



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**FACULTAD DE CIENCIAS AGROPECUARIAS Y RECURSOS**  
**NATURALES**

**CARRERA DE LICENCIATURA EN TURISMO**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**“PLANTA TURÍSTICA OFERTA ALOJAMIENTO DEL CANTÓN  
SALCEDO Y SAQUISILÍ”**

Proyecto de Investigación presentado previo a la obtención del Título de  
Licenciada en Turismo

**Autora:**  
Serrano Sinche Virginia Estefania

**Tutora:**  
Andrade Ayala Andrea Isabel

**LATACUNGA – ECUADOR**

**Febrero 2024**

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Virginia Estefania Serrano Sinche, con cédula de ciudadanía No. 1753024841, declaro ser autora del presente Proyecto de Investigación: **“PLANTA TURÍSTICA OFERTA ALOJAMIENTO DEL CANTÓN SALCEDO Y SAQUISILÍ”**, siendo la Ingeniera Mg. Andrea Isabel Andrade Ayala, Tutora del presente trabajo; y, eximo expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Además, certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

Latacunga, 20 de febrero del 2024



Virginia Estefania Serrano Sinche  
C.C: 1753024841  
**ESTUDIANTE**

## CONTRATO DE CESIÓN NO EXCLUSIVA DE DERECHOS DE AUTOR

Comparecen a la celebración del presente instrumento de cesión no exclusiva de obra, que celebran de una parte **SERRANO SINCHE VIRGINIA ESTEFANIA**, identificada con cédula de ciudadanía **1753024841** de estado civil soltera, a quien en lo sucesivo se denominará **LA CEDENTE**; y, de otra parte, la Doctora Idalia Eleonora Pacheco Tigselema, en calidad de Rectora, y por tanto representante legal de la Universidad Técnica de Cotopaxi, con domicilio en la Av. Simón Rodríguez, Barrio El Ejido, Sector San Felipe, a quien en lo sucesivo se le denominará **LA CESIONARIA** en los términos contenidos en las cláusulas siguientes:

**ANTECEDENTES: CLÁUSULA PRIMERA.** - **LA CEDENTE** es una persona natural estudiante de la carrera de Turismo, titular de los derechos patrimoniales y morales sobre el trabajo de grado **“PLANTA TURÍSTICA OFERTA ALOJAMIENTO DEL CANTÓN SALCEDO Y SAQUISILÍ”**, la cual se encuentra elaborada según los requerimientos académicos propios de la Facultad; y, las características que a continuación se detallan:

### **Historial Académico**

Inicio de la carrera: Mayo 2020 - Septiembre 2020

Finalización de la carrera: Octubre 2023 – Marzo 2024

Aprobación en Consejo Directivo: 28 de Noviembre del 2023

Tutora: Ing. Andrea Isabel Andrade Ayala M.Sc.

Tema: **“PLANTA TURÍSTICA OFERTA ALOJAMIENTO DEL CANTÓN SALCEDO Y SAQUISILÍ”**

**CLÁUSULA SEGUNDA.** - **LA CESIONARIA** es una persona jurídica de derecho público creada por ley, cuya actividad principal está encaminada a la educación superior formando profesionales de tercer y cuarto nivel normada por la legislación ecuatoriana la misma que establece como requisito obligatorio para publicación de trabajos de investigación de grado en su repositorio institucional, hacerlo en formato digital de la presente investigación.

**CLÁUSULA TERCERA.** - Por el presente contrato, **LA CEDENTE** autoriza a **LA CESIONARIA** a explotar el trabajo de grado en forma exclusiva dentro del territorio de la República del Ecuador.

**CLÁUSULA CUARTA. - OBJETO DEL CONTRATO:** Por el presente contrato **LA CEDENTE**, transfiere definitivamente a **LA CESIONARIA** y en forma exclusiva los siguientes derechos patrimoniales; pudiendo a partir de la firma del contrato, realizar, autorizar o prohibir:

- a) La reproducción parcial del trabajo de grado por medio de su fijación en el soporte informático conocido como repositorio institucional que se ajuste a ese fin.
- b) La publicación del trabajo de grado.
- c) La traducción, adaptación, arreglo u otra transformación del trabajo de grado con fines académicos y de consulta.
- d) La importación al territorio nacional de copias del trabajo de grado hechas sin autorización del titular del derecho por cualquier medio incluyendo mediante transmisión.
- e) Cualquier otra forma de utilización del trabajo de grado que no está contemplada en la ley como excepción al derecho patrimonial.

**CLÁUSULA QUINTA.** - El presente contrato se lo realiza a título gratuito por lo que **LA CESIONARIA** no se halla obligada a reconocer pago alguno en igual sentido **LA CEDENTE** declara que no existe obligación pendiente a su favor.

**CLÁUSULA SEXTA.** - El presente contrato tendrá una duración indefinida, contados a partir de la firma del presente instrumento por ambas partes.

**CLÁUSULA SÉPTIMA. - CLÁUSULA DE EXCLUSIVIDAD.** - Por medio del presente contrato, se cede en favor de **LA CESIONARIA** el derecho a explotar la obra en forma exclusiva, dentro del marco establecido en la cláusula cuarta, lo que implica que ninguna otra persona incluyendo **LA CEDENTE** podrá utilizarla.

**CLÁUSULA OCTAVA. - LICENCIA A FAVOR DE TERCEROS.** - **LA CESIONARIA** podrá licenciar la investigación a terceras personas siempre que cuente con el consentimiento de **LA CEDENTE** en forma escrita.

**CLÁUSULA NOVENA.** - El incumplimiento de la obligación asumida por las partes en la cláusula cuarta, constituirá causal de resolución del presente contrato. En consecuencia, la resolución se producirá de pleno derecho cuando una de las partes comunique, por carta notarial, a la otra que quiere valerse de esta cláusula.

**CLÁUSULA DÉCIMA.** - En todo lo no previsto por las partes en el presente contrato, ambas se someten a lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, Código Civil y demás del sistema jurídico que resulten aplicables.

**CLÁUSULA UNDÉCIMA.** - Las controversias que pudieran suscitarse en torno al presente contrato, serán sometidas a mediación, mediante el Centro de Mediación del Consejo de la Judicatura en la ciudad de Latacunga. La resolución adoptada será definitiva e inapelable, así como de obligatorio cumplimiento y ejecución para las partes y, en su caso, para la sociedad. El costo de tasas judiciales por tal concepto será cubierto por parte del estudiante que lo solicitare.

En señal de conformidad las partes suscriben este documento en dos ejemplares de igual valor y tenor en la ciudad de Latacunga, a los 20 días del mes de febrero del 2024.

Virginia Estefania Serrano Sinche

**LA CEDENTE**

Dra. Idalia Pacheco Tigselema, Ph.D.

**LA CESIONARIA**

## **AVAL DE LA TUTORA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

En calidad de Tutora del Proyecto de Investigación con el título:

**“PLANTA TURÍSTICA OFERTA ALOJAMIENTO DEL CANTÓN SALCEDO Y SAQUISILÍ”**, de Serrano Sinche Virginia Estefania, de la carrera de Turismo, considero que el presente trabajo investigativo es merecedor del Aval de aprobación al cumplir las normas, técnicas y formatos previstos, así como también ha incorporado las observaciones y recomendaciones propuestas en la pre-defensa.

Latacunga, 20 de febrero del 2024



Ing. Andrea Isabel Andrade Ayala, M.Sc

C.C: 1719291468

**DOCENTE TUTORA**

## **AVAL DE APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN**

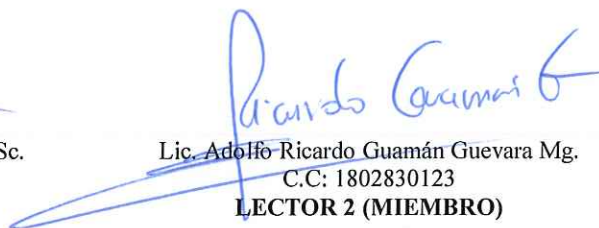
En calidad de Tribunal de Lectores, aprobamos el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi; y, por la Facultad de Ciencias Agropecuarias y Recursos Naturales; por cuanto, la postulante: Serrano Sinche Virginia Estefania, con el título de Proyecto de Investigación: **“PLANTA TURÍSTICA OFERTA ALOJAMIENTO DEL CANTÓN SALCEDO Y SAQUISILÍ**, ha considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de sustentación del trabajo de titulación.

Por lo antes expuesto, se autoriza grabar los archivos correspondientes en un CD, según la normativa institucional.

Latacunga, 20 de febrero del 2024



Ing. Daniela Alejandra Rodas Vinueza. MSc.  
C.C: 172222086-8  
**LECTOR 1 (PRESIDENTA)**



Lic. Adolfo Ricardo Guamán Guevara Mg.  
C.C: 1802830123  
**LECTOR 2 (MIEMBRO)**



Ing. Sara Alejandra Armijos Ango, MSc.  
C.C: 1803993995  
**LECTOR 3 (SECRETARIA)**

## **AGRADECIMIENTO**

*Agradezco primero a Dios por cada día, desde que tengo memoria y a pesar de los obstáculos de la vida, me ha brindado fortaleza para no rendirme.*

*A mi padre Galo Ramiro Serrano Gómez y a mi madre Sandra Jacqueline Sinche Unaicho, por su incondicional apoyo no solo en esta etapa de mi formación profesional, sino a lo largo de mis 22 años. A mi hermano Israel, que a pesar de su corta edad me ha sabido aconsejar y estar en momentos difíciles. A mi hermana Johanna porque a lo largo de nuestras vidas hemos compartido momentos inolvidables.*

***Virginia Estefania Serrano Sinche***

### ***DEDICATORIA***

*Dedico este proyecto de investigación a mis dos ángeles que ya no se encuentran aquí en la tierra; María Virginia Unaicho Chillagana y Luis Fidel Sinche Morocho por haberme permitido compartir un pedacito de mi vida junto a ellos.*

***Virginia Serrano***



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**FACULTAD DE CIENCIAS AGROPECUARIAS Y RECURSOS NATURALES**

**TÍTULO: “PLANTA TURÍSTICA OFERTA ALOJAMIENTO DEL CANTÓN  
SALCEDO Y SAQUISILÍ”.**

**Autora:**

Serrano Sinche Virginia Estefania

**RESUMEN**

El presente estudio tuvo por objetivo difundir el estado actual de la planta turística que ofertan los servicios de alojamiento de los cantones Salcedo y Saquisilí en la provincia de Cotopaxi, mediante un boletín informativo, a fin de dar respuesta a la interrogante referente a la situación de los establecimientos en el marco de la crisis nacional que padece el país en materia de seguridad e inestabilidad política, social, y económica, con lo cual se establecieron los objetivos específicos: la realización de un diagnóstico situacional sobre la planta turística de los establecimientos, el cual fue abordado por medio de la aplicación de una encuesta, una entrevista y de la técnica de análisis PESTLA, dio como resultado que los catastros de los cantones no se encuentran actualizados y toman en cuenta a los moteles como establecimientos de alojamiento, así también se hizo el reconocimientos de 10 establecimientos en los dos cantones. Por ello surge la necesidad de formular alternativas de acción para mejorar la situación, el objetivo siguiente fue plantear estrategias operativas que permitan el fortalecimiento en los mismos, para lo cual se abordó mediante un análisis FODA orientado en función a la consideración de los elementos que influyen sobre las empresas la determinación de elementos estratégicos, dando como resultado mejorar el proceso administrativo de los establecimientos, impulsar vivencias únicas a través de campañas temáticas brindando servicios de calidad y establecer alianzas estratégicas con proveedores locales para asegurar la disponibilidad de los servicios de calidad. Por último diseñar un boletín informativo como medio de difusión, el cual se estructuró derivado de la información resumida y sistematizada como herramienta de comunicación dirigido a los establecimientos que tienen legalidad dentro de los cantones, épocas de mayor (feriados nacionales, navidad y fin de año) y menor afluencia (enero, previo al inicio de clases), rango de precios y los turistas (establecimientos legalmente registrados, tipos, categorías, ubicación y servicios). A través del boletín informativo se difundirá los resultados obtenidos en el trabajo de estudio, además si los establecimientos de alojamiento contarán con un enfoque orientado al futuro mediante la implementación de estrategias operativas, estas podrían impulsar la mejora de la oferta de sus servicios.

**Palabras Clave:** Planta Turística, Cantón Salcedo, Cantón Saquisilí, Alojamiento, Estratégicas.

**TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI**  
**FACULTY OF AGRICULTURAL SCIENCE AND NATURAL RESOURCES**  
**THEME: “TOURIST PLANT OFFER ACCOMMODATION IN THE SALCEDO AND**  
**SAQUISILÍ CANTONS”**

**Author:**

Serrano Sinche Virginia Estefania

**ABSTRACT**

The objective of this study was to disseminate the current state of the tourist plant offered by the lodging services of the cantons of Salcedo and Saquisilí in the province of Cotopaxi, through an informative bulletin, in order to answer the question regarding the situation of the establishments in the context of the national crisis that the country is undergoing in terms of security and political, social and economic instability, with which the specific objectives were established: The realization of a situational diagnosis on the tourist plant of the establishments, which was approached through the application of a survey, an interview and the PESTLA analysis technique, which resulted in the fact that the cadastres of the cantons are not up to date and take into account the motels as lodging establishments, as well as the recognition of 10 establishments in the two cantons. Therefore, the need arises to formulate action alternatives to improve the situation, the following objective was to propose operational strategies to strengthen them, for which was addressed through a SWOT analysis oriented according to the consideration of the elements that influence the determination of strategic elements, resulting in improving the administrative process of the establishments, promoting unique experiences through thematic campaigns providing quality services and establish strategic alliances with local suppliers to ensure the availability of quality services. Finally, a newsletter was designed as a means of dissemination, which was structured based on summarized and systematized information as a communication tool aimed at establishments that are legal in the cantons, peak (national holidays, Christmas and New Year's Eve) and off-peak (January, prior to the start of school), price range and tourists (legally registered establishments, types, categories, location and services). The newsletter will disseminate the results obtained in the study work, and if the lodging establishments have a future-oriented approach through the implementation of operational strategies, these could drive the improvement of their service offerings.

**Keywords:** Tourist Plant, Salcedo Canton, Saquisilí Canton, Accommodation, Strategic.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

DECLARACIÓN DE AUTORÍA .....	ii
CONTRATO DE CESIÓN NO EXCLUSIVA DE DERECHOS DE AUTOR.....	iii
AVAL DE LA TUTORA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.....	v
AVAL DE APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN .....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
DEDICATORIA .....	viii
RESUMEN .....	ix
ABSTRACT .....	x
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	xi
ÍNDICE DE TABLAS .....	xiii
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES .....	xiv
1. INFORMACIÓN GENERAL .....	1
2. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO .....	2
3. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO .....	3
4. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN.....	4
5. OBJETIVOS .....	6
5.1. Objetivo General.....	6
5.2. Objetivos Específicos.....	6
6. ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS PLANTEADOS.....	7
7. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA.....	9
7.1. Fundamentos Legales.....	9
7.2. Turismo .....	10
7.3. Planta turística.....	11
7.4. Alojamiento.....	12
7.5. Servicios dentro de un establecimiento de alojamiento .....	12
7.6. Diagnóstico .....	14
7.6.1. Tipos de metodologías para diagnósticos turísticos .....	14
7.7. Estrategias operativas.....	16

7.8.	Boletín Informativo.....	16
8.	VALIDACIÓN DE LAS PREGUNTAS CIENTÍFICAS .....	17
9.	METODOLOGÍA.....	18
9.1.	Objetivo 1.....	18
9.1.1.	Investigación Diagnóstica.....	18
9.1.2.	Método Cualitativo .....	18
9.1.3.	Técnicas e instrumentos.....	18
9.2.	Objetivo 2.....	25
9.2.1.	Tipo de investigación.....	25
9.2.2.	Método.....	25
9.2.3.	Técnicas e instrumentos.....	26
9.3.	Objetivo 3.....	29
9.3.1.	Tipo de investigación descriptiva .....	29
9.3.2.	Técnicas e instrumentos.....	29
10.	ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	30
10.1.	DIAGNÓSTICO.....	30
10.2.	ENCUESTAS A TURISTAS.....	33
10.3.	Resultados de las Entrevistas .....	38
10.4.	ANÁLISIS PESTLA .....	42
10.5.	PONDERACIÓN DE FACTORES EXTERNOS.....	44
10.6.	IDENTIFICACIÓN DE FACTORES INTERNOS .....	46
10.7.	PONDERACIÓN DE LOS FACTORES INTERNOS .....	47
10.8.	EVALUACIÓN DE LOS FACTORES EXTERNOS E INTERNOS .....	48
10.9.	PLAN ESTRATÉGICO (DIMENSIÓN TÁCTICA).....	54
10.10.	Diseño del boletín como medio de difusión .....	60
11.	IMPACTOS (TÉCNICOS, SOCIALES, AMBIENTALES O ECONÓMICOS) .....	62
12.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	64
13.	BIBLIOGRAFÍA.....	65

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Establecimientos de alojamiento por Cantón .....	3
Tabla 2 Beneficiarios indirectos .....	4
Tabla 3 Sistematización de tareas.....	7
Tabla 4 Clasificación de alojamiento turístico .....	13
Tabla 5 Metodologías .....	15
Tabla 6 Tipos de Boletines .....	17
Tabla 7 Cronograma entrevistas .....	20
Tabla 8 Cronograma encuestas.....	20
Tabla 9 Análisis situacional (Matriz FODA) .....	26
Tabla 10 Modelo Matriz de Evaluación de Factores Externos (MEFE) .....	27
Tabla 11 Modelo Matriz de Evaluación de Factores Internos (MEFI).....	29
Tabla 12 Establecimientos de alojamiento .....	31
Tabla 13 Servicios .....	32
Tabla 14 ANALISIS PESTLA .....	43
Tabla 15 Ponderación de los Factores Externos .....	44
Tabla 16 Factores Internos .....	46
Tabla 17 Ponderación de los Factores Internos .....	47
Tabla 18 Matriz De Evaluación de Factores Externos (EFE) .....	48
Tabla 19 <i>Matriz de Evaluación de Factores Internos</i> .....	50
Tabla 20 <i>Matriz ESTRATÉGICA</i> .....	51
Tabla 21 Estrategias.....	53
Tabla 22 Plan estratégico.....	55

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Figura 1 Mapeo Gráfico Dinámico.....	21
Figura 2 Mapeo de actores.....	22
Figura 3 Género .....	33
Figura 4 Lugar de Origen .....	33
Figura 5 Lugares Visitados.....	34
Figura 6 Duración de viaje .....	34
Figura 7 Lugar de alojamiento.....	35
Figura 8 Tipo de alojamiento.....	35
Figura 9 Motivaciones al elegir un establecimiento de alojamiento .....	36
Figura 10 Facilidades en las instalaciones.....	36
Figura 11 Nivel de gasto por persona.....	37
Figura 12 Calidad de servicio.....	37
Figura 13Regresaría a los cantones .....	37
Figura 14 Situación económica del país .....	40
Figura 15. Modelo de boletín para turistas. ....	60
Figura 16 Modelo de boletín para dueños de establecimientos.....	61

## 1. INFORMACIÓN GENERAL

### **Título de Proyecto**

“PLANTA TURÍSTICA OFERTA ALOJAMIENTO DEL CANTÓN SALCEDO Y SAQUISILÍ, PROVINCIA DE COTOPAXI, ZONA 3”.

### **Fecha de inicio**

Octubre 2023

### **Fecha de finalización**

Febrero 2024

### **Lugar de Ejecución**

Cantón Salcedo y Saquisilí

Provincia de Cotopaxi

Zona 3

### **Facultad que auspicia**

Ciencias Agropecuarias y Recursos Naturales.

### **Carrera que Auspicia**

Licenciatura en Turismo.

### **Equipo de trabajo**

- **Tutora de Titulación:** Ing. Andrea Isabel Andrade Ayala, M. Sc
- **Investigadora:** Serrano Sinche Virginia Estefania

### **Coordinador del Proyecto**

#### **Nombre**

Virginia Estefania Serrano Sinche

#### **Teléfono**

0981837934

#### **Correo electrónico**

[Virginia.serrano4841@utc.edu.ec](mailto:Virginia.serrano4841@utc.edu.ec)

#### **Área de conocimiento**

Servicios.

#### **Línea de Investigación**

Planificación y gestión del turismo sostenible

#### **Línea de vinculación de la carrera**

Planificación y gestión del turismo sostenible

## 2. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO

El sector turístico en Ecuador es considerado como uno de los más importantes para la promoción del desarrollo local (Astudillo et al., 2023), razón por la cual su fortalecimiento y consolidación como base de dinamización económica es una tarea que atrae el interés general, más cuando debido a la actual problemática de inseguridad y conflictividad político social que presenta el país, exigen sectores productivos sustentables y sostenibles sobre los cuales apuntar para una pronta y promisoría prosperidad. Al respecto Falconí et al. (2024) destacan que una situación de crisis de seguridad ciudadana es un factor que afecta la demanda de los servicios turísticos por lo que se hace necesaria la implementación de estrategias que permitan a los usuarios sentirse seguros en la demanda de los servicios ofertados.

Además de los atractivos ambientales, históricos y sociales que deben poseer los destinos turísticos, se considera fundamental también la disposición de una planta de servicios adecuada para la atención adecuada de los visitantes, por cuanto la calidad del destino turístico es proporcional a la atención que reciben los turistas en función a sus expectativas, requerimientos y necesidades (Raza & Acosta, 2023). Por ello, es necesario el levantamiento de información en el entorno, ante lo cual se plantea realizar un diagnóstico situacional que es un método de diagnóstico que facilita la generación de información para tomar decisiones efectivas y apropiadas según la situación y el entorno específico relacionado con un tema de importancia (Ventura, 2013), entendiendo las condiciones políticas, económicas, sociales, tecnológicas, legales y ambientales a las que están sujetas en el territorio en el que se encuentran, con la finalidad de proponer estrategias operativas fundamentadas en la información recabada y que respondan a la realidad del territorio ecuatoriano.

. Con la información sistematizada se obtendrá una descripción general de la planta turística de alojamiento de los cantones Salcedo y Saquisilí. Los establecimientos podrán hacer uso de las estrategias, que les permitan mejorar la prestación de servicios, además, que al tener identificados los principales problemas, también podrán plantear sus propios mecanismos que les permitan mitigar los efectos negativos del entorno en sus establecimientos.

La información recopilada formará la base del diseño de un boletín informativo como medio de difusión hacia las personas involucradas; para que los prestadores de servicio tomen decisiones, los turistas que no tienen conocimientos previos sobre los establecimientos, costos y servicios. Seguidamente, se destacarán los beneficiarios de forma expedita.



### 3. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO

**Directos:** para efectos del presente estudio los beneficiarios directos son los propietarios de los establecimientos de alojamiento de los Cantón Salcedo y Saquisilí,

**Tabla 1**

*Establecimientos de alojamiento por Cantón*

Categoría/Nombre	Cantón	
	Salcedo	Saquisilí
Quinta las Mercedes		x
Hostal San Carlos		x
Hotel Colonial 7 Plazas		x
Hostería Rumipamba de las Rosas	X	
Hotel Jarfi	X	
Hostería Imperio Real	X	
Hostería el Surillal	X	
Hostería Los Molinos de Yanayacu	X	
Hostal Flor de los Ángeles	X	
Hotel La Casona	X	
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>3</b>

*Nota.* Tomado Turismo en cifras — Catastro de servicios turísticos (Ministerio de Turismo, 2022).

#### **Indirectos:**

Para efectos del presente estudio los beneficiarios indirectos, ha sido considerada la población de las parroquias donde se encuentran los establecimientos de alojamiento y sus residentes, debido a que los mismos pueden obtener fuentes de empleo que beneficien su calidad de vida, al momento en que los propietarios de los establecimientos vean conveniente la aplicación de las estrategias planteadas y surta el efecto multiplicador de las mejoras.

GADMIC-Saquisilí y GAD Salcedo: El municipio se beneficiaría por cuanto, al tener conocimiento sobre la situación actual de la planta turística de alojamiento, con el boletín informativo podrían tomar decisiones que beneficien la oferta turística de los cantones.

Los turistas que acuden al Cantón de Salcedo y Saquisilí, pueden beneficiarse en caso de que los establecimientos apliquen las estrategias operativas, mejorando la calidad de sus servicios en función a las necesidades, preferencias de los turistas y que esta, sea una experiencia satisfactoria para los mismos.

**Tabla 2***Beneficiarios indirectos*

<b>Beneficiarios</b>	<b>Descripción</b>
<b>Habitantes de las parroquias y del Municipio</b>	<b>Cantón Saquisilí:</b> Parroquia Urbana Saquisilí(Tres establecimientos) 31.315 Habitantes <b>Cantón Salcedo:</b> Parroquia Urbana San Miguel(Siete establecimientos) 13.404 Habitantes. Debido a la ausencia de registros específicos el número es desconocido, pero se denota su existencia en número significativo debido a la demanda de los servicios de alojamiento en los establecimientos turísticos de los cantones.
<b>Turistas que visitan los Cantones</b>	

Nota: Datos tomados de Censo de Población y Vivienda. (INEC, 2010)

#### **4. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN**

La crisis de seguridad y el conflicto armado interno han tenido un impacto significativo en el sector turístico ecuatoriano. Estos eventos han generado un clima de inestabilidad y temor, lo que ha llevado a una disminución en la llegada de turistas y a la cancelación de reservas en hoteles y otros servicios turísticos. La percepción de peligro y la falta de confianza en la seguridad personal han contribuido a que los visitantes eviten viajar a destinos turísticos en Ecuador. Además, la violencia y las tensiones sociales han afectado la infraestructura turística y la prestación de servicios, lo que dificulta la promoción y desarrollo del turismo en el país. Es crucial que se tomen medidas para restablecer la seguridad y la estabilidad, así como para promover la imagen de Ecuador como un destino turístico seguro y atractivo (Falconí et al, 2024).

Esta tendencia presentada en el país en materia de inseguridad ha influido en la evolución del desarrollo turístico nacional y local, por cuanto las condiciones de riesgo para los turistas, sobre todo en comparación con los del extranjero a nivel de los países desarrollados, es demasiado alto, con lo cual el estímulo a hacer turismo rural en el Ecuador, como el que corresponde a los cantones de Salcedo y Saquisilí, es un tanto complejo y difícil (Zambonino, 2023).

A pesar de estas situaciones, el turismo ha tenido una importancia cada vez mayor en el desarrollo económico y social de los cantones de Salcedo y Saquisilí, han experimentado un

aumento en la actividad turística, sobre todo en los últimos tiempos. Sin embargo, el no disponer de información oportuna y precisa sobre el turismo y los establecimientos de alojamiento ha dificultado la gestión adecuada de esta actividad. Para los propietarios de los establecimientos de alojamiento, contar con información actualizada sobre la demanda turística, las preferencias y necesidades de los visitantes, así como el estado de la competencia en la zona, es fundamental para optimizar los servicios ofrecidos y mejorar la calidad de los mismos. La falta de datos actualizados limita su capacidad de ajustar sus procesos y productos a las tendencias del mercado y dificulta plantear estrategias operativas en los mismos para la dinamización de la oferta. Asimismo, la disponibilidad de datos actualizados sobre los establecimientos de alojamiento les brinda a los visitantes la posibilidad de elegir opciones de hospedaje acordes a sus necesidades y preferencias, contribuyendo así a una experiencia turística satisfactoria (Espinoza, 2022).

Cabe destacar que la tendencia presentada en el país en materia de inseguridad ha sido otro elemento que ha influido en la evolución del desarrollo turístico nacional y local, por cuanto los niveles de riesgo para los turistas, sobre todo en comparación con los del extranjero a nivel de los países desarrollados, es demasiado alto, con lo cual el estímulo a hacer turismo rural en el Ecuador, como el que corresponde a los cantones de Salcedo y Saquisilí, es un tanto complejo y difícil (Zambonino, 2023).

A pesar de estas situaciones, el turismo ha adquirido una relevancia cada vez mayor en el desarrollo económico y social de los cantones de Salcedo y Saquisilí, han experimentado un aumento en la actividad turística en los últimos años. Sin embargo, la falta de información oportuna y precisa sobre el turismo y los establecimientos de alojamiento ha dificultado la gestión adecuada de esta actividad. Para los propietarios de los establecimientos de alojamiento, contar con información actualizada sobre la demanda turística, las preferencias y necesidades de los visitantes, así como el estado de la competencia en la zona, es fundamental para optimizar su oferta y mejorar la calidad de los servicios que brindan. La falta de datos actualizados limita su capacidad de adaptarse a las tendencias del mercado y dificulta plantear estrategias operativas en los mismos para la dinamización de la oferta. Asimismo, la disponibilidad de datos actualizados sobre los establecimientos de alojamiento les brinda a los visitantes la posibilidad de elegir opciones de hospedaje acordes a sus necesidades y preferencias, contribuyendo así a una experiencia turística satisfactoria (Espinoza, 2022).

En este sentido, es evidente la importancia de disponer de información oportuna sobre el turismo y los establecimientos de alojamiento. Es esencial que las autoridades competentes y

los actores involucrados trabajen en conjunto para garantizar la recopilación, análisis y difusión de información relevante sobre la planta turística. De esto surge la necesidad de diagnosticar la situación actual de los cantones y plantear estrategias que permitan recuperarse y mantenerse durante épocas de crisis. En consecuencia, se hace necesario llevar a cabo investigaciones y acciones que aborden esta problemática. Es preciso analizar la situación actual, identificar las necesidades específicas de información y proponer soluciones efectivas que permitan suplir esta demanda. De esta manera, se podrá fortalecer el sector turístico en los cantones de Salcedo y Saquisilí, promoviendo un desarrollo beneficioso para todos los actores involucrados.

## **5. OBJETIVOS**

### **5.1. Objetivo General**

Difundir el estado actual de la planta turística de alojamiento de los cantones Salcedo y Saquisilí mediante un boletín informativo.

### **5.2. Objetivos Específicos**

- Realizar un diagnóstico situacional de la planta turística de establecimientos de alojamiento de los cantones Salcedo y Saquisilí-Provincia de Cotopaxi- Zona 3.
- Plantear estrategias operativas que permitan el fortalecimiento en los establecimientos de alojamiento.
- Diseñar un boletín informativo como medio de difusión.

## 6. ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS PLANTEADOS.

**Tabla 3**

*Sistematización de tareas*

<b>OBJETIVO</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>METODOLOGÍA</b>	<b>RESULTADO OBTENIDO</b>
<p><b>Objetivo 1</b> Diagnosticar la planta turística de establecimientos de Alojamiento en los Cantones de Salcedo y Saquisilí.</p>	<p>Búsqueda de información física y virtual. Revisión de información. Selección de información. Planificación y ejecución de salidas de campo. Recolectar información de la planta turística Identificación de actores. Diseño de entrevista. Revisión y aprobación de la entrevista. Aplicación de la entrevista. Cálculo de la muestra Diseño de la encuesta Aplicación de encuestas Sistematización de la información.</p>	<p><b>Tipo de Investigación:</b> Diagnóstica <b>Método:</b> cualitativo <b>Técnicas:</b> Bibliográfica, trabajo de campo, mapeo de actores, encuestas y entrevistas Análisis FODA <b>Instrumentos:</b> Catastros, registros de establecimientos, Libretas de campo y fichas de registro. Matriz de mapeo, cálculo de la muestra, guía de preguntas y cuestionario. Matriz PESTLA Matriz FODA</p>	<p>Diagnóstico de la planta turística en el sector. Matriz Diagnóstica PESTLA</p>
<p><b>Objetivo 2</b> Plantear estrategias operativas que generen el fortalecimiento en los establecimientos de Alojamiento en los Cantones de Salcedo y Saquisilí.</p>	<p>Análisis del entorno Construcción de la matriz PESTLA Generación de matrices FODA, MEFE, MEFI, MAFE, matriz estratégica</p>	<p><b>Tipo de Investigación:</b> Diagnóstica <b>Método:</b> Cualitativo <b>Técnicas:</b> Análisis FODA</p>	<p>Estrategias operativas</p>

---

	Selección de estrategias según su impacto.	<b>Instrumentos:</b> Matriz MEFE Matriz MEFI Matriz Estratégica Calificación de Impacto	
<b>Objetivo 3</b> Diseñar un boletín informativo como medio de difusión.	Clasificación y sistematización de información. Selección de fotografías Estructuración del boletín	<b>Tipo de Investigación:</b> Descriptiva <b>Método:</b> Cualitativo <b>Técnicas:</b> Técnicas de diseño de documentos. <b>Instrumentos:</b> Internet Computadora Diseño de un sistema web	Boletín informativo

---

*Nota.* Fuente de elaboración propia

## **7. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA**

### **7.1. Fundamentos Legales**

Las normativas legales, por su naturaleza, son el elemento a través del cual se inducen y controlan las actividades de los individuos y grupos de individuos en una sociedad; razón por la cual es lógico que el sector turístico ecuatoriano se desenvuelva en el marco de una serie de normativas formales que induzcan su accionar operativo.

La Constitución de 2008 y la Ley de Turismo vigente en Ecuador son dos pilares fundamentales que establecen las normas y regulaciones para el sector turístico en el país. Estos documentos, aunque no mencionen explícitamente el turismo, contemplan aspectos que tienen una gran influencia en el desarrollo de esta industria.

En la Constitución, se establece la importancia de preservar y proteger el patrimonio natural y cultural del país. Esto implica que el turismo debe ser gestionado de manera sostenible, promoviendo prácticas que respeten y conserven los recursos naturales. Además, la Constitución reconoce y garantiza los derechos de la naturaleza, lo que significa que el turismo debe realizarse de manera responsable, evitando cualquier daño o explotación indebida de los ecosistemas.

Por su parte, la Ley de Turismo vigente establece los lineamientos para la planificación, promoción y desarrollo del turismo en Ecuador. Esta ley tiene como objetivo principal fomentar un turismo que contribuya al desarrollo socioeconómico del país, generando empleo y promoviendo la participación de las comunidades locales en la actividad turística.

La Ley de Turismo también establece la necesidad de impulsar la diversificación de la oferta turística, promoviendo la creación de nuevos productos y destinos. Asimismo, se busca garantizar la calidad de los servicios turísticos, fomentando la capacitación y formación de los actores involucrados en el sector (Ministerio de Turismo del Ecuador, 2004).

Los fundamentos legales del turismo en el Ecuador se basan en la Ley de Turismo, que fue publicada en el Registro Oficial Suplemento 733 de 27-dic.-2002. Esta ley tiene por objeto determinar el marco legal que regirá para la promoción, el desarrollo y la regulación del sector turístico; las potestades del Estado y las obligaciones y derechos de los prestadores y de los usuarios<sup>1</sup>. Además, la ley establece los principios, objetivos, políticas y competencias de la actividad turística, así como las normas para la clasificación, registro, control y sanción de los prestadores de servicios turísticos.

La ley de turismo también cuenta con un Reglamento General, que fue expedido mediante el Decreto Ejecutivo No. 2678, publicado en el Registro Oficial No. 244 del 5 de enero de 2004. Este reglamento tiene por objeto establecer los instrumentos y procedimientos de aplicación de la ley; el establecimiento de los procedimientos generales de coordinación institucional; y, la actualización general de las normas jurídicas secundarias del sector turístico expedida con anterioridad a la expedición de la ley.

Además de la ley y el reglamento general, existen otras normas legales que regulan aspectos específicos del turismo en el Ecuador, tales como el turismo en áreas protegidas, el fondo de promoción turística, el cobro de tasas por pasajes aéreos, el ecoturismo, entre otros. Estas normas complementan y desarrollan el marco legal del turismo en el país, con el fin de garantizar el uso racional de los recursos naturales, históricos, culturales y arqueológicos de la Nación; proteger al turista y fomentar la conciencia turística; propiciar la coordinación de los diferentes estamentos del Gobierno Nacional, y de los gobiernos locales para la consecución de los objetivos turísticos; y, reconocer que la actividad turística corresponde a la iniciativa privada y comunitaria o de autogestión, y al Estado en cuanto debe potencializar las actividades mediante el fomento y promoción de un producto turístico competitivo.

## **7.2. Turismo**

El turismo, de acuerdo a la Organización Mundial de Turismo (2022) “es un fenómeno social, cultural y económico que supone el desplazamiento de personas a países o lugares fuera de su entorno habitual por motivos personales, profesionales o de negocios” (p. s/n). Fuentes (2015) señala también que es un fenómeno social que incluye aspectos económicos, ambientales y culturales e incluye el transporte y otras actividades que las personas realizan fuera de su lugar de residencia habitual (p. 18).

Según Fernández (2017), el turismo utiliza y enriquece el patrimonio cultural de la humanidad y es considerado un elemento para el desarrollo sostenible. Esta actividad económica, que se basa en gran medida en el movimiento voluntario de personas fuera de sus entornos de vida habituales, ha crecido significativamente en las últimas décadas y se ha convertido en una de las fuentes de ingresos económicos más importantes para ciudades, pueblos y países enteros (p. 277).

El turismo es una actividad humana que puede desarrollarse en una determinada región, puede traer resultados positivos, como el desarrollo económico de la industria mediante la creación de empleo, pero también puede traer resultados negativos. Abarca un campo extenso, debido a la historia y el desarrollo con el pasar del tiempo convirtiéndose en lo que es ahora una



actividad social que genera impactos ambientales y económicos, dentro de este se encuentra un actor principal: los turistas y su tiempo, pues estos cumplen la funcionalidad de dinamizar las actividades. En los últimos años, el turismo se ha desarrollado positivamente y se ha convertido en parte del principal ingreso económico del Ecuador (Díaz, 2020).

En Ecuador, el ingreso por turismo representa el 4,4% de la economía nacional al cierre de 2023, la Organización Mundial del Turismo (2023), estima que el sector aportará más de 7,5 millones de dólares al PIB para 2033, lo que representará el 5,2% de la economía del Ecuador y empleará aproximadamente a 481.000 personas a nivel nacional, lo que la convierte en la sexta actividad económica más importante para los ecuatorianos. El turismo sostenible en Ecuador continúa Según la Ley de Turismo (2014), incluido en la planificación estratégica del turismo Desarrollo en PLANDETUR 2030 en Ecuador, proporciona lineamientos generales para la gestión del turismo a nivel nacional y será una herramienta para orientar las acciones a tomar para lograr un desarrollo sostenible e inclusivo del turismo accesible en el país. La Orden Ejecutiva 1424, emitida en la Gaceta Legislativa nro. 309 el 19 de abril de 2001, declara la política de estado que prioriza, según la Sección 4 del Capítulo 4 de la Ley del Turismo, el cumplimiento de objetivos en beneficio de esta industria (Orden Ejecutiva 1424, 2001).

### **7.3. Planta turística**

De acuerdo a Fernández et. al (2021), la planta turística se refiere al conjunto de infraestructuras, servicios y recursos relacionados con la actividad turística en una determinada región o destino. Incluye tanto los alojamientos, como hoteles, resorts, hostales, campings, entre otros, como también los servicios complementarios, como restaurantes, bares, agencias de viaje, transportes, atracciones turísticas y otros servicios turísticos disponibles para los visitantes.

La planta turística es fundamental para el desarrollo y la promoción del turismo en una región determinada. Una planta turística bien desarrollada y diversificada puede atraer a un mayor número de turistas, generar empleo, impulsar la economía local y mejorar la experiencia de los visitantes.

Es importante que la planta turística esté bien planificada y gestionada para garantizar la satisfacción de los turistas y promover un desarrollo sostenible. Esto implica mantener altos estándares de calidad en los servicios, preservar los recursos naturales y culturales, y fomentar prácticas turísticas responsables.

#### **7.4. Alojamiento**

“El alojamiento es una actividad turística que puede ser desarrollada por personas naturales o jurídicas, que consiste en la prestación remunerada del servicio de hospedaje no permanente, a huéspedes nacionales o extranjeros”. (Ministerio de Turismo , 2016, pág. 16)

Generalmente el alojamiento es un servicio necesario para el turista, debido a que se mantiene en constante movimiento de un lugar a otro dentro de un determinado tiempo, interviniendo ahí el servicio de alojamiento; el turista puede buscar hospedajes de acuerdo a sus gustos y preferencias. Tipos de Habitación - Modalidad del establecimiento Al conjunto de características arquitectónicas, de instalaciones equipo y de servicio, que debe reunir un establecimiento de alojamiento turístico, a fin de determinar la imagen de venta al público.

#### **7.5. Servicios dentro de un establecimiento de alojamiento**

La clasificación de alojamiento turístico, según el Reglamento de alojamiento turístico como normativa vigente del Ministerio de Turismo (2022), lo hace de la siguiente manera:

**Tabla 4***Clasificación de alojamiento turístico*

<b>Tipo de alojamiento</b>	<b>Características</b>	<b>Servicios</b>
Hotel	Habitación privada con baño y aseo separados. Hay al menos 5 habitaciones.	Alojamiento Alimentos Bebidas
Hostal	Habitaciones privadas o compartidas con baño y aseo privados o compartidos. Hay al menos 5 habitaciones.	Alojamiento Alimentos Bebidas
Hostería	Habitación o cabaña privada con baño y aseo privados. Hay jardines, espacios verdes, canchas recreativas y deportivas. Hay al menos 5 habitaciones.	Alojamiento Alimentos Bebidas
Hacienda turística	Esta es una habitación privada con baño y aseo separados. Ubicado cerca de parajes naturales o zonas residenciales. Las edificaciones pueden tener un patrimonio rural singular, valores históricos y culturales y actividades como paisajismo, jardines ecológicos, etc.	Alojamiento Alimentos Bebidas
Lodge	Habitaciones o cabañas privadas con baños y aseos privados y/o compartidos. Se encuentra en un entorno natural con ventajas paisajísticas. Hay al menos 5 habitaciones.	Alojamiento Alimentos Bebidas
Resort	Proporciona actividades recreativas, de entretenimiento, deportivas y/o recreativas. el ambiente natural; Está dotado de una variedad de instalaciones, equipamientos y diversos servicios adicionales. Pueden estar ubicados en zonas turísticas o espacios naturales.	Alojamiento Alimentos Bebidas
Refugio	Habitaciones privadas y/o compartidas con baños y aseos privados y/o compartidos. Generalmente ubicado en montañas y reservas naturales..	Sirve de protección a las personas que realizan actividades de turismo .
Campamento turístico	Tienda de campaña; Cerca del camping hay al menos baños y aseos públicos. el área exterior	Alojamiento Alimentos Bebidas Actividades recreativas y de ocio.
Casa de huéspedes	Hay habitaciones privadas con baño y aseo privados. Deberá cumplir los requisitos de este reglamento y poder albergar un mínimo de dos y un máximo de cuatro habitaciones para alojamiento turístico.	Alojamiento Alimentos Bebidas

*Nota.* información tomada del reglamento de alojamiento turístico como normativa vigente Ministerio de Turismo (2022)

## **7.6. Diagnóstico**

Según Villa (2010) “es el conocimiento aproximado de las diversas problemáticas de una población o lugar, a partir de la identificación e interpretación de los factores y actores que determinan su situación, un análisis de sus perspectivas y una evaluación de la misma” (p. 25).

Es preciso señalar que parte de los diagnósticos constituye el levantamiento de información turística disponible en un territorio, mismo que comúnmente se conoce como un inventario de atractivos turísticos, para lo cual existen diferentes metodologías y a efectos de la presente investigación se utilizará la metodología del Ministerio de Turismo (Ministerio de Turismo , 2016)

### ***7.6.1. Tipos de metodologías para diagnósticos turísticos***

En el proceso de investigación, existen una amplia variedad de técnicas e instrumentos desarrollados por diferentes autores para recopilar y analizar datos. Al comprender las particularidades de cada enfoque metodológico, los investigadores pueden tomar decisiones estratégicas informadas y maximizar la calidad y relevancia de los resultados obtenidos. Además, considerar las ventajas y desventajas de cada metodología también permite anticipar posibles limitaciones y desafíos que puedan surgir durante el proceso de investigación, lo que contribuye a una planificación más efectiva y a la implementación de estrategias adecuadas para abordarlos. En última instancia, elegir la metodología correcta es fundamental para garantizar la validez y confiabilidad de los hallazgos y para respaldar la toma de decisiones basadas en evidencia sólida que se ajuste adecuadamente a las condiciones y necesidades específicas del estudio en cuestión.

Tabla 5

*Metodologías*

<b>Tipo de metodología</b>	<b>Características</b>	<b>Ventajas</b>	<b>Desventajas</b>
<b>PESTLA Liam (Fahey y V.K.)</b>	Determina tus factores políticos. Establece tus factores económicos. Incluye tus factores socioculturales. Añade tus factores tecnológicos. Incorpora tus factores legales. Agrega tus factores ecológicos.	Comprensión integral del entorno empresarial. Identifica oportunidades y amenazas. Evaluación del potencial de mercado. Desarrollar una estrategia efectiva: Previsión de riesgos empresariales futuros	Simplificación excesiva de problemas complejos: Datos insuficientes o análisis sesgados. Énfasis excesivo en factores externos
<b>FODA( Albert Humphrey)</b>	Herramienta que crea un panorama de la situación actual del sujeto de estudio y realiza un diagnóstico certero en base al mismo. Tomar decisiones basadas en objetivos.	Cualquiera que entienda su negocio puede hacerlo. Ayuda a determinar lo que debe arreglarse. Ayuda a desarrollar objetivos comerciales y estrategias para alcanzarlos.	Esto es sólo una parte del proceso de planificación general. Es difícil abordar factores desconocidos. No prioriza los problemas.
<b>El método ODIT (Vandenberghe, F. &amp; Boschi, R.)</b>	Presenta metodologías específicas para el turismo, ODIT/control, desarrollo e ingeniería turística, y describe las operaciones por etapas y principales características, dimensiones y escalas.	Dado que el turismo ha cambiado la dinámica social y el espacio industrial en el que se inserta, es muy importante intervenir en la actividad para controlar sus efectos nocivos y maximizar sus efectos positivos a través del ODIT.	Para su uso es necesario utilizar la información previamente recopilada de los distritos y organizaciones afiliadas. Así como la articulación de los actores involucrados,
<b>Cinco fuerzas de Porter( Michael Porter)</b>	Amenaza de competidores Amenaza de nuevos productos Poder de negociación de proveedores Poder de negociación de consumidores	Este modelo tiene el potencial de guiar a las empresas a producir nuevos y mejores productos. Está especializado para el análisis de datos no cuantitativos. Esto lo hace ideal para la investigación cualitativa.	Método de análisis externo, sólo puede identificar problemas externos a la empresa y no ayuda a determinar completamente la efectividad del producto.

### **7.7. Estrategias operativas**

Rojas (2019) refiere que la planificación estratégica turística es un instrumento esencial para el desarrollo y la gestión de destinos turísticos sostenibles y competitivos, pues permite a un territorio alcanzar objetivos en materia turística en base a una visión; gestionar y poner en valor sus recursos y atractivos; identificar retos y plantear soluciones; y, en definitiva, definir hacia donde debe orientarse el destino en base a un escenario futuro deseado (p. 32). Es el procedimiento mediante el cual una organización establece metas y se enfoca en alcanzarlas. También es el método o la estrategia para lograr los objetivos de la organización.

En este caso, la propuesta de diagnóstico permitirá por medio del uso de las herramientas del diagnóstico y la planeación estratégica, definir líneas específicas de acción que los establecimientos turísticos puedan seguir, potenciando las condiciones de su planta turística y alcanzando con mayor efectividad sus metas de crecimiento aprovechando las ventajas del entorno y disminuyendo las amenazas del sector.

### **7.8. Boletín Informativo**

De acuerdo a Márquez (2020) un boletín informativo es una publicación periódica que tiene como objetivo proporcionar información relevante, actualizada y de interés sobre un tema específico. Puede ser impreso o digital, y generalmente se envía a suscriptores o se publica en un sitio web o plataforma en línea.

Los boletines informativos se utilizan para informar y mantener a las personas al tanto de las novedades, eventos, noticias o cualquier otra información relacionada con un tema en particular. Pueden ser utilizados en diferentes contextos, como empresas, organizaciones, instituciones educativas, comunidades y más.

Los boletines informativos pueden servir para diversos propósitos, entre ellos:

1. Informar: Proporcionar información actualizada y relevante sobre un tema específico.
2. Comunicar: Mantener a los suscriptores o audiencia informados sobre eventos, noticias, promociones o novedades relacionadas con el tema.
3. Educar: Brindar conocimientos y recursos útiles sobre un tema en particular, ofreciendo consejos, guías o análisis.
4. Fomentar la participación: Invitar a los suscriptores a participar en encuestas, concursos, eventos u otras actividades relacionadas con el tema del boletín.
5. Establecer una relación: Generar un vínculo con los suscriptores o audiencia, fortaleciendo la confianza y el compromiso.

En resumen, los boletines informativos son una herramienta efectiva para mantener a las personas informadas y comprometidas en relación con un tema específico, ofreciendo contenido relevante y actualizado de manera periódica.

**Tabla 6**  
*Tipos de Boletines*

<b>Tipos de boletín</b>	<b>Características</b>
INFORMATIVO	Los boletines informativos brindan noticias y actualizaciones relevantes sobre un tema específico. Proporcionan información precisa y objetiva de manera concisa y clara.
DESCRIPTIVO	Los boletines descriptivos ofrecen detalles minuciosos y precisos sobre un producto, servicio o evento. Utilizan un lenguaje detallado y descriptivo para proporcionar una imagen completa.
PARTICIPATIVO	Los boletines participativos fomentan la interacción y la participación activa de los lectores. Incluyen encuestas, opiniones de expertos y la posibilidad de comentar, brindando un espacio de diálogo entre los lectores y el contenido del boletín.

## 8. VALIDACIÓN DE LAS PREGUNTAS CIENTÍFICAS

### **¿Qué estrategias operativas pueden considerarse en los establecimientos de alojamiento que responden a la realidad en los cantones Saquisilí y Salcedo?**

Potenciar la combinación de decoración moderna con elementos históricos, artesanía y naturaleza en los establecimientos de alojamiento, promoviendo la riqueza cultural y natural de los cantones.

Mejorar el proceso administrativo de los establecimientos turísticos, implementando sistemas de gestión eficientes y capacitando al personal en atención al cliente y gestión de reservas.

Aprovechar la las nuevas plataformas digitales y la calefacción adecuada en los establecimientos de alojamiento para promover el turismo de negocios y captar a turistas que buscan comodidades modernas.

Impulsar vivencias únicas a través de campañas temáticas brindando servicios de calidad a través capacitación enfocada en la atención al cliente, lanzar un programa de lealtad y fortalecer la resiliencia mediante alianzas locales.

Abordar la persistencia de la crisis política y la crisis de seguridad mediante la implementación de medidas de seguridad adicionales en los establecimientos turísticos y la colaboración con las autoridades locales. También, establecer alianzas para superar la competencia de otros sectores turísticos.

Establecer alianzas estratégicas con proveedores locales para asegurar la disponibilidad de productos y servicios de calidad, promoviendo la colaboración y el desarrollo conjunto que serán dados a conocer gracias a la utilización del internet

## **9. METODOLOGÍA**

La metodología es el camino que se va a seguir para alcanzar conocimientos seguros, confiables y demostrables, la presente investigación se considera de campo, debido a que recopila datos del mundo real, los llamados datos primarios, cuyo valor es que le permite determinar las circunstancias reales en las que se obtuvieron (Tamayo & Tamayo, 2007).

### **9.1. Objetivo 1**

#### ***9.1.1. Investigación Diagnóstica***

Es un proceso mediante el cual los trabajadores sociales recopilan información para identificar la causa y la posibilidad de un problema e implementar una intervención social eficaz y eficiente (Hernández et al,(2019). El presente estudio se enmarca dentro de esta orientación metodológica por cuanto al momento de establecer el estatus de la planta turística en los cantones, se utilizarán instrumentos de diagnóstico como es el caso de la encuesta y la entrevista, con lo que se conocerá y describirá la realidad del sector en función a la información derivada del proceso indagatorio.

#### ***9.1.2. Método Cualitativo***

Son una forma de investigación basada en el lenguaje e incluyen toda la lingüística ampliamente utilizada en las ciencias sociales. Como metodologías de investigación se utilizan entrevistas abiertas, seguimiento de temas y grupos focales. Por otro lado, los métodos cuantitativos utilizan todo tipo de investigaciones y experimentos (Sampieri & Mendoza, 2018). Es importante recalcar que, para el desarrollo de los tres objetivos específicos, se utilizara dicho método que permitió buscar información como son las entrevistas y el conocimiento general de los lugares.

#### ***9.1.3. Técnicas e instrumentos***

##### **9.1.3.1. Bibliográficas**

Investiga lo que se ha escrito y publicado previamente sobre un tema en particular, con el respaldo de la información primaria; a través de, documentos oficiales de agencias



gubernamentales, revistas científicas y ensayos, verificación directa de la información proporcionada por personas que conocen la ubicación; así como la información secundario, que implica la búsqueda bibliográfica, selección de datos, análisis, síntesis e interpretación de la información disponible en el campo a partir de fuentes primarias (García, 2023). La técnica bibliográfica se sustenta en la revisión de las fuentes escritas bibliográficas, hemerográficas y electrónicas que han sido consultadas para conocer los elementos técnicos a través de los cuales se estudiaría la planta turística de los cantones, así como también de las fuentes oficiales de información referida al sector turístico a nivel nacional y local.

#### **9.1.3.2. Catastro**

El Ministerio de Turismo mantiene un registro nacional de guías turísticos, que debe operar sobre la base de contratos con operadores turísticos y operadores turísticos oficiales duales. Dicho registro ha sido objeto de consulta para conocer con detenimiento el registro de las unidades de prestación de servicios turístico en los cantones Salcedo y Saquisilí.

#### **9.1.3.3. PDOT**

La Secretaría Nacional de Planificación desarrolla y brinda asesoramiento técnico al gobierno en el ejercicio de liderazgo en el campo de la planificación nacional. Trabajadores por cuenta propia (GAD). El propósito es orientar la administración de los Regímenes Especiales locales, estatales, parroquias rurales y orientarlos en el proceso de creación/actualización de planes territoriales. Con ayuda de esta herramienta se obtuvo información general acerca de las parroquias donde se encuentran los establecimientos de alojamiento que pertenecen a los cantones de Salcedo y Saquisilí.

#### **9.1.3.4. Trabajo de campo**

Esta es la parte que refleja la información recopilada a través de las diferentes salidas de campo, en donde se corroboró el número de establecimientos, además de información como servicios, precios, temporadas altas y bajas, clasificación y posicionamiento. A través de las diferentes salidas de campo, se logró corroborar los establecimientos de alojamiento que se encuentran registrados en el catastro.

El trabajo de campo se dividió en dos momentos, el primero en recopilar información a través de las entrevistas en los establecimientos y el segundo en recopilar información respecto a los visitantes, se considerados estos sitios porque son puntos estratégicos y centrales sobre todo en el atractivo turístico “Laguna de Yambo”, parque central del Cantón Salcedo y Saquisilí. Se seleccionaron estos lugares por la importancia en la que se posicionan dentro de los sectores.

**Tabla 7**  
*Cronograma entrevistas*

		<b>Establecimiento</b>	<b>Fecha</b>
<b>Cantón</b>	Saquisilí	Quinta las Mercedes	06/01/2024
		Hostal San Carlos	06/01/2024
		Hotel Colonial 7 Plazas	06/01/2024
	Salcedo	Hostería Rumipamba de las Rosas	12/01/2024
		Hotel Jarfi	12/01/2024
		Hostería Imperio Real	19/01/2024
		Hostería el Surillal	13/01/2024
		Hostería Los Molinos de Yanayacu	13/01/2024
		Hostal Salcedo	19/01/2024
		Hotel Las Vegas	12/01/2024

**Tabla 8**  
*Cronograma encuestas*

<b>Lugar</b>	<b>Fecha</b>	<b>N° de Encuestas</b>
Laguna de Yambo	14/01/2024	193
	21/01/2024	
Parque Salcedo	12/01/2024	112
	19/01/2024	
Parque Saquisilí	07/01/2024	79
	20/01/2024	
<b>Total</b>		<b>384</b>

#### **9.1.3.5. Análisis situacional**

Con la ayuda de esta herramienta se lograr identificar, clasificar, asignar, priorizar y evaluar desafíos, fallas, oportunidades y riesgos para que se puedan tomar acciones efectivas de acuerdo con criterios y/o planes establecidos.

#### **9.1.3.6. Mapeo de actores**

Muestra visualmente qué entidades y personas están involucradas en una empresa o sistema. Incluye: comprensión y contexto: mapear las personas y entidades involucradas en un proyecto o sistema puede ayudarlo a identificar áreas potenciales de mejora y comprender mejor quiénes están involucrados y cómo se relacionan (Tapella, 2011).

Se realizó la identificación de posibles instituciones, personas o grupos relevantes en función del proyecto de investigación, el tipo de relación que se estableció con los mismos y el nivel de participación de cada uno. Se procedió a definir el tipo de mapeo “sectorial”, así también cuáles son las variables a considerar y estas fueron:

Sector público: Dos técnicos en Turismo de los Cantones de Salcedo y Saquisilí  
 Sector privado: Dueños de los diez establecimientos de alojamiento legalmente registrados.  
 Se planteó el mapeo gráfico dinámico, de doble entrada en donde se disponen las variables y los actores identificados.

**Figura 1**  
*Referencias*

REFERENCIAS		
SECTORES	Público	
	Privado	
	Académico	
	Social	
	Medios	

Nota: Recuperado de Gutiérrez 2007(Universidad Nacional de Cordova)

**Figura 2**  
*Mapeo Gráfico Dinámico*



Nota: Recuperado de Gutiérrez 2007(Universidad Nacional de Cordova)

Los criterios de influencia y posicionamiento están centrados en función a una medición ordinal del nivel de influencia (baja, media o alta) que tienen los actores sobre el sector como tal, esto quiere decir los aportes que realizarán en el proceso medibles de manera cualitativa tomando a consideración si son fuentes primarias, secundarias o terciarias. También se disponen las variables preseleccionadas las cuales son: apoyo fuerte, medio y débil, seleccionadas en base al apoyo con la relevancia de la información entregada por parte de los

actores que servirán para conocer cuál es la situación actual de la planta turística de los establecimientos de alojamiento de los Cantones Salcedo y Saquisilí

**Figura 3**  
*Mapeo de actores*



Los establecimientos de alojamiento pertenecen al sector privado; tienen un posicionamiento fuerte debido a que estos brindan información de primera mano acerca de la situación actual de los mismos, con una influencia alta porque son los actores principales identificados.

Los turistas pertenecen al sector público; un posicionamiento fuerte debido a que estos son quienes adquieren los servicios proporcionados por lo establecimientos de alojamiento, sin embargo, su influencia es media debido a que a pesar de que establece en la demanda no son considerados fuentes primarias de información.

Técnicos de turismo pertenecen al sector público; con posicionamiento medio debido a que las actividades que estos realizan dentro de sus respectivos GADS no contribuyen de manera significativa a la difusión de información de los establecimientos de alojamiento, por ello no serán todos en cuenta como actores para la obtención de información.

#### 9.1.3.7. Cálculo muestral

Una muestra es una selección de los encuestados elegidos y que representan a la población total. El tamaño de la muestra es una porción significativa de la población que cumple con las características de la investigación reduciendo los costos y el tiempo.

En este sentido, se estimó el tamaño de la muestra, basado en la fórmula de cálculo del tamaño de muestra para una población infinita o desconocida, con un 95% de nivel de confianza y un error máximo del 5%.

La fórmula aplicada es la siguiente:

$$n = \frac{Z^2 \times p \times (1 - p)}{e^2}$$

Donde:

n= Tamaño de la muestra

Z<sup>2</sup>= Es la desviación del valor medio que aceptamos para lograr el nivel de confianza deseado. En función del nivel de confianza que busquemos, usaremos un valor determinado; en este caso se considera 1,96.

p= Probabilidad de escogencia del unto muestral. Para muestreos aleatorios es 0.5

e = Error máximo aceptado que es 0.05

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

$$n = 384$$

El tamaño de la muestra se considera significativo para un número de 384 encuestados.

#### **9.1.3.8. Encuesta**

La entrevista individual es una técnica de recopilación de datos en la cual el investigador obtiene información adicional al interactuar directamente con los participantes. Durante esta entrevista, el investigador observa cuidadosamente el comportamiento y las reacciones de los participantes para obtener una comprensión más profunda y transparente del proceso en estudio (Sampieri & Mendoza, 2018). En el caso específico del estudio realizado en el cantón, esta técnica fue utilizada para recopilar información de los turistas que visitan la zona, con el objetivo de conocer sus preferencias, gustos, opiniones y si deciden pernoctar en la región. El cuestionario utilizado en la entrevista consistió en un total de 11 preguntas de selección múltiple, las cuales se encuentran detalladas en el Apéndice 1. Mediante esta técnica, se buscó obtener una visión más completa de las experiencias y perspectivas de los turistas, permitiendo así una mejor comprensión de sus necesidades y contribuyendo a la toma de decisiones estratégicas en el ámbito turístico del cantón.

#### **9.1.3.9. Entrevista**

Fernández et al (2019) la entrevista es un proceso mediante el cual una persona realiza una serie de preguntas a otra con el objetivo de obtener información, opiniones o perspectivas sobre un tema específico. Esta técnica de recopilación de datos puede llevarse a cabo de manera formal o informal, y se utiliza en una variedad de contextos, como el ámbito laboral,

periodístico o de investigación. La entrevista se caracteriza por ser un medio efectivo para obtener información directa de la persona entrevistada, ya que permite un diálogo abierto y una interacción cercana entre ambas partes involucradas. A través de la entrevista, se pueden explorar en profundidad los pensamientos, experiencias y conocimientos de los participantes, brindando así una perspectiva rica y valiosa sobre el tema en cuestión. El Apéndice 2 proporciona detalles adicionales sobre la implementación de esta técnica en el estudio en particular.

### **Entrevista estructurada**

Para efectos de este estudio se realizará una entrevista estructurada; es decir de tipo formal y planificada, planteada a los actores claves, quienes son: los dueños de los establecimientos de alojamiento, para la realización de la misma se tomó en cuenta factores políticos, económicos, sociales, tecnológicos, legales y ambientales, relacionados a la actividad turística, con el objetivo de conocer la postura y visión de los propietarios y/o representantes de las empresas de prestación de servicios de alojamiento de los cantones Salcedo y Saquisilí respecto al estado de la Planta Turística en la actualidad. Se logró recopilar información acerca de temporadas altas y bajas, problemas que presentan al ofertar sus servicios, clasificación, categorías, tipos de habitaciones.

#### **9.1.3.10. Análisis PESTLA**

El análisis PESTLA es una herramienta que se utilizó para evaluar el entorno externo en el que los establecimientos de alojamiento de los cantones de Salcedo y Saquisilí operan. Consistió en analizar los factores políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ambientales y legales que pueden afectar a los mismos.

De acuerdo a Peiró (2020) se siguieron los siguientes pasos:

1. Identificación de los factores políticos: Se analizaron los aspectos políticos que pueden influir en la empresa, como las políticas gubernamentales, la estabilidad política y los posibles cambios en la legislación.
2. Evaluación de los factores económicos: Se examinaron los indicadores económicos relevantes, como la inflación, el crecimiento económico, las tasas de interés y el poder adquisitivo de los consumidores.
3. Análisis de los factores sociales: Se consideraron los cambios demográficos, las tendencias culturales, las actitudes de los consumidores y los valores sociales que puedan tener impacto en la empresa.
4. Examen de los factores tecnológicos: Se evaluó el nivel de avance tecnológico en la industria y cómo puede afectar a los productos, servicios y procesos de la empresa.

5. Consideración de los factores ambientales: Se investigó el impacto ambiental de la empresa y cómo cumple con las regulaciones ambientales.

6. Revisión de los factores legales: Se analizaron las leyes y regulaciones que afectan a la empresa, como las normas laborales, de salud y seguridad, y las leyes de protección al consumidor.

Una vez realizado el análisis PESTLA de forma sistemática, se pudo entender mejor el entorno, conocer la situación actual en el que operan y anticipar posibles oportunidades y amenazas.

### **Tabla 7**

#### *Modelo de análisis PESTLA*

<b>Ámbito</b>	<b>Hallazgos</b>
Político	
Económico	
Social	
Tecnológico	
Legal	
Ambiental	

Nota: Tomado y ajustado de Peiró (2020)

## **9.2. Objetivo 2**

### **9.2.1. Tipo de investigación**

#### **Diagnóstica:**

El análisis FODA consiste en realizar una evaluación de los factores fuertes y débiles que en su conjunto diagnostican la situación interna de los establecimientos de alojamiento de los cantones de Salcedo y Saquisilí, así como su evaluación externa; es decir, las oportunidades y amenazas. Este tipo de investigación permitió conocer y evaluar las condiciones de operación reales con el fin de proponer acciones estratégicas que beneficien a los mismos.

### **9.2.2. Método**

#### **Cualitativo:**

A través del análisis de los factores mencionados anteriormente, los resultados de la evaluación cualitativa de la situación actual de estos organismos, permiten la elaboración de estrategias operativas. La metodología FODA se destaca por su enfoque cualitativo en el análisis estratégico. A través de la identificación de fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, se busca comprender en detalle las características internas y externas de los establecimientos de alojamiento de los cantones de Salcedo y Saquisilí.

### 9.2.3. Técnicas e instrumentos

#### 9.2.3.1. Análisis FODA

Por lo tanto, el análisis situacional a través de una matriz FODA busca que las estrategias logren un ajuste entre las capacidades internas de la organización y su situación externa; es decir, oportunidades y amenazas (Chiavenato, 2019). Esto está representado por una matriz, como se describe a continuación.

Tabla 9

#### *Análisis situacional (Matriz FODA)*

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
OPORTUNIDADES	FO	DO
AMENAZAS	FA	DA

*Nota.* Modelo de la matriz FODA, tomado de Chiavenato (2019)

Es una herramienta que permite a las organizaciones identificar y evaluar factores que pueden afectar su negocio ahora y en el futuro, permite a las organizaciones identificar y evaluar factores que pueden afectar su negocio ahora y en el futuro (Peiró, 2020). El propósito de desarrollar los siguientes factores en la investigación actual es poder lograr el análisis de la situación actual, además de formar parte en el proceso de toma de decisiones.

La matriz FODA permitió la extracción de las estrategias derivadas de la evaluación pareada de los factores internos Vs externos (Fortalezas y Debilidades Vs Oportunidades y Amenazas) dado forma a las estrategias FO, FA, DO y DA que estarán dirigidas a consolidar las fortalezas, eliminar las debilidades, aprovechar las oportunidades y atenuar las amenazas en función a mejorar los servicios que ofrecen los establecimientos de alojamiento que se puede observar en la tabla 20.

#### 9.2.3.2. Matriz MEFE

La Matriz de Evaluación de Factores Externos, es una herramienta de diagnóstico que te ayuda a conocer y evaluar los aspectos externos que influyen en el crecimiento de tu empresa, marca u organización. Con ella se recopila y analiza una variedad de información al alrededor, incluida la economía, las leyes, la política, el gobierno, la demografía, el medio ambiente, la cultura, la tecnología y la competencia, facilita la formulación de estrategias para explotar oportunidades y mitigar amenazas.

Rojas (2019) señala que la Matriz de Evaluación de Factores Externos (MEFE) es una herramienta utilizada en el análisis estratégico de una organización. Se utiliza para evaluar los



factores externos que pueden afectar el desempeño y la competitividad de la organización. Para su realización se siguieron los siguientes pasos:

1. Identificación de factores clave: Se identifican los factores externos clave que pueden influir en la organización. Estos factores pueden ser económicos, políticos, sociales, tecnológicos, legales, ambientales, entre otros.
2. Asignación de peso: Se asigna un peso a cada factor identificado, en función de su importancia relativa para la organización. El peso puede ser asignado en una escala del 1 al 10, donde 1 representa poca importancia y 10 representa máxima importancia.
3. Evaluación de impacto: Se evalúa el impacto de cada factor identificado en la organización. Se utiliza una escala del 1 al 5, donde 1 representa un impacto mínimo y 5 representa un impacto significativo.
4. Cálculo de puntuación: Se multiplica el peso asignado a cada factor por la evaluación de impacto correspondiente. Esto genera una puntuación para cada factor evaluado.
5. Análisis de resultados: Se suman las puntuaciones obtenidas para cada factor evaluado. Esto proporciona una puntuación total que indica el impacto general de los factores externos en la organización.
6. Interpretación de resultados: Se interpreta la puntuación total obtenida. Una puntuación alta indica que los factores externos tienen un impacto significativo en la organización, mientras que una puntuación baja puede indicar un impacto menor.

La MEFE ayuda a las organizaciones a comprender las oportunidades y amenazas externas que enfrentan, lo que les permite desarrollar estrategias adecuadas para aprovechar las oportunidades y mitigar las amenazas.

### **Tabla 10**

*Modelo Matriz de Evaluación de Factores Externos (MEFE)*

<b>Factores determinantes del Éxito</b>	<b>Peso</b>	<b>Calificación</b>	<b>Peso Ponderado</b>
Oportunidades			
Amenazas			
<b>Total</b>	<b>1.00</b>		

Nota: Estructurada de acuerdo a lo señalado por Rojas (2019)

### 9.2.3.3. Matriz MEFI

La Matriz de Evaluación de Factores Internos, también es una herramienta de diagnóstico para evaluar la información interna de una empresa. También realiza otras funciones, tales como las auditorías internas identifican amenazas y oportunidades que afectan directamente a la gestión, organización, control y planificación de la empresa. o Desarrollar una estrategia basada en la síntesis y evaluación de oportunidades y amenazas contra la dirección principal de la organización.

Rojas (2019) señala que la Matriz de evaluación de los factores internos se utiliza para evaluar los factores internos que influyen en el desempeño y la competitividad de la organización. A continuación, se describe de forma sintética cómo se realiza:

1. Identificación de factores clave: Se identifican los factores internos clave que afectan a la organización. Estos pueden incluir fortalezas y debilidades en áreas como recursos humanos, estructura organizativa, procesos internos, capacidad financiera, entre otros.
2. Asignación de peso: Se asigna un peso a cada factor identificado, en función de su importancia relativa para el éxito de la organización. El peso puede ser asignado en una escala del 1 al 10, donde 1 representa poca importancia y 10 representa máxima importancia.
3. Evaluación de desempeño: Se evalúa el desempeño actual de la organización en cada factor identificado. Se utiliza una escala del 1 al 5, donde 1 representa un desempeño deficiente y 5 representa un desempeño excelente.
4. Cálculo de puntuación: Se multiplica el peso asignado a cada factor por la evaluación de desempeño correspondiente. Esto genera una puntuación para cada factor evaluado.
5. Análisis de resultados: Se suman las puntuaciones obtenidas para cada factor evaluado. Esto proporciona una puntuación total que indica el desempeño general de la organización en relación con los factores internos evaluados.
6. Interpretación de resultados: Se interpreta la puntuación total obtenida. Una puntuación alta indica fortalezas internas significativas, mientras que una puntuación baja puede indicar debilidades internas que requieren atención y mejora.

La MEFI ayuda a las organizaciones a identificar sus fortalezas y debilidades internas, lo que les permite tomar decisiones estratégicas para mejorar su competitividad y desempeño.

**Tabla 11***Modelo Matriz de Evaluación de Factores Internos (MEFI)*

<b>Factores determinantes del Éxito</b>	<b>Peso</b>	<b>Calificación</b>	<b>Peso Ponderado</b>
Fortalezas			
Debilidades			
<b>Total</b>	<b>1.00</b>		

Nota: Estructurada de acuerdo a lo señalado por Rojas (2019)

#### **9.2.3.4. Plan Estratégico**

En función a la evaluación FODA y la formulación de las estrategias, se genera un plan en el cual se especifica de manera puntual los aspectos prácticos y dinámicos en función al desarrollo de las estrategias planeadas a partir del análisis DOFA. Rojas (2019) señala que es una guía detallada que define las metas y las estrategias que se implementarán para alcanzar esas metas. El plan estratégico también identifica los recursos necesarios, las responsabilidades y los plazos para cada acción (p. 44)

En este caso, a los fines de la investigación, se propuso la utilización de las herramientas de la planificación estratégica adecuadas para el diseño de las orientaciones que se pretenden suministrar a los propietarios de los establecimientos turísticos de los cantones; las adecuadas para este fin fueron: Matriz PESTLA y Matriz FODA

### **9.3. Objetivo 3**

#### **9.3.1. Tipo de investigación descriptiva**

Es una investigación que busca el "qué" de lo que se estudia en lugar del "por qué". Como sugiere el nombre, intenta describir y explicar qué se está estudiando, pero no por qué sucede. En esta publicación, te diremos todo lo que necesitas saber sobre la investigación técnica con ejemplos, así que sigue leyendo (Hernández et al, (2019). La orientación descriptiva de la investigación se sustenta en el hecho que el estudio tendrá un alcance que llegará hasta el conocimiento de la situación actual del objeto de estudio, es decir de la planta turística, sin ir más allá de dicho proceso.

#### **9.3.2. Técnicas e instrumentos**

##### **9.3.2.1. Diseño de documentos**

En primer lugar, se realizó un resumen sobre los cantones de Salcedo y Saquisilí. Se investigaron y recopilaron datos sobre los principales atractivos turísticos de cada cantón.

Posteriormente, se obtuvieron datos específicos sobre los establecimientos de alojamiento legalmente registrados, tipos, clasificación, servicios, precios y ofertas.

Esto incluyó información estadística sobre el origen y género de los turistas, los lugares que visitan, preferencias, tiempo de estadía, lugares y tipos de alojamiento que prefieren, estos datos fueron fundamentales para proporcionar información precisa y actualizada en el boletín.

Una vez recopilada toda la información, se procedió a organizarla de manera clara y organizada en un diseño atractivo y de fácil lectura. Se crearon dos secciones para presentar la información de manera estructurada, resaltando los detalles más relevantes. Además, se utilizaron diversos estilos de letras para enfatizar la información clave y hacerla más llamativa visualmente.

En resumen, el diseño del Boletín Informativo se realizó de manera virtual utilizando CANVA, con un formato de página vertical tamaño A4.

#### **Instrumentos:**

1. Internet: Se hizo uso de Internet para acceder a la aplicación CANVA, donde se diseñó el boletín de forma virtual. También se empleó para recopilar información detallada sobre los cantones y atractivos turísticos, así como para obtener datos específicos sobre las ofertas de alojamiento.

2. Computadora: La computadora fue la herramienta principal utilizada para llevar a cabo el diseño del boletín. Se empleó para crear el diseño en la aplicación CANVA y organizar la información de manera clara y atractiva.

## **10. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

### **10.1. DIAGNÓSTICO**

El primer paso para desarrollar el diagnóstico, es determinar los establecimientos que se encuentran legalmente registrados en los distintos catastros de los cantones de Salcedo y Saquisilí. Para lo cual, con las salidas de campo, se verificaron los registros con la existencia de los lugares, que posteriormente fueron entrevistados para conocer su situación actual.

**Tabla 12***Establecimientos de alojamiento*

<b>Cantón</b>	<b>Establecimiento</b>	<b>Modalidad</b>	<b>Clasificación</b>	<b>Categoría</b>	<b>Parroquia</b>	<b>Dirección</b>
<i>Salcedo</i>	Hostal la Casona	Alojamiento	Hostal	1 estrella	San Miguel	Bolivar, 24 de mayo, 634
	Hostería el Surillal	Alojamiento	Hostería	3 estrellas	San Miguel	Calle principal barrio Yanayacu s/n sin intersección
	Hosteria Imperio real	Alojamiento	Hostería	3 estrellas	San Miguel	Av. Jaime mata , Mario Mogollón, s/n
	Hosteria los Molinos	Alojamiento	Hostería	3 estrellas	San Miguel	Principal, s/n, s/n
	Hotel Jarfi	Alojamiento	Hotel	2 estrellas	San Miguel	Sucre, Garcia Moreno, 14-10
	Hostal flor de los angeles	Alojamiento	Hostal	1 estrella	San Miguel	Via Cusubamba, e35, lote 2
<i>Saquisilí</i>	Hosteria Rumipamba de las rosas	Alojamiento	Hostería	4 estrellas	San Miguel	Av. García moreno norte, av. Eloy Yerovi, 3501
	Hotel clonial 7 plazas	Alojamiento	Hotel	2 estrellas	Saquisilí	Bolivar, Pichincha, 2-06
	Hostal San Carlos	Alojamiento	Hostal	1 estrella	Saquisilí	Calle Simón Bolívar, mariscal sucre , 0
	Quinta las Mercedes	Alojamiento	Hostería	3 estrellas	Saquisilí	9 de octubre, via a Poalo, 572

**Tabla 13**  
*Servicios*

<b>Cantones</b>	<b>Establecimientos de alojamiento</b>	<b>Alimento s y bebidas</b>	<b>Parqueadero</b>	<b>Instalaciones deportivas</b>	<b>Salón de eventos</b>	<b>Spa</b>	<b>Sauna y turco</b>	<b>Bar</b>	<b>Gimnasio</b>
	Hostal la Casona	No	Si	No	No	No	No	No	No
	Hostería el Surillal	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
	Hosteria Imperio Real	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
<b>Salcedo</b>	Hosteria los Molinos	Si	Si	Si	Si	No	Si	Si	No
	Hotel Jarfi	Si	Si	No	Si	No	No	Si	No
	Hostal flor de los angeles	No	Si	No	No	No	No	No	No
	Hosteria Rumipamba de las rosas	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
<b>Saquisilí</b>	Hotel Colonial 7 Plazas	Si	Si	No	Si	No	No	No	No

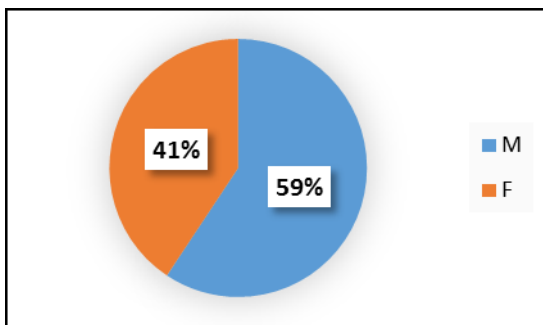
## 10.2. ENCUESTAS A TURISTAS

La encuesta realizada a los turistas que visitaron los cantones de Salcedo y Saquisilí en la provincia de Cotopaxi nos brinda una visión general de sus características, preferencias y experiencias durante su estadía en la zona. Los resultados revelan información valiosa que puede ser utilizada para mejorar la planificación turística y la calidad de los servicios ofrecidos.

Es de destacar que el instrumento fue administrado por parte de la autora en los establecimientos turísticos de manera directa y los resultados obtenidos fueron los siguientes:

**Figura 4**

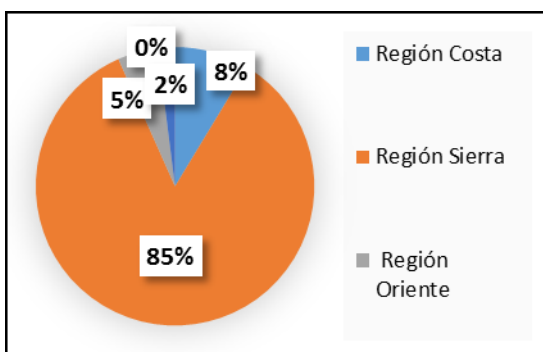
*Género*



En cuanto al perfil de los turistas, se observa una mayoría de visitantes de género masculino, sin embargo, la diferencia entre la cantidad no es significativa frente al género femenino.

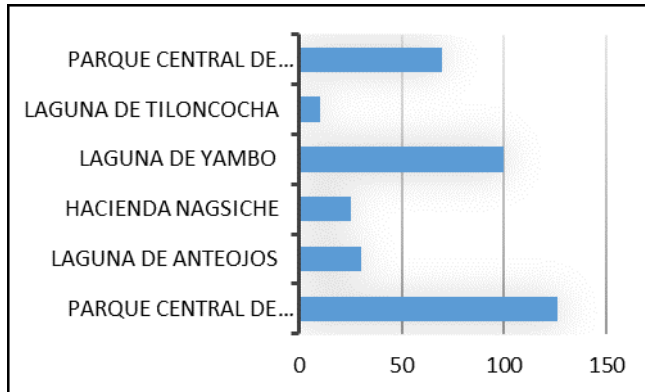
**Figura 5**

*Lugar de Origen*



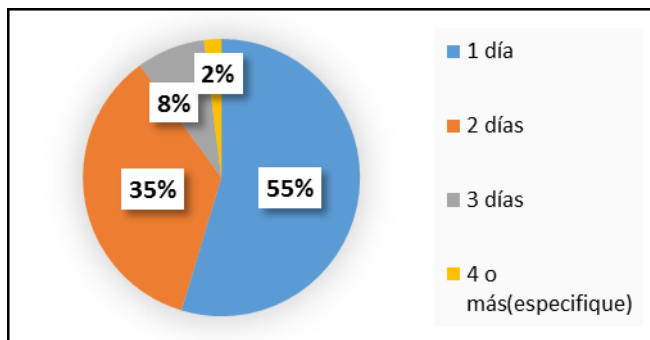
En cuanto a su lugar de origen, la mayoría proviene de la región Sierra, lo que indica un enfoque más local del turismo en los cantones. Los turistas provienen de Ciudades como Quito, Ambato, Latacunga, Ibarra, Riobamba, Cuenca. Sin embargo, también se destaca la presencia de turistas de otras regiones del país Costa: (Santa Elena y Manabí); y la región Oriente: (Pastaza).

**Figura 6**  
*Lugares Visitados*



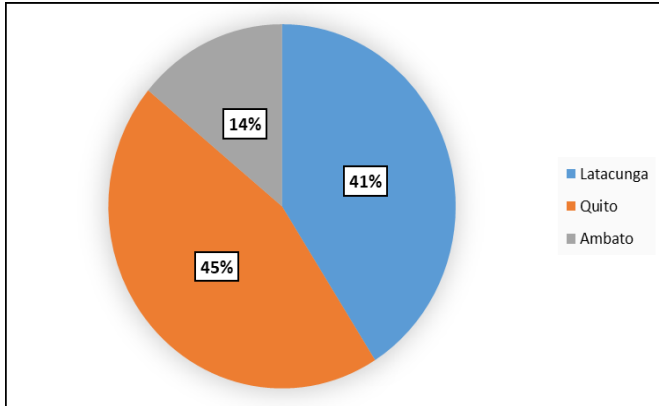
Es de destacar que este ítem presentaba la opción de responder más de una opción, mostrándose que, en relación a los lugares visitados en los cantones, se identifican diversos sitios turísticos populares, como el Parque Central de Salcedo y la Laguna de Yambo. Estos lugares atraen a una gran cantidad de turistas y podrían ser considerados como puntos de referencia para el desarrollo turístico del Cantón Salcedo.

**Figura 7**  
*Duración de viaje*

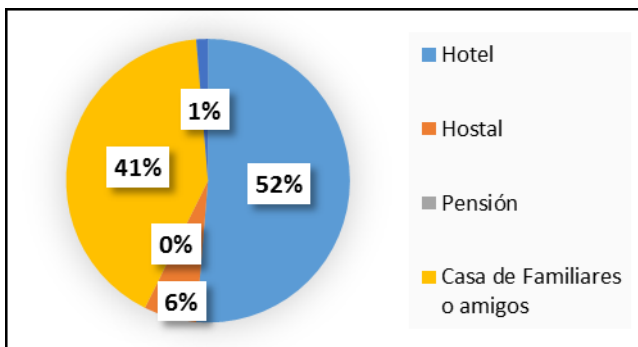


En cuanto a la duración del viaje, la mayoría de los turistas optan por estadías cortas de uno o dos días, lo que sugiere que los cantones son destinos que se visitan como parte de un recorrido más amplio. Sin embargo, también se registra un pequeño porcentaje de turistas que eligen quedarse por más tiempo, lo que indica la existencia de oportunidades para aplicar las estrategias operativas en los establecimientos de alojamiento.

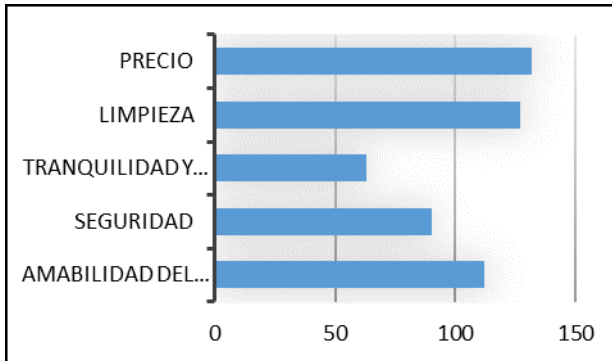


**Figura 8***Lugar de alojamiento*

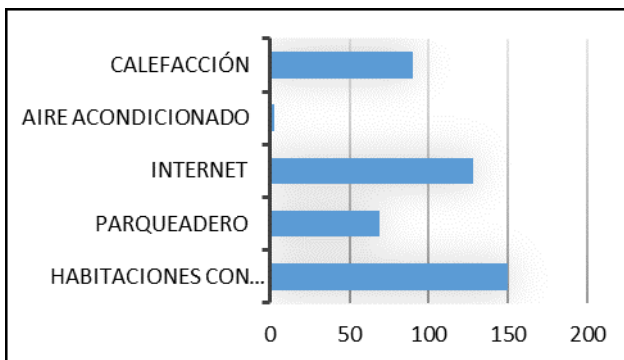
En cuanto al alojamiento, se observa que los turistas se distribuyen entre varias ciudades cercanas de la región Sierra como Latacunga, Quito, Ambato, Ibarra, Riobamba. Región Costa: Santa Elena y Manabí. Y del Oriente de la ciudad del Puyo. Esto indica que existe una diversidad de opciones para los visitantes en términos de ubicación y servicios disponibles. Vale señalar que los turistas poco pernoctan en los cantones, producto, precisamente, de la ausencia de una promoción efectiva de la oferta turística local.

**Figura 9***Tipo de alojamiento*

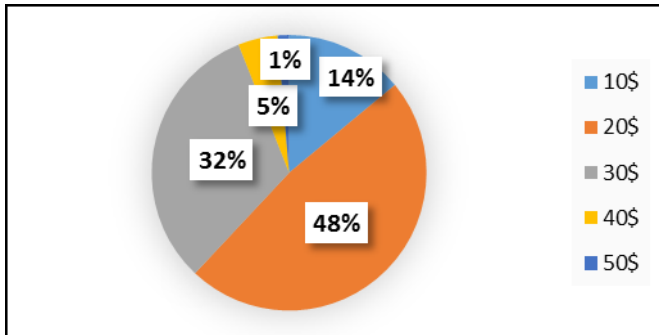
En términos de preferencias de alojamiento, se destaca la elección de hoteles como la opción más popular, seguida de alojarse en casa de familiares o amigos. Esto muestra la importancia de contar con una variedad de opciones de alojamiento que se adapten a las necesidades y preferencias de los turistas.

**Figura 10***Motivaciones al elegir un establecimiento de alojamiento*

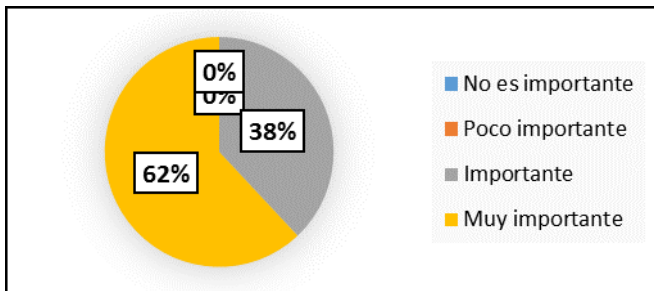
Al analizar las motivaciones de los turistas al elegir un establecimiento de alojamiento, interrogante ante la cual tenían opción de escoger más de una alternativa, se observa que aspectos como la amabilidad del personal, la seguridad, la tranquilidad y comodidad, la limpieza y el precio son los factores más importantes para ellos. Estos hallazgos son fundamentales para que los establecimientos de alojamiento puedan enfocar sus esfuerzos en brindar un servicio de calidad que satisfaga las expectativas de los turistas.

**Figura 11***Facilidades en las instalaciones*

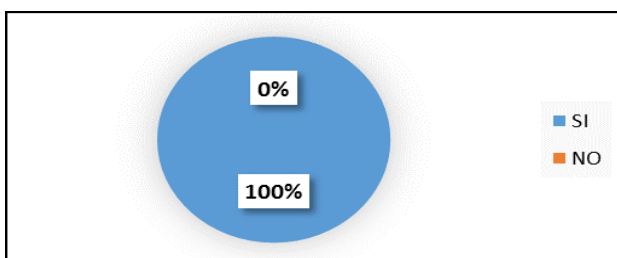
En cuanto a las características deseadas en un establecimiento de alojamiento, se destaca la importancia de contar con habitaciones con baño incluido, internet y una adecuada calefacción. Esto muestra la necesidad de que los establecimientos estén equipados con servicios y comodidades modernas para garantizar la satisfacción de los turistas.

**Figura 12***Nivel de gasto por persona*

En relación al monto dispuesto a pagar por una noche de estancia, se observa que la mayoría de los turistas están dispuestos a pagar entre 10\$ y 30\$, lo que proporciona una referencia para establecer precios competitivos y atractivos.

**Figura 13***Calidad de servicio*

La calidad del servicio se destaca como un factor muy importante para los turistas, con una gran mayoría considerándola como algo muy relevante. Esto subraya la importancia de brindar un servicio de calidad y una experiencia satisfactoria para garantizar la fidelidad de los turistas y su posible regreso en el futuro.

**Figura 14***Regresaría a los cantones*

En general, los resultados de la encuesta muestran una recepción positiva de los cantones de Salcedo y Saquisilí por parte de los turistas, con una intención unánime de regresar en el futuro. Estos hallazgos son una oportunidad para seguir fortaleciendo el turismo en la región, mejorando la infraestructura y los servicios para satisfacer las necesidades y expectativas de los visitantes.

Los resultados muestran que la mayoría de los turistas que visitaron los cantones de Salcedo y Saquisilí son de género masculino. La mayoría proviene de la región Sierra y han visitado diversos lugares en los cantones, como el Parque Central de Salcedo y la Laguna de Yambo. La duración promedio del viaje es de 1 a 2 días. Los turistas se alojan principalmente en Latacunga, Quito y Salcedo, y su tipo de alojamiento preferido es el hotel.

Las motivaciones principales al elegir un establecimiento de alojamiento son la amabilidad del personal, la seguridad, la limpieza y el precio. Los turistas valoran especialmente las habitaciones con baño incluido, la disponibilidad de internet y la calefacción. En cuanto al precio, la mayoría está dispuesta a pagar entre 10\$ y 30\$ por noche de estancia.

La calidad de servicio es considerada muy importante por la gran mayoría de los turistas encuestados. Todos los participantes manifestaron su intención de regresar a visitar el Cantón Salcedo y Saquisilí en el futuro.

Los resultados de la encuesta revelan que la mayoría de los turistas que visitaron los cantones de Salcedo y Saquisilí son de género masculino y provienen principalmente de la región Sierra. Los lugares más visitados incluyen el Parque Central de Salcedo y la Laguna de Yambo. La duración promedio del viaje es de uno a dos días. Los turistas se alojan principalmente en Latacunga, Quito y Salcedo, y prefieren hoteles como tipo de alojamiento. Las motivaciones principales al elegir un establecimiento de alojamiento son la amabilidad del personal, la seguridad, la limpieza y el precio. Las características más deseadas son habitaciones con baño incluido, internet y una adecuada calefacción. La mayoría de los turistas están dispuestos a pagar entre 10\$ y 30\$ por noche de estancia. La calidad del servicio es considerada muy importante y todos los turistas tienen la intención de regresar en el futuro. Estos resultados proporcionan información valiosa para mejorar la planificación turística y la calidad de los servicios en los cantones de Salcedo y Saquisilí.

### **10.3. Resultados de las Entrevistas**

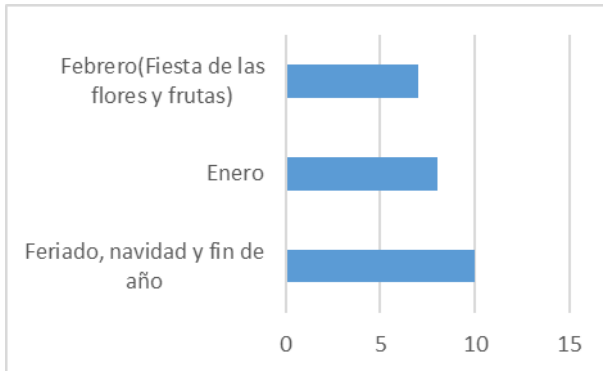
Se logró entrevistar a diez (10) de los representantes propietarios y/o gerentes de los alojamientos presentes en los cantones del estudio. Las respuestas se presentan a

continuación:

Los establecimientos de alojamiento que se encuentran en el catastro de los Cantones, específicamente en Salcedo y Saquisilí, toman en cuenta a los establecimientos de alojamiento legalmente registrados.

#### **Figura 14**

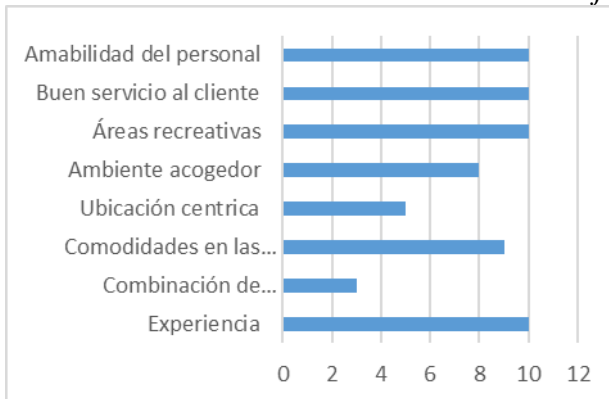
*Mayor y menor llegada de turistas*



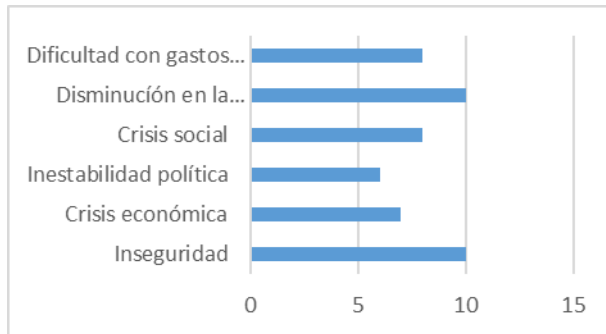
Durante la entrevista a los dueños/responsables de los alojamientos en los cantones de Salcedo y Saquisilí, se obtuvo información relevante sobre las temporadas de mayor y menor llegada de turistas, así como las características que atraen a los visitantes. En general, se encontró que la temporada con mayor afluencia de turistas es durante los feriados, navidad y fin de año, con un aumento adicional en febrero debido a las Fiestas de Ambato. Por otro lado, en enero y durante el inicio de clases, se registra una disminución en la llegada de turistas.

#### **Figura 15**

*Características de los establecimientos de alojamiento*



Los alojamientos destacaron diferentes características para atraer a los turistas, como la experiencia y la combinación de decoración moderna con elementos históricos, artesanía y naturaleza. También se mencionaron comodidades en las habitaciones, ubicación céntrica, ambiente acogedor, áreas recreativas, buen servicio al cliente y amabilidad del personal.

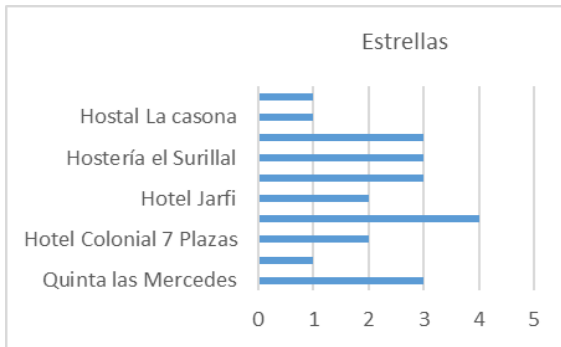
**Figura 15***Situación económica del país*

Después de la pandemia, los establecimientos han enfrentado problemas como la inseguridad, la crisis económica, la inestabilidad política y la crisis social. La situación económica del país ha afectado negativamente a los alojamientos, causando una disminución en la demanda de turistas y dificultades para cubrir los gastos operativos

**Figura 17***Mejoras en los establecimientos*

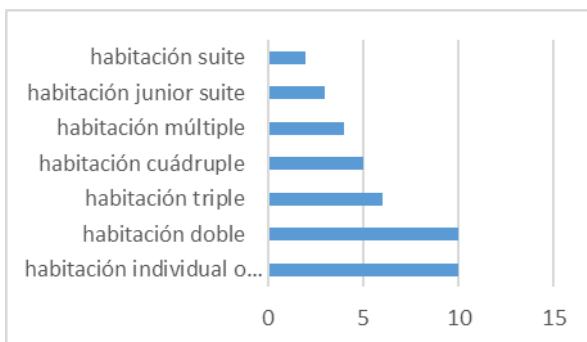
Para atraer más turistas, se sugirieron mejoras como ofrecer un servicio de calidad, promociones, amabilidad en el trato, promoción en redes sociales y brindar una experiencia satisfactoria durante la estadía. Además, algunos establecimientos mencionaron la posibilidad de expandir sus instalaciones.

**Figura 18**  
*Clasificación y categoría*



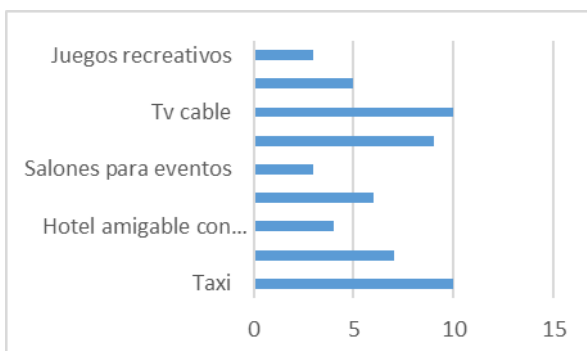
Del total de establecimientos registrados, se evidencia que existe desde 1 estrella hasta 4 estrellas, evidenciando que en el Cantón Salcedo los establecimientos de alojamiento intentan dinamizar su oferta y servicios. Mientras que en el Cantón Saquisilí al ser solo 3 establecimientos no se refleja su oferta.

**Figura 19**  
*Tipos de habitaciones*



En cuanto a los tipos de habitaciones, se ofrecen habitaciones individuales, dobles, triples, cuádruples. (El establecimiento Rumipamba de las rosas ofrece habitación suite).

**Figura 20**  
*Servicios*



En cuanto a los servicios ofrecidos, se encontraron una variedad de opciones como servicio de taxi, restaurante, hotel amigable con las mascotas, piscina, salones para eventos, parqueadero, tv cable áreas verdes, juegos recreativos, entre otros.

#### **10.4. ANÁLISIS PESTLA**

El análisis de los factores externos se encuentran resumidos en la matriz PESTLA que considera los factores políticos que impactan en el correcto desarrollo de las actividades de los establecimientos, la situación económica del país considerando que los potenciales clientes son turistas nacionales, que buscan disfrutar de los sitios cercanos a sus zonas de residencia, el ámbito social de los cantones estudiados, donde la migración de las personas se ve afectada por algunas de las condiciones, la tecnología que se presenta como un limitante en las zonas rurales al no tener acceso y conectividad a servicios como cobertura de señal móvil e internet, la legalidad en la presencia de los establecimientos, cumplimiento de requisitos e incluso la contratación de personal vinculado con la actividad turística y el ámbito ambiental que considera los elementos de sostenibilidad para una prestación de servicios responsables (Ver Tabla 14).



**Tabla 14***Análisis PESTLA*

<b>Político</b>	<b>Económico</b>
La persistencia de la crisis política en el país puede afectar la estabilidad y el desarrollo del turismo en los cantones de Salcedo y Saquisilí. Además, la ausencia de un desarrollo organizado y efectivo del turismo en la región con apoyo de los gobiernos locales limita las oportunidades de crecimiento y promoción de los destinos turísticos.	La situación económica del país influye en el turismo, ya que puede afectar los ingresos disponibles de los turistas para gastar en alojamiento, transporte y actividades turísticas. Además, la competitividad de otros sectores turísticos del país puede representar un desafío para los cantones de Salcedo y Saquisilí, ya que deben destacarse y diferenciarse para atraer a los turistas.
<b>Social</b>	<b>Tecnológico</b>
La preferencia de los turistas por destinos turísticos que combinen decoración moderna con elementos históricos, artesanía y naturaleza es un factor clave a considerar en la planificación turística de los cantones. Sin embargo, la crisis actual de seguridad que vive el Ecuador puede generar preocupaciones y afectar la percepción de seguridad de los turistas.	La disponibilidad de internet y la calefacción adecuada en los establecimientos de alojamiento son factores importantes para satisfacer las necesidades y expectativas de los turistas. Es fundamental mantenerse actualizados en términos de tecnología para brindar un servicio de calidad y competitivo.
<b>Ecológico</b>	<b>Legal</b>
En el diagnóstico no se identificaron factores ecológicos externos en el texto proporcionado. Sin embargo, es importante considerar el impacto ambiental y promover prácticas sostenibles en el turismo para preservar los recursos naturales de la región.	Existen leyes y regulaciones relacionadas con el turismo, como normativas para la protección del medio ambiente, legislación laboral, requisitos de seguridad y salud, y políticas de migración y visas para visitantes extranjeros.

### 10.5. PONDERACIÓN DE FACTORES EXTERNOS

Los factores anteriores fueron evaluados en consideración a los aspectos de su impulso hacia el fortalecimiento de los establecimientos (oportunidad y/o amenaza) y la magnitud de su impacto, ambos criterios en la intensidad de alto, medio o bajo; considerándose altas oportunidades de impacto medio y amenazas altas a considerar como elementos de abordaje en el estudio. Al considerar los factores externos, derivados del análisis anterior se han dividido en factores, los cuales son analizados como oportunidad y amenaza, además que se califica el impacto que estas tienen en general en los cantones objeto de estudio (Tabla 15).

Tabla 15

#### *Ponderación de los Factores Externos*

Factor	OPORTUNIDAD			AMENAZA			IMPACTO		
	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo
<b>Políticos</b>					X			X	
La persistencia de la crisis política					X			X	
Ausencia de políticas locales enfocadas al desarrollo del turismo					X			X	
Falta de coordinación del gobierno central con los gobiernos locales en temas de turismo					X			X	
Gobierno de corta duración				X				X	
Inestabilidad en la designación de autoridades									
Políticas turísticas desactualizadas					X				X
<b>Económicos</b>									
Crisis económica nacional				X				X	
Variación en cuanto a los precios de la canasta básica						X		X	
PBI disminuyo en el tercer trimestre del 2023					X			X	
Tasa de desempleo a nivel nacional				X			X		
<b>Sociales</b>									
Crecimiento de la población						X			X

Recortes educación, cultura y sanidad			X			X
La crisis actual de seguridad que vive el Ecuador.			X			X
<b>Tecnológicos</b>						
Nuevas tendencias digitales y plataformas de promoción	X				X	
Acceso al internet	X				X	
Tendencias de tecnología ecológica		X				X
Teletrabajo		X				X
<b>Ecológicos</b>						
Disponibilidad de espacios naturales sostenibles		X				X
Interés de inversionistas por la sostenibilidad.		X				X
La preferencia de los turistas tomando a consideración destinos turísticos conocidos como el Quillota, Yambo, Cotopaxi.		X			X	
<b>Legales</b>						
Falta de seguimiento por parte de las autoridades en la legalidad de los establecimientos de alojamiento que operan en los Cantones.			X		X	

## 10.6. IDENTIFICACIÓN DE FACTORES INTERNOS

Los factores internos, corresponden a aquellos derivados de los propios establecimientos, por lo que para construir la tabla 16, se consideraron los resultados de las entrevistas realizadas. De tal forma que se identifiquen los elementos vinculados a los productos turísticos ofertados relacionados directa e indirectamente con el segmento de alojamiento en los cantones de estudio, los clientes (se considera la información obtenida de las encuestas), la infraestructura que disponen los establecimientos, y el uso de tecnología dentro de sus instalaciones como un medio para la prestación de servicios de calidad, los proveedores que facilitan el proceso de prestación de servicio, y el proceso administrativo que los establecimientos llevan, a continuación se visualizan las concepciones generales para el análisis de las fortalezas y debilidades.

**Tabla 16**

*Factores Internos*

<b>Producto</b>	<b>Clientes</b>
<p>La combinación de decoración moderna con elementos históricos, artesanía y naturaleza en los establecimientos de alojamiento es una fortaleza para atraer a los turistas. Esto brinda una experiencia única y auténtica que puede diferenciar a los cantones de Salcedo y Saquisilí de otros destinos turísticos.</p> <p><b>Infraestructura</b> Los establecimientos de alojamiento en los cantones ofrecen una variedad de servicios como servicio de taxi, restaurante, hotel amigable con las mascotas, piscina climatizada, centro de negocios, entre otros. Esta infraestructura diversa permite atender a diferentes tipos de turistas y satisfacer sus necesidades específicas.</p> <p><b>Proceso Administrativo</b> El personal de los establecimientos no recibe un proceso de capacitación permanente que le permita mantenerse actualizados en lo que respecta a las tendencias de los servicios turísticos a nivel mundial y los procesos son estáticos y, mayoritariamente, manuales</p>	<p>Los turistas que visitan los cantones de Salcedo y Saquisilí son principalmente hombres provenientes de la región Sierra. Es importante comprender las necesidades, preferencias y expectativas de este segmento de clientes para adaptar la oferta turística y brindarles una experiencia satisfactoria.</p> <p><b>Tecnología</b> La disponibilidad de internet y la calefacción adecuada en los establecimientos de alojamiento son aspectos importantes para brindar comodidad y satisfacción a los turistas. Mantenerse actualizado en términos de tecnología y ofrecer servicios tecnológicos de calidad puede mejorar la experiencia de los visitantes.</p> <p><b>Proveedores</b> No se identificó información sobre este aspecto</p>

## 10.7. PONDERACIÓN DE LOS FACTORES INTERNOS

Al igual que en la ponderación de los factores externos, para el caso de los factores internos, los criterios de valoración mantuvieron las dos tendencias, es decir, el impulso o freno para el desarrollo de la organización (por ser internos se evaluaron como fortalezas o debilidades, respectivamente) así como el impacto, medidos todos los aspectos en la gradualidad de alto, medio o bajo.

**Tabla 17**

*Ponderación de los Factores Internos*

Factor	FORTALEZAS			DEBILIDADES			IMPACTO		
	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo
<b>Producto</b>									
Decoración atractiva y moderna en los establecimientos de alojamiento	X						X		
Pocos establecimientos de alojamiento legalizados					X				X
Poco reconocimiento de los sitios turísticos					X				X
Falta de desarrollo de productos turísticos naturales y culturales					X				X
Sitios turísticos culturales focalizados en ferias en Saquisilí						X		X	
Laguna de Yambo como principal atractivo en Salcedo		X							
Los establecimientos de alojamiento ofrecen servicios como servicio de taxi, restaurante, hotel amigable con las mascotas, piscina climatizada, centro de negocios, entre otros.	X						X		
<b>Clientes</b>									
Visitantes principalmente del género masculino						X			X
Procedencia de los visitantes principalmente de la Sierra Centro					X			X	
<b>Administrativos</b>									
Falta de disponibilidad de personal debidamente capacitado en materia turística en los establecimientos.				X			X		X

Sistemas de gestión deficientes					X
<b>Proveedores</b>					
No hay información específica en el texto que indique factores internos relacionados con los proveedores.					X
<b>Infraestructura</b>					
Poseen servicios complementarios (servicio de taxi, piscinas)	X			X	X
La mayoría cuentan con servicio de alimentos y bebidas		X			
Sitios con política amigable con mascotas			X		
<b>Tecnología</b>					
Servicio de internet	X				X
Buena conectividad	X				X
Redes sociales disponibles	X				X

### 10.8. EVALUACIÓN DE LOS FACTORES EXTERNOS E INTERNOS

Al considerar la evaluación de los factores, se consideró el criterio evaluativo de las matrices anteriores, pero la contextualización de los mismos en función a los establecimientos turísticos, teniendo el peso en función a la globalidad de su relevancia y la calificación en consideración a su impacto:

#### Tabla 18

*Matriz De Evaluación de Factores Externos (MEFE)*

Factores determinantes del Éxito		Peso	Calificación	Peso Ponderado
Oportunidades				
1	La preferencia de los turistas tomando a consideración destinos turísticos conocidos como el Quillota, Yambo, Cotopaxi.	0.20	4	0.80
2	Nuevas tendencias digitales y plataformas de promoción	0.15	3	0.45
3	Interés de inversionistas por la sostenibilidad	0.15	2	0.30

---

 Amenazas

1	La persistencia de la crisis política	0.10	2	0.20
2	Falta de coordinación del gobierno central con los gobiernos locales en temas de turismo.	0.15	4	0.60
3	Falta de seguimiento por parte de las autoridades en la legalidad de los establecimientos de alojamiento que operan en los Cantones.	0.05	3	0.15
4	La crisis actual de seguridad que vive el Ecuador.	0.15	4	0.60
5	Ausencia de políticas locales enfocadas al desarrollo del turismo	0.05	2	0.10
<b>Total</b>		<b>1.00</b>		<b>3,20</b>

---

Los criterios de evaluación de los factores internos corresponden a la misma orientación pautada para los externos, es decir el peso en función a la globalidad de su relevancia y la calificación en consideración a su impacto

El resultado de una ponderación de 3.20 en la MEFÉ indica que los establecimientos turísticos de los cantones Salcedo y Saquisilí son altamente influidos por las oportunidades y amenazas, por lo cual resulta prioritario establecer acciones estratégicas que le permitan, aprovechar al máximo las primeras y atenuar lo más posible las segundas.

**Tabla 19***Matriz de Evaluación de Factores Internos (MEFI)*

<b>Factores determinantes del Éxito</b>		<b>Peso</b>	<b>Calificación</b>	<b>Peso Ponderado</b>
Fortalezas				
1	Decoración atractiva y moderna en los establecimientos de alojamiento	0.20	4	0.80
2	Los establecimientos de alojamiento ofrecen servicios como servicio de taxi, restaurante, hotel amigable con las mascotas, piscina climatizada, centro de negocios, entre otros.	0.20	4	0.80
3	La disponibilidad de internet, conectividad y la calefacción adecuada en los establecimientos de alojamiento.	0.15	3	0.45
Debilidades				
1	Los turistas que visitan los cantones de Salcedo y Saquisilí, principalmente hombres provenientes de la región Sierra.	0.20	2	0.40
2	Falta de disponibilidad de personal debidamente capacitado en materia turística en los establecimientos.	0.25	3	0.75
<b>Total</b>		<b>1.00</b>		<b>3,20</b>

El resultado de la ponderación de 3,20 en la MEFE indica que el nivel de influencia de los factores internos dentro de la organización es muy alto con lo cual deben ser aprovechadas al máximo las fortalezas y orientarse estratégicamente acciones que conlleven a la eliminación efectiva de las debilidades.



Seguidamente se presenta la matriz estratégica o matriz FODA a partir de la cual se desarrollarán a través del análisis combinado e interactivo de los factores, las estrategias a seguir.

**Tabla 20**

*Matriz estratégica*

		<b>AMBITO INTERNO</b>	
<b>ÁMBITO EXTERNO</b>		<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
		F1: Decoración atractiva y moderna en los establecimientos de alojamiento F2: Los establecimientos de alojamiento ofrecen servicios como servicio de taxi, restaurante, hotel amigable con las mascotas, piscina climatizada, centro de negocios, entre otros. F3: La disponibilidad de internet, conectividad y la calefacción adecuada en los establecimientos de alojamiento.	D1: Los turistas que visitan los cantones de Salcedo y Saquisilí, principalmente hombres provenientes de la región Sierra. D2: Falta de disponibilidad de personal debidamente capacitado en materia turística en los establecimientos.
	<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>ESTRATEGIAS FO</b>	<b>ESTRATEGIAS DO</b>
	O1: La preferencia de los turistas tomando a consideración destinos turísticos conocidos como el Quillota, Yambo, Cotopaxi O2: Nuevas tendencias digitales y plataformas de promoción O3: Interés de inversionistas por la sostenibilidad	FO1. Potenciar la combinación de decoración moderna con elementos históricos, artesanía y naturaleza en los establecimientos de alojamiento, promoviendo la riqueza cultural y natural de los cantones. FO2. Aprovechar la preferencia de los turistas por destinos turísticos conocidos como el Quillota, Yambo, Cotopaxi, mediante campañas de marketing digital y participación en ferias y eventos turísticos.	DO1. Mejorar el proceso administrativo de los establecimientos turísticos, implementando sistemas de gestión eficientes y capacitando al personal en atención al cliente y gestión de reservas. DO2. Aprovechar la las nuevas plataformas digitales y la calefacción adecuada en los establecimientos de alojamiento para promover el turismo de negocios y captar a turistas que buscan comodidades modernas.
<b>AMENAZAS</b>	<b>ESTRATEGIAS FA</b>	<b>ESTRATEGIAS DA</b>	

---

A1: La persistencia de la crisis política

A2: Falta de coordinación del gobierno central con los gobiernos locales en temas de turismo.

A3: Falta de seguimiento por parte de las autoridades en la legalidad de los establecimientos de alojamiento que operan en los Cantones.

A4: La crisis actual de seguridad que vive el Ecuador.

A5: Ausencia de políticas locales enfocadas al desarrollo del turismo

---

FA1. Establecer alianzas estratégicas con proveedores locales para asegurar la disponibilidad de productos y servicios de calidad, promoviendo la colaboración y el desarrollo conjunto que serán dados a conocer gracias a la utilización del internet.

DA1 Impulsar vivencias únicas a través de campañas temáticas brindando servicios de calidad a través capacitación enfocada en la atención al cliente, lanzar un programa de lealtad y fortalecer la resiliencia mediante alianzas locales.

DA2. Abordar la persistencia de la crisis política y la crisis de seguridad mediante la implementación de medidas de seguridad adicionales en los establecimientos turísticos y la colaboración con las autoridades locales. También, establecer alianzas para superar la competencia de otros sectores turísticos.

En consideración a la evaluación previa, se presentan las siguientes estrategias que son las correspondientes a seguir a los fines de alcanzar un mejor desempeño en lo que respecta a la gestión efectiva de la planta turística en los cantones Salcedo y Saquisilí:

Tabla 21  
*Estrategias*

---

**ESTRATEGIAS FO (FORTALEZAS + OPORTUNIDADES)**

---

FO1. Potenciar la combinación de decoración moderna con elementos históricos, artesanía y naturaleza en los establecimientos de alojamiento, promoviendo la riqueza cultural y natural de los cantones.

FO2. Aprovechar la preferencia de los turistas por destinos turísticos conocidos como el Quillota, Yambo, Cotopaxi, mediante campañas de marketing digital y participación en ferias y eventos turísticos.

**ESTRATEGIAS DO (DEBILIDADES + OPORTUNIDADES)**

DO1. Mejorar el proceso administrativo de los establecimientos turísticos, implementando sistemas de gestión eficientes y capacitando al personal en atención al cliente y gestión de reservas.

DO2. Aprovechar las nuevas plataformas digitales y la calefacción adecuada en los establecimientos de alojamiento para promover el turismo de negocios y captar a turistas que buscan comodidades modernas.

**ESTRATEGIAS DA (DEBILIDADES + AMENAZAS)**

DA1. Impulsar vivencias únicas a través de campañas temáticas brindando servicios de calidad a través capacitación enfocada en la atención al cliente, lanzar un programa de lealtad y fortalecer la resiliencia mediante alianzas locales.

DA2. Abordar la persistencia de la crisis política y la crisis de seguridad mediante la implementación de medidas de seguridad adicionales en los establecimientos turísticos y la colaboración con las autoridades locales. También, establecer alianzas para superar la competencia de otros sectores turísticos.

**ESTRATEGIAS FA (FORTALEZAS + AMENAZAS)**

FA1. Establecer alianzas estratégicas con proveedores locales para asegurar la disponibilidad de productos y servicios de calidad, promoviendo la colaboración y el desarrollo conjunto que serán dados a conocer gracias a la utilización del internet

---

### **10.9. PLAN ESTRATÉGICO (DIMENSIÓN TÁCTICA)**

Plan Estratégico para el Sector de Alojamientos Turísticos de los Cantones Salcedo y Saquisilí de la Provincia de Cotopaxi en Ecuador

Este Plan Estratégico para el Sector de Alojamientos Turísticos de los Cantones Salcedo y Saquisilí de la Provincia de Cotopaxi en Ecuador busca potenciar el desarrollo turístico de la zona, aprovechando sus recursos naturales y culturales, promoviendo la sostenibilidad y mejorando la calidad de los servicios. Se espera que estas acciones contribuyan al crecimiento económico local, al posicionamiento del destino y a la conservación del entorno natural.

El Plan Estratégico para el Sector de Alojamientos Turísticos de los Cantones Salcedo y Saquisilí de la Provincia de Cotopaxi en Ecuador se basa en las siguientes estrategias derivadas del análisis FODA:

**Tabla 22**  
*Plan estratégico*

Estrategia	Objetivos	Actividades	Recursos Necesarios
FO1. Potenciar la combinación de decoración moderna con elementos históricos, artesanía y naturaleza en los establecimientos de alojamiento, promoviendo la riqueza cultural y natural de los cantones.	Enriquecer la experiencia de los huéspedes al potenciar la fusión de decoración moderna con elementos históricos, artesanales y naturales en los establecimientos de alojamiento.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Colaborar con artesanos locales para exhibir y vender sus productos en el hotel, incorporando elementos artesanales en la decoración y permitiendo a los huéspedes adquirir recuerdos auténticos.</li> <li>-Incluir platos y productos locales en el menú del restaurante del hotel, destacando la gastronomía única de Salcedo y Saquisilí.</li> <li>- Capacitar al personal en la promoción de la riqueza cultural y natural de los cantones.</li> <li>- Colaborar con artesanos locales para exhibir y vender sus productos en el hotel, incorporando elementos artesanales en la decoración y permitiendo a los huéspedes adquirir recuerdos auténticos.</li> <li>-Incluir platos y productos locales en el menú del restaurante del hotel, destacando la gastronomía única de Salcedo y Saquisilí.</li> <li>- Diseñar una estrategia de marketing digital que resalte los aspectos históricos, artesanales y naturales de los cantones</li> </ul>	Fondos para renovación y decoración, materiales artesanales, obras de arte, capacitación. Equipo de marketing digital, materiales promocionales, participación en eventos.

---

DO1. Mejorar el proceso administrativo de los establecimientos turísticos, implementando sistemas de gestión eficientes y capacitando al personal en atención al cliente y gestión de reservas. (\*)

- Crear contenido visual atractivo para promocionar los establecimientos turísticos en redes sociales y sitios web.

-Participar activamente en ferias y eventos turísticos, organizando presentaciones interactivas que muestren los servicios que ofrecen fomentando así la conexión directa con potenciales turistas.

-Establecer alianzas con agencias de viajes y operadores turísticos, participando en eventos conjuntos y diseñando paquetes turísticos atractivos que destaquen la diversidad de experiencias disponibles en cada cantón.

- Colaborar con restaurantes, tiendas de artesanías y empresas locales para ofrecer descuentos exclusivos a los huéspedes del hotel.

-Diseña paquetes especiales para los huéspedes del hotel, que incluyan descuentos en atracciones locales, restaurantes cercanos o actividades turísticas.

-Incentivar a los huéspedes a dejar reseñas y recomendaciones sobre sus experiencias locales, ya sea en redes sociales o en plataformas de reseñas.

-Implementa un programa de lealtad que

---

Software de gestión hotelera, capacitación en atención al cliente, recursos tecnológicos.

---

DO2. Aprovechar la las nuevas plataformas digitales y la calefacción adecuada en los establecimientos de alojamiento para promover el turismo de negocios y captar a turistas que buscan comodidades modernas..

recompense a los huéspedes locales con descuentos y beneficios adicionales por estadías repetidas.

-Realizar encuestas periódicas para evaluar la satisfacción de los huéspedes y recopilar sugerencias para mejorar y expandir las actividades promocionales.

-Capacitar al personal en atención al cliente, uso del software de gestión y técnicas de venta.

-Implementar el proceso de reservas en línea para facilitar la reserva de habitaciones directamente desde el sitio web del hotel o aplicaciones móviles.

-Asegurar una conexión a internet de alta velocidad, sistemas de calefacción y áreas comunes con enchufes para satisfacer las necesidades de los visitantes.

-Promocionarse en las plataformas de reserva como booking, expedia, Airbnb, TridAdvisor, Kayak y mejorar su visibilidad mediante buenas fotografías, descripciones claras y actualización constante de tarifas y disponibilidad.

-Difundir la capacidad de los establecimientos de alojamiento para albergar eventos empresariales, conferencias o reuniones, resaltando la infraestructura moderna y los servicios de apoyo

---

Mejoras en la infraestructura de internet, sistemas de calefacción, marketing y promoción.

---

<p>DA1. Impulsar vivencias únicas a través de campañas temáticas brindando servicios de calidad a través capacitación enfocada en la atención al cliente, lanzar un programa de lealtad y fortalecer la resiliencia mediante alianzas locales.</p>	<p>disponibles.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Crear paquetes de estancia que incluyan actividades temáticas, como tours culturales, talleres de artesanía o eventos locales.</li> <li>-Reconocer y premiar la lealtad de los huéspedes con gestos personalizados, como tarjetas de agradecimiento, obsequios o sorpresas en las habitaciones.</li> <li>-Involucrarse activamente en eventos y actividades comunitarias para fortalecer los lazos con la comunidad local y promover el hotel.</li> <li>- Implementar un programa interno de concursos entre el personal, incentivando la excelencia en el servicio y la atención al cliente.</li> </ul>	<p>Software de gestión hotelera, capacitación en atención al cliente, recursos tecnológicos.</p>
<p>DA2. Abordar la persistencia de la crisis política y la crisis de seguridad mediante la implementación de medidas de seguridad adicionales en los establecimientos turísticos y la colaboración con las autoridades locales. También, establecer alianzas para superar la</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Formar parte de programas seguridad que puedan respaldar y validar las prácticas de seguridad del hotel, generando confianza entre los huéspedes.</li> <li>-Proporcionar capacitación continua al personal de los establecimientos de alojamiento en medidas de seguridad, protocolos de emergencia y cómo lidiar con situaciones potenciales para garantizar una respuesta eficiente.</li> <li>-Colaborar con programas locales de seguridad ciudadana y participar activamente en iniciativas</li> </ul>	<p>Sistemas de seguridad, capacitación en protocolos de seguridad, colaboración con autoridades locales.</p>

---



---

competencia de otros sectores turísticos.

comunitarias para promover un entorno más seguro en la zona donde se encuentran los establecimientos de alojamiento.

- Establecer alianzas con las autoridades locales como la policía y con otras empresas del sector turístico para compartir información y mejorar la seguridad en conjunto, recibir orientación e implementación de medidas.

FA1. Establecer alianzas estratégicas con proveedores locales para asegurar la disponibilidad de productos y servicios de calidad, promoviendo la colaboración y el desarrollo conjunto que serán dados a conocer gracias a la utilización del internet

- Identificar proveedores locales que ofrezcan productos y servicios de calidad.

- Establecer acuerdos comerciales con los proveedores seleccionados

- Promover la colaboración y el desarrollo conjunto mediante la participación en eventos y ferias locales.

-Enfocarse en apoyar emprendimientos locales, como pequeños productores y artesanos, destacando la autenticidad y la contribución de la comunidad que sería novedoso para los turistas.

---

Investigación de proveedores locales, negociación de acuerdos comerciales, participación en eventos.

### 10.10. Diseño del boletín como medio de difusión

Figura 16.

Modelo de boletín para turistas



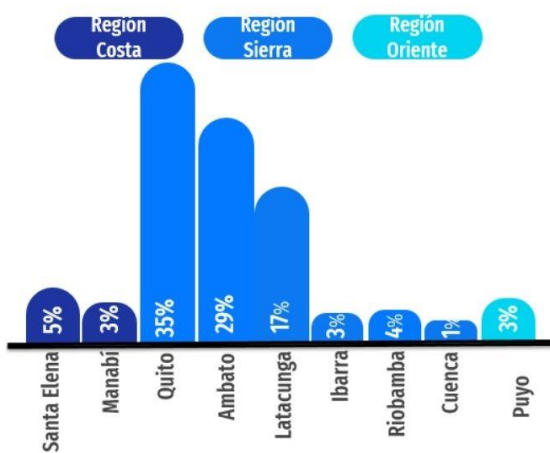
**Figura 17**  
*Modelo de boletín para dueños de establecimientos*

# ESTADÍSTICAS TURISTAS QUE VISITAN EL CANTÓN SALCEDO Y SAQUISILÍ

Se llevó a cabo la aplicación de encuestas a 384 turistas que visitan los cantones de Salcedo y Saquisilí para generar información y datos estadísticos confiables que sirvan de referencia hacia los establecimientos de alojamiento y puedan hacer uso de la misma.

La información que se presenta a continuación proviene de actores privados(Turistas) vinculadas a la plata turística de alojamiento.

## LUGAR DE RESIDENCIA

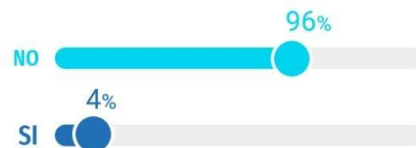


Se puede evidenciar que la mayoría de encuestados residen en la Región sierra, ciudades como: Latacunga, Quito, Ambato, Ibarra, Riobamba. Región Costa: Santa Elena y Manabí. Y Región Oriente de la ciudad del Puyo.



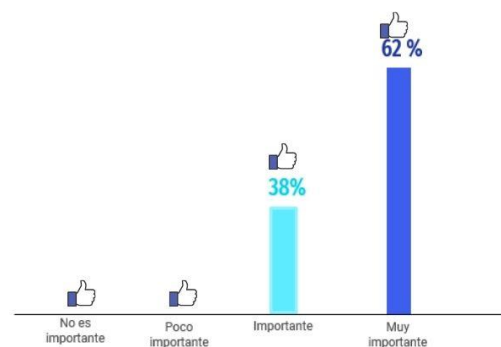
Optan por estadías cortas de uno o dos días, lo que sugiere que los cantones son destinos que se visitan como parte de un recorrido.

## ¿SE ALOJAN EN LOS CANTONES DE SALCEDO Y SAQUISILÍ?



Vale señalar que los turistas no pernoctan en los cantones y estos son considerados de paso, producto precisamente, de la ausencia de una promoción efectiva de la oferta de alojamiento.

## NIVEL DE SERVICIO-IMPORTANCIA



La calidad del servicio se destaca como un factor muy importante para los turistas. Resalta la importancia de brindar un servicio de calidad y una experiencia satisfactoria para garantizar la fidelidad de los turistas y su posible regreso en el futuro.

## **11. IMPACTOS (TÉCNICOS, SOCIALES, AMBIENTALES O ECONÓMICOS)**

El desarrollo del estudio de la Planta Turística Oferta Alojamiento del Cantón Salcedo y Saquisilí, con el objetivo de proponer alternativas de gestión en los establecimientos de alojamiento para la dinamización de la oferta turística, puede generar impactos técnicos, sociales, ambientales y económicos significativos. A continuación, se detallan algunos de estos impactos:

### **1. Impactos Técnicos:**

- Mejora de la calidad y la infraestructura de los establecimientos de alojamiento turístico, a través de la implementación de estrategias operativas y el fortalecimiento de los servicios ofrecidos.
- Actualización y optimización de los sistemas de gestión y operación de los establecimientos de alojamiento, basados en el análisis de la información recopilada durante el estudio.
- Implementación de tecnologías y herramientas innovadoras para la gestión de la planta turística y la promoción de los establecimientos de alojamiento.

### **2. Impactos Sociales:**

- Generación de empleo local y oportunidades económicas para la comunidad, a medida que los establecimientos de alojamiento mejoren su oferta y atraigan a más turistas.
- Fortalecimiento de la identidad cultural y el orgullo local, al promover los atractivos turísticos y la oferta de alojamiento en el Cantón Salcedo y Saquisilí.
- Fomento de la interacción y la colaboración entre los actores locales, como los representantes de los establecimientos de alojamiento y las autoridades gubernamentales, para el desarrollo conjunto del turismo en la región.

### **3. Impactos Ambientales:**

- Promoción de prácticas sostenibles y responsables en los establecimientos de alojamiento, como el uso eficiente de recursos, la gestión adecuada de residuos y la conservación del entorno natural.
- Sensibilización y concienciación sobre la importancia de la preservación del patrimonio natural y cultural de la región, a través de la difusión de información en el boletín informativo y otras estrategias de comunicación.

### **4. Impactos Económicos:**

- Aumento del flujo turístico y la demanda de alojamiento en el Cantón Salcedo y Saquisilí, lo que se traducirá en un incremento de los ingresos y la actividad económica local.

- Estimulación del desarrollo de empresas y emprendimientos relacionados con el turismo, como restaurantes, agencias de viajes y servicios complementarios.
- Mejora de la competitividad y la atracción de inversiones en el sector turístico de la región, a medida que se fortalezca la oferta de alojamiento y se dinamice la planta turística.

En definitiva, el desarrollo del estudio de la Planta Turística Oferta Alojamiento del Cantón Salcedo y Saquisilí puede generar impactos técnicos, sociales, ambientales y económicos favorables, contribuyendo al desarrollo sostenible y la dinamización del turismo en la región.

## 12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Conclusiones:

1. El estudio ha permitido realizar un diagnóstico situacional de la planta turística de establecimientos de alojamiento en el Cantón Salcedo y Saquisilí, en la Provincia de Cotopaxi, Zona 3. Se ha obtenido información detallada sobre los diez establecimientos de alojamiento como información general, clasificación, ubicación, tipo, infraestructura, servicios y calidad de los establecimientos, así como sobre la demanda turística en la zona. Se han identificado áreas de oportunidad y desafíos en los establecimientos de alojamiento, tales como la necesidad de mejorar la infraestructura y las instalaciones y la capacitación del personal.
2. Se han analizado diferentes estrategias operativas que permitirán fortalecer los establecimientos de alojamiento en la zona. Estas estrategias incluyen la mejora de la calidad de los servicios, la diversificación de la oferta turística, la implementación de prácticas sostenibles, la colaboración con otros actores turísticos y la promoción de la cultura local.
3. Se ha diseñado un boletín informativo como medio de difusión, dividido para dos audiencias diferentes debido a que sus necesidades, intereses y preferencias son distintas, esto quiere decir uno para los dueños de los establecimientos de alojamiento y otro para los turistas que visitan los cantones de Salcedo y Saquisilí.

### Recomendaciones:

1. Mejorar la infraestructura y las instalaciones de los establecimientos de alojamiento, con el fin de ofrecer una experiencia de calidad a los turistas. Esto incluye la renovación de habitaciones, áreas comunes y servicios básicos, como agua caliente y conexión a internet. Capacitar al personal de los establecimientos de alojamiento en temas de atención al cliente, gestión hotelera, idiomas y cultura local. Esto permitirá brindar un servicio más profesional y personalizado, adaptado a las necesidades y expectativas de los turistas.
2. Implementar las estrategias tanto a nivel local como a nivel nacional, promoviendo actividades y servicios complementarios a los establecimientos de alojamiento. Esto puede incluir la organización de eventos culturales, rutas turísticas temáticas y la promoción de la gastronomía local.

### 13. BIBLIOGRAFÍA

- Al día online . (11 de 10 de 2023). *SALCEDO ES EL SEGUNDO CANTÓN MÁS POBLADO DE COTOPAXI*. Obtenido de <https://aldiaonline.net/?p=183278>
- Albornoz, M., Gómez, M., Silva, D., & López, A. (2022). El Covid 19 y el turismo ecuatoriano, impactos en el sector hotelero. *Boletín de Coyuntura; N° 35*, 7 -15. Obtenido de <https://revistas.uta.edu.ec/erevista/index.php/bcoyu/article/view/1849/2242>
- Arias, F. (2008). *EL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN. Introducción a la metodología científica*. Caracas: Panapo.
- Astudillo, S., Cordero, O., Beltrán, P., & Escandón, M. (2023). Percepción de la calidad de los servicios turísticos en áreas rurales: caso Cuenca-Ecuador. *Pasos 21(4)*, 825-836. Obtenido de <http://riull.ull.es/xmlui/handle/915/34204>
- Banco Central del Ecuador, BCE. (2023). *Boletín de Cuentas Nacionales Trimestrales*. Obtenido de <https://contenido.bce.fin.ec/documentos/PublicacionesNotas/Catalogo/CuentasNacionales/Indices/c122032023.htm>
- Banco Mundial. (2020). *COMUNICADO DE PRENSA: La COVID-19 (coronavirus) hunde a la economía mundial en la peor recesión desde la Segunda Guerra Mundial*. Obtenido de <https://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2020/06/08/covid-19-to-plunge-global-economy-into-worst-recession-since-world-war-ii>
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. México: Pearson.
- Bisquerra, R. (2009). *Investigación Cuantitativa* (Segunda ed.). La Muralla. Recuperado el 12 de 09 de 2023, de [https://www.academia.edu/38170554/METODOLOG%C3%8DA\\_DE\\_LA\\_INVESTIGACION%C3%93N\\_EDUCATIVA\\_RAFAEL\\_BISQUERRA\\_pdf](https://www.academia.edu/38170554/METODOLOG%C3%8DA_DE_LA_INVESTIGACION%C3%93N_EDUCATIVA_RAFAEL_BISQUERRA_pdf)
- Bodgan, S. T. (1994). Introducción a los métodos cualitativos de investigación. En *Introduction so Qualitative Research Methods* (pág. 331). Nueva York: ediciones PIDOS.
- Cámara, C., Gómez, G., & Mórcate, F. (02 de 10 de 2019). Instrumental para evaluar los recursos territoriales turísticos del centro de ciudad de Fort-de-France. *Arquitectura y Urbanismo, XL(1)*, 52-71. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/3768/376859616005/html/>
- Chiavenato. (2019). *Gestión del Talento Humano*,. 5ta. Edición Mc Graw – Hi 474 páginas.
- (2008). *Constitución Nacional de la República del Ecuador*.
- DATA REPORTAL. (2023). *DIGITAL 2023: ECUADOR*. Obtenido de <https://datareportal.com/reports/digital-2023-ecuador#:~:text=Ecuador's%20population%20in%202023,of%20the%20population%20is%20male.>

- Díaz, R. T. (27 de 07 de 2020). *Ensayo del reglamento general a la Ley de Turismo*. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/470578003/Ensayo-Reglamento-a-La-Ley-de-Turismo-Del-Ecuador>
- Ecuador al mundo. (2023). *Lugares turísticos de Salcedo*. Obtenido de <https://ecuadoralmundo.com/lugares/turismo-en-salcedo/>
- Espinoza, A. (2022). *Estrategias de desarrollo para el sector turístico del Ecuador, post-pandemia COVID-19*. Universidad de Guayaquil: Facultad de Ciencias Económicas. Universidad de Guayaquil). Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/62545>
- Fernández, M., Rodríguez, M., Pérez, O., & Hernández, A. (2021). Propuesta de glosario con términos de patrimonio en idioma inglés para Guías de Turismo. . *Revista Vinculando*.
- Fernández, R. (2017). Actualidad y proyecciones de desarrollo del turismo internacional en Ecuador. *Revista de Ciencia, Tecnología e Innovación.*, 4(3). Obtenido de <https://core.ac.uk/reader/235987880>
- Fuentes, A. (22 de 07 de 2015). Aproximación teórica del objeto de estudio del turismo. *Universidad Central del Ecuador, Ecuador*. doi:<https://doi.org/10.29166/siembra.v3i1.270>
- Gallardo, W. (2021). Gestión estratégica, factor clave para el éxito organizacional. *SUMMA. Revista disciplinaria en ciencias económicas y sociales*, 3(2), 1-24. doi:[www.doi.org/10.47666/summa.3.2.40](http://www.doi.org/10.47666/summa.3.2.40)
- García, A. (2023). El método bibliográfico (1). Las técnicas bibliográficas y su evolución histórica. *Revista Internacional de Ciencias Humanas y Crítica de Libros*, 10. Obtenido de <https://revistarecension.com/2023/08/02/el-metodo-bibliografico-1-las-tecnicas-bibliograficas-y-su-evolucion-historica/>
- Garrido, C. (07 de 10 de 2020). *Beneficios del Turismo para El País*. Obtenido de <https://www.uide.edu.ec/beneficios-del-turismo-para-el-pais/>
- Genovese, C., & Schmidt, M. (2019). El planeamiento estratégico: desafío de su implementación para las PYMES. *REVISTA CEA VOL. III N.º 2*, 163-173.
- Gestión, R. (31 de 08 de 2023). *Gestión Digital*. Obtenido de <https://revistagestion.ec/analisis-economia-y-finanzas/en-ecuador-el-sector-turistico-tiene-mas-problemas-de-empleo-adeecuado/>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2019). *Fundamentos de metodología de la investigación*. McGraw-Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>.
- INEC. (2010). *Instituto Nacional de Estadísticas y Censos*. Obtenido de <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/base-de-datos-censo-de-poblacion-y-vivienda-2010/>
- La Organización Mundial del Turismo (OMT). (2023). *Turismo responsable, sostenible y accesible*. Obtenido de <https://www.unwto.org/es/acerca-de-la-omt>



- Ley de Turismo . (29 de 12 de 2014). Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/03/LEY-DE-TURISMO.pdf>
- Los Andes. El periodico regional . (22 de 02 de 2021). *Saquisilí ofrece cascadas, miradores y ferias artesanales*. Obtenido de <https://www.diariolosandes.com.ec/saquisili-ofrece-cascadas-miradores-y-ferias-artesanales/>
- Lozano, L., Caicedo, J., Fernández, T., & Onofre, R. (2019). EL MODELO DE NEGOCIO: METODOLOGÍA CANVAS COMO INNOVACIÓN ESTRATÉGICA PARA EL DISEÑO DE PROYECTOS EMPRESARIALES. *JOURNAL OF SCIENCE AND RESEARCH Vol.4* , 87-99. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7368617.pdf>
- Mamani, W. (13 de 05 de 2016). *Turismo* . Obtenido de <https://asesoresenturismoperu.wordpress.com/2016/05/13/historia-de-la-hoteleria/>
- Mariño, K., Llerena, E., & Proaño, G. (31 de 01 de 2022). Evolución de las empresas turísticas de alojamiento caso de estudio Baños-Tungurahua. *Dilemas contemporáneos: educación, política y valores*. Obtenido de [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-78902021000800118](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-78902021000800118)
- Márquez, A. (2020). *Bases y orientaciones para el diseño de herramientas gráficas de comunicación corporativa*. Barcelona, España: Barceló.
- Méndez, C. (2011). *Metodología, Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación*. Bogotá Colombia: Mc Graw-Hill interamericana.
- Mendoza, Á., Zepeda, A., & Villafuerte, J. (2021). TURISMO EN TIEMPO DE PANDEMIAS. COVID-19 EN LATINOAMÉRICA. *Turismo y Sociedad, vol. 29*, 129-155. doi:<https://doi.org/10.7440/res64.2018.03>
- Ministerio de Turismo . (2016). *Reglamento de Alojamiento Turístico*. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-DE-ALOJAMIENTO-TURISTICO.pdf>
- Ministerio de Turismo . (14 de 10 de 2022). *Reglamento de alojamiento turistico* . Obtenido de <https://www.gob.ec/regulaciones/reglamento-alojamiento-turistico-2022>
- Ministerio de Turismo. (14 de 10 de 2022). *Reglamento de alojamiento turistico*. Obtenido de No. 20150024-A: <https://www.gob.ec/regulaciones/reglamento-alojamiento-turistico-2022>
- Ministerio de Turismo. (2022). *Turismo en Cifras— Catastro de Servicios Turísticos*. Obtenido de <https://servicios.turismo.gob.ec/turismo-en-cifras/catastro-servicios-turisticos/>
- Ministerio de Turismo. (2023). *Trámites y Servicios Institucionales*. Obtenido de <https://www.gob.ec/mintur>
- Ministerio de Turismo del Ecuador. (2004). *Ley de Turismo*.

- Morales, C. (2020). *Turismo sin límites: Optimización del proceso de servicio al cliente y determinación de los factores que influyen en el desarrollo de un nuevo servicio turístico*. Quito, Ecuador: Universidad San Francisco de Quito. Obtenido de <http://repositorio.usfq.edu.ec/handle/23000/8321>
- OMS. (27 de 4 de 2020). *COVID-19: cronología de la actuación de la OMS*. Obtenido de Organización mundial de la: <https://www.who.int/es/news/item/27-04-2020-who-timeline---covid-19>
- Organización Mundial de Turismo, OMT. (2022). *Glosario de términos de turismo*. Obtenido de <https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos#T>
- Palella, S., & Martins, F. (2012). *Metodología de la Investigación Cuantitativa*. Caracas, Venezuela: Fedeupel.
- Peiró, R. (01 de 07 de 2020). *Análisis PEST*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/analisis-pest.html>
- Porter, M. (2007). *Estrategia Competitiva, técnicas para el análisis de los sectores industriales y de la competencia*. México: Editorial Patria, trigésima séptima reimposición. Obtenido de <https://elibro.upc.elogim.com/es/ereader/upc/114079>
- Raza, D., & Acosta, J. (2023). Turismo comunitario y desarrollo local: el caso de Yunguilla en Ecuador. *SATHIRI*, 18(1), 200-218. doi:<https://doi.org/10.32645/13906925.1199>
- Real Academia Española, RAE. (2022). *Diccionario de la lengua española. Edición del Tricentenario. Actualización 2022*. Obtenido de <https://dle.rae.es/innovar>
- Reyes, L., & Carmona, F. (2020). La investigación documental para la comprensión ontológica del objeto de estudio. *Universidad Simón Bolívar*. Obtenido de <https://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/6630/La%20investigaci%C3%B3n%20documental%20para%20la%20comprensi%C3%B3n%20ontol%C3%B3gica%20del%20objeto%20de%20estudio.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Robbins, S. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson.
- Rojas, C. (2019). *La gestión estratégica como herramienta organizacional*. Barquisimeto Venezuela: Ediciones de la Universidad Fermín Toro.
- Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (Quinta Edición ed.). México: Mc Graw Hill.
- Sancho, A. (2023). *Introducción al Turismo*. Obtenido de Organización Mundial del Turismo (OTM): <http://www.utntyh.com/wp-content/uploads/2011/09/INTRODUCCION-AL-TURISMO-OMT.pdf>
- Tamayo, & Tamayo. (2007). *El proceso de Investigación Científica* (Cuarta edición ed.). México: Editorial Limusa. Recuperado el 07 de 07 de 2023, de <https://es.scribd.com/doc/12235974/Tamayo-y-Tamayo-Mario-El-Proceso-de-la-Investigacion-Cientifica>

- Tapella, E. (2011). *El mapeo de actores claves*. Universidad Nacional de Córdoba. Obtenido de <https://planificacionsocialunsj.files.wordpress.com/2011/09/quc3a9-es-el-mapeo-de-actores-tapella1.pdf>
- Turismo, R. G. (22 de 01 de 2015). Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/03/REGLAMENTO-GENERAL-A-LA-LEY-DE-TURISMO.pdf>
- Universidad EUDE. (S/F). *Planeación de Negocios: Administración y Desarrollo de Negocios*. Madrid, España: Universidad EUDE.
- Ventura. (07 de 09 de 2013). *Diagnóstico situacional*. Obtenido de <https://prezi.com/ejacvmsjvxjn/diagnostico-situacional/#:~:text=consiste%20en%20investigar%20la%20realidad,causa%20y%20consecuencia%20de%20estos>.
- Zambonino, M. (2023). Perspectiva del Turismo ante la inseguridad en Esmeraldas, Ecuador. *Revista Internacional De Gestión, Innovación Y Sostenibilidad Turística - RIGISTUR* 3(1), 97-103.