



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS AGROPECUARIAS Y RECURSOS
NATURALES
INGENIERÍA EN ECOTURISMO

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**DETERMINAR EL IMPACTO SOCIAL Y ECONÓMICO QUE HA TENIDO LA
REACTIVACIÓN DEL PROCESO ERUPTIVO DEL VOLCÁN COTOPAXI
SOBRE LAS AGENCIAS DE VIAJES EN EL CANTÓN LATACUNGA,
PROVINCIA DE COTOPAXI**

Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Ingeniera en Ecoturismo

Autora:

Erika Monserrath Bastidas Duque

Directora:

Ing. Msc. Andrea Andrade

Latacunga – Ecuador

Julio – 2017

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo **Erika Monserrath Bastidas Duque** declaro ser autora del presente proyecto de investigación: **“Determinar el impacto social y económico que ha tenido la reactivación del proceso eruptivo del volcán Cotopaxi sobre las Agencias de Viajes del cantón Latacunga, provincia de Cotopaxi”** siendo la **Ing. Msc. 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.

.....
Erika Monserrath Bastidas Duque

Número de C.I. 0503882490

.....
Andrea Isabel Andrade Ayala

Número de C.I. 1719291468

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 **Bastidas Duque Erika Monserrath**, con C.C. N° **050388249-0**, de estado civil casada y con domicilio en la Ciudadela los Molinos en la Ciudad de Latacunga ; a quien en lo sucesivo se denominará **LA/EL CEDENTE**; y, de otra parte, el Ing. MBA. Cristian Fabricio Tinajero Jiménez, en calidad de Rector 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/EL CEDENTE es una persona natural estudiante de la carrera de Ingeniería en Ecoturismo, titular de los derechos patrimoniales y morales sobre el trabajo de grado **Determinar El Impacto Social Y Económico Que Ha Tenido La Reactivación Del Proceso Eruptivo Del Volcán Cotopaxi Sobre Las Agencias De Viajes En El Cantón Latacunga, Provincia De Cotopaxi**, la cual se encuentra elaborada según los requerimientos académicos propios de la Unidad Académica según las características que a continuación se detallan:

Historial académico.- Abril 2010 – Agosto 2016

Aprobación HCA.- 10 de Diciembre del 2015

Tutor.- Andrea Isabel Andrade Ayala

Tema: **Determinar El Impacto Social Y Económico Que Ha Tenido La Reactivación Del Proceso Eruptivo Del Volcán Cotopaxi Sobre Las Agencias De Viajes En El Cantón Latacunga, Provincia De Cotopaxi**

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/EL 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/EL 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.
- f) 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/EL 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/EL 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/EL CEDENTE** en forma escrita.

CLÁUSULA NOVENA.- El incumplimiento de la obligación asumida por las partes en las 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.... días del mes de.... del 2016.

.....
Erika Monserrath Bastidas Duque

EL CEDENTE

.....
Ing. MBA. Cristian Tinajero Jiménez

EL CESIONARIO

AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

En calidad de Tutor del Trabajo de Investigación sobre el título:

“Determinar el impacto social y económico que ha tenido la reactivación del proceso eruptivo del volcán Cotopaxi sobre las Agencias de Viajes del cantón Latacunga, provincia de Cotopaxi”, de Bastidas Duque Erika Monserrath, de la carrera Ingeniería en Ecoturismo, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Proyecto que el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Agropecuarias y Recursos Naturales de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, Marzo, 2017

El Tutor

Firma

Andrea Isabel Andrade Ayala

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban 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: **Bastidas Duque Erika Monserrath** con el título de Proyecto de Investigación: **“Determinar el impacto social y económico que ha tenido la reactivación del proceso eruptivo del volcán Cotopaxi sobre las Agencias de Viajes del cantón Latacunga,** han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Sustentación de Proyecto.

Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

Latacunga, 10 de marzo 2017

Para constancia firman:

Lector 1 (Presidente)

Nombre:

CC:

Lector 2

Nombre:

C:

Lector 3

Nombre:

CC:

DEDICATORIA

Dedico este trabajo investigativo, a aquellas personas que confiaron en mi decisión y me brindaron todo su contingente y su apoyo para la realización de mis sueños, especialmente a mis padres: Guillermo Bastidas y Mercedes Duque, porque ellos, aparte de apoyarme con sus bendiciones y amor, me han dado todo el soporte económico con el que he podido emprender. También dedico a mis hermanas, porque han sido los mejores oferentes de amor y paciencia que he encontrado en mi derrotero existencial. Quiero además dedicar mi trabajo a una personita, que es ya parte de mi corazón y esa persona es mi hijo, quien desde que se engendró en mí ser ha sido mi fuente de inspiración para buscar la excelencia.

Erika Monserrath Bastidas Duque

AGRADECIMIENTO

Quiero extender mi sentimiento de gratitud, especialmente a mi familia, que la componen, mis padres, mis hermanas, y mi hijito, que es ya es centro de mi amor.

También quiero agradecer a mis docentes y demás autoridades de la Universidad Técnica de Cotopaxi, especialmente a quienes conforman la Facultad de Ciencias Agropecuarias y Recursos Naturales, ya que gracias a su sapiencia, he podido nutrir mi mente con sus acertados conocimientos y consejos y gracias a ellos, he podido llevar a cabo mi trabajo, el cual me acreditará como una profesional.

Erika Monserrath Bastidas Duque

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS AGROPECUARIAS Y RECURSOS NATURALES

TITULO: “Determinar el impacto social y económico que ha tenido la reactivación del proceso eruptivo del volcán Cotopaxi sobre las Agencias de Viajes del cantón Latacunga, provincia de Cotopaxi”

Autora: Erika Monserrath Bastidas Duque

RESUMEN

El objetivo principal de este trabajo es el de realizar un estudio analítico y minucioso sobre la realidad de las diferentes Agencias de Viaje, para determinar el impacto que ha tenido en ellas la reactivación del volcán Cotopaxi, pudiendo con ello, realizar alternativas propositivas que conlleven a superar la crisis provocada por esta amenaza natural, y sobre todo, tratando de minimizar las afectaciones que la ciudad y con ello las empresas dedicadas al turismo, han tenido.

El problema a tratar será el impacto que tienen las diferentes Agencias de Viaje asentadas en la ciudad con motivo de la reactivación del volcán Cotopaxi, así como la falta de programas que ayuden a subsanar la falta del principal atractivo de la ciudad el cual es el volcán Cotopaxi. Se puede definir también como parte del problema, el que casi no haya estudios sobre este tema, y que las diferentes autoridades e instituciones dedicadas a esta actividad, no hayan implementado medidas para paliar esta situación, con lo que no ha habido un mejoramiento del sistema, y no se ha podido superar ninguno de los problemas identificados.

El trabajo empezará con la recolección de datos del problema que ha provocado la reactivación volcánica en las diferentes Agencias de Viaje, en las mismas instituciones del problema (Agencias), pues ellas son las que palpan de primera mano la situación. Luego se recopilará información bibliográfica y documental, tanto de los conceptos de turismo, como de la geografía de la zona, para con ello poder realizar un análisis más detallado del lugar y así poder encontrar alternativas para la ausencia del volcán como destino turístico. Finalmente se dotará de una serie de alternativas para que las Agencias de Viaje puedan reactivar su economía.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS AGROPECUARIAS Y RECURSOS NATURALES

Topic: “Determine the social and economic impact that caused the Cotopaxi volcano reactivation on travel agencies in Latacunga canton, Cotopaxi province”.

Author: Erika Monserrath Bastidas Duque

ABSTRACT

The main objective of this work is carrying out an analytic and meticulous study about the reality of different travel Agencies, determining the impact that has had in them the reactivation of the Cotopaxi volcano, being able to carry out alternative factors or goals that cooperate to overcome the crisis caused by this natural fact, and mainly, trying to minimize the affectations that the city and tourism companies have had.

The problem to try will be the impact on different travel Agencies seated in the Latacunga city with reason of the reactivation of the volcano Cotopaxi, as well as the lack of programs that you help to correct the lack of the main attractiveness of the city which is the volcano Cotopaxi. It can also be defined like part of the problem, the one that there are hardly studies on this topic, and that the different authorities and dedicated institutions to this activity, have not implemented measures to palliate this situation, with what there has not been an improvement of the system, and he/she has not been possible to overcome none of the identified problems.

The work will begin with the gathering of data of the problem that has caused the volcanic reactivation in the different travel Agencies, in the same institutions of the problem (Agencies), because they are those that feel the situation first hand. Then bibliographical and documental information will be gathered, so much of the concepts of tourism, as of the geography of the area, towards being able to be carried out a detailed analysis of the place and this way to be able to find alternative for the absence of the volcano like tourist destination. Finally it will be endowed of a series of alternative so that the travel Agencies can reactivate their economy.

ÍNDICE GENERAL

DECLARACIÓN DE AUTORÍA	i
CONTRATO DE CESIÓN NO EXCLUSIVA DE DERECHOS DE AUTOR.....	ii
AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	vi
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN.....	vii
DEDICATORIA.....	viii
AGRADECIMIENTO	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT	xi
ÍNDICE GENERAL.....	xii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xiv
ÍNDICE DE FIGURAS	xv
1. INFORMACIÓN GENERAL	1
1.1 Título del Proyecto:.....	1
2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	2
3. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO	4
4. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO	5
5. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	6
6. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA.....	8
6.1. Garantizar El Trabajo Digno En Todas Sus Formas	9
6.2. Turismo	11
6.2.1. El Turismo como Industria	12
6.2.2. La Calidad Como Elemento Diferenciador En Los Destinos Turísticos: Planes Renovados	13
6.2.3. Calidad en Servicios	14
6.2.4. El Turismo Como Fuente De Ingresos.....	15
6.3. Sostenibilidad Turística.....	16
6.3.1. Agencia De Viajes	17
6.4. Surgimiento y evolución de las agencias de viajes	19
6.5. La Relación entre la Calidad de las Agencias de Viaje y la excelencia.....	19
6.6. La historia eruptiva del Cotopaxi.....	20
7. OBJETIVOS.....	22

7.1.	OBJETIVO GENERAL	22
7.2.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	22
8.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS, ACTIVIDADES Y METODOLOGÍA	22
9.	METODOLOGÍA APLICADA	24
9.1.	CÁLCULO DE LA MUESTRA	24
9.2.	MUESTREO POR CONGLOMERADO	25
10.	MATRIZ FODA	25
10.1.	PROCESO DE ELABORACIÓN	25
10.2.	ANÁLISIS DE LOS COMPONENTES SOCIOECONÓMICOS CON LA REACTIVACIÓN DEL VOLCÁN COTOPAXI	28
10.3.	ESTRATEGIAS OBTENIDAS DE ACUERDO A LA MATRIZ	34
11.	RESULTADOS	35

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1: ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS	5
TABLA 2: Beneficiarios	6
TABLA 3:.....	23
TABLA 4: Encuestas.....	24
TABLA 5: MATRIZ FODA.....	26
TABLA 6:MEFI	28
TABLA 7: MEFE	30
TABLA 8: MATRIZ CAUSA Y EFECTO.....	32
TABLA 9: CAMBIO DE PAQUETES TUISTICOS	33
TABLA 10: LUGARES CON MAS FRECUENCIA HAN VISITADO.....	35
TABLA 11: GUIAS	35
TABLA 12:.....	36
TABLA 13:.....	37
TABLA 14.....	38
TABLA 15.....	39
TABLA 16.....	40
TABLA 17.....	41
TABLA 18.....	42
TABLA 19.....	43
TABLA 20.....	44
TABLA 21.....	45
TABLA 22: Principales Problemas	47
TABLA 23: GASTOS	51

ÍNDICE DE FIGURAS

GRÁFICO 1:	36
GRÁFICO 2.....	37
GRÁFICO 3.....	38
GRÁFICO 4.....	39
GRÁFICO 5.....	40
GRÁFICO 6.....	41
GRÁFICO 7.....	42
GRÁFICO 8.....	43
GRÁFICO 9.....	44
GRÁFICO 10.....	45

1. INFORMACIÓN GENERAL

1.1 Título del Proyecto:

DETERMINAR EL IMPACTO SOCIAL Y ECONÓMICO QUE HA TENIDO LA REACTIVACIÓN DEL PROCESO ERUPTIVO DEL VOLCÁN COTOPAXI SOBRE LAS AGENCIAS DE VIAJES EN EL CANTÓN LATACUNGA, PROVINCIA DE COTOPAXI

Fecha de inicio:

08/Diciembre/2016

Fecha de finalización:

28/Febrero/2017

Lugar de ejecución:

Ciudad De Latacunga

Facultad que auspicia:

Ciencias Agropecuarias y Recursos Naturales

Carrera que auspicia:

Ingeniería en Ecoturismo

Equipo de Trabajo (Anexo 2):

Tutora: Ing. M.Sc. Andrea Andrade Ayala

Estudiante: Erika Monserrath Bastidas Duque

Lector 1: Ing. Alejandra Rodas MG.

Lector 2: Ing. Wilson Fonseca MG.

Lector 3: Ing. Karol Villacres MG.

Área de Conocimiento: Turismo y Áreas Naturales; Medio Ambiente.

Línea de investigación: Planificación y gestión del turismo Sostenible

2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

El estudio permitirá obtener datos sobre el estado actual de las agencias de viajes del cantón de Latacunga, Provincia Cotopaxi, basado en la identificación de los problemas que se han generado a raíz de la reactivación de la actividad del volcán Cotopaxi y de las medidas que se han tomado en toda la Provincia para la prevención de cualquier desastre.

Al determinar los ejes sobre los cuales existe una afectación del desarrollo adecuado y oportuno de actividades turísticas a través de agencias de viajes; es de conocimiento general que las actividades económicas en todos los lugares afectados han disminuido, siendo la actividad turística también afectada como parte importante de la dinamización económica del sector.

Se puede decir que las agencias de viajes estas están sufriendo una crisis por la disminución de turistas ya que el Parque Nacional Cotopaxi era un destino de alta visita de turistas tanto nacionales como extranjeros, al haber sido cerrado debió generar un impacto en la actividad turística y por lo tanto es importante determinar los ejes socioeconómicos sobre los cuales se han generado problemas.

Para el presente proyecto se pretende realizar un estudio en las Agencias de Viajes del Cantón de Latacunga mediante entrevistas y encuestas que permitan determinar los problemas principales que se han generado a raíz de la reactivación del volcán, la percepción de quienes día a día trabajan en esta actividad y la forma como se han visto afectadas tanto en los aspectos sociales como económicos.

Posteriormente se tabularán los datos y analizarán para obtener las actividades que han sufrido mayor impacto y junto con ello determinar los actores mayormente afectados a través de una proyección estadística simple para proceder al análisis y propuesta de estrategias frente a la problemática determinada.

Este estudio fue realizado en la Ciudad de Latacunga, y estuvo dirigido a las Operadoras de Turismo y Agencias de Viaje, las cuales se vieron afectadas por la reactivación del volcán **COTOPAXI**. Primero se realizó un análisis de la situación, y para ello se procuró abordar la realidad en toda su magnitud, tratando de entender lo que es la actividad turística, tanto en su importancia, como en su forma de desarrollo se procuró, por medio de la encuesta realizada abordar las problemáticas que sufren las Agencias de Viaje, por falta de usuarios para sus servicios ofertados.

Se desarrolló muchos temas en éste menester y se hizo hincapié en las nuevas formas que tienen estas Agencias para poder paliar la falta de demanda de turistas, y se pudo visualizar la importancia que tiene ahora que las empresas ofrezcan la mayor **SEGURIDAD** par que el cliente se sienta satisfecho con el trabajo ofrecido, y que se trate de abaratar costos para poder ofertar mejores opciones para los visitante.

Luego se buscó diferentes **ALTERNATIVAS**, para que el visitante pueda tomarlas en cuenta en su viaje, y se dio con que estas no satisfacían las necesidades de los usuarios y que ni por insinuación suplían de manera óptima la ausencia de la alternativa que es el Cotopaxi; notándose eso sobre todo, en los primeros meses de la emergencia volcánica, en donde hubo casi nula presencia de viajeros en Latacunga, y los pocos que habían pedían de manera exclusiva la ascensión al Cotopaxi. En algo se reactivó este mercado, cuando se dio la reapertura del Parque Nacional Cotopaxi aunque aún con la prohibición de la subida al glaciar, pero no fue como se esperaba, y se notó con ello, que el gran atractivo que a la gente llama la atención, es el andinismo que se puede realizar en el coloso, y sobre todo, la subida a su cráter.

Finalmente, se buscó las mejores **SUGERENCIAS** para poder lograr que las Agencias de Viaje y Operadoras de Turismo puedan ponerlas en práctica y con ellas puedan ofertar al turista alternativas de viaje, las mismas que en posterior tiempo lleguen a competir con el Cotopaxi. Entre las opciones están: El Volcán Quilotoa, los Ilinizas, el Cerro Putzalahua, entre otros.

3. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO

A pesar de que la reactivación del Cotopaxi produjo una serie de consecuencias nefastas para la provincia, principalmente para el sector turístico, no ha habido un estudio técnico, que promueva alternativas para la repotenciación de este sector productivo, además, las diversas políticas aplicadas para este menester no han dado los resultados obtenidos. También se puede definir como problema, el hecho de que no ha habido trabajos estudiantiles, sobre todo universitarios, que traten sobre el tema, aunque en las diversas fuentes investigada, tanto físicas como digitales, se ha podido encontrar algunos trabajos referentes a la erupción volcánica y sus afectaciones, pero en ninguno se ha tratado el tema turístico, específicamente en cuanto a las Agencias de Viaje y Operadoras de Turismo presentes en la ciudad y provincia y que se vieron afectados por la reactivación volcánica y la emergencia que esta produjo.

Es por ello que se propone este trabajo investigativo, pues se propone con este, el estudio analítico de la situación, para poder definir sus causas y debilidades, sobre todo para poder sugerir alternativas de solución, que en este caso, son lugares alternos al parque Nacional Cotopaxi, los cuales atraigan al turista y se pueda con ello suplir la gran demanda que sugiere el volcán, logrando que en tiempos en que el Parque nacional Cotopaxi esté vedado en cuanto a su acceso, se pueda mantener la rentabilidad de las Agencias de Viaje y Operadoras de Turismo, sobre todo con alternativas viables, que no han sido explotadas en su total potencialidad, quizá por desconocimiento e incluso negligencia de las autoridades competentes.

Lo que se propone es minimizar los gastos en cuanto al acceso a estos lugares alternativos, pudiendo con esto abaratar los costos de los viajes de los visitantes, y con ello lograr que los turistas se decidan por estos lugares alternos, logrando también que los mismos sean potencias turísticas y se logre dinamizar la economía de estos sectores. Se pretende también hacer rutas seguras, para que el turista que decida acercarse a los lugares definidos, puedan tener garantizada su seguridad y con ello se atraiga a los visitantes con estos detalles que, aunque parecen insignificantes, en realidad son vitales en cuanto a la calidad del servicio ofertado.

4. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO

Los beneficiarios del proyecto serán aquellas personas relacionadas al tema y que de una u otra manera se verán favorecidos con su realización y que, según la clasificación establecida, se los reconoce como: directos e indirectos.

TABLA 1: ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS

Beneficiarios Directos	Beneficiarios Indirectos
Agencias de viajes (15)	Turistas
Alojamiento	Extranjeros y nacionales (97.869)
Hostales (12)	
Residencias (13)	
Hosterías (8)	
Pensiones (5)	
Restaurantes (9)	

FUENTE: MINISTERIO DE TURISMO

ELABORADO POR: ÉRIKA MONSERRATH BASTIDAS DUQUE

Beneficiarios Directos

Son aquellos a los que tiene incidencia directa el proyecto, y que, según lo presentado, serán las agencias de viajes, las cuales se las ha contabilizado 12, y que han sido los que han podido observar que la crisis que ha sufrido este sector en el cantón Latacunga (Anexo 4). También serán aquellos que recibirán las diversas propuestas alternativas que se desarrollará en el presente trabajo.

Otros de los beneficiarios, serán los estudiantes de la carrera en Ecoturismo, ya que podrán involucrarse con su contingente académico profesional en la solución de un problema real que afecta a la Provincia.

Beneficiarios Indirectos

También se tendrá beneficiarios indirectos, que se verían favorecidos con el proyecto, tales como habitantes del sector, Turistas Nacionales y Extranjeros, empresas turísticas (alojamiento, alimentación).

TABLA 2: Beneficiarios

Establecimientos	Ingresos de Turistas
Visita de Turistas (nacional y extranjeros)	76.975 97.869
Alojamiento	22.636
Comidas y Bebidas	41.745

FUENTE: MINISTERIO DE TURISMO

ELABORADO POR: ÉRIKA MONSERRATH BASTIDAS DUQUE

5. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Las diferentes Agencias de Viaje y Operadores de Turismo afincados en la ciudad, las cuales dotan del servicio turístico a la ciudad, ya que provocó que las zonas de potencial afectación y el mismo Parque Nacional que alberga al coloso, disminuyeran sus visitantes de forma considerable, a tal punto de que algunas empresas de ellas quebraron y otras tuvieron que disminuir sus ganancias y hacer serios ajustes a su presupuesto para poder sobrevivir. Sumado a ello que el mencionado Parque Nacional, y el volcán – nevado, que era el principal atractivo de la ciudad, cerraron sus actividades durante la emergencia y no se permitió ni siquiera el acceso a sus alrededores, fue entonces una hecatombe para el sector, pues el usuario pedía de manera casi exclusiva llegar al volcán, y como no se podía, el cliente se marchaba decepcionado de la ciudad.

NARANJO Licintuña, Margarita, en su tesis de grado: “**Planificación estratégica y su influencia en la operación de la Agencia de Viajes High Andes del cantón Latacunga, provincia de Cotopaxi**” (2013), manifiesta que: “*Deberían las personas encargadas, (de las Agencias de Viaje), fortalecer el aprovechamiento de las potencialidades turísticas de la Provincia, junto con los actores del sector turístico de la provincia trabajan bajo una estrategia provincial de turismo acordada de manera Mancomunada*”. (Pág. 5).

De acuerdo a esta autora, las mismas Agencias de Viaje y Operadoras de Turismo, están en el deber de potencializar su acción turística con la explotación de diversos lugares atractivos, que pueden servir como destinos turísticos. Este trabajo, según Naranjo, no debe surgir de un

esfuerzo solitario, sino que debe ser un trabajo en equipo, mancomunado, que luche por un objetivo común, el cual debe de ser el mayor desarrollo turístico de la ciudad.

Según SANDOVAL Pastor, Rafael, en su artículo **El Cotopaxi y su reactivación volcánica** (2015): *“De esta manera muchos de los productos turísticos que ofrecen las Agencias de Viajes involucran a este hermoso lugar (al Cotopaxi), y como no estaba disponible, se pudo notar un vacío en las actividades propuestas de menor impacto”*.

De acuerdo a Sandoval, el Cotopaxi es el producto estrella que hizo sentir su falta a raíz de la emergencia. Se ha podido identificar, que existen ciertas deficiencias en la gestión de las empresas turísticas, por lo que no se ha podido desarrollar la demanda turística como se quisiera. A la falta del principal destino de visitantes, el cual era el Cotopaxi, ninguna de las alternativas pudo suplir, ni de lejos, la demanda que el nevado provocaba. Esto quizá se deba a que dichos atractivos, no son bien difundidos, o no ha habido iniciativas llamativas, las cuales, eleven la calidad de la visita, y a la vez disminuyan los costos. Se requiere un estudio técnico para la aplicación de estas iniciativas.

A nivel micro, es decir en lo que se refiere a la ciudad, se puede afirmar que no habido suficiente gestión por parte de las autoridades y empresarios turísticos para sobrellevar la crisis originada por la reactivación volcánica.

A nivel meso, es decir de la provincia, se ha podido notar que allí no existen empresas autónomas que generen promoción para la ciudad, ya que todas dependen de las operadoras asentadas en la capital provincial, Latacunga, y por ello, estas no colaboran al desarrollo turístico de la Provincia.

A nivel macro, es decir a nivel nacional, se ha podido notar que la afectación turística, ha provocado que muchos de los potenciales visitantes se dirijan a otros destinos nacionales, y que estos acaparen a los usuarios de la ciudad y los lleven por otros lugares. También se ha visto que no ha habido la suficiente información a nivel nacional de las bondades y otros atractivos que posee la provincia.

6. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA

De acuerdo a varios acuerdos normativos y constitucionales, y a varia documentación legal revisada, se puede deducir que existe una obligación inherente del Estado a garantizar el crecimiento económico y social de los habitantes de la patria, en sus diferentes actividades comerciales, todo dentro de lo legal, y en lo lícitamente constituido.

SEMPLADES, en su **Plan Nacional del Buen Vivir** (2009), menciona que: *“La constitución deberá Consolidar el sistema económico social y solidario, de forma sostenible es el sistema económico mundial requiere renovar su concepción priorizando a la igualdad en las relaciones de poder tanto entre países como al interior de ellos de distribución y al ser humano, sobre el crecimiento económico y el capital”*. (Pág. 14).

Según lo menciona esta institución estatal, es el mismo Estado, por medio de sus Constitución y demás leyes, quien debe garantizar el desarrollo económico, y la sostenibilidad del sistema para todos los habitantes. El desarrollo sostenible, y sustentable, requiere también, según Semplades, el trabajo mancomunado de todas las instituciones, tratando de lograr la igualdad de todos y la correcta distribución.

Según el SEMPLADES, en su **Plan Nacional del Buen Vivir** (2009): *“Promover el desarrollo sustentable y la redistribución equitativa de los recursos y la riqueza es indispensable para acceder al Buen Vivir*. (Pág. 27).

De acuerdo a lo dicho por esta institución, el Buen Vivir, o Sumak Kawsay, que es su significado en quichua, se alcanza con una distribución equitativa de los recursos, tratando de que la brecha entre pobres y ricos se disminuya lo más posible. Esta disminución de brecha, no se puede lograr con un capitalismo libre, como en el caso de los paraísos fiscales, sino que debe estar ligado a un tipo de socialismo que impida el enriquecimiento de unos cuantos, con medidas legales adecuadas, y tampoco el empobrecimiento extremo, buscando que la mayoría llegue a la clase media y se mantenga allí, por lo menos teniendo lo necesario para sobrevivir. Este

sistema poco entendido, es el que se aplica en el Ecuador, y es poco entendido porque los poderosos que pierden sus privilegios alegan que su enriquecimiento es en base a su trabajo, pero este argumento se elimina al darse una cuenta que se halla en una sociedad, a la cual se debe pensar en conjunto.

SEMPLADES: Plan Nacional del Buen Vivir (2013):

OBJETIVO 8.- Consolidar el sistema económico social y solidario, de forma sostenible. Públicos hacia la potenciación de capacidades, los sectores estratégicos y la promulgación de las economías populares y solidarias. “El reconocimiento de que existe una crisis real de la magnitud que hoy enfrentamos implica plantearnos también las formas de encararla de manera global, con una actitud abierta y generosa, mundialmente colectiva y llena de esperanza para la humanidad. Un enfoque como el propuesto por quien rescata el altruismo de los seres humanos por sobre el egoísmo que sirve de sustento al mercado capitalista”. (Pág. 67).

6.1. Garantizar El Trabajo Digno En Todas Sus Formas

Al olvidar que trabajo es sinónimo de hombre, el mercado lo somete al juego de la oferta y demanda, tratándolo como una simple mercancía. El sistema económico capitalista concibe al trabajo como un medio de producción que puede ser explotado, llevado a la precarización, y hasta considerarlo prescindible. El trabajo, definido como tal, está subordinado a la conveniencia de los dueños del capital, es funcional al proceso productivo y, por lo tanto, está alejado de la realidad familiar y del desarrollo de las personas.

Según la CONSTITUCIÓN de la República, en su **Artículo 33**: *“El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado”* (Pág. 9).

En contraste con la concepción del trabajo en favor del capital, como lo establece el párrafo de arriba, y en función de los principios del Buen Vivir, de acuerdo a este principio constitucional, se establece que el trabajo es un derecho y un deber social. El trabajo, en sus diferentes formas,

es fundamental para el desarrollo saludable de una economía, es fuente de realización personal y es una condición necesaria para la consecución de una vida plena.

CHACHOLIADES, Miltiade, en su obra: **Economía Internacional** (1992), menciona que: *“Cuando una economía se basa en función del capital, se corre el riesgo de crear desigualdad en el sistema; mas, cuando, esta economía se basa en el ser humano, se garantiza la igualdad y la disminución de la brecha entre ricos y pobres”*. (Pág. 47).

Los principios y orientaciones para el Socialismo del Buen Vivir reconocen que la supremacía del trabajo humano sobre el capital es incuestionable. De esta manera, se establece que el trabajo no puede ser concebido como un factor más de producción, sino como un elemento mismo del Buen Vivir y como base para el despliegue de los talentos de las personas. En prospectiva, el trabajo debe apuntar a la realización personal y a la felicidad, además de reconocerse como un mecanismo de integración social y de articulación entre la esfera social y la económica.

En la CONSTITUCIÓN, de la República, se establece en el **Artículo 276, inciso 2**, que: *“(Se debe) Construir un sistema económico, justo, democrático, productivo, solidario y sostenible, basado en la distribución igualitaria de los beneficios del desarrollo, de los medios de producción y en la generación de trabajo digno y estable”*. (Pág. 49).

La Constitución establece de manera explícita que el régimen de desarrollo debe basarse en la generación de trabajo digno y estable, el mismo que debe desarrollarse en función del ejercicio de los derechos de los trabajadores. Lo anterior exige que los esfuerzos de política pública, además de impulsar las actividades económicas que generen trabajo, garanticen remuneraciones justas, ambientes de trabajo saludables, estabilidad laboral y la total falta de discriminación. Una sociedad que busque la justicia y la dignidad como principios fundamentales no solamente debe ser evaluada por la cantidad de trabajo que genera, sino también por el grado de cumplimiento de las garantías que se establezcan y las condiciones y cualidades en las que se efectúe. (buen vivir, 2017). Asimismo debe garantizar un principio de igualdad en las oportunidades al trabajo y debe buscar erradicar de la manera más enfática cualquier figura que

precarice la condición laboral y la dignidad humana. Lo anterior también implica considerar la injerencia directa del Estado en los niveles de trabajo como empleador especialmente como empleador de última instancia con el objeto de asegurar el acceso al trabajo a las poblaciones en condición de vulnerabilidad económica y de garantizar la total aplicación del concepto constitucional del trabajo como un derecho. De la misma manera, las acciones del Estado deben garantizar la generación de trabajo digno en el sector privado, incluyendo aquellas formas de producción y de trabajo que históricamente han sido invisibilidades y desvalorizadas en función de intereses y relaciones de poder. Tanto a nivel urbano como rural, muchos procesos de producción y de dotación de servicios se basan en pequeñas y medianas unidades familiares, asociativas o individuales, que buscan la subsistencia antes que la acumulación. Amparándose en la Constitución de la República, es necesario profundizar el reconocimiento y el apoyo a estas distintas formas de trabajo, sobre todo a las que corresponden al auto sustentó y al cuidado humano, a la reproducción y a la supervivencia familiar y vecinal. Para alcanzar este objetivo, debemos generar trabajos en condiciones dignas, buscar el pleno empleo priorizando a grupos históricamente excluidos, reducir el trabajo informal y garantizar el cumplimiento de los derechos laborales. Hay que establecer la sostenibilidad de las actividades de autoconsumo y auto sustentó, así como de las actividades de cuidado humano, con enfoque de derechos y de género. El fortalecimiento de los esquemas de formación ocupacional y capacitación necesita articularse a las necesidades del sistema de trabajo y a la productividad laboral.

6.2. Turismo

Es una actividad recreacional que se refiere al acto de viajar por placer, y que requiere la concurrencia de diversas áreas productivas para su desarrollo, agricultura, construcción, fabricación, artesanía, gastronomía, etc., además de los sectores públicos y privados, pues su fin es proporcionar los bienes y los servicios adecuados para los turistas los utilicen de manera adecuada, y se pueda ofrecer a estos el mejor confort y placer en su visita.

Según la OMT, el turismo comprende las actividades de personas que viajan a (y permanecen en) lugares fuera de su medio normal durante más de un año consecutivo por motivos de ocio, negocios u otros propósitos, y que, como se puede inferir, el fin de estas personas es no obtener ningún vínculo de ninguna índole con persona o empresa que requiera su estabilización social o laboral en el lugar en donde se encuentre visitando.

MUÑOZ de Escalona, Francisco, en su obra: **La Industria Turística**, manifiesta que: *“La necesidad del hombre a desplazarse de un lugar a otro, incluso sin necesidad aparente, se debe sin duda a su curiosidad y deseo de ampliar su horizonte de conocimientos y experiencias. Eso lo demuestra el mismo hecho de que los primeros homínidos no se hayan quedado en África, sino que hayan seguido explorando el mundo hasta conquistarlo por completo”*. (Pág. 10).

De acuerdo a este autor, el hombre tiene esa necesidad de conocer nuevos lares y de ampliar su horizonte de conocimientos, y ese, según Muñoz, es el motivo principal para que se dé, lo que se conoce hoy como el turismo, que en la actualidad, es la principal causa para los desplazamientos humanos, ya que los mismos, no lo hacen por necesidad, porque muchas veces se tiene todo al alcance, sino que es con fin de distracción y aventura. Se puede aseverar que el hombre es un aventurero por naturaleza, pues, según lo dice este autor, el hombre, desde sus comienzos, intentó conquistar otros lares, todo para satisfacer su curiosidad.

6.2.1. El Turismo como Industria

El turismo es una actividad productiva, que genera recursos para la población y para el Estado, por lo que se lo ha llegado a considerar como parte de la generación de riqueza de las naciones, e incluso se da el caso, de que muchas naciones viven sólo de la actividad turística, como sucede en los Paraísos Fiscales, en donde la actividad tributaria no genera el presupuesto deseado, y por ello se tiene que generar riqueza de otro lado y allí es donde se ha potenciado en estos países esta actividad de manera primordial en ellos.

Se puede considerar al turismo como una industria, porque su cultivo y adecuado tratamiento puede generar tanta riqueza como cualquier otra actividad productiva; no obstante, sus características, hacen que sea necesario trabajar en conjunto, para que esta actividad pueda competir con las que realizan otras naciones.

6.2.2. La Calidad Como Elemento Diferenciador En Los Destinos Turísticos: Planes Renovados

DONAIRE, José Antonio, en su artículo: **El Turismo y el desarrollo sustentable** (1997), manifiesta que: *“No existe desarrollo sin esfuerzo, por lo que para lograr el objetivo de hacer turístico a un territorio, es necesario poner en práctica ciertos estrategias adecuadas entre las estrategias recomendadas están: Centros de atracción, complejos, municipios turísticos, etc.”*. (Pág. 1 y 2).

Las estrategias de competitividad turística que ha sugerido Donaire, han contribuido a resaltar el papel que tienen los destinos. La apuesta por la calidad y diferenciación se ha convertido en el eje de dichas estrategias en las empresas y destinos turísticos. Los destinos turísticos están configurados de estructuras urbanísticas, sociales y culturales con el fin de alcanzar la mejor calidad de vida de los ciudadanos del territorio. Para ello deben competir con otros destinos para atraer mayor número de turistas a fin de obtener una mayor rentabilidad económica, social y medioambiental teniendo en cuenta la satisfacción buscada.

ÁVILA, Roberto y BARRADO, Daniel, en su obra: **Geografía y Turismo**, (2005), manifiesta lo siguiente: *“Los geógrafos valoramos el destino turístico como un sistema de elementos, en donde cada componente actúa de una forma mancomunada en pro de cumplir y alcanzar el objetivo de la excelencia”*. (Pág. 14).

Estos autores le conceden mayor importancia a la componente territorial y plantean que es un sistema compuesto por el mercado y sus flujos, y por el propio modelo de desarrollo turístico. Lo definen como un espacio físico y social con unas determinadas características y calidades que ofrece una yuxtaposición de valores ambientales, territoriales, sociales y culturales, que brinda una vivencia integral al visitante».

En esta misma línea. Se basa en un conjunto de elementos cuya estructura es básicamente funcional y exige una coordinación entre todas las partes implicadas.

FORONDA Robles, Concepción y GARCÍA López, Ana María, manifiestan en su artículo: **La apuesta por la calidad como elemento diferenciador en los Destinos Turísticos y Planes Renovados**, que: *“La apuesta por la calidad, como estrategia para poder competir con destinos emergentes que se introducen en el mercado turístico de forma vertiginosa, se hace cada día más la apuesta por la calidad como elemento diferenciador en los destinos”*.

Según estas autoras, los destinos turísticos han de ofrecer mayor calidad y diferenciación a través del servicio, con el objeto de ser líderes y atraer a más turistas. Tras unas décadas en las que el sector ha tenido su centro de gravedad en las labores de promoción, se ha pasado a trabajar en la planificación turística de los destinos maduros y emergentes con Futuros para potenciar la implantación de las estrategias de desarrollo sostenible en el marco, posteriormente se está enfatizando la gestión de los destinos turísticos a partir del Horizonte.

6.2.3. Calidad en Servicios

KRUGMAN, Paul, en su obra: **Una mirada al Comercio Internacional**, (2010), manifiesta que: *“La excelencia es un primordial componente de la competitividad de las empresas, puesto que eso le permite incluso poner valor agregado a sus productos o servicios”*. (Pág. 114).

Las competencias de las empresas precisan monitorear la calidad de los servicios bajo la óptica del consumidor, comprendiendo los aspectos que componen su evaluación. Cuando un prestador de servicios comprende cómo los servicios serán evaluados por los usuarios es posible identificar cómo gerencia esas evaluaciones y cómo conducirlas en la dirección deseable.

De acuerdo con la calidad es un factor clave para que las empresas tengan éxito en el mercado afirman que cuando un cliente evalúa la calidad de un servicio está juzgando en función de algún patrón interno que existía antes de la experiencia del servicio. Ese patrón interno sería la base de las expectativas. Por su parte, cuando las expectativas se confirman, la calidad es considerada adecuada. Tanto es así que la calidad en servicios puede ser considerada en términos de cuán adecuado es un servicio a las necesidades y expectativas del consumidor. Así

la meta principal para mejorar la calidad de un servicio es estrechar la distancia entre la expectativa y la percepción de la calidad en la prestación de ese servicio.

6.2.4. El Turismo Como Fuente De Ingresos.

El turismo es un sector y actividad importante para el Ecuador y para el mundo en general, ya que influye en el estilo de vida tanto del turista como de la persona que ofrece el servicio, mejora la calidad de vida debido a un mejor manejo a los atractivos naturales y la conservación del medio ambiente.

La Organización Mundial del Turismo (OMT), tiene como objetivo promover el turismo a nivel mundial, y define esta actividad como las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros motivos. Sin duda alguna, el turismo es un sector importante para la reactivación económica, la generación de nuevas plazas de empleo, la atracción de inversión local y extranjera, la mejora de infraestructuras hoteleras, puertos y vías; pero más importante es la entrada de divisas para Ecuador.

BUADES, Joan y CAÑADA, Ernesto, en su obra: **El Turismo en el inicio del milenio** (2012), manifiesta que: *“Se ha dado un especial interés a lo que se llama calidad de servicios para el turista, pero este a veces no puede realizarse, porque hay algunos aspectos que impiden su cumplimiento como: la economía de los lugareños, la baja competitividad de los oferentes, la poca demanda de los productos ofertados”*. (Pág 141).

Según estos autores, la calidad que se demanda en los diferentes servicios a los que tienen acceso los turistas, no siempre se pueden cubrir, y eso lleva a que la demanda de visitantes sea poca por falta de competitividad. Ese aspecto es muy destructivo para la economía, y por ello se pretende que se haga una inversión en el sector, la cual pueda ofertar excelencia y así se pueda competir con países que absorben a nuestros potenciales visitantes.

Ecuador tiene ventajas sobre los demás países ya que posee cuatro regiones que van desde la diversidad topográfica de la Amazonía a volcanes y nevados de los Andes, amplias playas en la Costa y las tan conocidas Islas Galápagos, conocidos como las islas encantadas, en la región insular. Lo interesante de las cuatro regiones es que, cada una de ellas representa un ecosistema único y por lo tanto el país cuenta con la mayor biodiversidad por kilómetro cuadrado. Vale mencionar que el país, debido a su amplia diversidad y ubicación geográfica, posee rincones declarado Patrimonio Cultural de La Humanidad por la UNESCO, no obstante, lo que falta es promoción y mejorar los servicios para que el visitante pueda disfrutar de nuestras bondades de manera óptima y dé buenas referencias de nuestra patria cuando llegue a su lugar de origen.

6.3. Sostenibilidad Turística

Actualmente la humanidad se enfrenta a una crisis ecológica de gran magnitud. Problemas como el agujero en la capa de ozono, el incremento de gases de efecto invernadero, la pérdida de biodiversidad, el agotamiento de recursos tanto renovables como no renovables, la contaminación del suelo y del aire, entre otros, lo denotan. Tanto las administraciones como las instituciones científicas aceptan este hecho como incontrovertible.

Según LINÉS, Alberto, en su obra: **Acción del hombre en el clima y contaminación** (1995): *“La Contaminación es un problema global, al que deben enfrentarlo tanto los países más contaminantes como los menos contaminantes”*. (Pág. 267).

Los causantes de estos fenómenos lo son en grado diferente, y desigual es también el grado en que los afectados sufren sus consecuencias. Las emisiones se produjeron esencialmente en los países industrializados y sus efectos más severos se perciben y percibirán sobre todo en las zonas más cercanas a los polos; la cantidad de emisiones de gases de efecto invernadero correlaciona en gran medida con el nivel de renta de los países, que no tienen por qué ser los más afectados por los cambios drásticos en el clima ni por la subida del nivel del mar. Recientes guerras ilustran de forma dramática las consecuencias de la adicción al petróleo del sistema económico actual; pero también el agua dulce es un bien progresivamente más escaso y, por tanto, cada vez más estratégico. De la misma forma existe una lucha por la apropiación de las

cuotas de pesca, los bosques, las semillas, la biodiversidad en animales y plantas, etc. Así como está mayoritariamente reconocida la existencia de estos problemas ambientales y de los conflictos que de ellos derivan, normalmente no se hace suficiente hincapié en la identificación y análisis de sus causas. Sin embargo, parece evidente que la crisis ecológica es consecuencia indisociable por lo menos hasta el momento— de la dinámica de funcionamiento del sistema económico. Y es que la economía no se entiende como lo que es, un subsistema dentro del sistema ecológico global, sino como un todo que debe regir el resto de aspectos. En este sentido los recursos naturales (e incluso las personas), no son vistos más que como recursos para incrementar la producción, el consumo y finalmente, los beneficios. Parece que hemos pasado de una economía al servicio del bienestar, a una lógica en que ciudadanos y medio ambiente deban estar al servicio de la economía. Este reduccionismo económico se agrava, incluso, porque desde un punto de vista estrictamente económico, el mercado está lejos de realizar lo que se supone que es su principal virtud: asignar los recursos eficientemente. En la primera página de cualquier libro básico de economía capitalista se enuncian las condiciones necesarias para que el mercado cumpla esa función: que exista suficiente competencia para que ni compradores ni vendedores puedan influir sobre el precio, que exista suficiente información sobre precio y calidad de los productos para que los agentes tomen decisiones razonables. Pero lo que también está en esa primera página es que las decisiones que se tomen en el mercado sólo afecten a los que participan en una compra, venta.

6.3.1. Agencia De Viajes

Una Agencia de Viaje es una empresa, que principalmente se dedica a la intermediación, organización y realización de proyectos, planes e itinerarios expedicionarios a ciertos lugares y atractivos turísticos, para que sus clientes puedan acceder a ellos de una forma segura y garantizada, para lo cual concierta con sus diferentes proveedores, los lugares de alojamiento, disfrute y demás servicios turísticos, y así ofrece a sus usuarios el mayor placer y confort en su viaje.

TRUJILLO, Ariza, en su artículo: **Perspectivas del Turismo** (2015), manifiesta que: *“El Turismo ha sido absorbido por la globalización, a tal punto que las Agencias de Viaje o tienen que ceder a estas nuevas presiones, o deben desaparecer del contexto comercial”*. (Pág. 112).

De acuerdo a lo que nos dice Trujillo, este debate que se vive en la actualidad a la hora de analizar el futuro papel de los Agentes de Viaje en el proceso de la distribución turística, ante el imparable desarrollo y expansión de las nuevas tecnologías de distribución, sugiere cada día nuevas técnicas de supervivencia de ellas. Muchos son los retos que tiene planteados en la actualidad el agente de viajes. En un gran número de medios periodísticos se puede leer cómo los avances tecnológicos están transformando los procesos de distribución de viajes. Ya podemos anticipar que las nuevas tecnologías de distribución están acercándose, cada vez más, a los proveedores turísticos y consumidores finales, obligando a los profesionales de la distribución turística a reconvertirse. Desarrollar una visión clara de la distribución venidera es tarea que no resulta nada fácil, ni mucho menos, ya que en el momento actual, el sector turístico se caracteriza por una cierta incertidumbre a la hora de predecir cuál será el canal de distribución dominante dentro de cinco o diez años, por lo que muchos proveedores turísticos están optando por una política ecléctica: invertir en todos ellos, esperando pacientemente el desarrollo de los acontecimientos.

Trujillo nos dice que tiene la sostenibilidad como referencia y preocupación central, así como el entendimiento de la ciudad como patrimonio cultural y recurso turístico, se reflexiona sobre la transversalidad del turismo y sus múltiples dimensiones, los impactos socioeconómicos y funcionales, los flujos turísticos y el problema de la capacidad de acogida, así como sobre las interdependencias entre turismo, medio ambiente y calidad de vida. Este artículo persigue presentar un marco de referencia teórica general que permita explicar mejor las interdependencias entre turismo y dinámica urbana.

El propósito de la presente aportación se centra en la consideración de los riesgos de origen natural en la actividad turística, desde una doble vertiente: el efecto de los riesgos naturales, sobre todo los de carácter excepcional, en el desarrollo de las prácticas turísticas, y la consideración del papel que corresponde al turismo en la configuración de modelos territoriales sobre territorios en riesgo. Como enmarque general, el tema de estudio es analizado como una de las dimensiones dentro de las interacciones entre medio ambiente y sistemas de ocupación del territorio, bien entendido que el desarrollo del turismo, como manifestación de las intervenciones del grupo humano en un territorio, implica y genera nuevos modelos de organización y gestión del suelo.

6.4. Surgimiento y evolución de las agencias de viajes

Antes del siglo XIX, la gente solía viajar muy poco y cuando lo hacía, era por motivos ajenos al placer. Con la introducción del ferrocarril y del barco a vapor, el motivo de viajar cambió. Durante esa época la gente ya no solo viajaba por negocios y compromisos de otra índole, sin embargo era un privilegio que solo gozaba la alta sociedad; ya que para el resto de la gente esta idea no entraba en sus planes, por que la economía familiar al igual que las malas condiciones laborales, se los impedía.

Posteriormente y con el surgimiento de movimientos como el obrero, con los que se logró la reducción de la jornada laboral, vacaciones anuales pagadas, sanidad y educación gratuita., que trajo como consecuencia más ingreso, tiempo libre, más nivel cultural y por tanto más inquietud por conocer más allá del entorno; aunado a ello el surgimiento de mejores y más rápidos medios de comunicación y el desarrollo de la navegación aérea; más y más gente se daba la oportunidad de disfrutar unos días de descanso y conocer otros lugares, creándose con todo esto un gran fenómeno económico y social llamado "turismo de masas".

En los años treinta con la introducción de las líneas aéreas regulares, el negocio de las agencias de viajes empezó a cambiar. Por ejemplo Plan American World Airways eran tan pequeña que no había lugar para una oficina de venta de sus billetes, por lo que fue necesario pedir prestado un espacio de ochenta y cuatro centímetro en el mostrador de la Thos. Cook e Hijo en Nueva York.

La gente estaba pues preparada para salir, lo que hacía falta ahora era que le dijeran adonde, cómo y en cuanto le costaría el viajar a aquel lugar que tanto deseaba, en entonces cuando las agencias de viajes adquieren mucho mayor importancia .Al final de la Segunda Guerra Mundial, mucha gente estaba ansiosa por viajar y mucha más además de ser maestro, oficinista o ama de casa se inició en este negocio como agente de viajes.

6.5. La Relación entre la Calidad de las Agencias de Viaje y la excelencia

La Agencia de Viaje u Operadora de Turismo, al ser una empresa, en todo el sentido de la palabra, está sujeta a las exigencias de su mercado, y obedece al modelo de la oferta y la demanda, el cual les obliga a que mejoren su servicio y eleven su calidad para poder competir con sus rivales de mercado, tanto nacionales como internacionales.

BALLESTEROS Coello, Xavier, en su Tesis de Grado: **Las Agencias de Viaje**, manifiesta que: *“Una Agencia de Viajes que intente realizar actividades sujetas a un aseguramiento y garantía de Calidad tiene que tener previstas, establecidas y vigentes un conjunto de acciones que coadyuven a alcanzar los Objetivos de Calidad pretendidos”*. (Pág. 34).

De acuerdo a lo que nos dice Ballesteros, las Agencias de Viaje, tienen que realizar actividades, que puedan coadyuvar a lograr la calidad; esto nos muestra que esto de la calidad no es una cosa que viene de improviso, sino que es el resultado de una serie de acciones que actúan en serie para alcanzar el fin deseado. Se puede argumentar que cada acción de mejoramiento y cada servicio que se va puliendo es un grano de arena para lograr una empresa de calidad que ofrezca un servicio óptimo a los turistas y con ello tenga una competitividad elevada, con la cual se pueda hacer frente a negocios análogos que están buscando su potencial de excelencia para quitarnos a nuestros potenciales clientes y usuarios.

6.6. La historia eruptiva del Cotopaxi

La actividad del Cotopaxi siempre ha sido un limitante para el desarrollo social y económico de los pueblos aledaños al coloso, principalmente para Latacunga, ya que, según la investigación, hay datos que muestran que en los siglos que empezaron las erupciones, allá por 1742, la ciudad fue reducida, en población, de casi 150 mil habitantes, a menos de 50 mil, aunque este dato no es seguro, porque en el censo realizado, no se tomó en cuenta a la población indígena del sector.

WOLF, Teodoro, en su obra: **Crónica de los Fenómenos Volcánicos y Terremotos en el Ecuador** (1879), menciona que: *“En este año (1742), el Cotopaxi, luego de estar casi 200 años*

en reposo, entro en actividad. Después entonces permaneció activo por muchos años y de cuando en cuando ha hecho erupciones muy espantosas y funestas. (Pág. 35).

Como se puede apreciar en esta cita, del renombrado geólogo Teodoro Wolf, ya desde hace esos siglos, el Cotopaxi ya empezó a demostrar su furia, y, según las tetricas expresiones de él, dichos eventos eran devastadores y motivaban una recesión en el pueblo laticungueño.

De acuerdo a lo investigado, lo que afectaba realmente a la ciudad de Latacunga, eran los lahares producidos por el coloso, mismos que eran provocados por el contacto de los flujos piroclásticos con las nieves del Cotopaxi, lo que provocaba que se produjera una avalancha que iba arrastrando todo lo que estaba a su paso y alcanzaba una velocidad cada vez más alta mientras iba avanzando. De acuerdo a lo establecido por el Instituto Geofísico, los lahares tomaron tres direcciones: Una parte se fue para el Norte, por el Río Pita y el Santa Clara, para llegar por este medio al Esmeraldas y posteriormente al Océano pacífico. La otra parte se fue por el Sur, primero por el Río Cutuchi, el Aláquez y el Pumacunchi, para luego desembocar en el Patate y posteriormente en el Pastaza. Finalmente hubo una tercera vertiente que desemboco directamente en el Napo.

Según SODIRO, Luis, en su libro: **Relación de la erupción del Cotopaxi, acaecida el 26 de junio de 1877** (1878), *“Las avenidas que se precipitaron hacia Latacunga causaron varios, estragos; centenares de haciendas quedaron sepultadas, obrajes, molinos y telares sucumbieron con la fuerza de las aguas”*. (Pág. 51).

De acuerdo a este autor, los lahares que llegaban hacia Latacunga, tenían un potencial alto de destrucción, y, en la erupción de 1877, que es motivo del estudio de esa obra, causó innumerables pérdidas a los habitantes de la ciudad, y eso fue común por todos los drenajes naturales que se originan en el cono volcánico, los de la cuenca norte que se transitan entre los volcanes Sincholagua, Rumiñahui y Pasochoa, y llegaron a los valles de Guayllabamba, en donde se precipitó ferozmente hacia Sangolquí.

Por el Sur, en cambio, se vieron afectadas las poblaciones de Latacunga, Salcedo, Ambato, Patate y Baños, aunque hay evidencias de destrucción incluso al llegar el lahar al río Esmeraldas. Por el lado Este la cosa fue igual de destructiva, aunque no se reportaron mayores pérdidas humanas, ni económicas, por la zona estar deshabitada.

7. OBJETIVOS

7.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar el impacto social y económico que ha tenido la reactivación del Volcán Cotopaxi en las Agencias de Viajes en el cantón Latacunga, mediante la aplicación de métodos cualitativos y cuantitativos para la mitigación de los impactos.

7.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Conocer el estado actual de las Agencias de Viajes mediante la aplicación de encuestas para la definición de problemas primarios y secundarios.
- Relacionar los componentes sociales y económicos causados por la reactivación del Volcán Cotopaxi mediante identificación de problemas existentes, y sus correspondientes alternativas de solución.
- Establecer propuestas de mitigación de los impactos que han generado la reactivación del Volcán Cotopaxi.

8. OBJETIVOS ESPECÍFICOS, ACTIVIDADES Y METODOLOGÍA

TABLA 3:

Objetivo 1	Actividad	Resultado de la actividad	Metodología
Conocer el estado actual de las Agencias de Viajes mediante la aplicación de encuestas para la definición de problemas primarios y secundarios	Revisar el catastro de las Agencias de viajes en el cantón Latacunga Levantamiento de información en los predios del centro turístico. Diseño y aplicación de encuestas y entrevistas	Identificar los problemas más vulnerables dentro de las Agencias de Viajes	Diagnostico situacional Se realizara el levantamiento de información mediante observación, entrevista a las Agencias de Viajes Determinar los problemas primarios y secundarios.
Objetivo 2 Relacionar los componentes sociales y económicos causados por la reactivación del Volcán Cotopaxi mediante identificación de problemas existentes, y sus correspondientes alternativas de solución.	Diseño de la matriz FODA	Conocer el nivel de influencia del Volcán Cotopaxi sobre la situación económica y social de los alrededores del cantón Latacunga, relacionados a las Agencias de Viajes	Matriz FODA DESCRIPCIONES Comprende las fortalezas y oportunidades identificadas en el sector, las cuales coadyuvan al desarrollo turístico. También posee las debilidades y amenazas identificadas, de manera especial a raíz de la activación del volcán. Matriz Causa- efecto DESCRIPCIÓN Comprende los situaciones que sucedieron o se identificaron a partir de la

			reactivación del volcán, que también produce un efecto.
Objetivo 3 Establecer propuestas de mitigación de los impactos que han generado la reactivación del Volcán Cotopaxi.	Diseñar propuestas estratégicas para incentivar el desarrollo del turismo no relacionado al Volcán Cotopaxi	Obtener alternativas para el desarrollo del turismo que no comprometan al Parque Nacional Cotopaxi las actividades que desempeñaron las Agencias de Viajes y los productos que mismo ofrecen.	Planificación estratégica DESCRIPCIÓN Se diseñaron diferentes estrategias, que respondieron a un estudio de la situación, recogiendo perspectivas y recomendaciones viables de gerentes y entrevistados de las Agencias de Viaje.

FUENTE: JEFATURA DE TURISMO

ELABORADO POR: BASTIDAS DUQUE ERIKA MONSERRATH

9. METODOLOGÍA APLICADA

9.1. CÁLCULO DE LA MUESTRA

La Selección de la muestra se realizó, basándose en procesos técnicos, que buscarán la mayor confiabilidad de los resultados obtenidos, al abarcar la totalidad del Universo (Agencias de Viaje), ya que el Universo es reducido y era aplicable este muestreo total.

El Universo identificado para este caso, es la totalidad de las Agencias de Viaje afincadas en la Ciudad de Latacunga, que de acuerdo al catastro son 15 empresas, de las cuales se ha seleccionado las 12 para la muestra, con lo que se puede concluir que en este caso, y por el número reducido de los miembros del Universo, la muestra coincide con el Universo, con lo que la confiabilidad es 100 %

JUSTIFICAR: Debido a que el universo es reducido se ha aplicado las encuestas al universo sin realizar el cálculo de la muestra debido a que realizar dicho cálculo sería irrelevante.

TABLA 4: Encuestas

UNIVERSO	12	100%
MUESTRA	12	100%

ELABORADO POR: ERIKA MONSERRAT BASTIDAS DUQUE

9.2. MUESTREO POR CONGLOMERADO

Al conocer los elementos de la población, se han seleccionado las Agencias de Viaje en su totalidad que se encuentran registradas en el catastro, debido a que es un grupo reducido y que además las Agencias de Viaje se encontraban en proceso de cierre y por eso se determinó indispensable realizar la encuesta a todas las Agencias para poder establecer si estas tenían planes de contingencia, apoyo del Estado, diversificación de actividades, entre otras.

10. MATRIZ FODA

10.1. PROCESO DE ELABORACIÓN

Se identificó una serie de problemas en esta situación adversa, ocasionada por la reactivación del volcán Cotopaxi, que otorgaban Fortalezas, Oportunidades, así como Debilidades con su consecuente Amenaza. El proceso sopesó los diferentes componentes de este tema, y los valoró de tal manera para ver si eran parte de las fortalezas u oportunidades, o si la misma era, en detrimento, una debilidad o una amenaza, tratando con ello de moldear una propuesta de superación de las adversidades detectadas o del refuerzo de los beneficios identificados.

La principal fortaleza detectada fue la existencia misma del volcán Cotopaxi, la cual genera una inefable oportunidad de desarrollo para la población cercana y que realiza alguna actividad relacionada con el coloso. Otras fortalezas fueron: las poblaciones cercanas al volcán, en donde existe infraestructura hotelera, servicios básicos y de comunicación, señalización y opciones alimentarias tradicionales, las cuales generan sendas oportunidades a cada fortaleza, ya que con cada una de ellas se puede explotar las mismas y crear un ambiente propicio para el desarrollo. Consecuentemente aparecieron también las debilidades que el sector presenta, las mismas que giran alrededor de la reactivación del volcán y la falta de confianza de visitar la ciudad que dicha reactivación provoca. Esta debilidad va redondeada con la prohibición de ascender hasta la cumbre del volcán, que es una de las amenazas consecuentes de la debilidad. Otra de las debilidades encontradas, es la falta de difusión de atractivos alternativos al del Parque Nacional Cotopaxi, y de las medidas de seguridad con las que se cuenta para el mismo acceso al coloso, que consecuentemente traen las amenazas provocadas por falta de legislación gubernamental y de ordenanzas municipales para que se pueda minimizar los impactos y poder promulgar una visita segura al Parque Nacional Cotopaxi, así como al volcán – nevado mismo.

TABLA 5: MATRIZ FODA

	FORTALEZAS		OPORTUNIDADES
F1	Gran interés turístico del volcán Cotopaxi	O1	Permiso de ingreso a los turistas al Parque Nacional Cotopaxi
F2	Poblaciones cercanas a los lugares turísticos	O2	Planes de contingencia adecuados para precautelar la seguridad del visitante, los cuales han sido establecidos por las autoridades
F3	Medidas de seguridad para el andinismo y visita al Parque Nacional Cotopaxi	O3	Políticas de precaución aplicadas en todos los sectores de incidencia volcánica
F4	Alternativas turísticas cerca de la ciudad de Latacunga	O4	Salvaguardas y otras políticas económicas que cuidan la producción nacional, e impiden el ingreso de productos extranjeros
F5	Existencia de lugares seguros de la ciudad en caso de peligro volcánico	O5	Política migratoria adecuada para el ingreso de todo tipo de personas al país.
F6	Servicios básicos al alcance de los visitantes en la mayoría de lugares de la ciudad	O6	Ordenanzas municipales que promueven los distintos atractivos turísticos, seguros de la amenaza volcánica
F7	Señalización adecuada para posibles evacuaciones en caso de una posible erupción del volcán Cotopaxi	O7	Reglamento que ayuda a la exención de tarifas a grupos de atención prioritaria
F8	Infraestructura hotelera al alcance del turista	O8	Mejoramiento de carreteras por parte del Gobierno Central
F9	Riqueza cultural y folclórica al alcance de los visitantes	O9	Reconocimiento de los elementos folclóricos como parte de la cultura nacional
F10	Agencias de viajes situadas en lugares estratégicos	O10	Estabilidad política, que presupone mayor oportunidad de desarrollo

	DEBILIDADES		AMENAZAS
D1	Actividad volcánica impredecible del volcán Cotopaxi	A1	Prohibición de ascenso hasta la cumbre del coloso
D2	La mayoría de las poblaciones aledañas están en riesgo por los lahares del volcán Cotopaxi	A2	Alejamiento de los turistas por el pánico a dichas normas
D3	Falta de confianza por parte del usuario a las Agencias de Viaje	A3	Mala aplicación de las políticas de prevención en muchos sectores productivos
D4	Falta de difusión y promoción de los lugares turísticos alternativos	A4	Elevación del IVA a 14%, lo que constituye una alza en los precios de los productos ofertados a los turistas
D5	Falta de conocimiento, por parte de los visitantes, de los lugares seguros en caso de una erupción volcánica	A5	Ingreso de personas que pueden quitar su trabajo en los diferentes negocios turísticos
D6	Falta de servicios básicos en lugares estratégicos	A6	Ordenanzas municipales incumplidas por poca difusión y control
D7	Descuido de las señaléticas para evacuaciones en caso de una erupción del Cotopaxi	A7	Falta de una normativa municipal que haga efectivo el acceso a las zonas turísticas de las personas con discapacidad
D8	Infraestructura hotelera no acorde a las necesidades, con ausencia de hoteles de calidad para los visitantes	A8	Elevación de las tarifas de transporte, que supone un mayor gasto de los visitantes
D9	Falta de información adecuada sobre las diferentes riquezas culturales y gastronómicas que posee la ciudad	A9	Ley de cultura inapropiada para la realidad de artistas y artesanos
D10	Excesiva presencia de Agencias de Viaje, que presupone un desfase económico, con una mayor oferta, y una poca demanda	A10	Elecciones cercanas, que presupone un cambio de régimen

FUENTE: MINISTERIO DE TURISMO

ELABORADO POR: ERIKA MONSERRATH BASTIDAS DUQUE

10.2. ANÁLISIS DE LOS COMPONENTES SOCIOECONÓMICOS CON LA REACTIVACIÓN DEL VOLCÁN COTOPAXI

De manera general, la reactivación del volcán Cotopaxi, trajo consigo numerosas consecuencias sociales y económicas, las mismas que afectaron al diario vivir de la sociedad, pues alteró el accionar de estas porque las mismas dependían de ello o tenían afectación en su entorno. Entre las principales consecuencias identificadas por la reactivación del volcán, y que han tenido mayor repercusión social y económica son:

1. Disminución de turistas y visitantes a la ciudad por la paranoia que causó la emergencia.
2. Retroceso económico de las empresas que directa o indirectamente vivían del Cotopaxi, o que se situaban en zonas de posible afectación por lahares.
3. Disminución de la población en las zonas aledañas, puesto que hubo una importante emigración de gente hacia otros lares por el miedo que provocó la reactivación del coloso.
4. Afectación al comercio y la industria que, hasta ese momento, se había desarrollado en la ciudad de Latacunga, ya que disminuyó la demanda y con ello la oferta en todos los campos comerciales e industriales.

De acuerdo a los datos recolectados de diferentes fuentes, se puede mencionar lo siguiente:

TABLA 6: MEFI

	FORTALEZAS	Peso	Peso%	Valor	Ponderación
F1	Gran interés turístico del volcán Cotopaxi	0,08	8%	4	0,32
F2	Poblaciones cercanas a los lugares turísticos	0,05	5%	3	0,15
F3	Medidas de seguridad para el andinismo y visita al Parque Nacional Cotopaxi	0,06	6%	4	0,24
F4	Alternativas turísticas cerca de la ciudad de Latacunga	0,04	4%	3	0,12
F5	Existencia de lugares seguros de la ciudad en caso de peligro volcánico	0,03	3%	3	0,09

F6	Servicios básicos al alcance de los visitantes en la mayoría de lugares de la ciudad	0,03	3%	3	0,09
F7	Señalización adecuada para posibles evacuaciones en caso de una posible erupción del volcán Cotopaxi	0,07	7%	4	0,28
F8	Infraestructura hotelera al alcance del turista	0,05	5%	3	0,15
F9	Riqueza cultural y folclórica al alcance de los visitantes	0,03	3%	3	0,09
F10	Agencias de viajes situadas en lugares estratégicos	0,04	4%	3	0,12
	SUBTOTAL 1	0,48	48%		1,65
	DEBILIDADES				
D1	Actividad volcánica impredecible del volcán Cotopaxi	0,08	8%	2	0,16
D2	La mayoría de las poblaciones aledañas están en riesgo por los lahares del Cotopaxi	0,06	6%	2	0,12
D3	Falta de confianza por parte del usuario a las Agencias de Viaje	0,03	3%	1	0,03
D4	Falta de difusión y promoción de los lugares turísticos alternativos	0,07	7%	2	0,14
D5	Falta de conocimiento, por parte de los visitantes, de los lugares seguros en caso de una erupción volcánica	0,04	4%	1	0,04
D6	Falta de servicios básicos en lugares estratégicos	0,04	4%	1	0,04
D7	Descuido de las señaléticas para evacuaciones en caso de una erupción	0,05	5%	1	0,05
D8	Infraestructura hotelera no acorde a las necesidades, con ausencia de hoteles de calidad para los visitantes	0,08	8%	2	0,16
D9	Falta de información adecuada sobre las diferentes riquezas culturales y gastronómicas que posee la ciudad	0,04	4%	1	0,04
D10	Excesiva presencia de Agencias de Viaje, que presupone un desfase económico, con una mayor oferta, y una poca demanda	0,03	3%	1	0,03
	SUBTOTAL 2	0,52	52%		0,81
	SUBTOTAL 1 + SUBTOTAL 2	0,48 +0,52	48 + 52		1,65 + 0,81
	TOTAL	1	100%		2,46

FUENTE: MINISTERIO DE TURISMO

ELABORADO POR: ERIKA MONSERRATH BASTIDAS DUQUE

COMPARACIÓN FORTALEZAS CON DEBILIDADES

En general las Fortalezas superan a las Debilidades y para ello, hay que sólo revisar el puntaje obtenido en la ponderación, en cada uno de los subtotales, y es que las Fortalezas obtuvieron un valor de 1,65, mientras que las Debilidades 0,81, aunque este valor es relativo, de acuerdo a la fórmula de cálculo, no obstante, se puede ver que relativamente, las Fortalezas no se dejan opacar por las Debilidades, y más bien lo doblan en puntaje.

Las fortalezas tienen ventaja porque su esencia se refiere a incidencias reales de la actividad turística, además de situaciones ya implementadas en la realidad, mismas que dan excelentes beneficios ya en la actualidad, mientras que las debilidades se refieren a situaciones no desarrolladas, o faltas que aunque muestran una deficiencia en la actividad turística, no infieren de forma radical en ella.

Por poner un ejemplo, F1, que se refiere a la existencia misma del atractivo que supone el volcán Cotopaxi, no es opacada por D1, que se refiere a la peligrosidad del volcán, pues esta no es algo que sea constante y, con las precauciones requeridas, no infiere en la actividad turística. En F2, se puede ver que la existencia de poblaciones cercanas son una fortaleza, más que una debilidad, ya que, como se dijo, con buenos planes de contingencia, se puede subsanar cualquier deficiencia.

TABLA 7: MEFE

	OPORTUNIDADES	Peso	Peso%	Valor	Ponderación
O1	Permiso de ingreso a los turistas al Parque Nacional Cotopaxi	0,08	8%	4	0,24
O2	Planes de contingencia adecuados para precautelar la seguridad del visitante, los cuales han sido establecidos por las autoridades	0,08	8%	4	0,24
O3	Políticas de precaución aplicadas en todos los sectores de incidencia volcánica	0,08	8%	4	0,24
O4	Salvaguardas y otras políticas económicas que cuidan la producción nacional, e impiden el ingreso de productos extranjeros	0,05	5%	3	0,15

O5	Política migratoria adecuada para el ingreso de todo tipo de personas al país.	0,05	5%	3	0,15
O6	Ordenanzas municipales que promueven los distintos atractivos turísticos, seguros de la amenaza volcánica	0,04	4%	3	0,12
O7	Reglamento que ayuda a la exención de tarifas a grupos de atención prioritaria	0,03	3%	3	0,09
O8	Mejoramiento de carreteras por parte del Gobierno Central	0,07	7%	4	0,28
O9	Reconocimiento de los elementos folclóricos como parte de la cultura nacional	0,04	4%	3	0,12
O10	Estabilidad política, que presupone mayor oportunidad de desarrollo	0,04	4%	3	0,12
	SUBTOTAL 1	0,57	57 %		1,75
	AMENAZAS				
A1	Prohibición de ascenso hasta la cumbre del coloso Disminuye los números de viajes	0,07	7%	2	0,14
A2	Alejamiento de los turistas por el pánico a dichas normas	0,06	6%	2	0,12
A3	Mala aplicación de las políticas de prevención en muchos sectores productivos	0,04	4%	1	0,04
A4	Elevación del IVA a 14%, lo que constituye una alza en los precios de los productos ofertados a los turistas	0,06	6%	2	0,12
A5	Ingreso de personas que pueden quitar su trabajo en los diferentes negocios turísticos	0,03	3%	1	0,03
A6	Ordenanzas municipales incumplidas por poca difusión y control	0,03	3%	1	0,03
A7	Falta de una normativa municipal que haga efectivo el acceso a las zonas turísticas de las personas con discapacidad	0,03	3%	1	0,03
A8	Elevación de las tarifas de transporte, que supone un mayor gasto de los visitantes	0,05	5%	1	0,05
A9	Ley de cultura inapropiada para la realidad de artistas y artesanos	0,03	3%	1	0,03
A10	Elecciones cercanas, que presupone un cambio de régimen	0,03	3%	1	0,03
	SUBTOTAL 2	0,43	43%		0,59
	SUBTOTAL 1 + SUBTOTAL 2	0,57 +0,43	57% +43%		1,75 + 0,59

TOTAL	1	100%	2,34
--------------	----------	-------------	-------------

FUENTE: MINISTERIO DE TURISMO

ELABORADO POR: ERIKA MONSERRATH BASTIDAS DUQUE

COMPARACIÓN OPORTUNIDADES Y AMENAZAS

Las Oportunidades identificadas superan abismalmente a las amenazas, y es que a pesar de la fórmula del cálculo, se puede ver que la Ponderación de las Oportunidades casi triplica al de las Amenazas, y esto quizá se deba a que ha existido un trabajo en el la actividad turística de la ciudad, especialmente en cuanto se refiere a las visitas al Cotopaxi.

Se puede notar que la legislación ecuatoriana ya ha desarrollado normas que protegen y a la vez impulsan la actividad turística. Las Amenazas, en cambio, se refieren a lo que aún no se ha desarrollado, y es por eso que la incidencia de las Oportunidades es mucho mayor al de las Amenazas, aunque también incide el hecho de que el mismo Cotopaxi es un gran atractivo a nivel mundial, cosa esta que por sí sola ya es una grandísima ventaja, que por ende supone unas eficientes oportunidades turísticas.

TABLA 8: MATRIZ CAUSA Y EFECTO

	CAUSA		EFECTO
C1	Reactivación del volcán Cotopaxi	E1	Pánico en la colectividad por ello, especialmente en el turista
C2	Falta de visitantes a la ciudad	E2	Recesión económica por parte de las Agencias de Viaje y sector hotelero
C3	Impedimento de la ascensión a la cumbre del volcán Cotopaxi	E3	Alejamiento de los turistas, especialmente de extranjeros que desean llegar a la cúspide del nevado
C4	Falta de promoción de lugares alternativos al Parque Nacional Cotopaxi	E4	Dependencia exclusiva del turismo en el Parque Nacional Cotopaxi y discriminación de los otros lugares

C5	Alejamiento de la industria y de empresas comerciales de la ciudad	E5	Incremento de la pobreza de los habitantes de la ciudad, así como de la delincuencia y otras cosas relacionadas
C6	Implementación de planes de emergencia para el caso de una erupción volcánica	E6	Mejoramiento de la seguridad de los turistas
C7	Mejor señalización de lugares seguros y vías de evacuación	E7	Disminución de riesgos para los turistas
C8	Realización de simulacros de una eventual erupción del Cotopaxi	E8	Mayor concienciación de la gente en cuanto a los riesgos volcánicos
C9	Promoción de las riquezas culturales y gastronómicas de la ciudad de Latacunga	E9	Mayor apreciación y degustación por parte de los turistas de las diferentes bondades que oferta la ciudad
C10	Cierre de algunas Agencias de Viaje	E10	Disminución de la Oferta para cubrir la minúscula demanda de turistas que hay en la ciudad

FUENTE: MINISTERIO DE TURISMO

ELABORADO POR: ERIKA MONSERRATH BASTIDAS DUQUE

TABLA 9: CAMBIO DE PAQUETES TUISTICOS

➤ Los Llanganates	➤ Asenso al Cayambe
➤ Asenso al Putzalahua	➤ Asenso al Chimborazo
➤ Laguna del Quilotoa	➤ La Reserva del Cuyabeno
➤ Ascenso a los Ilinizas	➤ Turismo de aventura en Baños

ELABORADO POR: ERIKA MONSERRATH BASTIDAS DUQUE

FUENTE: PROPIETARIOS DE AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO DE COTOPAXI.

ANTECEDENTES

De acuerdo a lo investigado, y para poder seleccionar a aquellos lugares que han atraído turistas a su haber, perjudicando la llegada de los mismos al Parque Nacional Cotopaxi, son los

mencionados arriba, los cuales, por su cercanía se convierte en las principales actividades alternativas.

No obstante, de ellos sobresale el Quilotoa y los nevados de los Ilinizas como los principales rivales del coloso, por su fama a nivel nacional y por ser los más representativos de la región. Esta designación, como se dijo se la dio a la cercanía, pero en realidad, hay otros lugares lejanos, como las Galápagos, el Cuyabeno, el Yasuní, que son aquellos que en potencialidad de turistas en realidad compiten con los turistas

10.3. ESTRATEGIAS OBTENIDAS DE ACUERDO A LA MATRIZ

- Mantenimiento del prestigio que tiene el Parque Nacional Cotopaxi, buscando que su promoción no decaiga, y que más bien se incremente en la misma, para que siga siendo uno de los lugares más visitados del país.
- Impulso a las poblaciones cercanas al nevado, para que estas crean una dependencia del lugar turístico y con ello se dé en ellas un desarrollo acorde a las exigencias turísticas del Parque.
- Promoción de “Visita Segura” al Parque Nacional Cotopaxi, mientras dure la apertura restringida al mismo, en cuanto a la ascensión al Nevado, para que con esto no disminuya
- Mejor promoción de lugares alternativos al Parque Nacional Cotopaxi, que deben ofertar el disfrute total al turista, además de precios bajos, con los que se podrá hacer frente a la gran demanda que tiene el mencionado Parque Nacional Cotopaxi.
- Delimitación adecuada de las zonas seguras en donde el turista, si es que llega a darse un cataclismo volcánico, pueda salvaguardar su integridad y su vida.
- Mejoramiento de los servicios básicos (incluido el internet), para que el visitante goce de servicios básicos de calidad en todos los lugares de la ciudad, especialmente en los lugares turísticos.
- Tecnificación de la señalética para que el visitante sepa por donde evacuar de las zonas de peligro en caso de una catástrofe volcánica del Cotopaxi.
- Búsqueda de la excelencia hotelera en la ciudad, para que el visitante tenga las mejores alternativas de alojamiento.

- Poner al alcance del turista las diferentes manifestaciones culturales y riquezas gastronómicas que oferta la ciudad, para que llegue éste a valorarlas y pueda difundirlas en su lugar de residencia y haya con ello una mayor promoción de nuestra tierra.
- Estudios técnicos y de mercadeo, para que las diferentes Agencias de Viaje se sitúen en un sector adecuado para que los visitantes puedan acceder a dichas Agencias de una manera más acorde.

TABLA 10: LUGARES CON MAS FRECUENCIA HAN VISITADO

Cumbre al Ilinizas	5%
Visita al Quilotoa	5%
Cumbre al Cayambe	15%
otras	20%

ELABORADO POR: ERIKA MONSERRATH BASTIDAS DUQUE

FUENTE: PROPIETARIOS DE AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO DE COTOPAXI

TABLA 11: GUIAS

Agencias	Guías trabajaba en el 2010	Guías que trabajan en el 2017
Ecomontes tour	30	7
Greivag	15	4
Tobar Expedición	15	5
Estambul tour	13	3
Selva Nieve	15	4
Limpiopungo Tour	20	7
Zona Verde Expediciones	14	5

ELABORADO POR: ERIKA MONSERRATH BASTIDAS DUQUE

FUENTE: PROPIETARIOS DE AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO DE COTOPAXI

ANTECEDENTES

A partir de la reactivación del volcán Cotopaxi, hubo una baja considerable de turistas a nivel general, las agencias de viajes tuvieron que hacer cancelaciones de los tours al volcán, aparte de tener que hacer devoluciones a los clientes por los tours cancelados.

11. RESULTADOS

El primer paso dentro de la investigación fue la aplicación de la encuesta, cuyos datos han servido para el análisis que se presentará posteriormente; para ello, se aplicó a **12 propietarios**

de **Agencias de Viaje y Operadoras de Turismo de Cotopaxi**, para determinar los resultados, tanto cuantitativos, como cualitativos. Los siguientes son los datos que arrojó esta investigación.

PREGUNTA 1

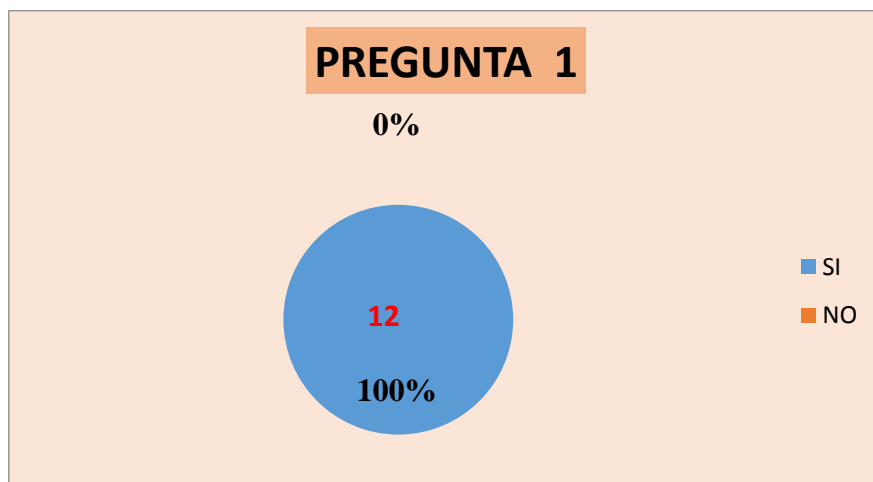
¿Cree usted que el volcán Cotopaxi es una amenaza para la economía de las agencias de viajes?

TABLA 12:

No	ALTERNATIVAS	Ni	%
1	SI	12	100,00%
2	NO	0	0,00%
TOTAL		12	100%

FUENTE: PROPIETARIOS DE AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO DE COTOPAXI
ELABORADO POR: ERIKA MONSERRATH BASTIDAS DUQUE

GRÁFICO 1:



FUENTE: PROPIETARIOS DE AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO DE COTOPAXI
ELABORADO POR: ERIKA MONSERRATH BASTIDAS DUQUE

ANÁLISIS

Del **100%** de los propietarios encuestados, el **100%** considera que el volcán Cotopaxi es una amenaza para la economía de las agencias de viajes tanto de la ciudad como de la provincia.

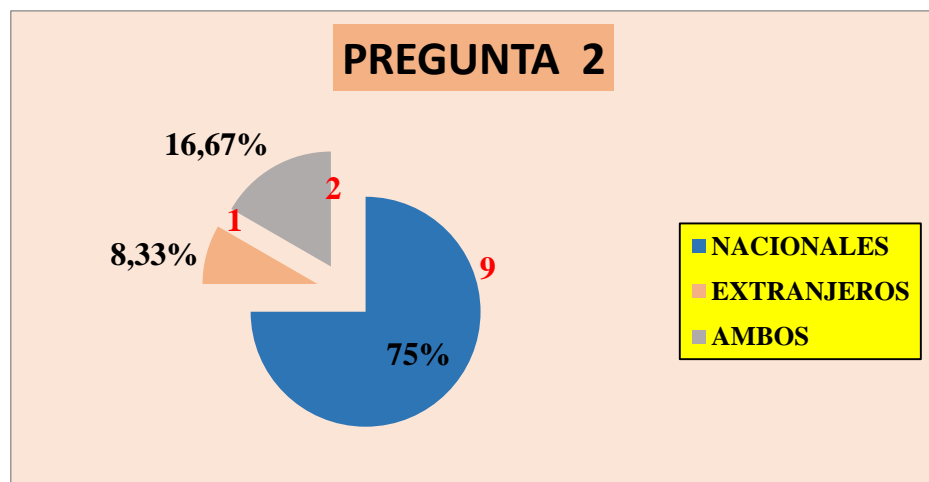
¿Qué tipo de turistas ha visitado a su Agencia de Viajes por causa de dicho evento?

TABLA 13:

No	ALTERNATIVAS	Ni	%
1	NACIONALES	9	75,00%
2	EXTRANJEROS	1	8,33%
3	AMBOS	2	16,67%
TOTAL		12	100,00%

FUENTE: PROPIETARIOS DE AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO DE COTOPAXI
ELABORADO POR: ERIKA MONSERRATH BASTIDAS DUQUE

GRÁFICO 2



FUENTE: PROPIETARIOS DE AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO DE COTOPAXI
ELABORADO POR: ERIKA MONSERRATH BASTIDAS DUQUE

Del **100%** de los propietarios encuestados, el **75%** considera que los **TURISTAS NACIONALES** han disminuido su llegada a nuestra ciudad y provincia, mientras que el **8,33%** cree que han sido los **TURISTAS EXTRANJEROS** quienes no han querido llegar a visitar nuestra ciudad y provincia; y, el **16,67 %** manifiesta que **AMBOS** han disminuido su visita a nuestra ciudad y provincia tanto los turistas nacionales como los extranjeros.

PREGUNTA 3

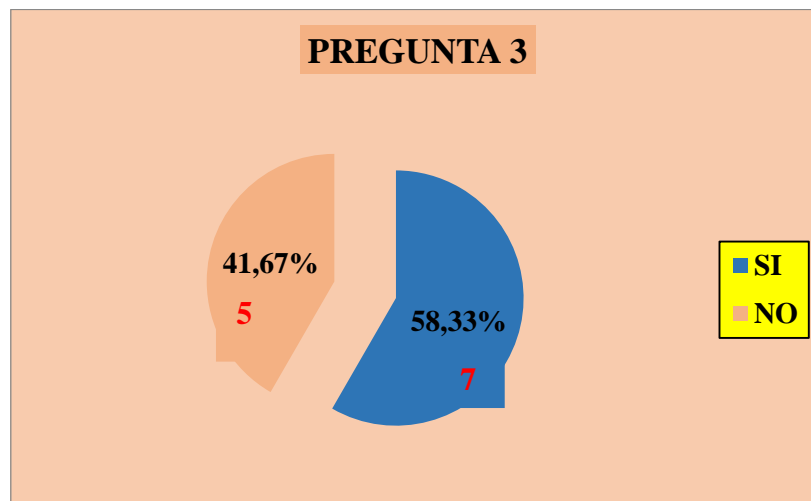
¿Considera usted que los lugares turísticos de mayor afectación ante una posible erupción del volcán Cotopaxi, han sufrido deterioro turístico y económico, repercutiendo ello en la actividad que realiza usted en su Agencia de Viajes?

TABLA 14

No	ALTERNATIVAS	Ni	%
1	SI	7	58,33%
2	NO	5	41,67%
TOTAL		12	100%

FUENTE: PROPIETARIOS DE AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO DE COTOPAXI
ELABORADO POR: ERIKA MONSERRATH BASTIDAS DUQUE

GRÁFICO 3



FUENTE: PROPIETARIOS DE AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO DE COTOPAXI

ELABORADO POR: ERIKA MONSERRATH BASTIDAS DUQUE

Del **100%** de los propietarios encuestados, el **58,33%** considera que los lugares turísticos de mayor afectación ante una posible erupción del Volcán Cotopaxi, han sufrido deterioro turístico y económico, repercutiendo ello en la actividad que realizan las Agencias de Viajes, mientras

que el **41,67 %** considera que **NO** han sufrido deterioro turístico y económico, peor aún que eso haya repercutido en la actividad que realizan las Agencias de Viajes.

PREGUNTA 4

¿Han existido propuestas viables por parte de las autoridades provinciales para poder reactivar la economía de las diferentes Agencias de Viaje de la ciudad?

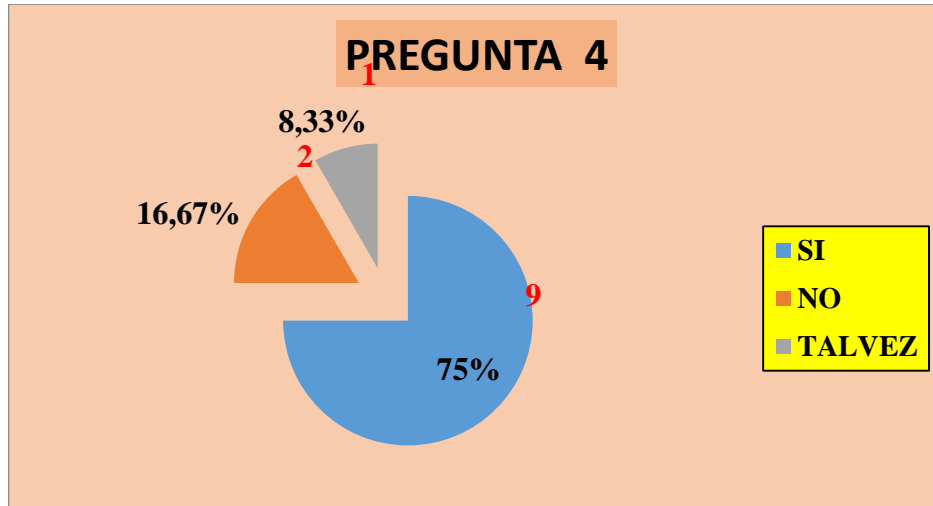
TABLA 15

No	ALTERNATIVAS	Ni	%
1	SI	9	75,00%
2	NO	2	16,67%
3		1	8,33%
TOTAL		12	100%

FUENTE: PROPIETARIOS DE AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO DE COTOPAXI

ELABORADO POR: ERIKA MONSERRATH BASTIDAS DUQUE

GRÁFICO 4



FUENTE: PROPIETARIOS DE AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO DE COTOPAXI

ELABORADO POR: ERIKA MONSERRATH BASTIDAS DUQUE

Del **100%** de los propietarios encuestados, el **75%** considera que **SI** han existido propuestas viables por parte de las autoridades provinciales para poder reactivar la economía de las Agencias de Viaje de la ciudad, mientras que el **16,67%** considera que **NO** han existido propuestas viables por parte de las autoridades provinciales para poder reactivar la economía de las Agencias de Viaje de la ciudad; y, el **8,33%**, considera que **TAL VEZ** haya existido

propuestas viables por parte de las autoridades provinciales para poder reactivar la economía de las diferentes Agencias de Viaje de la ciudad de Latacunga.

PREGUNTA 5

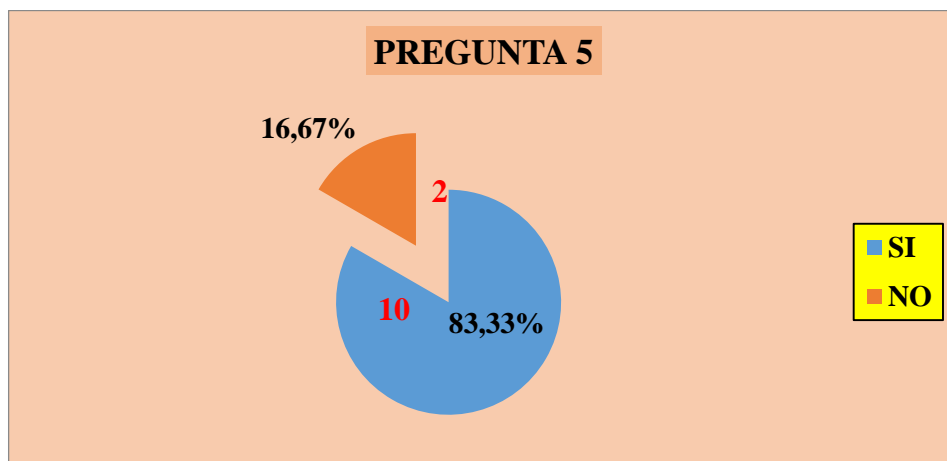
¿Considera usted que la propaganda existente a nivel nacional e internacional de las zonas turísticas del sector y de las Agencias de Viaje que las ofertan, es adecuada para subsanar la carestía ocasionada por la emergencia?

TABLA 16

No	ALTERNATIVAS	Ni	%
1	SI	10	83,33%
2	NO	2	16,67%
TOTAL		12	100%

FUENTE: PROPIETARIOS DE AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO DE COTOPAXI
ELABORADO POR: ERIKA MONSERRATH BASTIDAS DUQUE

GRÁFICO 5



FUENTE: PROPIETARIOS DE AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO DE COTOPAXI
ELABORADO POR: ERIKA MONSERRATH BASTIDAS DUQUE

Del **100%** de los propietarios encuestados, el **83,33%** considera que la propaganda existente a nivel nacional e internacional de las zonas turísticas del sector y de las Agencias de Viaje que las ofertan, es adecuada para subsanar la carestía ocasionada por la emergencia, mientras que el **20% NO** considera que la propaganda existente a nivel nacional e internacional de las zonas

turísticas del sector y de las Agencias de Viaje que las ofertan, es adecuada para subsanar la carestía ocasionada por la emergencia.

PREGUNTA 6

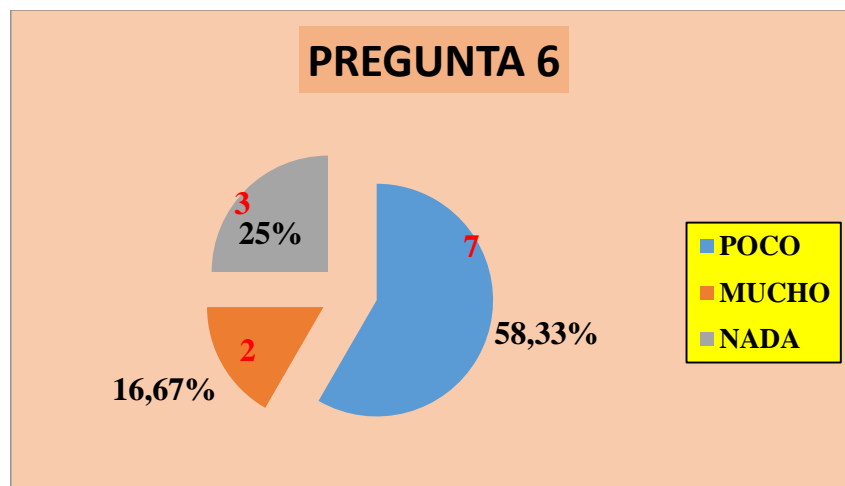
¿Las autoridades han dado su apoyo efectivo al sector turístico de la ciudad, después de la reactivación del volcán Cotopaxi?

TABLA 17

No	ALTERNATIVAS	Ni	%
1	POCO	7	58,33%
2	MUCHO	2	16,67%
3	NADA	3	25,00%
TOTAL		12	100%

FUENTE: PROPIETARIOS DE AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO DE COTOPAXI
ELABORADO POR: ERIKA MONSERRATH BASTIDAS DUQUE

GRÁFICO 6



FUENTE: PROPIETARIOS DE AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO DE COTOPAXI
ELABORADO POR: ERIKA MONSERRATH BASTIDAS DUQUE

Del **100%** de los propietarios encuestados, el **58,33%** considera que las autoridades han dado **POCO** apoyo al sector turístico de la ciudad, después de la reactivación del volcán Cotopaxi, mientras que el **16,67%** considera que las autoridades han dado **MUCHO** apoyo al sector turístico de la ciudad, después de la reactivación del volcán Cotopaxi; y, el **25,00%**, considera

que las autoridades no han dado **NADA** de apoyo al sector turístico de la ciudad, después de la reactivación del volcán Cotopaxi.

PREGUNTA 7

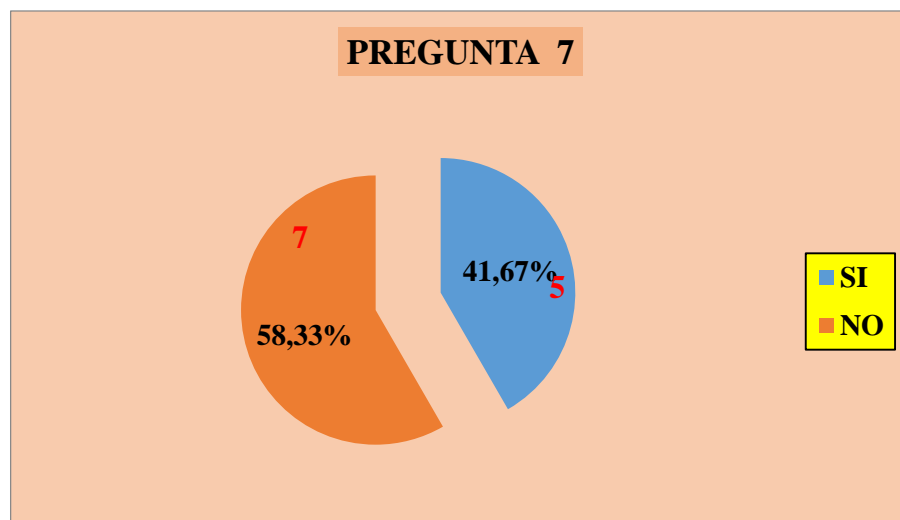
¿Cree que las autoridades locales y nacionales, han dado incentivos a las Agencias de Viaje para que reactiven su actividad turística?

TABLA 18

No	ALTERNATIVAS	Ni	%
1	SI	5	41,67%
2	NO	7	58,33%
TOTAL		12	100%

FUENTE: PROPIETARIOS DE AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO DE COTOPAXI
ELABORADO POR: ERIKA MONSERRATH BASTIDAS DUQUE

GRÁFICO 7



FUENTE: PROPIETARIOS DE AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO DE COTOPAXI
ELABORADO POR: ERIKA MONSERRATH BASTIDAS DUQUE

Del **100%** de los propietarios encuestados, el **41,67%** cree que las autoridades locales y nacionales, han dado incentivos a las Agencias de Viaje para que reactiven su actividad

turística, mientras que el **58,33%**, consideran que las autoridades locales y nacionales, **NO** han dado incentivos a las Agencias de Viaje para que reactiven su actividad turística.

PREGUNTA 8

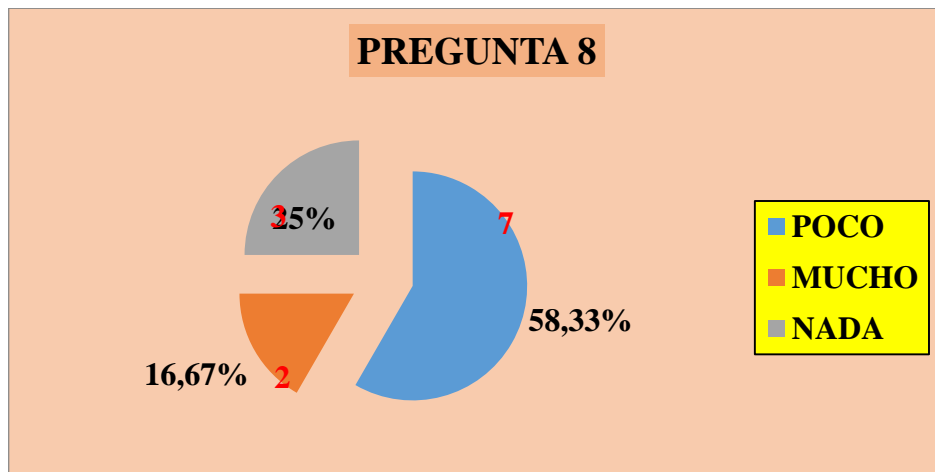
¿Ha visto ud recuperar el ingreso de turistas a la ciudad con la apertura del parque Nacional Cotopaxi?

TABLA 19

No	ALTERNATIVAS	Ni	%
1	POCO	7	58,33%
2	MUCHO	2	16,67%
3	NADA	3	25,00%
TOTAL		12	100%

FUENTE: PROPIETARIOS DE AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO DE COTOPAXI
ELABORADO POR: ERIKA MONSERRATH BASTIDAS DUQUE

GRÁFICO 8



FUENTE: PROPIETARIOS DE AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO DE COTOPAXI
ELABORADO POR: ERIKA MONSERRATH BASTIDAS DUQUE

Del **100%** de los propietarios encuestados, el **60%** considera que luego de la reapertura del Parque Nacional Cotopaxi y del permiso de ascensión hasta el límite de las nieves perpetuas

del nevado, se ha visto recuperar **POCO** el ingreso de turistas a la ciudad, mientras que el **13,33%** considera se ha visto recuperar **MUCHO** el ingreso de turistas a la ciudad; y, que el **26,67%** ha visto recuperar **NADA**, el ingreso de turistas a la ciudad.

PREGUNTA 9

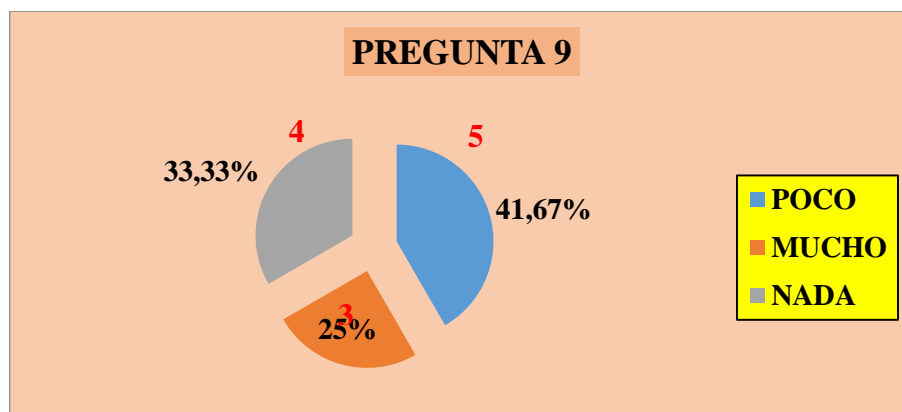
¿Las alternativas turísticas poco difundidas que tiene la provincia, ¿Han suplido de manera óptima al gran atractivo que resulta el Parque Nacional Cotopaxi?

TABLA 20

No	ALTERNATIVAS	Ni	%
1	POCO	5	41,67%
2	MUCHO	3	25,00%
3	NADA	4	33,33%
TOTAL		12	100%

FUENTE: PROPIETARIOS DE AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO DE COTOPAXI
ELABORADO POR: ERIKA MONSERRATH BASTIDAS DUQUE

GRÁFICO 9



FUENTE: PROPIETARIOS DE AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO DE COTOPAXI
ELABORADO POR: ERIKA MONSERRATH BASTIDAS DUQUE

Del **100%** de los propietarios encuestados, el **46,67%** considera que las alternativas turísticas poco difundidas que tiene la provincia, han suplido **POCO** al gran atractivo que resulta el

Parque Nacional Cotopaxi, mientras que el **20%**, considera que han suplido **MUCHO** al gran atractivo que resulta el Parque Nacional Cotopaxi, y el **33,33%** considera que no han suplido **NADA** al gran atractivo que resulta el parque Nacional Cotopaxi.

PREGUNTA 10

Su Agencia de Viajes, ¿Oferta paquetes turísticos que brindan seguridad al turista ante una posible erupción del volcán Cotopaxi?

TABLA 21

No	ALTERNATIVAS	Ni	%
1	SI	12	100,00%
2	NO	0	0,00%
TOTAL		12	100%

FUENTE: PROPIETARIOS DE AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO DE COTOPAXI
ELABORADO POR: ERIKA MONSERRATH BASTIDAS DUQUE

GRÁFICO 10



FUENTE: PROPIETARIOS DE AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO DE COTOPAXI
ELABORADO POR: ERIKA MONSERRATH BASTIDAS DUQUE

Del **100%** de los propietarios encuestados, el **100%**, **AFIRMA** que su agencias de viajes, **SI** oferta paquetes turísticos que brindan seguridad al turista ante una posible erupción del volcán Cotopaxi.

9.1.DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Según se pudo identificar en el problema de partida de este trabajo investigativo, el sector turístico de la ciudad, y por ende las Agencias de Viaje que desarrollan la misma, tuvieron seria afectación por la reactivación del volcán Cotopaxi, siendo que incluso muchas empresas llegaron a cerrarse por esto y algunas teniendo que ceñirse a la baja de usuarios.

Otro de los problemas fue que los turistas, tanto nacionales como extranjeros, tenían especial preferencia por el Cotopaxi, y debido a su reactivación, les fue prohibida, por la autoridad competente, el ascenso al nevado, y eso provocó que el turista se alejara de nuestra urbe, sobre todo, porque las alternativas turísticas no llegaban a suplir de manera óptima la falta del destino turístico primordial, que era el Cotopaxi.

De acuerdo a la investigación, se pudo demostrar que esta realidad era cierta, puesto que por la falta de este destino, los ingresos turísticos bajaron notablemente, y que a raíz de la prohibición de siquiera la entrada al Parque Nacional Cotopaxi, las Agencias de Viaje se fueron de pique y algunas hasta desaparecieron.

La encuesta demostró que la mayoría de las Agencias de Viaje tenían la percepción que las alternativas turísticas, en su totalidad, no podían llenar el vacío que dejó el Cotopaxi, pero que con cierto trabajo lograron subsanar en algo su necesidad de trabajo, sobre todo el Quilotoa, que es considerado el segundo lugar atractivo después del Cotopaxi. Sin embargo, ya con la reapertura del ingreso al Parque, en algo se recuperó la llegada de visitantes, aunque el gran limitante es la prohibición de ascender al cráter, que aleja aún a gran número de visitantes, porque el principal atractivo era conocer la boca de fuego del volcán activo más alto del mundo.

También se pudo demostrar que, a pesar de lo nefasto que fue esta reactivación para el sector turístico, sí trajo algo positivo, y eso fue el que todas las Agencias de Viaje se preocuparan por la seguridad del viajero en cuanto a los peligros volcánicos. Esto hace que la problemática del volcán y su actividad eruptiva se minimicen y lleguen a un nivel nulo, puesto que se

estandarizaron medidas para precautelar la vida y seguridad de las personas que lleguen, en este caso al parque Nacional Cotopaxi u otro sitio turístico que tenga influencia de esta actividad.

TABLA 22: Principales Problemas

➤ Cambio de los destinos para realizar las actividades que se realizaban anteriormente en el Parque Nacional.	➤ Prohibición de los ascensos hasta las cumbres del volcán Cotopaxi.
➤ Alejamiento de turistas por el pánico a dichas normas	➤ Planes de contingencia adecuados para precautelar la seguridad del visitante, los cuales han sido establecidos por las autoridades.
➤ Retroceso económico de las empresas que directa o indirectamente vivían del Cotopaxi, o que se situaban en zonas de posible afectación por lahares.	➤ Prohibieron el acceso al parque Nacional Cotopaxi para precautelar la seguridad de los visitantes.

ELABORADO POR: ERIKA MONSERRATH BASTIDAS DUQUE

FUENTE: PROPIETARIOS DE AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO DE COTOPAXI

9.2.ALTERNATIVAS Y ESTRATEGIAS DE MITIGACIÓN

Se puede señalar que el principal problema identificado es el decrecimiento económico provocado por la emergencia volcánica, el cual motivó la salida de diversas empresas de la ciudad de Latacunga, y la no inversión privada en la misma. Este problema, como era de esperarse, también afectó al sector turístico que tenía una dependencia del volcán, y que, como hubo una prohibición de llegar siquiera al coloso, lo sintió de una manera indescriptible, hasta el punto de casi desaparecer algunas de ellas.

La emergencia fue la oportunidad para sopesar la respuesta que la ciudad podía dar, en todos los ámbitos, a la ausencia de su principal atractivo, el cual era el Cotopaxi, y se demostró que

no existían alternativas turísticas idóneas para suplantar al Cotopaxi, ni tampoco había programas para impulsar aquello, sino que, en su gran mayoría, giraba en torno al volcán. Se pudo identificar también otro problema, el cual era la falta de estudios que disminuyan los costos de la visita, pues se sabe que el medio económico, mezclado con calidad son buenos atractivos de usuarios, pero eso no existía en las diferentes Agencias de Viaje de la ciudad y no hubo las armas suficientes para enfrentar la crisis.

Otra de las cosas que se demostró, es que no se tenía planes adecuados para reaccionar ante una emergencia volcánica, lo que alejó muchísimo a la inversión privada en la ciudad y provocó un retroceso económico sin precedentes. Esta falta de planes provocó una paranoia en la gente, que hizo que muchos decidieran buscar residencia en otros lares, y así despoblar muchos sectores, y ese fue otro de los efectos negativos de la situación.

9.3 IMPACTOS

TÉCNICOS

Se puede mencionar como principal impacto técnico, a la serie de normas que se tuvo que seguir para el estudio del tema, el mismo que coadyuvó al desarrollo de legislaciones y normativas para la prevención de desastres y planes de alerta temprana, todo con el fin de mitigar las consecuencias, de todo tipo, que, en este caso, la emergencia provocó.

SOCIALES

La sociedad, como beneficiaria principal del proyecto, tuvo al alcance una serie de conceptos que debía conocer sobre la emergencia y sobre la manera de minimizar los impactos que la misma pudiera tener en la sociedad. Además, la sociedad conoció la realidad de la ciudad post emergencia volcánica, y sobre qué bases debía edificar su desarrollo.

ECONÓMICOS

Este trabajo se centró en la temática del impacto económico que tuvo la ciudad por la emergencia volcánica, por lo que, además, planteó alternativas para superar la crisis, sobre todo del sector turístico, que sobrevino por la reactivación del Cotopaxi. Estas alternativas y sobre todo el estudio que se realizó sobre el tema, son los que Agencias de Viaje, pueden aplicar alguna medida que no socave su estado financiero, sino más bien que lo engrandezca.

Propuesta:**REPOTENCIACIÓN DE ALTERNATIVAS TURÍSTICAS, COMO LOS ILINIZAS Y EL QUILOTOA.****Estrategias:**

- Abaratamiento de Costos para el acceso a dichos lugares, tratando de que estos destinos se vean atractivos para los visitantes;
- Promover el Andinismo en los Ilinizas, además de recorrido por la Reserva Natural que circunda a dichos nevados.
- Práctica de deportes de aventura en el Quilotoa, así como recorrido por su cráter, uno de los pocos que alberga un lago en su cráter.
- Planes turísticos que alberguen la visita conjunta a los dos nevados.

Propuesta:**ABARATAMIENTO DE COSTOS PARA CUALQUIERA DE LAS OPCIONES ALTERNATIVAS AL COTOPAXI QUE POSEE LA PROVINCIA****Estrategias:**

- Estudio de los diferentes mercados en donde se desarrolla la alternativa turística;
- Alianza con algunas empresas que ofrezcan servicios de calidad a precios bajos, los cuales no presupongan una disminución de la excelencia.
- Búsqueda de tours que engloben muchos destinos, con el fin de abaratar los costos de cada visita.

Propuesta:

PROMOCIÓN A NIVEL NACIONAL E INTERNACIONAL DE UN TURISMO SEGURO DE NUESTRA PROVINCIA

Estrategias:

- Alianzas con empresas privadas y estatales que tengan catastro de alternativas turísticas, para que integren a sus opciones la visita a la ciudad y provincia con todas las seguridades correspondientes.
- Búsqueda de opciones específicas de turismo, que sean atrayentes para los turistas.
- Promoción de la Fiesta de la Mama Negra como una alternativa turística a nivel internacional.

10. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

10.1 Conclusiones

- La reactivación del Volcán Cotopaxi provocó serios daños al sector turístico de la ciudad, demostrándose en el cierre de algunas de las Agencias de Turismo del cantón Latacunga.
- El Cotopaxi es uno de los principales atractivos del país, por lo que el suplantarlos con otro destino, es una tarea muy ardua y casi imposible de realizar; debido a que las actividades se las realizan en varios destinos más no solo en uno de ellos.
- Debido a la emergencia volcánica, se replantearon los planes de emergencia y se actualizó las medidas de seguridad que deben tener los visitantes que llegan al Parque Nacional Cotopaxi, o a algún atractivo de la ciudad que está dentro de las zonas de influencia por los lahares volcánicos.

10.2 Recomendaciones

- Se hace necesaria la implementación de alternativas turísticas que suplan a la ausencia del volcán mientras dure la emergencia.

- Poner en práctica las alternativas de solución que se han presentado en este trabajo investigativo, todo con el fin de superar la crisis e impedir que vuelvan esos meses álgidos que atacaron al sector turístico de la ciudad de Latacunga.
- Buscar el apoyo de la empresa pública y privada, para que en un trabajo mancomunado, se pueda tener alternativas de turismo, en casos en los que sea imposible la llegada al parque Nacional Cotopaxi, o al nevado mismo.

11. Presupuesto del Proyecto

TABLA 23: GASTOS

CANT	DETALLE	COSTO UNIT	COSTO TOTAL
	Ingresos propios		641,36
	TOTAL INGRESOS		641,36
	TECNOLÓGICOS		
1500	Copias	0,02	30,00
250 h	Uso del internet	0,75	187,50
700	Impresiones blanco y negro	0,10	70,00
150	Impresiones color	0,25	37,50
3	CD para tesis	0,50	1,50
3	Quemada de CDS	1,50	4,50
	MATERIALES		
6	Esferos	0,30	1,80
10	Lápices	0,25	2,50
2	Reglas	0,30	0,60
5	Borradores	0,15	0,75
200	Hojas de papel bon	0,01	2,00
100	Hojas de carpeta	1,40	1,40
2	Empastado de tesis	30,00	60,00
6	Anillado anteproyectos y tesis	3,00	18,00
5	Resaltadores	1,00	5,00
2	Adquisición de libros de ayuda	25,00	50,00

	Movilización distintos lugares	100,00	100,00
	Fotografías	10,00	10,00
	SUBTOTAL		583,05
10%	Imprevistos		58,31
	TOTAL GASTOS		641,36

ELABORADO POR: ERIKA MONSERRATH BASTIDAS DUQUE

12. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ÁVILA, Roberto y BARRADO, Daniel: **Geografía y Turismo**, Primera Edición, 2005, Bogotá, Editorial Bolivariano.

BUADES, Joan y CAÑADA, Ernesto: *El Turismo en el inicio del milenio*, Primera Edición, 2012, Quito, Editorial Oveja Negra.

BALLESTEROS Coello, Xavier: Tesis de Grado: *Las Agencias de Viaje*, 2012, Universidad de Guayaquil, dirigida por Master, Isabel García Espinoza.

CONSTITUCIÓN de la República, Publicado por la Asamblea Nacional, inscrita en el Registro Oficial en 2008.

DONAIRE, José Antonio: *El Turismo y el desarrollo sustentable*, Segunda Edición, 1997, Bogotá, Editorial Bolivariana.

CHACHOLIADES, Miltiade: *Economía internacional*, 1992, Cuarta Edición, Bogotá, Editorial McGraw-Hill.

Krugman, Paul. *Una mirada al Comercio Internacional*. Tercera Edición, 2001, Cambridge, Editorial Mass: MIT Press, Traducida al español por Juana Hidalgo.

LINÉS, Alberto: *Acción del hombre en el clima y contaminación*. Cuarta Edición, 1995, Madrid, Editado por Instituto Nacional de Meteorología.

MINISTERIO de Turismo del Ecuador: *Plan de Márketing turístico del Ecuador*, Editorial Vatuc, Quito, 2014.

MUÑOZ de Escalona, Francisco: *La Industria Turística*, 1995, Octava Edición, Barcelona, Editorial Pitman.

NARANJO Licintuña, Margarita del Rocío: “*Planificación Estratégica y su Influencia en la Operación de la Agencia de Viajes High Andes del Cantòn Latacunga Provincia de Cotopaxi*”, Tesis de la Universidad Técnica de Ambato, Especialidad de Turismo y Hotelería.

REYES Ávila, Bercial y BARRADO Timón, Diego: *Geografía y Turismo*, Primera Edición, Editorial de la Universidad Autónoma de Madrid, Madrid, 2010.

ROBLES, Foronda y GARCÍA López, Ana María: *La Apuesta de la Calidad como elemento diferenciador en los destinos turísticos*, Artículo en el cuaderno, Universidad de Sevilla, Editorial de la Universidad, Sevilla, 2008.

SANDOVAL Pastor, Rafael: Artículo *El Cotopaxi y su reactivación volcánica* de Diario la Gaceta (2015).

SEMPLADES: *Plan Nacional del Buen Vivir* Edición 2009, Editado por la Asamblea Nacional Ecuatoriana.

SODIRO, Luis: **Relación de la erupción del Cotopaxi, acaecida el 26 de junio de 1877**, 1878, Biblioteca Nacional Eugenio Espejo.

TRUJILLO, Ariza: *Perspectivas del Turismo*, Primera Edición, 2015, Quito, Editorial Libresa

VILLENA Lescano, Carlos: *Siete ensayos sobre el turismo en Perú*, Lima, Segunda edición, Editorial Oveja Negra, 1996.

WOLF, Teodoro: **Crónica de los Fenómenos Volcánicos y Terremotos en el Ecuador**, 1879, Quito, Biblioteca Nacional Eugenio Espejo.

WEBGRAFÍA

Abya Yala. (martes de Octubre de 1998). scielo. Obtenido de scielo: <https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=CKLYg6vFM5UC&oi=fnd&pg=PA73&dq=En+la+historia+eruptiva+del+Cotopaxi&ots=DHKpvDEf0O&sig=4CjhF63xWMIjvbWeiy7BRmv2XF#v=onepage&q=En%20la%20historia%20eruptiva%20del%20Cotopaxi&f=false>

Carpintero . (lunes de marzo de 2000). google. Obtenido de google: <http://observatorio.medioambiente.gloobal.net/pdf/folleto-2.pdf>

Gouvêa, M. A. (MARTES de JUNIO de 2012). SCIELO. Obtenido de SCIELO: http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17322012000300001&lang=pt

jefatura de turismo. (martes de noviembre de 2010). google. Obtenido de google: <http://listas.asle.ec/pipermail/asociacion/attachments/20101109/e797e5f9/attachment.pdf>

mansano. (miercoles de julio de 2006). scielo. Obtenido de scielo: http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17322012000300001&lang=pt

Mintur. (viernes de febrero de 2014). google. Obtenido de google: <http://servicios.turismo.gob.ec/index.php/portfolio/turismo-cifras>

mitur. (miercoles de marzo de 2015). google. Recuperado el martes de febrero de 2016, de google: <http://servicios.turismo.gob.ec/index.php/portfolio/turismo-cifras>

Oliveira, M. A. (MARTES de JUNIO de 2012). SCIELO. Obtenido de SCIELO: http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17322012000300001&lang=pt

plan nacional del buen vivir . (martes de febrero de 2017). google. Obtenido de google: <http://www.buenvivir.gob.ec/objetivo-8.-consolidar-el-sistema-economico-social-y-solidario-de-forma-sostenible>

Polanyi. (MARTES de FEBREO de 1990). GOOGLE. Recuperado el LUNES de FEBREO de 15, de GOOGLE: <https://www.biess.fin.ec/files/ley-transparencia/plan-nacional-del-buen-vivir/Resumen%20PNBV%202013-2017.pdf>

Pro Ecuador. (viernes de noviembre de 2012). google. Obtenido de google: http://www.proecuador.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/12/PROEC_AS2012_TURISMO.pdf

turismo, j. d. (martes de noviembre de 2010). google. Obtenido de google: <http://listas.asle.ec/pipermail/asociacion/attachments/20101109/e797e5f9/attachment.pdf>

Valencia Armijos, Washington Vinicio. (miercoles de mayo de 2007). scielo. Obtenido de scielo: <http://bibdigital.epn.edu.ec/handle/15000/360>

Velásquez, F. (miercoles de Septiembre de 2005). SCIELO. Obtenido de Scielo: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232005000300006&lang=pt

Vivir, B. (miercoles de febrero de 2013). google. Obtenido de google: <http://www.buenvivir.gob.ec/objetivo-8.-consolidar-el-sistema-economico-social-y-solidario-de-forma-sostenible>

13. ANEXOS

ANEXO 1.

Aval de traducción del resumen al idioma inglés

AVAL DE TRADUCCIÓN

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal CERTIFICO que: La traducción del resumen del proyecto al Idioma Inglés presentado por el señorita **ERIKA MONSERRATH BASTIDAS DUQUE** Egresada de la Carrera de Ingeniería en Ecoturismo de la Facultad de Ciencias Agropecuarias y Recursos Naturales, cuyo título es, “**DETERMINAR EL IMPACTO SOCIAL Y ECONÓMICO QUE HA TENIDO LA REACTIVACIÓN DEL PROCESO ERUPTIVO DEL VOLCÁN COTOPAXI SOBRE LAS AGENCIAS DE VIAJES EN EL CANTÓN LATACUNGA, PROVINCIA DE COTOPAXI**”

Lo realizó bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo a la peticionaria hacer uso del presente certificado como crea conveniente de manera ética y responsable.

Latacunga, 23 de Junio del 2017

Atentamente,

.....
Lic. José Ignacio Andrade
C.I. 0503101040
DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS UTC

ANEXO 3.

Tutor



Universidad
Técnica de
Cotopaxi

Unidad de Administración de Talento Humano



SIITH
Sistema Informático
Integrado de Talento
Humano

FICHA SIITH

Favor ingresar todos los datos solicitados, con absoluta veracidad, esta información es indispensable para el ingreso de los servidores públicos al Sistema Informático Integrado de Talento Humano (SIITH)



DATOS PERSONALES

NACIONALIDAD	CÉDULA	PASAPORTE	AÑOS DE RESIDENCIA	NOMBRES	APELLIDOS	FECHA DE NACIMIENTO	LIBRETA MILITAR	ESTADO CIVIL
Ecuatoriana	1719291468			Andrea Isabel	Andrade Ayala	16/01/1986		Soltera
DISCAPACIDAD	N° CARNÉ CONADIS	TIPO DE DISCAPACIDAD	MODALIDAD DE INGRESO	FECHA DEL PRIMER INGRESO AL SECTOR PÚBLICO	FECHA DE INGRESO A LA INSTITUCIÓN	FECHA DE INGRESO AL PUESTO	GENERO	TIPO DE SANGRE
				24/04/2015	24/04/2015	24/04/2015	Femenino	B+

TELÉFONOS

DIRECCIÓN DOMICILIARIA PERMANENTE

TELÉFONO DOMICILIO	TELÉFONO CELULAR	CALLE PRINCIPAL	CALLE SECUNDARIA	N°	REFERENCIA	PROVINCIA	CANTÓN	PARROQUIA
023455320	0984255339	Manuel Checa y Barba	Joaquin Pareja	N65-33		Pichincha	Quito	Comité del Pueblo

INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

AUTOIDENTIFICACIÓN ÉTNICA

TELÉFONO DEL TRABAJO	EXTENCIÓN	CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL	CORREO ELECTRÓNICO PERSONAL	AUTOIDENTIFICACIÓN ÉTNICA	ESPECIFIQUE NACIONALIDAD INDÍGENA	ESPECIFIQUE SI SELECCIONÓ OTRA
		andrea.andrade@utc.edu.ec	izandrade.a3@gmail.com	MESTIZO		No

INFORMACIÓN DE HIJOS

FAMILIARES CON DISCAPACIDAD

No. DE CÉDULA	FECHA DE NACIMIENTO	NOMBRES	APELLIDOS	NIVEL DE INSTRUCCIÓN	PARENTESCO	N° CARNÉ CONADIS	TIPO DE DISCAPACIDAD

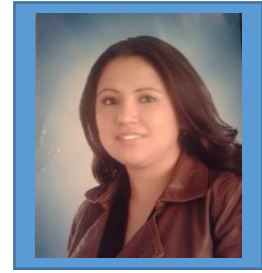
.....
FIRMA

ANEXO # 4

Estudiante

Hoja de Vida

Apellidos: Bastidas Duque



Lector 1

Lector 2

Lector 3

ANEXO # 5

DIAGNÓSTICO GENERAL DEL ÁREA DE ESTUDIO

Reseña histórica La ciudad de Latacunga posee atractivos turísticos naturales como el volcán Cotopaxi uno de los más altos del mundo, el cual se muestra imponente ante la ciudad, su última erupción fue la más terrible de todas ya que su resultado fue el hundimiento de la ciudad. Su centro histórico conformado por casas antiguas que datan de varios siglos atrás, la cual es considerada como patrimonio cultural desde mayo de 1982, sus Iglesias son testimonio inerte de su historia, entre las cuales citamos a la Catedral de Latacunga que fue construida en la época colonial (1698- 1757) y destruida en terremoto de 1768, San Francisco una de las primeras iglesias construidas en esta ciudad, el Salto, la Merced, San Agustín, Santo Domingo, y San Sebastián sitio en el que fueron sometidos los realistas parte de nuestros patriotas. Al igual que a las fiestas populares que ahí se desarrollan como lo son La Mama Negra conocida como la santísima tragedia realizada en honor a la Virgen de la Merced ya que su folclor y tradición es una fiesta muy conocida a nivel internacional a la cual asisten miles de turistas quienes muestran gran interés cada año para asistir y disfrutar de todo el colorido que despliega esta fiesta tan antigua de la ciudad , Baile de Inocentes es una fiesta más externa, traída de otros lugares pero sin embargo se la adaptado pero de otra forma, Fiesta de la Virgen de las Mercedes se la realiza el 23 y 24 de septiembre se asemeja a la Mama Negra.

Macro localización

El Ecuador se encuentra ubicado al Noroeste de América del sur, tiene una extensión territorial de 256.370 Km cuadrados y cuenta con una población de 15.007.343 habitantes. Conformada por tres regiones naturales que son costa, sierra y oriente, cada una de estas poseedoras de una maravillosa cultura milenaria así como de un sin número de recursos naturales, que junto a su flora y fauna convierten al Ecuador en un país atractivo para el turismo a nivel mundial.

ANEXO # 6

Inventario Turístico de la Provincia de Cotopaxi.

Fuente: Catastro Turístico del cantón Latacunga Elaborado por: Erika Bastidas

N-	REGISTRO	RAZÓN SOCIAL	RUC	PROPIETARIO	REPRESENTANTE LEGAL	DIRECCIÓN	CATEGORÍA
1	0501500001	Metropolitan touring	0591705415001	Laturis. A	Angela Jaramillo	Guayaquil 626 Y Quito	Internacional
2	0501500002	Seitur	0590080218001	Sellatacungacia. Ltda.	Sonia vascones n	Sánchez de Orellana 14-87 y Gral. Maldonado	Internacional
3	0501040113	Delgado travel	1390141773001	Antonio delgado Alvarado	Antonio delgado Alvarado	2 de mayo y Juan A. Echeverría	Internacional
4	901507054	Albanatravel	992247797001	Byron acurio medicina	Byron acurio medicina	2 de mayo y Tarqui	Dualidad
5	0501500005 S	Selva nieve expediciones	1890137462001	Selva nieve expediciones cia. Ltda.	Fabian Humberto pineda	Guayaquil 520 y B. Quevedo	Operadora
6	051500004	Tober expeditions	0591704079001	Tober expeditionscia. Ltda.	Fernando Tovar	Guayaquil 538 y Quito	Operadora
7	0501500107	Expeditionvolcanoroute	0591704567001	Expedition volcanoroute. Ltda.	Ramiro Viteri Hervas	Quito 454 y Padre Salcedo	Operadora
8	0501500003	Neiges	0590060208001	Neigescia. Ltda.	Parreño albares Frey	Guayaquil 625 y Quito	Operadora
9	0501590119	Zona verde expediciones	0591706713001	Luis ToapantaQuinzapallo	Luis ToapantaQuinzapallo	Entrada parque nacional Cotopaxi	Operadora
10	0501661013	Marcelo Araque expediciones cia. Ltda.	0591710370001	Marcelo Araque expediciones cia. Ltda.	José Marcelo Araque Caiza	Calle Guayaquil y 2 de mayo C.C. Colonial oficina 104	Operadora
11	0540104114	Estambul tours	0591700634001	Maria Lorena batallas Espin	Maria Lorena batallas Espin	B. Quevedo 6-44 y Padre Salcedo	Operadora
12	0501600142	RinallactourismOperator	0591710494001	Xavier Leonidas Iza Anguisaca	Xavier Leonidas Iza Anguisaca	Guayaquil 5-32 y Quito	Operadora
13	0501040120	SumagñanExpeditions	0591705784001	Alfredo Sandoval	Alfredo Sandoval	Guayaquil s/n y 2 de Mayo	Operadora
14	0501580160	Limpiopungo tours	0591714564001	Segundo Alonso Toctaguano	Segundo Alonso toctaguano	Entrada Parque Nacional Cotopaxi	Operadora
15	0501500163	Greivag Turismo	0591715046001	Ivan guerrero	Ivan guerrero	Guayaquil y Sanchez de Orellana of. 5	Operadora

ANEXO # 7

Lector 1

CURRICULUM VITAE

Nombre: Daniela Alejandra Rodas Vinueza
Fecha de Nacimiento: 28 – ABR – 1989
E-mail: alerodas1989@gmail.com
Página: <https://soloturismoarv.blogspot.com/>
Twitter: @alerv89
Teléfono: 0998019555 / 023194447

**Formación Académica:**

2015 – 2016: Ostelea School of Tourism & Hospitality (Barcelona – España) - Master en Turismo Internacional.

2016: Ostelea School of Tourism & Hospitality – Técnicas cualitativas y cuantitativas de investigación.

2015: Formaciones Hoteleras – Taller de Atención al Cliente y Liderazgo.

2014: Académico Liderazgo - Seminario Taller Wedding Planner.

2007-2012: Universidad Internacional SEK - Ingeniería en Administración y Dirección de Empresas Hoteleras.

Experiencia:

2010: Jet Travel – Pasante

2011 – 2013: Come to Galápagos - Atención al cliente, proveedores / Asistencia contable.

2013 - 2014: Hotel Río Amazonas – Supervisora de A&B / Administradora de Restaurante.

2015: Salud S.A. – Anfitriona / Atención al cliente

2016: Ostelea School of Tourism & Hospitality – Desarrollo de una investigación sobre directrices

para el desarrollo de un plan turísticos sostenible en zonas rurales en Ecuador.

Nuevas propuestas para el destino turístico "PortAventura" en Catalunya

Referencias Personales:

Nadia Cadena Vega TAME 0992928482

Lorena Morales KFC oficinas 0999660500

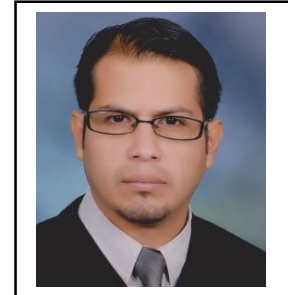
Berenice Norris Guía independiente 0991152102

.....
FIRMA

ANEXO # 7

LECTOR 2

HOJA DE VIDA

**DATOS PERSONALES**

Nombres y Apellidos: Wilson Marcelo Fonseca Torres

Cedula de Ciudadanía: 180302244-9

Licencia: Tipo "B"

E mail: mft30@hotmail.com

Teléfonos: 0998488672 - (03) 2825082

Dirección Domiciliaria: Ambato: Ficoa, Av. Los Guaytambos 06 -77 y La Delicia

INSTRUCCIÓN TÍTULO INSTITUCIÓN

4to Nivel: Magister en Gerencia de Proyectos UTA - FF.CC.HH.EE.

3er Nivel: Ingeniero Comercial UTA - FF.CC.AA.

Secundaria: Br. Comercio y Administración C. T. "Atahualpa"

Primaria: Formación Básica E. F. "México"

CARGO DESEMPEÑADOS

Universidad Tecnológica Indoamérica – UTI: DOCENTE INVESTIGADOR: De marzo del 2013 hasta octubre del 2015, Ambato, calles Bolívar 20-35 y Guayaquil. Teléfono: (03) 2421442

Empresa MÁRDOZ (Adquisiciones, Producción y Distribución): ADMINISTRADOR GENERAL: De diciembre del 2010 hasta febrero del 2013, Ambato. Teléfono: 0987991151

Escuela Superior Politécnica Ecológica Amazónica (ESPEA): COORDINADOR ADMINISTRATIVO NACIONAL, INVESTIGADOR Y DOCENTE (SHUSHUFINDI): De junio del 2005 a noviembre del 2010, Tena, vía Puerto Quito. Teléfono: (06) 2611095

Colegio Nacional Técnico "Shushufindi": DOCENTE: De mayo del 2006 a marzo 2007. Teléfono: (06) 2840503

Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato (EMAPA):


CONSULTOR COMERCIAL Y SUPERVISOR TÉCNICO DE CAMPO: Estudio de Evaluación de la Atención y Asistencia al Cliente. Del 12 de enero del 2004 al 31 de mayo del 2005, calles: Bolívar y 5 de Junio. Teléfono: (03) 2421594 ext. 130.

.....

FIRMA

ANEXO # 8

LECTOR 3

HOJA DE VIDA	
DATOS PERSONALES:	
	<p>Nombre: Karol Estefanía Villacrés León Cédula de Identidad: 180344887-5 Fecha de nacimiento: 30 de noviembre de 1983 Edad: 33 años Estado civil: Soltera Dirección: Cevallos-Barrio El Tambo Teléfono (casa): 032 872 106 Teléfono (celular): 0987856189 Correo electrónico: karol.villacres@gmail.com</p>
EDUCACIÓN	
<p>Superior: Universidad Regional Autónoma de los Andes” UNIANDES”</p> <p>Títulos obtenidos: MAESTRÍA EN DOCENCIA DE LAS CIENCIAS INFORMÁTICAS INGENIERA EN SISTEMAS E INFORMATICA TECNOLOGA EN COMPUTACION E INFORMATICA TECNICA EJECUTIVA ANALISTA EN SISTEMAS</p> <p>Otro: LICENCIA DE CONDUCIR TIPO C</p>	
EXPERIENCIA LABORAL	
<p>Institución: Universidad Técnica de Cotopaxi (LATACUNGA) Cargo: Docente Tiempo Completo. Actividades: Clases presenciales Actividades de Docencia</p> <p>Tiempo: 5 meses Dic/2016-actualidad</p> <p>Institución: Escuela Politécnica Nacional (EPN) Cargo: Asistente de Tecnologías de la Información y Comunicaciones. Actividades: Help Desk Soporte técnico para los servicios del área de trabajo. Mantenimiento de documentación técnica. Mantenimiento preventivo y correctivo de equipos informáticos. Actualización de hardware y software de Tics.</p> <p>Tiempo: 24 meses Nov/2014-Oct/2016</p>	

Institución: Universidad Regional Autónoma de los Andes UNIANDES (AMBATO)

Cargo: Docente de Informática en la Facultad de Sistemas Mercantiles.

Actividades: Docente en la carrera de Sistemas en Base de Datos,
Arquitectura de computadores. Emprendimiento.
En las carreras de Odontología y Enfermería Informática Básica.

Tiempo: Período Académico (ABR/2012 – ABR/2014) MEDIO TIEMPO

Abr/2012-Abr/2014

Institución: Universidad Regional Autónoma de los Andes UNIANDES (AMBATO)

Cargo: Docente de Informática en la Facultad de Medicina.

Actividades: Docente de Informática en las carreras de Odontología y Medicina.

Tiempo: Período Académico (OCT/2010 – MAR/2012) TIEMPO PARCIAL

Institución: Universidad Regional Autónoma de los Andes UNIANDES (AMBATO)

Cargo: Secretaria de Gerencia de Investigación (Reemplazo).

Actividades: Ingreso, digitalización y entrega de proyectos.
Atención a usuarios

Tiempo: tres meses

Dic/2009-Mar/2010

Empresa: Comercial Mega Primavera (GALAPAGOS - Santa Cruz)

Cargo: Asistente de la Secretaria General.

Actividades: Ingreso de productos al sistema.
Actualización de productos.
Pedidos de productos.
Distribución de productos a sucursales.
Manejo de inventarios en bodega.

Tiempo: diez meses.

Mar/2008-Ene/2009

.....
Firma

