UNIVERSIDAD ESTATAL AMAZÓNICA

CARRERA DE INGENIERÍA EN TURISMO

PROYECTO DE TESIS

TEMA:

“EVALUACIÓN TURÍSTICA DEL COMPLEJO MURIALDO, PARROQUIA FÁTIMA CANTÓN PASTAZA PARA EL MEJORAMIENTO EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS”

ELABORADO:

JHON ALEXANDER VILEMA GUAMAN

DIRECTOR:

ING. MARIA GERMANIA GAMBOA, M.Sc.

PUYO – PASTAZA

2013

I. INTRODUCCIÓN

El turismo ha llegado a constituirse en una de las principales industrias generadoras de divisas a nivel mundial con tendencia al crecimiento y especialización (ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE TURISMO –OMT, 2009). Con el pasar del tiempo, el turismo cultural y de naturaleza ha ido tomando al turismo como una estrategia a adoptar para la lucha contra la pobreza. Es así que Ecuador es pionero en el desarrollo del turismo comunitario, a esto sumado el plan nacional de turismo sostenible 20 20 (PLANDETUR 2020**)** como herramienta esencial en el desarrollo turístico nacional, nuestro país ha logrado posicionarse en el mercado internacional con una amplia variedad de productos turísticos culturales y de naturaleza.

A pesar que Ecuador es uno de los países más pequeños en superficie se localiza en el noroccidente de Sudamérica y es atravesado por la línea equinoccial. Está divido en 4 regiones: Galápagos, Costa, Andes y Amazonía.

La Región Amazónica posee una mega biodiversidad natural y cultural, cuyos recursos renovables, como es el caso de la explotación hidrocarburífera son el sustento de la economía local, regional y nacional. Es por ello que el turismo se convierte en una oportunidad viable, si es bien manejada puede llegar a convertirse en uno de los principales ejes de desarrollo económico del país con esta visión de desarrollo económico, y utilizando al turismo como una herramienta para el fortalecimiento de las raíces culturales en las nuevas generaciones, los pueblos y nacionalidades indígenas del país generan productos turísticos alternativos a través de los cuales da a conocer su cultura y a la vez dinamizan las micro economías en cada uno de los hogares involucrados en esta actividad; a esto sumado el fortalecimiento de las relaciones inter e intracomunitarias y el compromiso de respeto y cuidado del entorno, que cada persona va adquiriendo, se ha fomentado un desarrollo sustentable para cada una de las comunidades. El lugar donde la vida ha manifestado su majestuosidad a través de la riqueza natural, eso es Ecuador.

Aquí, en el centro del mundo, la gente que forma este maravilloso país, ha decidido que en sus manos está conservar un paraíso sostenible. El compromiso adquirido va más allá de tratar de reducir los desechos y conservar el medio ambiente.
La ciudad del Puyo de la Provincia de Pastaza, fue fundada por el Padre misionero dominicano Álvaro Valladares, el 12 de Mayo de 1899, su nombre proviene de la palabra kichwa Puyu, que quiere decir neblina. La región Amazónica Ecuatoriana representa casi la mitad del territorio nacional, sus características y particularidades propias de su realidad física, geografía y ambiental la hace única e interés propio y extraño si a los potenciales biodiversos, escenarios y atractivos turísticos, recursos naturales y humanos nos referimos. (LEDESMA ZAMORA, 2005)

Puyo es una ciudad que se encuentra en las estribaciones de la cordillera oriental, mirando al occidente, a la inmensa planicie amazónica, la altitud a la que se encuentra favorece el desarrollo de las especies típicas del Bosque Tropical Amazónico y uno de esos lugares bendecidos por la madre naturaleza es Fátima La Florida.

Los pobladores de la Parroquia Fátima antiguamente conocida como la Florida, son procedentes de la provincia de Tungurahua, el primer colono de nombre Luís Frutos, luego por el año de 1945 llega el Sr. Segundo Santamaría, poco tiempo después el Sr. Alberto Zurita. Al caserío Murialdo llego el Sr. Víctor Paz.
.

El caserío "La Florida", como se llamaba, logra su Parroquialización con el nombre de Fátima el 14 de junio de 1961, con la publicación del Registro Oficial No. 238. El nombre de Fátima es en honor a la Virgen de Fátima, por sugerencia de los misioneros Josefinos. Donde dio inicio a la creación de una majestuosa agrupación. (PDOTPF)

La Comunidad Murialdo se creó aproximadamente hace 70 años producto de la migración de los pobladores de la Sierra Centro que vieron en la provincia de Pastaza un escenario adecuado para el desarrollo de actividades agrícolas

y turísticas, en sus inicios el acceso hacia Murialdo fue por medio de un sendero que se empezaba desde el kilómetro seis de la vía Puyo – Tena que conducía a la calle principal lastrada.

El turismo en la zona es muy limitado. Los recursos naturales, y culturales, son un fuerte potencial económico a explotar, sin embargo, no son aprovechados en forma óptima, y a causa de ello, los pobladores abandonan su lugar de residencia, en busca de nuevas fuentes de ingresos.

II. OBJETIVOS

2.1. OBJETIVO GENERAL

Diseñar una propuesta de mejoramiento turístico del complejo Murialdo en la Parroquia Fátima del cantón Pastaza.

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar el diagnóstico situacional del área de estudio.
- Efectuar el estudio de mercado para determinar la oferta y la demanda turística existente y potencial del complejo turístico, sector dique de Murialdo.
- Elaborar el estudio técnico que incorpore la propuesta de mejoramiento en el área de estudio.

2.3. HIPÓTESIS GENERAL

El diagnóstico situacional del Dique de Murialdo permite elaborar una propuesta de mejoramiento en la prestación de servicios turísticos.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

EVALUACIÓN TURÍSTICA

Heras, R. (2013) Es una herramienta técnica que permite conocer las características generales del entorno del área geográfica y el verdadero potencial turístico del área donde se pretende realizar un proyecto turístico.

López, O. (1998) Es necesario activar recursos y extraer rentas de todos ellos, sobre todo de los que se consideran estáticos (medio ambiente, paisaje, fiestas, acontecimientos programados), para ir complejizando la actividad y que ésta nos conduzca a una mayor especialización funcional (diversidad de oferta, equipos de recreo, museos, ofertas culturales, etc.); a la vez que ir introduciendo progresivas mejoras técnicas y tecnológicas.

En síntesis la evaluación establece el conocimiento y la investigación del medio geoGRÁFICOS y, de sus productos enfocados en el mejoramiento de la calidad de vida en su espacio.

DIAGNOSTICO

Ricaurte, C. (2009) El diagnóstico turístico es la etapa del proceso de planificación donde se establece y evalúa la situación de un destino en un momento determinado.

Valdez, R.(1998) Inscribe dentro de un proceso de gestión preventivo y estratégico. Se constituye como un medio de análisis que permite el cambio de una empresa, de un estado de incertidumbre a otro de conocimiento, para su adecuada dirección.

Worles, C.(2001) Es una herramienta de la dirección y se corresponde con un proceso de colaboración entre los miembros de la organización y el consultor para recabar información pertinente, analizarla e identificar un conjunto de variables que permitan establecer conclusiones.

En síntesis el diagnóstico es el proceso de planificación donde se establece evaluar la situación de la zona en un espacio geográfico donde se relaciona el antes durante y después de la actividad turística realizadas que se realizan y se realizaran permitiendo de esta manera para mejorar el destino turístico.

ESTUDIO MERCADO

Chain, R. (1995) *Describen el tamaño, el poder de compra de los consumidores, la disponibilidad de los distribuidores y perfiles del consumidor*.

Randall, G. (1998) La recopilación, el análisis y la presentación de información para ayudar a tomar decisiones y a controlar las acciones de marketing.

Hayes, T. (1998) reunir, planificar, analizar y comunicar de manera sistemática los datos relevantes para la situación de mercado específica que afronta una organización.

Tamayo, M (1997**)**¨La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población posee una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación¨(P38)

En síntesis el estudio mercado, es la reunión y análisis de la información que permite, Verificar la posibilidad de comprar de los consumidores y determinar el efecto que tienen las variables en su rentabilidad.

ELABORACION DE ESTRATEGIAS

Lozano, A (2002) Planeación estratégica tiene como función: orientar la empresa hacia oportunidades económicas atractivas para ella (y para la sociedad), es decir, adaptadas a sus recursos y su saber hacer, y que ofrezcan un potencial atrayente de crecimiento y rentabilidad... (Páralo cual deberá) precisar la misión de la empresa, definir sus objetivos, elaborar sus estrategias de desarrollo y velar por mantener una estructura racional en su cartera de productos/mercados.

Philip, k (1990 La planeación estratégica es el proceso gerencial de desarrollar y mantener una dirección estratégica que pueda alinear las metas y recursos de la organización con sus oportunidades cambiantes de mercadeo.

Bateman, T (2005) La planeación estratégica implica tomar decisiones acerca de las metas y estrategias de largo plazo de la organización. Los planes estratégicos tienen una fuerte orientación externa y abarcan porciones importantes de la organización.

En síntesis planificación estratégica es un proceso sistemático y de continuo por el cual los presidentes (lideres) y miembros (socios) de una organización y su comunidad, imaginan un futuro deseable, toman decisiones y desarrollan los procedimientos y operaciones necesarias, para que la organización alcance esa visión de futuro, y determinan cómo se medirá el éxito del plan de acción.

PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Kenneth, k (1998) *"Sin duda que la calidad del servicio es más difícil de evaluar que la calidad de un bien, además de que está basada en la percepción del cliente y a su vez, éste, es el resultado de la comparación de las expectativas antes del servicio y del nivel de servicio recibido."*

Walder, S (2004) Definen los servicios como: "Actividades identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción ideada para brindar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades"

Hayes, k (2004) Definen un servicio de la siguiente manera: "Un servicio es una obra, una realización o un acto que es esencialmente intangible y no resulta necesariamente en la propiedad de algo. Su creación puede o no estar relacionada con un producto físico".

En síntesis la calidad implica la capacidad de satisfacer los deseos de los turistas. La calidad de un destino turístico depende de cómo éste responda a las preferencias y a las necesidades de los viajeros, por lo que la calidad es adecuación al uso.

CALIDAD DE SERVICIO

Cantun, H (2011) La calidad del servicio se da por una serie de modelos conceptuales e instrumentos. Éstas son herramientas que permiten desde el punto de vista del usuario del servicio medir la calidad del servicio prestado por proveedores de diversas ramas de servicio, incluyendo los bancarios, y conceptualizando a la calidad como la diferencia entre percepciones y expectativas.

Karl, A (2003) La calidad del servicio que se presta al cliente es un valor agregado invisible que puede determinar que aquel vuelva o que nunca más pise nuestro negocio. Para que esto último no suceda, es necesario hacer esfuerzos específicos, coherentes y continuados.

En síntesis con la demanda de los clientes está muy vinculada con las ideas de calidad y servicio, ya que mediante su combinación se genera un ambiente en el que la satisfacción crea fidelidad, la fidelidad produce nuevas ideas de ventas a un menor coste, lo que aumenta consecuentemente la rentabilidad de las empresa, lo que permite mejorar el servicio que se está prestando.

OFERTA TURÍSTICA

Laura, F y Jorge, E. (2002) “ las cantidades de un producto que los productores están dispuesto a producir a los posibles precios del mercado”

La American Marketing Asociación (A.M.A.), define la oferta (desde la perspectiva del negocio) como: “El número de unidades de un producto que será puesto en el mercado durante un período de tiempo.”

La oferta es la cantidad de bienes y servicios que los productores ofrecen a los consumidores a un precio y a un tiempo determinado.

DEMANDA TURÍSTICA

Kotler, P Cámara, D Grande, I y Cruz, I (2002) "El deseo que se tiene de un determinado producto pero que está respaldado por una capacidad de pago."

Andrade, S. (2005) *"Es la cantidad de bienes o servicios que el comprador o consumidor está dispuesto a adquirir a un precio dado y en un lugar establecido, con cuyo uso pueda satisfacer parcial o totalmente sus necesidades particulares o pueda tener acceso a su utilidad intrínseca."*

En síntesis es la cantidad de bienes o servicios que los consumidores están dispuesto a adquirir para satisfacer sus necesidades, cambio de un precio determinado.

MATRIZ FODA

Según el autor: (Talcon, 2007)

El análisis FODA consiste en realizar una evaluación de los factores fuertes y débiles que, en su conjunto, diagnostican la situación interna de una organización, así como su evaluación externa, es decir, las oportunidades y amenazas. También es una herramienta que puede considerarse sencilla y que permite obtener una perspectiva general de la situación estratégica de una organización determinada.

Según el autor (Talcon, 2007) cita a Thompson y Strikland (1998)

Establecen que el análisis FODA estima el efecto que una estrategia tiene para lograr un equilibrio o ajuste entre la capacidad interna de la organización y su situación externa, esto es, las oportunidades y amenazas.

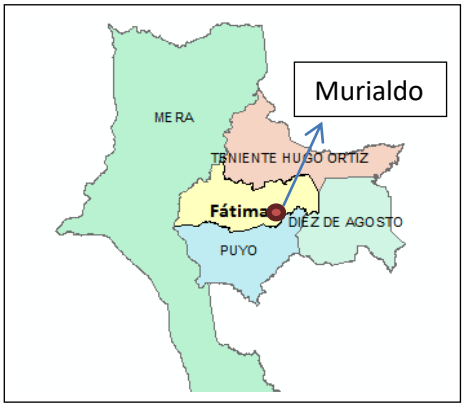
En síntesis La importancia de la matriz DOFA radica en que nos hace un diagnóstico real de nuestro espacio a investigar, nos dice cómo estamos, cómo vamos, lo que nos brinda el principal elemento requerido para tomar decisiones, que no es otro que la conciencia de la realidad, pues cuando conocemos nuestra realidad, casi siempre sabemos qué hacer.

Planes de acción (del libro que recomendó el profe Unda)

MATERIALES Y MÉTODOS

2.4. Localización y duración de la investigación

País	**Ecuador**
Región	**Amazónica**
Cantón	**Pastaza**
Parroquia	**Fátima**
Provincia	**Pastaza**
Localidad	**El sector de Murialdo**



Pastaza es la provincia del Ecuador más grande, con una superficie de 29 800 km², situada en la Región Amazónica del Ecuador. Recibe su nombre del río Pastaza, que la separa al sur de la provincia de Morona Santiago. Su capital es la ciudad de Puyo que se encuentra a 953 msnm.

2.5. Condiciones meteorológicas

La Provincia de Pastaza se encuentra en la Amazonía Centro se caracteriza con bosque tropical húmedo con un clima cálido-húmedo.

Temperatura: el promedio es de 18-24 °C

Nivel de precipitación: 4000 a 5000 mm anual (los meses de mayor precipitación son Abril, Mayo y Julio, cada mes con un promedio de 463,2 mm y 507,3 mm y los meses lluviosos son Enero y Febrero con promedio de 318 mm y 350,1 mm). (Meteorología, 2010).

2.6. Materiales , equipos y metodología

- Instrumentos de recolección de información in situ.
- Equipos tecnológicos e informáticos.

2.7. Factores de estudio

Cuadro N.-1 FACTORES DE ESTUDIO

FACTOR DE ESTUDIO	FACTOR DE MEDICION
Escenarios externos	Social Político –súper estructura Ambiental Económico Cultural-espiritual
Escenarios internos	Infraestructura turística Facilidades Infraestructura básica Vías Movilidad Gobernabilidad- gerencia Identificación del segmento del mercado Investigación y desarrollo Finanzas

Elaborado por: Jhon vilema

2.8. Instrumentos metodológicos

Encuesta: permite obtener información escrita proveniente de personas que saben y conocen acerca del tema de investigación. Muy útil, ya que existen muchos datos que no se encuentran registrados. Esta técnica utiliza el cuestionario que es un listado de preguntas escritas que se entregan con el fin de que ciertas personas que cumplen con requisitos previos (según el tipo de información requerida) lo contesten.

Las encuestas serán aplicadas tanto a los turistas nacionales y extranjeros; y también a la comunidad de Murialdo.

- **Técnica:** Encuestas para el levantamiento primario de información in -situ.
- **Instrumento:** Cuestionario estructurado de preguntas cerradas.
- **Técnica:** Entrevistas para el levantamiento primario de información in situ.
- **Instrumento:** Cuestionario semi-estructurado de preguntas abiertas.
- **Técnica:** Observación directa.
- **Instrumento:** formato de ficha de observación.
- Ficha Técnica para recolección de información: cuestionario, formato o cuestionario semi estructurado.

2.9. ANÁLISIS ESTADISTICO

Para desarrollar la propuesta de mejoramiento, se utilizaran el siguiente método.

Método Analítico - Descriptivo: Con el objeto de comprender y profundizar más en los conocimientos que respectan al tema de investigación; es necesario recurrir al material bibliográfico existente tanto en las diferentes bibliotecas, municipios, páginas Web, como también en las oficinas de información turística; para posteriormente realizar una interpretación racional y análisis objetivo de datos.

2.10. MANEJO DE LA INVESTIGACIÓN

Para la propuesta de mejoramiento de dique de Murialdo se utilizará la Investigación no experimental descriptiva y bibliográfica con la ayuda y la aplicación de instrumentos de recolección de datos.

CAPITULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 RESULTADOS N° 1.- diagnostico situacional del área de estudio.

4.1.1 **Ubicación y Extensión de la Comunidad de Murialdo**

La comunidad de Murialdo pertenece a la Parroquia Fátima, por esta razón la información recabada corresponde a la Parroquia, la cual se describe a continuación

La Comunidad de Murialdo se encuentra al noreste de la Provincia de Pastaza. La distancia entre Murialdo y la ciudad de Puyo es de 12 km, mientras que la distancia desde la Parroquia Fátima es de 5 km.

La comunidad de Murialdo limita al

NORTE	Con la Parroquia Teniente Hugo Ortiz.
AL SUR	Con las Parroquias Puyo y Diez de Agosto.
AL ESTE	Con la Parroquia Diez de Agosto.
AL OESTE	Con la Parroquia Mera, del cantón Mera

Nombre del cuadro, fuente, elaborado por…

La Parroquia de Fátima cuenta con una extensión de 93 Km2.

GRÁFICO N° 1 MAPA DE LAS COMUNIDADES MURIALDO



Fuente: POTPF
Elaboración: Jhon Alexander Vilema Guamán

4.1.2 Hidrografía

El sistema hidrográfico de la Comunidad de Murialdo está conformado por los siguientes ríos principales: Anzú, Arajuno, Guamanyacu y Puyo.

Hay que mencionar que estas cuencas hídricas tienen un servicio turístico , estos ríos presentan escenarios turísticos elaborados por la manos del hombre ,que se han convertido en un potencial atractivo turístico dentro de la comunidad, sobre todo el rio Pasurco, en el cual por la acción acertada de la municipalidad atrae a propios y extraños al atractivo.

GRÁFICO: N°2 HIDRICO DE LA PARROQUIA FÁTIMA



Fuente: POTPF
Elaboración: Jhon Alexander Vilema Guamán

4.1.3 Características Climáticas

El ecosistema amazónico, corresponde al Bosque Húmedo Tropical, (BHT), que se caracteriza por la diversidad de microclimas y micro regiones, por ende posee un alto índice de biodiversidad biológica y cultural.

La zona, en la cual se encuentra el complejo turístico dique de murialdo posee un clima cálido húmedo y ésta ubicado dentro del escenario natural mencionado.

Su temperatura oscila entre 18° C. y 24° C

Nivel de precipitación: 4000 a 5000 mm anual (los meses de mayor precipitación son abril, mayo, y julio cada más con un promedio de 465,2 mm y 507,3 mm y los menos lluviosos son enero y febrero con promedio de 318 mm y 350,1 mm).

Fuente: EL INAMHI (Instituto Nacional Meteorología e Hidrografía).

4.1.4 Población

De acuerdo a los datos generados por el (Plan de Ordenamiento Territorial de la Parroquia Fátima) y el (Instituto Nacional Estadística y Censo) en el último censo realizado en el 2010, la distribución de la población en la Comunidad de Murialdo es de 147 habitantes aproximadamente el 68 % son mujeres y el 79 % son varones.

Su densidad poblacional se estima en 2,3 habitantes por km2.

Total de habitantes: 147 hab. Comunidad

Total de habitantes: 941 hab. Parroquia

CUADRO: N°1 POBLACION DE LA PARROQUIA FÁTIMA Y LA COMUNIDAD DE MURIALDO

Comunidad	niños <12	niñas<12	hombres de 12 hasta 18	mujeres de 12 hasta 18	hombres de 18 hasta 65	mujeres de 18 hasta 65	adultos mayores	total por comunidad
Fátima	33	31	21	30	107	75	22	319
Florida	8	9	5	7	46	34	9	118
Independiente	0	0	1	1	9	11	2	24
Libertad	11	3	7	9	41	35	9	115
Murialdo	23	20	18	19	32	29	6	147
Rosal	7	8	4	18	33	17	8	95
Simón bolívar	13	15	4	5	30	29	2	98
Telegrafitas	0	1	2	1	8	9	4	25
							total habitantes	941

Fuente: POTPF
Elaboración: Jhon Alexander Vilema Guamán

4.1.5 Etnias Indígenas

El 9% de la población de la Parroquia Fátima está constituida por personas de la nacionalidad Kichwa, quienes se asientan principalmente en las comunidades de Murialdo y Simón Bolívar

Sin embargo, en la Comunidad de Murialdo La minoría de los habitantes de que se han asentado a lo largo de la historia son de nacionalidad Kichwa y mestizo para poder servirse de ella.

4.1.6 División Política Administrativa

El cantón Pastaza cuenta con 14 Parroquias: Canelos, Diez de Agosto, **Fátima**, El Triunfo, Montalvo, Pomona, Río Corrientes, Río Tigre, Sara yacu, Tarqui, Teniente Hugo Ortiz, Veracruz, Simón Bolívar y Puyo.

Cuenta con 9 comunidades empleadas a lo largo del territorio.

COMUNIDADES DE LA PARROQUIA FÁTIMA

- Fátima
- Florida
- Independiente
- Libertad
- Murialdo
- Rosal
- Simón bolívar
- Telegrafitas

4.1.7 Servicios de Comunicación

La Comunidad de Murialdo, a pesar de encontrase en un lugar apartado de la cabecera cantonal dispone de comunicación masiva se escucha emisoras de la ciudad del puyo, la señal de televisión es buena se capta a través antenas normales y satelitales.

La comunidad de Murialdo cuenta con el servicio de telefonía móvil de las empresas de movistar y claro.

El servicio de internet es restringido solo la Parroquia Fátima lo posee, la comunidad de Murialdo no cuenta con internet.

4.1.8 Transporte

4.1.8.1 Transporte Aéreo

No existe un pista de aterrizaje de aviones ya sea estatales o privados el único aeropuerto o pista de aterrizaje es en la ciudad del puyo específicamente en la Parroquia Shell.

4.1.8.2 Transporte Terrestre

Para llegar a la comunidad de Murialdo se toma la vía Puyo- Tena, durante 5 km en bus, con aproximadamente una 25 minutos de viaje, de los cuales de los 5 km son vía asfaltada.

Para acceder a la comunidad no existe ningún tipo de señalización turística, ni vial.

También en la comunidad existe el uso de diferentes tipos de trasporte público como el servicio de: bus y taxi.

En la comunidad no existe terminal de transporte,

La comunidad cuenta con el servicio de transporte público con la Cooperativa reina cumanda, que el recorrido es dos veces al día ingresa 6:30 y 14:30, el pasaje es de $ 0,25.

El alquiler de un taxi del puyo a la Comunidad Murialdo tiene un costo de $ 7.00 dólares,

Desde la Parroquia Fátima a la Comunidad de Murialdo con un costo de $ 3.00 dólares

Para facilidad de la descripción usa cuadros de resumen de esta informacion

CUADRO N° 3 TRANSPORTE TERRESTRE EN LA COMUNIDAD DE MURIALDO.

N°	NOMBRES	TIPO	servicio	RUTAS
1	Reina Cumanda	Bus	inter Parroquial	Murialdo ,Puyo ,Shell
2	los Tayos, la Puyo, Mariscal,12 de Mayo,terminal,orquidias	Taxi		toda la Provincia
3	Orquídea Amazónica	Bus	Inter Parroquial	Puyo, Fátima

Fuente: GADPF
Elaborado por: Jhon Vilema

4.1.9.3 Servicios Básicos

Agua para consumo humano: La comunidad cuenta con el servicio de agua entubada las 24 horas del día

Alcnatarillado:

Fátima actualmente no dispone de una red de alcantarillado público, Manejan los pozos sépticos.

Posee energía eléctrica para ciertos lugares de la comunidad**.** Proviene del sistema integrado de CNEL

4.1.10 Educación

En la actualidad la escuela brinda un servicio de educación primaria, con un solo maestro por la falta de estudiantes y que cuentan con 5 niños y 6 niñas, la falta de material didáctico y la falta de inserción de la tecnología informática en las aulas eso a con llevado que los estudiantes migren a centros educativos de la provincia.

La Escuela Leonardo Murialdo no cuentan con una planta física de óptimas condiciones, servicio básico y espacios recreativos deportivos complementarios, indicadores, que no se logra superar debido a la ubicación dispersa de los establecimientos educativos en la extensa área geográfica en la que se encuentra la comunidad.

GRÁFICO: N°4 DISTRIBUCIÓN DE LAS UNIDADES EDUCATIVAS DE LA PARROQUIA FATIMA



Fuente: POTPF
Elaboración: Jhon Alexander Vilema Guamán

4.1.10. Salud

La comunidad de murialdo no cuenta con un sub centro de salud, para atender las emergencias de los habitantes de la localidad, las enfermedades son curadas por las platas medicinales con las que cuenta la comunidad, y en caso de una emergencia grave se acude al sub centro de Fátima o al hospital Puyo.

4.1.11 Aspecto socio- económico

En la Comunidad de Murialdo existen dos organizaciones que genera ingresos económicos a las familias, las cuales son:

- ✓ Liga Murialdo con 17 equipos escribir como generan ingresos….y a quien distribuyen o como benefician
- ✓ Asociación de naranjillos Murialdo

Las actividades que generan mayor movimiento económico, en la comunidad de murialdo, de acuerdo a los datos del PODTPF, son:

CUADRO: N°5 ACTIVIDADES PRODUCTIVAS DE LA COMUNIDAD DE MURIALDO

Actividades Productivas de la Comunidad de Murialdo
Agricultura
Avicultura
Pesca
Ganadería
Chanchos crianza

Fuente: encuesta aplicada
Elaboración: Jhon Vilema

4.1.12 Aspectos de la Sostenibilidad en la Comunidad de Murialdo

4.1.12.1 Aspectos ambientales

Murialdo, es una de las comunidades dela Parroquia Fátima que posee una gran biodiversidad terrestre, silvestre, florística y acuíferas hacen de ella un lugar maravilloso, sus ríos de agua cristalina perfectos para realizar turismo sostenible, murialdo es un lugar favorecido por su naturaleza.

4.1.12.2 Aspectos culturales

Son conjunto de costumbres de una comunidad; Conocimiento que conduce a un enriquecimiento personal, al motivar el desarrollo de una zona donde incluye costumbres, prácticas, códigos, etc.

Murialdo a más de ser rico en biodiversidad, también es rico en el aspecto cultural por su gente de la nacionalidad Kichwa dando así paso a que el turismo que se practica ahí, sea responsable y digno de visitar. Que turismo se practica ahí???

4.1.13 Servicios Turísticos de Murialdo

La comunidad de Murialdo cuenta con sitios de interés turísticos como es el museo de la caña (identificado por el MINTUR) que recibe turistas nacionales y extranjeros los horarios de atención son desde 7am hasta 17pm quien es administrado por el Presidente de la Comunidad de Murialdo el Sr. Luis Granda y el Complejo turístico Dique Murialdo está a cargo del Sr. Rodrigo Fiallos Presidente de la Junta Parroquial

Conforme a los datos obtenidos por la entrevista aplicada en la comunidad murialdo cuenta con el servicio turístico del museo de la caña y 5 fincas demostrativas dando así el principal atractivo turístico es el complejo turístico dique de Murialdo prestando los servicios de recreación, natación, alimentación a los visitantes y viajeros.

4.1.15 Flora

Flora existente en el bosque húmedo tropical es una de las grandes la riqueza de variedad en forestación, por su zona húmeda entre los principales son la siguiente:

Cuadro N°7 inventarios de flora en la zona

.

NOMBRE COMUN	**NOMBRE CIENTIFICO**
Bálsamo	*Myroxylum balsamun*
Balsa	*Ochroma lagopus*
Bagre caspi	*Pentagonia* spp.
Batea caspi	*Protium* spp
Bella maria	*Vochysia splends*
Cabo de hacha	*Machaerium millei*
Caimitillo	*Capparis* spp.
Caimito	*Cryzophyllum sp.*
Campanilla roja	*Abutilon hybridum*
Canelo	*Ocotea* spp
Caña brava	*Gynerium sagitatum*
Caña guadua	*Guadua angustifolia*
Caoba	*Sweitenia macrophylla*
Canelo	*Crematosperma* spp.
Capirona	*Calycophylum spruceanum*
Caucho	*Hevea guianensis*
Ceibo	*Ceiba pentandra*
Cedrillo	*Trichilia* spp
Cedro	*Cedrella odorata*
Chanul	*Humiriastrum procerum*
Chachacomo	*Escallonia micrantha*

Chambira	*Astrocaryum chambira*
Chonta (Morete)	*Mauritia flexuosa*
Chontaduro	*Bactris gasipaes*
Chuncho	*Cedrelinga* spp.
Copal	*Trattinickia* spp
Culantrillo	*Adiantum fragontissim*
Dormilón	*Pithecellobium* spp.
Drago	*Croton* spp
Duco	*Clusia glabra*
Floripondio	*Datura arbórea*
Gramolote	*Axonopus scoparius*
Guabo	*Inga chocaensis*
Guabo colorado	*Inga latifolia*
Guarango	*Parkia nítida*
Guarumo	*Cecropia magina*
Guayacán	*Mincuartia guianensis*
Guayabo	*Psidium guayaba*
Higuerón	*Ficus indica*
Helecho de árbol	*Alsophila sp.*
Hicundo	*Aechmea fascista*
Jagua	*Genipa americana*
Katsua	*Virola* spp
Laurel	*Cordia alliodora*
Laguno	*Vochysia brasiliniae*
Lechero de Montaña	*Syphocampylus gingateus*
Llashipa	*Pteridium aquililum*
Mamey de monte	*Mammea americana*
Membrillo	*Psidium* spp.

Montaña	*Gingateus* spp.
Mortiño	*Rapanea guyanensis*
Mangle	*Olmedia aspera*
Mani de arbol (Inchi)	*Caryodendrou orinocence*
Manzano colorado	*Guarea grandiflora*
Marañon	*Anacardium occidentale*
Marcelo	*Hasseltia floribunda*
Mascarey, Cohuncho	*Hyeronima* spp.
Motelo caspi	*Abuta grandifolia*
Mata palo	*Cousapoa rotunda*
Motilón	*Hyeronima macrocarpa*
Musgo	*Sphagnum* spp.
Naranjilla de monte	*Solanum ecuadorense*
Orquídea	*Masdivalia* spp.
Orquídea	*Pleurothallis* spp.
Palma	*Ceroxylon ventricasum*
Palmito	*Geonoma densa*
Platanillo	*Heliconia bijai*
Porotón	*Eritrina* spp.
Punta de lanza	*Andropogon bicornis*
Roble	*Terminalia amazónica*
Sande	*Brosimum utile*
Sangre de drago	*Croton tessmannii*
Sapote de monte	*Matisia cordata*
Sapotillo	*Masticia alata*
Sinchi	*Caryodendrum amazónica*
Suncho	*Cedrelinga cataeniformis*
Tangaré	*Carapa guianensis*

Tocota	G*uarea* spp.
Uvilla	*Cousapoa* spp.
Uva	*Pouroma chocoana*
Uña de gato	*Mamosa pigra*
Yaguarcaspi	*Warscewiezia coccínea*
Zarcillo	*Fucsia* spp.
Zapote	*Quararibea* spp.

Fuente:(Plan de Ordenamiento Territorial Parroquia Fátima) y trabajo de campo

Elaborado por: Jhon Vilema

4.1.16 FAUNA

La fauna es el reflejo de conservación de su hábitat dada las condiciones climáticas y abundantes producción de alimento en los bosques naturales de nuestra zona es evidenciable apreciar algunas especies nativas de la Amazonía como:

Cuadro B.- poner el nombre del cuadro

NOMBRE COMÚN	**NOMBRE CIENTIFICO**
Carpintero Flavo	*Celeus flavus*
Caracara Negro	*Daptrius ater*
Lechuza de anteojos	*Pulsatrix perspicillata*
Garrapatero Piquiliso	*Crotophaga ani*
Garrapatero Grande	*Crotophaga major*
Golondrina Aliblanca	*Tachycineta albiventer*
Golondrina Fajiblanca	*Atticota fascista*
Oropéndula Crestada	*Psarocolius decumanus*
Gallito de Roca	*Rupícola peruviana*
Lorito del Oriente	*Pyrrhura melanura*

Fuente:(Plan de Ordenamiento Territorial Parroquia Fátima) y trabajo de campo

Elaborado por: Jhon Vilema

Cuadro C.-

NOMBRE COMÚN	NOMBRE CIENTIFICO
Chichico	*Sanguinus fuscicollis*
Mono nocturno	*Aotus vociferans*
Oso Hormiguero	*Tamandua tetradáctila*
Cuchucho	*Nasua nasua*
Armadillo	*Dasypus novemcinctus*
Guanta	*Agouti paca*
Guatusa	*Dasyprocta punctata*

Fuente:(Plan de Ordenamiento Territorial Parroquia Fátima) y trabajo de campo

Elaborado por: Jhon Vilema

Cuadro D. Peces

NOMBRE COMÚN	NOMBRE CIENTIFICO
Boca Chico	*Prochilodus nigricans*
Raspabalsa	*Loricaridae sp*
Viejas	*Aequidens rivulatus*
Chuti	
Guanchinche	

Fuente:(Plan de Ordenamiento Territorial Parroquia Fátima) y trabajo de campo

Elaborado por: Jhon Vilema

4.2 ESTUDIO DE MERCADO

~~Efectuar el estudio de mercado para determinar la oferta y la demanda turística existente y potencial del complejo turístico, sector dique de Murialdo~~

4.2.1 Oferta Turistica del dique Murialdo

Descripción del Complejo turístico Murialdo

¿Qué paso con la descripción, incluir los datos de servicios turísticos que posee el complejo aquí podrias incluir los datos de percepción del desarrollo turístico por parte de los comuneros??????

4.2.2 Demanda Turistica del dique Murialdo

a. Análisis de la demanda turística actual

Para determinar las características de la demanda turística actual, se procedió a realizar Encuestas a los visitantes actuales del Complejo Turístico Murialdo, para determinar el número de encuestas a aplicar el cálculo de la población y muestra descrita a continuación:

POBLACIÓN Y MUESTRA

Para la determinación de la muestra se aplicó el siguiente cálculo tomando en consideración los sectores estratégicos del balneario.

se solicitó información en el Departamento de Turismo del Municipio del Cantón Pastaza, estos son datos cuantitativos de la cantidad de turistas que ingresaron a la provincia de Pastaza en el año 2013 estos datos fueron utilizados para calcular la muestra, hay que tomar en cuenta que la información obtenida no son suficiente para realizar una proyección de datos y calcular la muestra, es por esta razón que se utilizó la fórmula del universo infinito,

porque utilizas esta fórmula???? Escribamos algo que se relacione con tu trabajo de investigación

Para el cálculo del error máximo admitido se utilizó la fórmula general para el cálculo de error, según el tamaño de la muestra encontrada

TABLA 2 FÓRMULA PARA CALCULAR EL ERROR MÁXIMO

CONDICIONES:	**DATOS**
Población:	Infinita
Muestreo:	Aleatorio
Nivel de Confianza:	95%
Estadístico de prueba al 95% de confianza (Z):	1,96
Probabilidad de Éxito (p):	0,5
Probabilidad de Fracaso (q):	0,5
Tamaño de la Muestra (n):	500
Error Máximo (e):	**4,3827%**

Fuente: Mintur – Pastaza
Elaborado por: Jhon Vilema

Calculo de la muestra infinita

Z= estadístico de prueba al 95% de confianza

p= probabilidad de éxito

q= probabilidad de fracaso

e= error máximo

$$n = \frac{(Z^2 * p * q)}{E^2}$$

Aplicando la formula

n = (1,96) 2 (0.5)(0,5)

(5,06) 2

n= (3,8416)(0,25)

(0,50607) 2

$$n = \frac{0,9604}{(0,2561)}$$

n = 3,70501

n= 375 personas

La temporada para la aplicación de las encuestas fueron: feriados de carnaval y fiestas de semana santa.
Ingresos de turista en el año 2013:

TABLA N 2. TABLA GENERAL DE TOTAL DE MUESTRA

Estratos	Total
Visitantes, nacionales, locales que visitan el Complejo Murialdo	375
Total	375

Fuente: Mintur – Pastaza
Elaborado por: Jhon vilema

Aplicadas las encuestas para determinar las caracterisitcas la demanda turística existente en el complejo turístico Murialdo, se obtuvo los siguientes resultados:

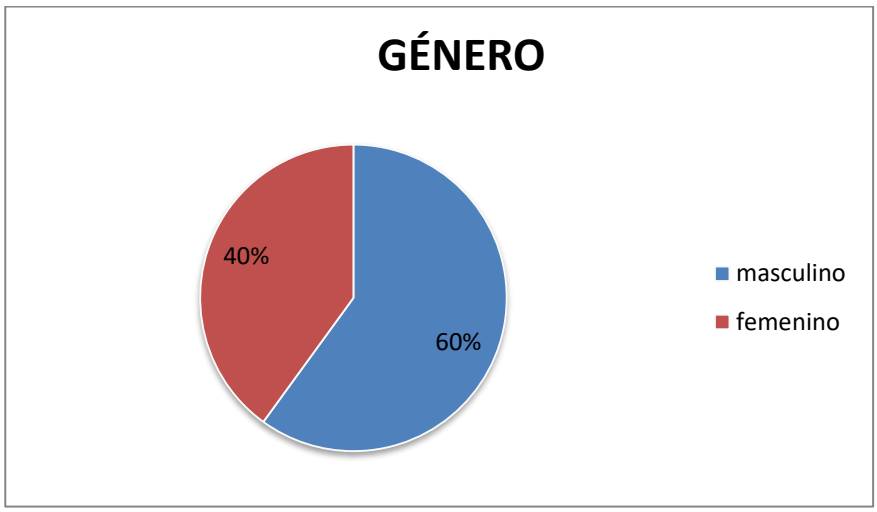
GÉNERO DE LOS TURÍSTAS

TABLA N°1 GÉNERO

GÉNERO	TABULACIÓN	PORCENTAJE
MASCULINO	224	60%
FEMENINO	151	40%
TOTAL	375	100%

Fuente: encuesta aplicada
Elaborado por: Jhon vilema

GRÁFICO N°5 GÉNERO



Fuente: encuesta aplicada
Elaborado por: Jhon vilema

ANÁLISIS

Se puede observar que la totalidad de los visitantes encuestados, 60% son de género masculino, mientras 40% pertenecen al género femenino, esto se justifica ya que la presencia de los varones es el porcentaje más alto en las encuestas y forman parte de la población económicamente activa por lo que parte de sus ingresos económicos destinan para realizar actividades turísticas. De donde sacas esta conclusión si esta pregunta únicamente dice el género de los visitantes…no puedes inventarte ni hacer conclusiones si no aplicas alguna técnica estadística que evidencie esta conclusión que escribes

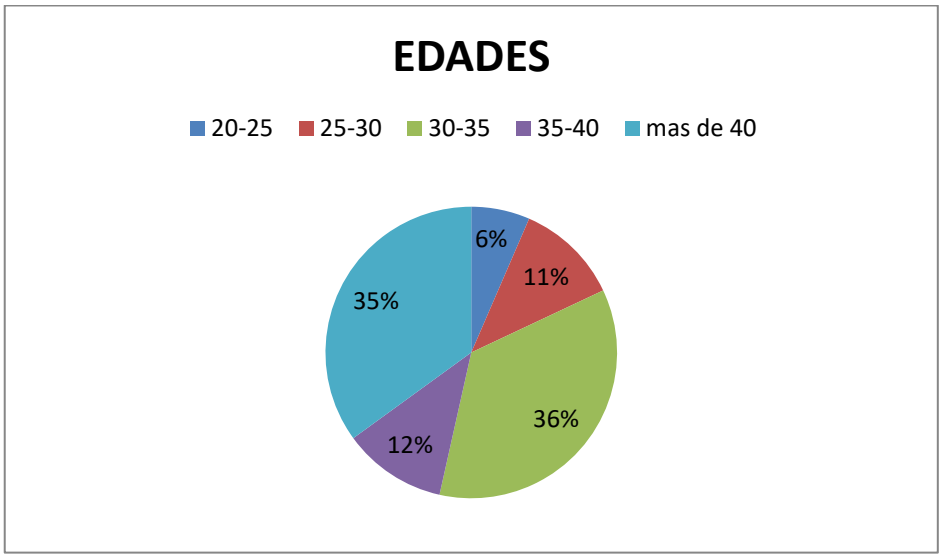
EDAD DE LOS TURISTAS

TABLA N° 2 EDADES

GRUPOS DE EDAD	TABULACIÓN	PORCENTAJE
20-25	39	7%
25-30	84	12%
30-35	68	36%
35-40	90	12%
MÁS DE 40	94	35%
TOTAL	375	100%

Fuente: encuesta aplicada
Elaborado por: Jhon vilema

GRÁFICO N° 6 EDADES



Fuente: encuesta aplicada
Elaborado por: Jhon vilema

ANÁLISIS

Se puede observar la edad de los turistas encuestados, evidenciando que con el 35% La Edad de los turistas oscilan entre 30 a 35 años, de la misma manera que 35% más de 40 años en adelante. Finalmente, el 6% de turístas tiene de 20 a 25 años y el 12% de 25 a 30 años.

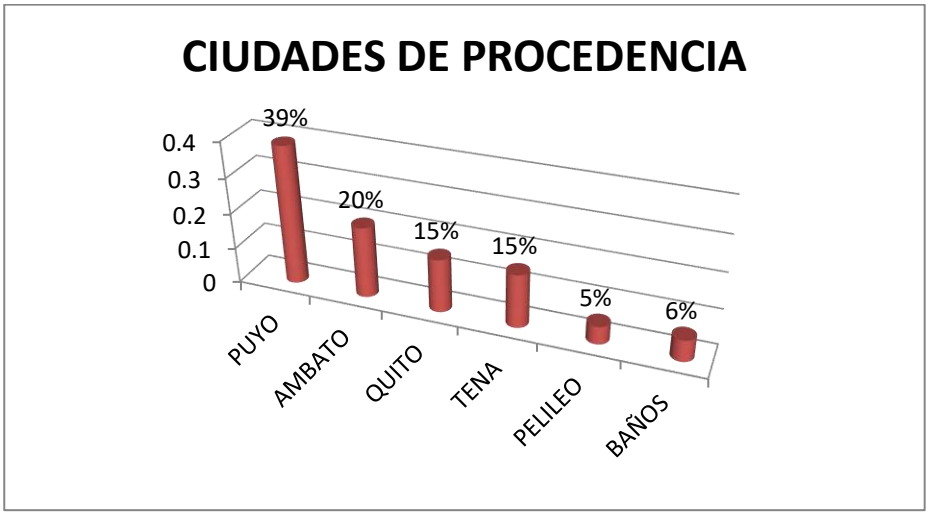
PROCEDENCIA

TABLA N° 3 PROCEDENCIA DE LOS TURISTAS

CIUDADES DE PROCEDENCIA	TABULACIÓN	PORCENTAJE
PUYO	146	39%
AMBATO	75	20%
QUITO	56	15%
TENA	56	15%
PELILEO	19	5%
BAÑOS	23	6%
TOTAL	375	100%

Fuente: encuesta aplicada
Elaborado por: Jhon vilema

GRÁFICO N ° 7 PROCEDENCIA DE LOS TURISTAS



Fuente: encuesta aplicada
Elaborado por: Jhon vilema

ANÁLISIS

Se observa los siguientes datos: de la ciudad de Puyo han arribado 39% de turistas al Complejo Turístico , seguido de Ambato con 20% turistas seguidamente procedentes de Quito con 15% turistas acompañado de Tena con 15% visitantes por último Pelileo con 5% turistas y Baños con 6% turistas notando que prevalece la Amazonía y parte de la Sierra.

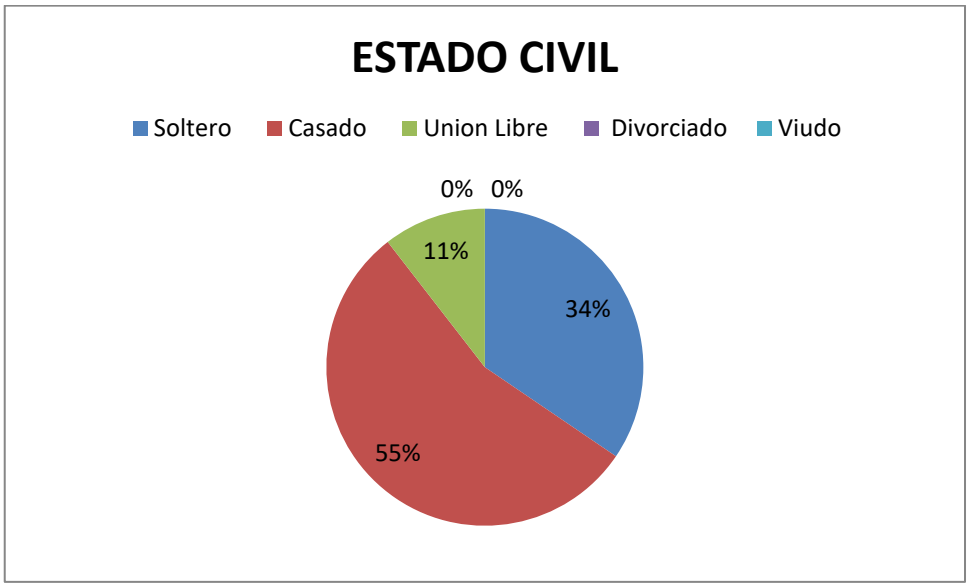
ESTADO CIVIL

TABLA N° 4 ESTADO CIVIL

ESTADO CIVIL	TABULACIÓN	PORCENTAJE
SOLTERO	129	35%
CASADO	206	55%
UNIÓN LIBRE	39	11%
DIVORCIADO	0	0%
VIUDO	0	0%
TOTAL	375	100%

Fuente: encuesta aplicada
Elaborado por: Jhon vilema

GRÁFICO N° 8 ESTADO CIVIL



Fuente: encuesta aplicada
Elaborado por: Jhon vilema

ANÁLISIS

Se observa que hay una relación entre los turistas casados con un 55% de los turistas encuestados siendo es el número más altos del trabajo de campo, con un 34% son turistas solteros mientras que el 11% turistas son de unión libre, llegando a la conclusión que personas casada y solteras son las que más actividades turísticas realizan. Porque asumes esto???

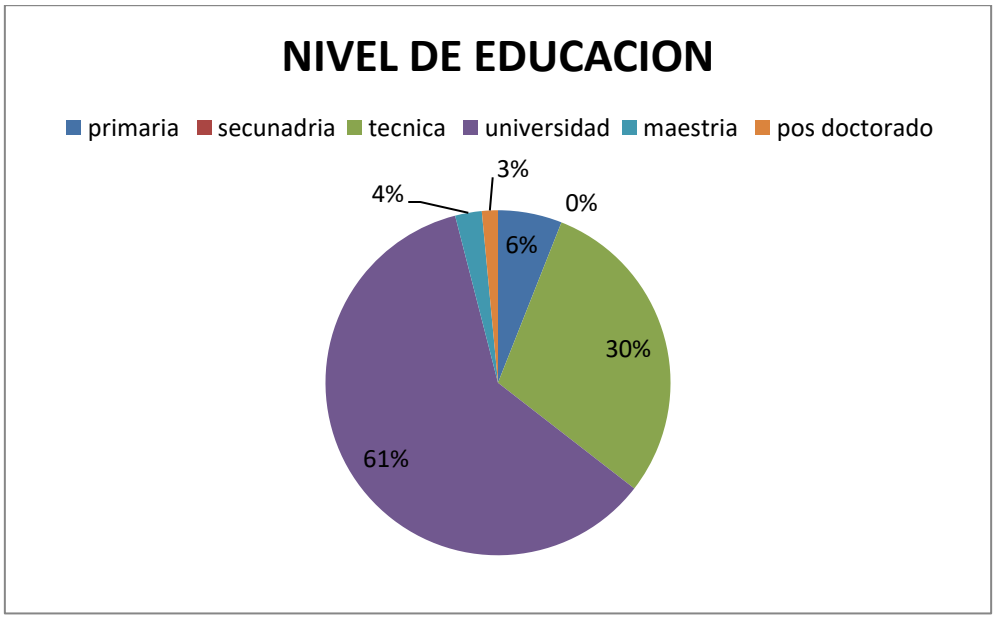
NIVEL DE EDUCACIÓN

TABLA N° 5 NIVEL DE EDUCACIÓN

EDUCACIÓN	TABULACIÓN	PORCENTAJE
PRIMARIA	23	5%
SECUNDARIA	0	0%
TÉCNICA	111	30%
UNIVERSIDAD	227	60%
MAESTRÍA	9	3%
POS DOCTORADO	6	2%
TOTAL	375	100%

Fuente: encuesta aplicada
Elaborado por: Jhon vilema

GRÁFICO N° 9 NIVEL DE EDUCACIÓN



Fuente: encuesta aplicada
Elaborado por: Jhon vilema

ANÁLISIS

En el gráfico estadístico N° 9 se puede observar los siguientes datos: de las 375 encuestas aplicadas a los turistas refleja que 60% de los visitantes tienen estudios universitarios haciéndonos notar que cada vez la preparación de la población es más avanzada, seguido 29% visitantes cuentan con el nivel de educación técnica 6% visitantes tiene el nivel de educación primaria seguido de 3% de los visitantes que tienen maestría y 2% visitantes tienen Pos grado, con estos resultados se puede afirmar que los turistas que visitan el complejo turístico de Murialdo cuentan con estudios superiores y les entusiasma conocer los servicios que presta el complejo turístico.

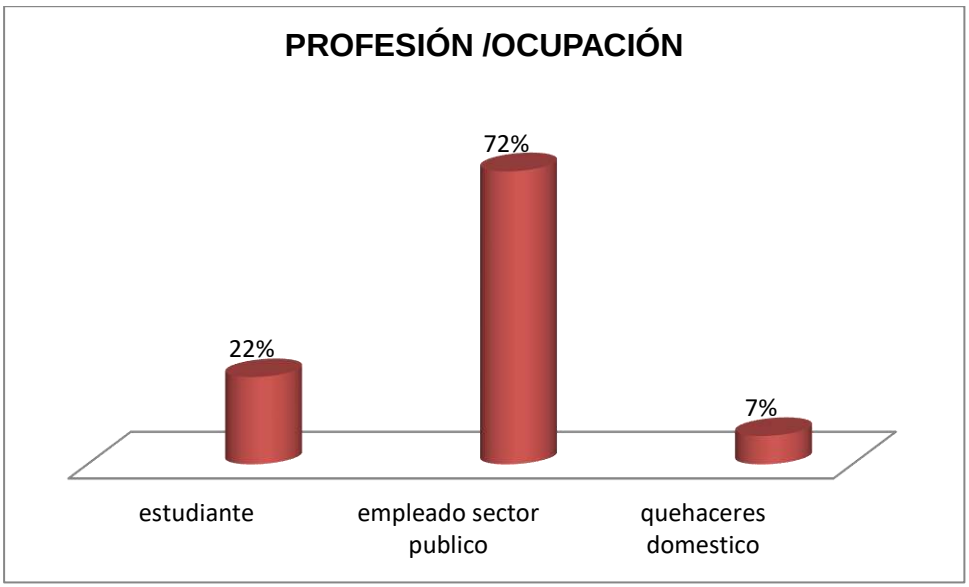
PROFESIÓN Y OCUPACIÓN

TABLA N° 6 PROFESÓN /OCUPACIÓN

PROFESIÓN Y OCUPACIÓN	TABULACIÓN	PORCENTAJE
ESTUDIANTE	81	22%
EMPLEADO SECTOR PUBLICO	268	72%
QUEHACERES DOMESTICO	26	7%
TOTAL	375	100%

Fuente: encuesta aplicada
Elaborado por: Jhon vilema

GRÁFICO N° 10 PROFESIÓN Y OCUPACIÓN



Fuente: encuesta aplicada
Elaborado por: Jhon vilema

ANÁLISIS

En el gráfico estadístico N° 10 se puede observar que el 72% de turístas son empleados públicos seguido por el 22% turistas son estudiantes mientras que el 7% turistas se dedican a los quehaceres domésticos.

MEDIO DE INFORMACIÓN

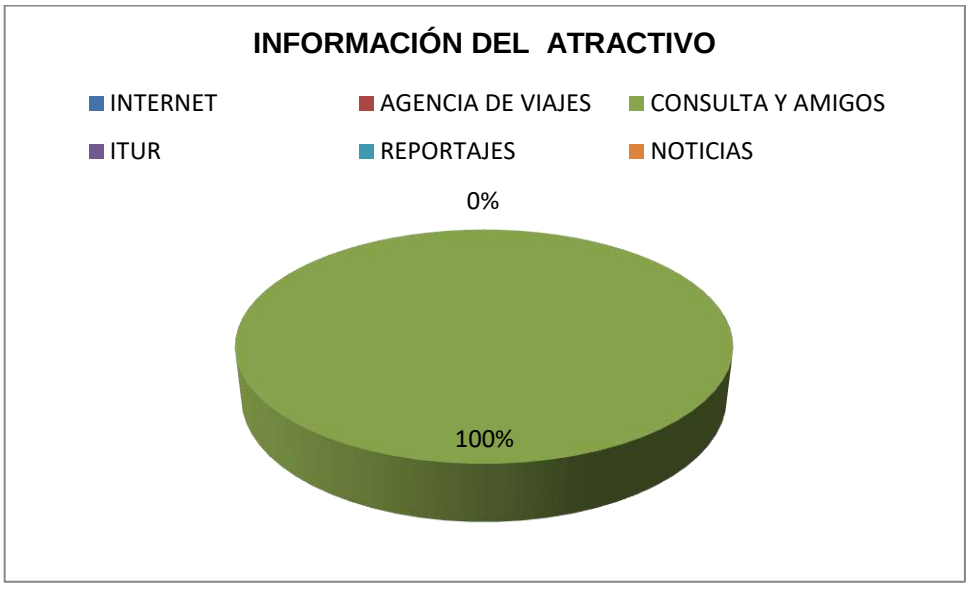
PREGUNTA N °2.1 decidir si ponemos el numero de preguntas en todos los itemas o quitamos el numero de pregunta ¿En qué medio buscó información para su viaje al Complejo Turístico Murialdo?

TABLA N°7 INFORMACIÓN

INFORMACIÓN	TABULACIÓN	PORCENTAJE
INTERNET	0	0%
AGENCIA DE VIAJES	0	0%
CONSULTA Y AMIGOS	375	100%
ITUR	0	0%
REPORTAJES	0	0%
NOTICIAS	0	0%
TOTAL	375	100%

Fuente: encuesta aplicada
Elaborado por: Jhon vilema

GRÁFICO N° 11 INFORMACIÓN



Fuente: encuesta aplicada
Elaborado por: Jhon vilema

ANÁLISIS

En siguiente gráfico estadístico N° 11 se puede observar que el 100% de los turistas buscan información sobre el Complejo Turístico por consultas de familiares o amigos. Por lo que se puede evidenciar que el Complejo Turístico Murialdo no cuenta con un plan de marketing.porque asumes esto???

VISITA AL COMPLEJO POR PRIMERA VEZ

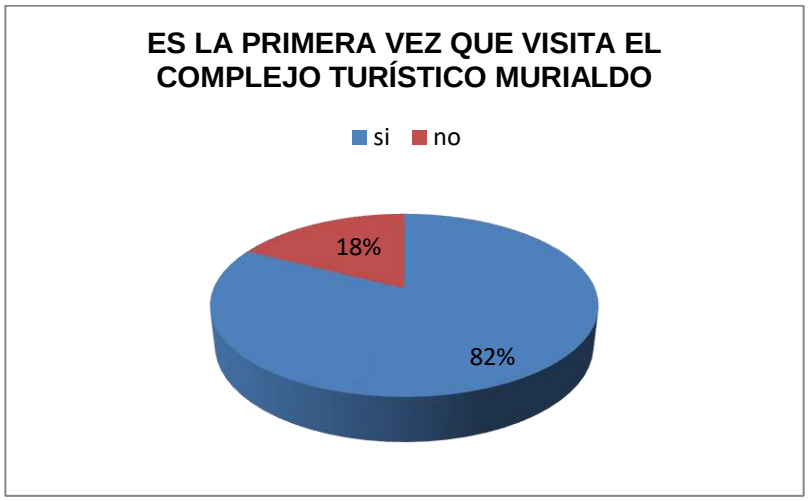
PREGUNTA N° 2.2 ¿Es la primera vez que visita el Complejo Turístico Murialdo?

TABLA N°8 ES LA PRIMERA VEZ QUE VISITA EL COMPLEJO TURÍSTICO MURIALDO

VISITA	TABULACIÓN	PORCENTAJE
SI	309	83%
NO	66	18%
TOTAL	375	100%

Fuente: encuesta aplicada
Elaborado por: Jhon vilema

GRÁFICO N° 12 ES LA PRIMERA VEZ QUE VISITA EL COMPLEJO TURÍSTICO MURIALDO



Fuente: encuesta aplicada
Elaborado por: Jhon vilema

ANÁLISIS

Se puede observar que de las 375 encuestas aplicadas a los turistas el 82% han visitado por primera vez el atractivo, mientras que el 18% de turistas han visitado varias veces.

VISITAS ANTERIORMENTE AL COMPLEJO

PREGUNTA N° 2.3 ¿cuántas veces ha visitado antes?

TABLA N°9 ¿CUÁNTAS VECES HA VISITADO ANTES?

REINCIDENCIAS AL ATRACTIVO	TABULACIÓN	PORCENTAJE
1	225	60%
2	49	9%
3	6	13%
MÁS DE 4	96	26%
TOTAL	375	100%

Fuente: encuesta aplicada
Elaborado por: Jhon vilema

GRÁFICO **N° 13 ¿CUÁNTAS VECES HA VISITADO ANTES?**



Fuente: encuesta aplicada
Elaborado por: Jhon vilema

ANÁLISIS

En el siguiente gráfico estadístico N° 13 podemos observar que el 60% de los encuestados lo han visitado por primera vez mientras que el 13% lo a visitados 2 veces y el 26% lo ha visitado más de 4 veces y el 1% solo lo ha visitado 3 veces.

PLANIFICACIÓN DEL VIAJE

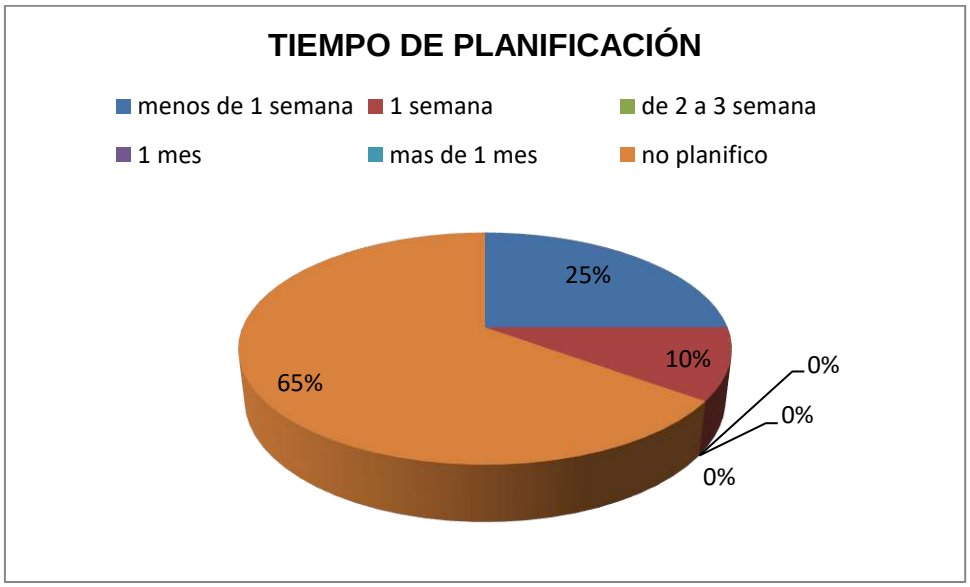
PREGUNTA N° 3.1 ¿Con qué tiempo planificó su viaje?

TABLA N°10 TIEMPO DE PLANIFICACIÓN

TIEMPO DE PLANIFICACIÓN	TABULACIÓN	PORCENTAJE
MENOS DE 1 SEMANA	94	25%
1 SEMANA	38	10%
DE 2 A 3 SEMANA	0	0%
1 MES	0	0%
MAS DE 1 MES	0	0%
NO PLANIFICO	244	65%
TOTAL	375	100%

Fuente: encuesta aplicada
Elaborado por: Jhon vilema

GRÁFICO N° 14 TIEMPO DE PLANIFICACIÓN



Fuente: encuesta aplicada
Elaborado por: Jhon vilema

ANÁLISIS

El en siguiente gráfico estadístico podemos observar que el 65% de los turistas no ha planificado su viaje mientras tanto que el 25% de los turistas a planificado en menos de una semana 10% de los turistas encuestados a planificado su viaje en 1 semana,. El visitar al Complejo Turístico Murialdo en forma no planificada significa que la mayor parte de los visitantes conocen el atractivo e identifican sus potencialidades y debilidades en forma permanente.

CON QUIÉN VIAJA U STED.

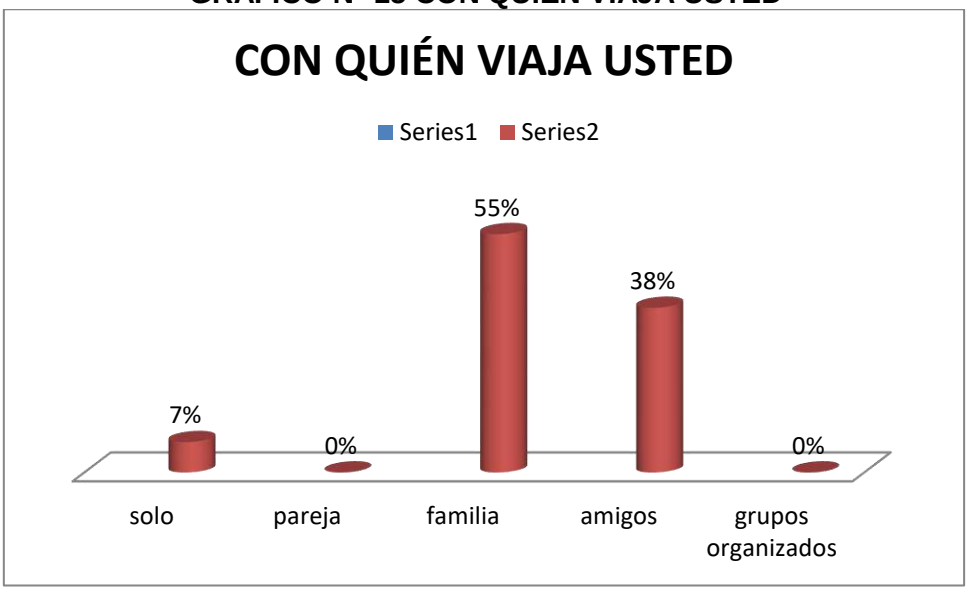
PREGUNTA N° 3.2 ¿Con quién viaja usted?

TABLA N°11 CON QUIEN VIAJA USTED

CON QUIEN VIAJA USTED	TABULACIÓN	PORCENTAJE
SOLO	26	7%
PAREJA	0	0%
FAMILIA	206	55%
AMIGOS	143	38%
GRUPOS ORGANIZADOS	0	0%
TOTAL	375	100%

Fuente: encuesta aplicada
Elaborado por: Jhon vilema

GRÁFICO N° 15 CON QUIEN VIAJA USTED



Fuente: encuesta aplicada
Elaborado por: Jhon vilema

ANÁLISIS

Podemos observar que el 55% de los turistas viajan en familia el 38 % de los turistas viajan con amigos y 7% de los turistas viajan solo, tomando la cifra más alta de las encuestas Indican que el atractivo es apto para turismo familiar como primera opción, y turismo ecológico, y de deporte como opciones alternativas.

ACTIVIDADES QUE REALIZÓ

PREGUNTA N°3.3 ¿Cuáles de las siguientes actividades realizó en el Complejo Turístico de Murialdo?

TABLA N°12 ACTIVIDADES QUE REALIZÓ EN COMPLEJO TURÍSTICO

ACTIVIDADES	TABULACIÓN	PORCENTAJE
NATACIÓN	289	77%
JUEGOS DEPORTIVOS	73	20%
ÁREA/ COCINA	13	4%
TOTAL	375	100%

Fuente: encuesta aplicada
Elaborado por: Jhon vilema

GRÁFICO N° 16 ACTIVIDADES QUE REALIZÓ EN EL COMPLEJO TURÍSTICO



Fuente: encuesta aplicada
Elaborado por: Jhon vilema

ANÁLISIS

En el siguiente gráfico estadístico N.-16 podemos observar que el 77% de las personas encuestadas realizan las actividades de natación mientras que el 19% realiza juegos deportivos y el 4% preparan sus propios alimentos en el área de cocina.

ASPECTOS QUE DEBERÍA MEJORAR

PREGUNTA N° 3.4 ¿En qué aspectos cree que debería mejorar el Complejo Turístico de Murialdo para brindarle un mejor servicio (infraestructura, alimentación, recreación, transporte, señalización.)

TABLA N°12 QUÉ ASPECTOS CREE QUE DEBERÍA MEJORAR EL COMPLEJO TURÍSTICO DE MURIALDO

MEJORAMIENTO	TABULACIÓN	PORCENTAJE
SI	375	100%
NO	0	0%
TOTAL	375	100%

Fuente: encuesta aplicada
Elaborado por: Jhon vilema

GRÁFICO N°.-16 QUÉ ASPECTOS CREE QUE DEBERÍA MEJORAR EL COMPLEJO TURÍSTICO DE MURIALDO



Fuente: encuesta aplicada
Elaborado por: Jhon vilema

ANÁLISIS

En el siguiente gráfico estadístico N.-16 podemos observar que el 100% de los turistas sugieren que se mejoren los servicios del Complejo Turístico Murialdo. Por la reveladora cantidad de encuestados que responden favorablemente a esta pregunta, se comprueba que sí se debe realizar mejoras al actual Complejo Turístico de Murialdo, lo cual justifica plenamente, la Propuesta de Mejoramiento planteado para este fin.

SERVICIOS QUE SE DEBERÍA INCLUIR

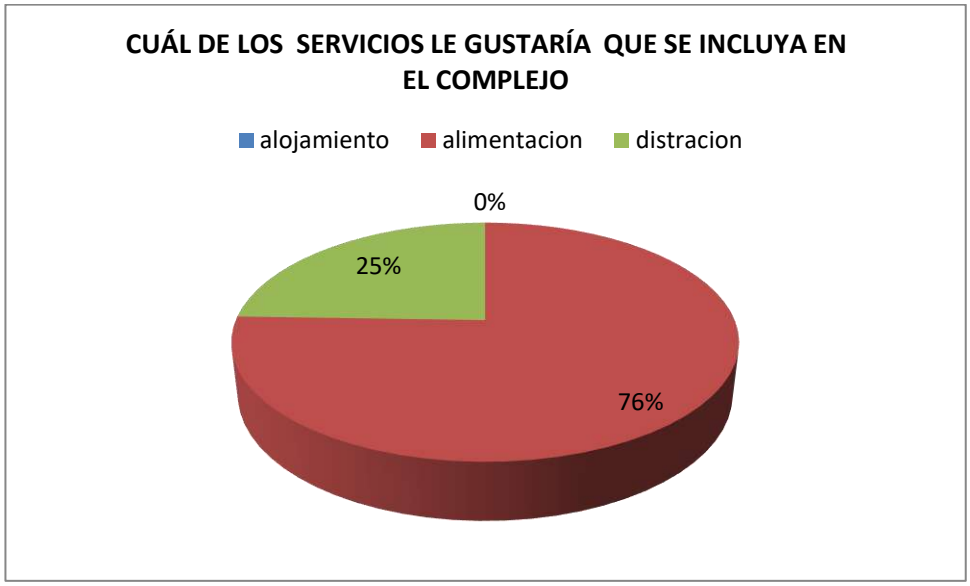
PREGUNTA N° 3.5 ¿Cuál de los servicios le gustaría que se incluya en el complejo?

TABLA N°13¿CUÁL DE LOS SERVICIOS LE GUSTARÍA QUE SE INCLUYA EN EL COMPLEJO?

SERVICIO	TABULACIÓN	PORCENTAJE
ALOJAMIENTO	0	0%
ALIMENTACIÓN	283	76%
DISTRACCIÓN	92	25%
TOTAL	375	100%

Fuente: encuesta aplicada
Elaborado por: Jhon vilema

GRÁFICO N°.-17 ¿CUÁL DE LOS SERVICIOS LE GUSTARÍA QUE SE INCLUYA EN EL COMPLEJO?



Fuente: encuesta aplicada
Elaborado por: Jhon vilema

ANÁLISIS

En el siguiente gráfico estadístico N° 17 podemos observar que el 75% de los turistas desean que se incluyan servicios de alimentos y bebidas con un restaurante y con un 25% sitios de distracción, con lugares para caminatas por senderos parques ecológico infantiles y asaderos y sitios para estadía temporal, entre otras actividades.

DÍAS DE PERNOCTACIÓN

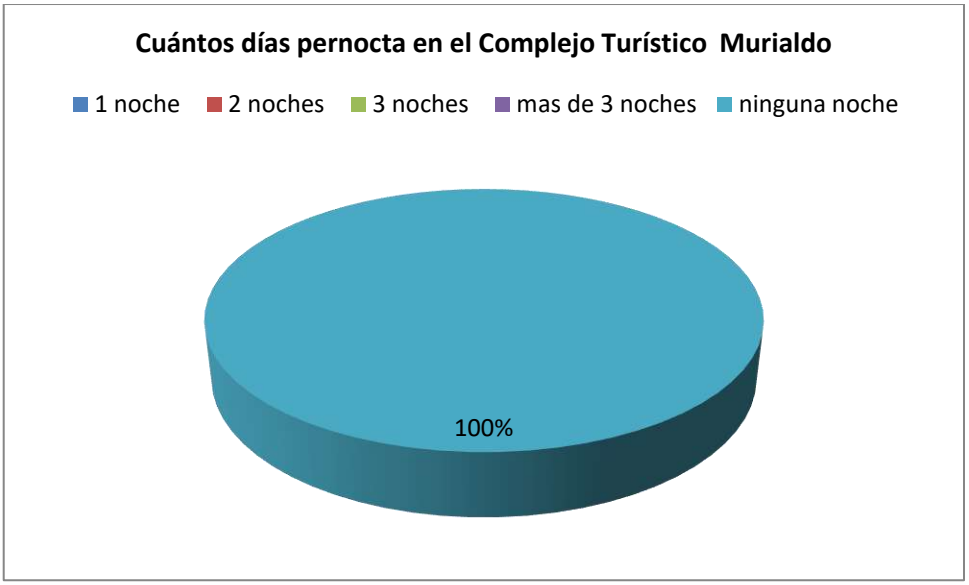
PREGUNTA N° 3.6 ¿Cuántos días pernocta en el Complejo Turístico Murialdo?

TABLA N°14 ¿CUÁNTOS DÍAS PERNOCTA EN EL COMPLEJO TURÍSTICO MURIALDO?

DÍAS DE PERNOCTACIÓN	TABULACIÓN	PORCENTAJE
1 NOCHE	0	0%
2 NOCHES	0	0%
3 NOCHES	0	0%
MÁS DE 3 NOCHES	0	0%
NINGUNA NOCHE	375	100%
TOTAL	375	100%

Fuente: encuesta aplicada
Elaborado por: Jhon vilema

GRÁFICO **N°.-18 ¿CUÁNTOS DÍAS PERNOCTA EN EL COMPLEJO TURÍSTICO MURIALDO?**



Fuente: encuesta aplicada
Elaborado por: Jhon vilema

ANÁLISIS

Se puede observar que el 100% de los turistas encuestados que visitaron el atractivo no han pernoctado en el Complejo Turístico Murialdo.

SERVICIOS DE AGENCIAS DE VIAJES

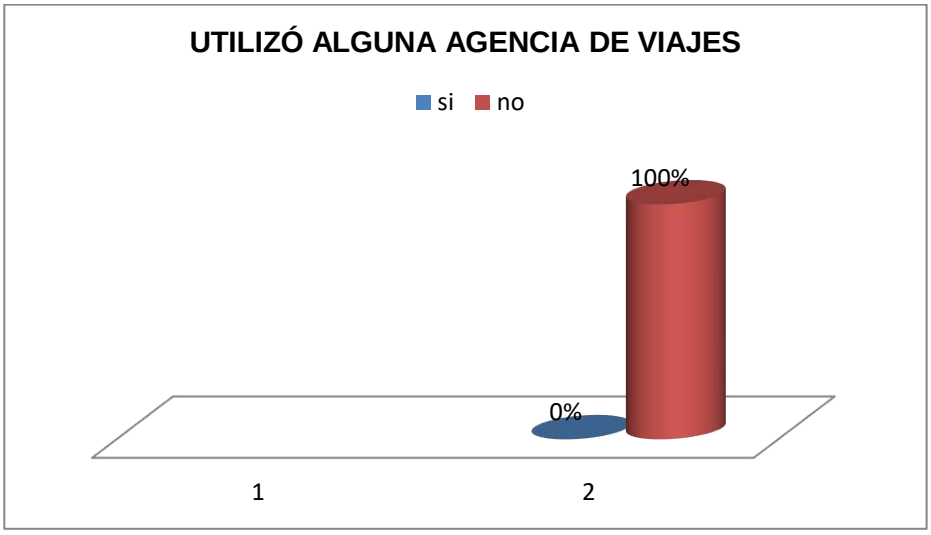
Pregunta n° 3.7 ¿Utilizó alguna agencia de viajes?

TABLA N°15 ¿UTILIZÓ ALGUNA AGENCIA DE VIAJES?

UTILIZO DE AGENCIAS DE VIAJES	TABULACIÓN	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	375	100%
TOTAL	375	100%

Fuente: encuesta aplicada
Elaborado por: Jhon vilema

GRÁFICO N° 19 ¿UTILIZÓ ALGUNA AGENCIA DE VIAJES?



Fuente: encuesta aplicada
Elaborado por: Jhon vilema

ANÁLISIS

Podemos observar que el 100% de las personas encuestadas expresaron que no hicieron uso de ninguna agencia de viajes para visitar el atractivo.

SERVICIO DE GUIANZA

PREGUNTA N° 3.8 ¿Utilizó los servicios de un guía turísticos en su viaje?

TABLA N°15 ¿UTILIZÓ LOS SERVICIOS DE UN GUÍA TURÍSTICOS EN SU VIAJE?

GUÍAS TURÍSTICOS	TABULACIÓN	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	375	100%
TOTAL	375	100%

Fuente: encuesta aplicada
Elaborado por: Jhon vilema

GRÁFICOS N°.-20 ¿UTILIZÓ LOS SERVICIOS DE UN GUÍA TURÍSTICOS EN SU VIAJE?



Fuente: encuesta aplicada
Elaborado por: Jhon vilema

ANÁLISIS

Podemos observar que el 100% de los turistas encuestados no usaron el servicio de guía turístico para visitar el Complejo Turístico.

SERVICIO DE ÁREA DE CAMPING

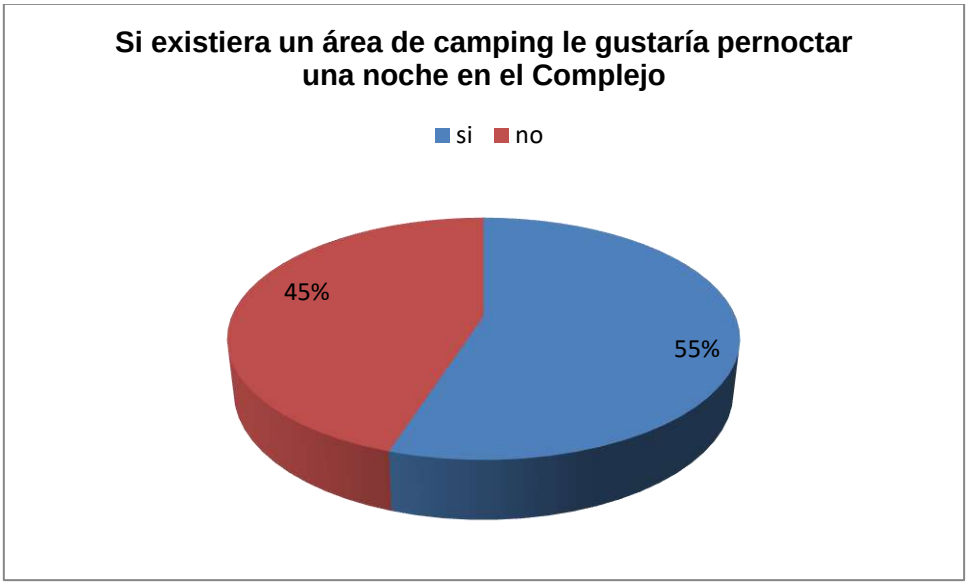
PREGUNTA N°3.9 ¿Si existiera un área de camping le gustaría pernoctar una noche en el Complejo?

TABLA N°15 ¿SI EXISTIERA UN ÁREA DE CAMPING LE GUSTARÍA PERNOCTAR UNA NOCHE EN EL COMPLEJO?

ÁREA DE CAMPING	TABULACIÓN	PORCENTAJE
SI	206	55%
NO	169	45%
TOTAL	375	100%

Fuente: encuesta aplicada
Elaborado por: Jhon vilema

GRÁFICOS N° -20 ¿SI EXISTIERA UN ÁREA DE CAMPING LE GUSTARÍA PERNOCTAR UNA NOCHE EN EL COMPLEJO?



Fuente: encuesta aplicada
Elaborado por: Jhon vilema

ANÁLISIS

Podemos observar que el 55% de los encuestados les gustaría que existiera un área de camping mientras que el 45% de las turistas no harían usos de la misma.

SERVICIOS UTILIZADOS

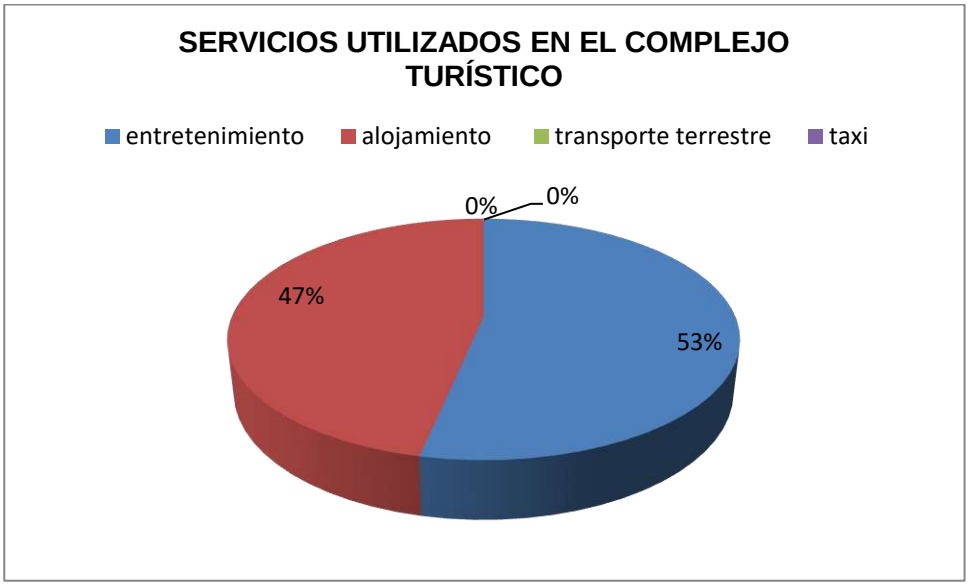
PREGUNTA N° 3.10 ¿Cuáles de los siguientes servicios utilizó durante su estadía?

TABLA N°16 SERVICIOS UTILIZADOS EN EL COMPLEJO TURÍSTICO

SERVICIOS	TABULACIÓN	PORCENTAJE
ENTRETENIMIENTO	200	53%
ALIMENTACIÓN	175	47%
TRANSPORTE TERR ESTRE	0	0%
TAXI	0	0%
TOTAL	375	100%

Fuente: encuesta aplicada
Elaborado por: Jhon vilema

GRÁFICOS N° 21 SERVICIOS UTILIZADOS EN EL COMPLEJO TURÍSTICO



Fuente: encuesta aplicada
Elaborado por: Jhon vilema

ANÁLISIS

Se puede observar que el 53% de los turistas utilizan el servicio de entretenimiento que corresponde al uso propiamente dicho del dique como es la natación y juegos en el agua, la alimentación con un 47% es el servicios más utilizados por los turistas que arriban al Complejo Turístico de Murialdo.

GASTO DURANTE SU ESTADÍA

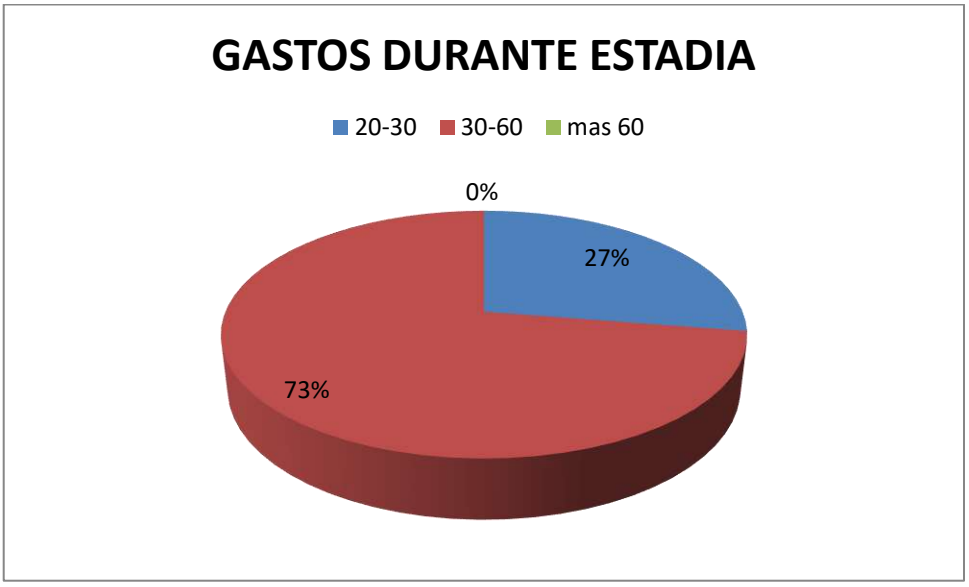
PREGUNTA N° 3.11 ¿Cuánto gastó durante su estadía?

TABLA N°17 GASTOS DURANTE SU ESTADÍA

GASTO DURANTE LA ESTANCIA (en dólares)	TABULACIÓN	PORCENTAJE
20-30	103	28%
30-60	276	73%
mas 60	0	0%
total	375	100%

Fuente: encuesta aplicada
Elaborado por: Jhon vilema

GRÁFICOS ESTADÍSTICOS N° 21 GASTOS DURANTE SU ESTADÍA



Fuente: encuesta aplicada
Elaborado por: Jhon vilema

ANÁLISIS

Se puede observar que el 72% de las personas encuestadas han realizado gastos de 30 a 60 dólares mientras que 28% lo han hecho de 20 a 30 dólares por lo que podemos decir que las personas si realiza economía para el complejo turístico. Como asi??

(**GASTO EN ADULTOS)**

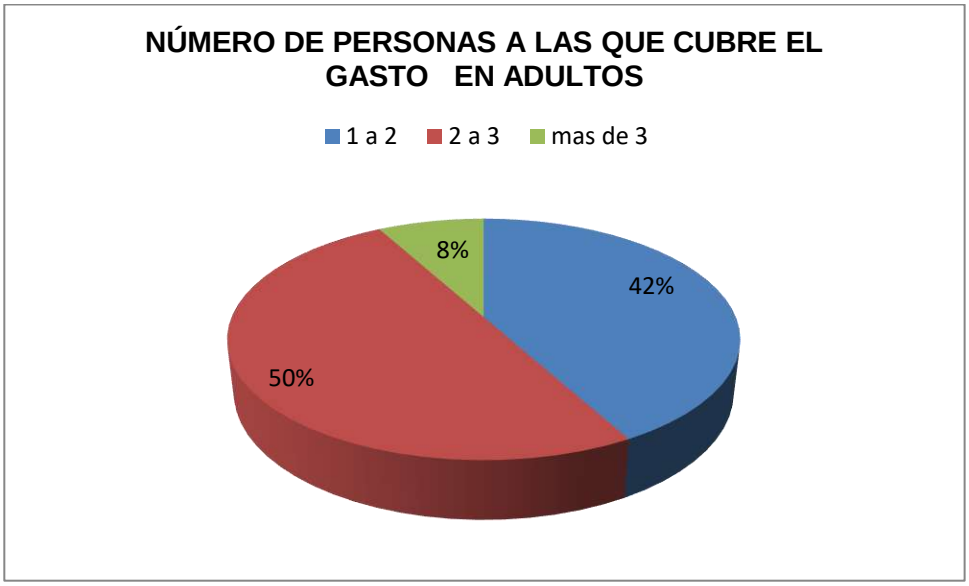
PREGUNTA N° 3.12 ¿Número de personas a las que cubre estos gastos?

TABLA N°18 NÚMERO DE PERSONAS A LAS QUE CUBRE EL "GASTO EN ADULTOS"

ADULTOS	TABULACIÓN	PORCENTAJE
1 A 2 personas	84	42%
2 A 3 personas	100	50%
MAS DE 3 personas	16	8%
TOTAL	200	100%

Fuente: encuesta aplicada
Elaborado por: Jhon vilema

GRÁFICOS N° 22 NÚMERO DE PERSONAS A LAS QUE CUBRE EL GASTO EN ADULTOS



Fuente: encuesta aplicada
Elaborado por: Jhon vilema

ANÁLISIS

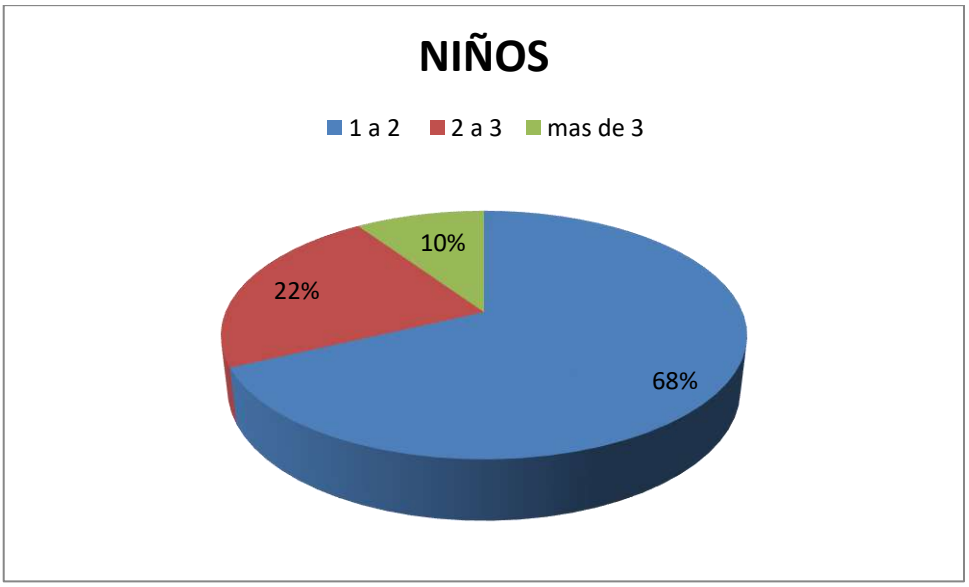
Podemos observar que el 50% de los turistas que visitan el atractivo dinero que cubre es de 2 a 3 personas adultas, mientras que el 42% es 1 a 2 personas seguido del 8% más de 3 adultos.

TABLA N°18 NÚMERO DE PERSONAS A LAS QUE CUBRE EL (GASTO EN NIÑOS)

NIÑOS	TABULACIÓN	PORCENTAJE
1 A 2 niños	225	68%
2 A 3 niños	84	23%
MÁS DE 3 niños	36	10%
TOTAL	375	100%

Fuente: encuesta aplicada
Elaborado por: Jhon vilema

GRÁFICOS N° 22 NÚMERO DE PERSONAS A LAS QUE CUBRE EL GASTO NIÑOS



Fuente: encuesta aplicada
Elaborado por: Jhon vilema

Análisis

Se puede apreciar que los turistas que visitan el atractivo realiza un gasto de dinero por sus niño, que es el 68% que cubre el gatos 1 a 2 niños mientras que 22% de 2 a 3 niños seguido de 10% que es de más de 3 niños. Denotando que los gastos que generan los turistas por los niños son muy favorables para los locales comerciales. Porque pones esto???

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS QUE UTILIZÓ

PREGUNTA N° 4.1 ¿Califique del 1 al 5 (con una x donde corresponda) su nivel de satisfacción de los servicios que utilizo, donde: 1 Nada satisfecho 2 Poco satisfecho 3 Indeciso 4 Satisfecho 5 Muy satisfecho?

TABLA N°19 NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS QUE UTILIZÓ

ENTRETENIMIENTO	TABULACIÓN	PORCENTAJE
NADA SATISFECHO	0	0%
POCO SATISFECHO	0	0%
INDECISO	0	0%
SATISFECHO	375	100%
MUY SATISFECHO	0	0%
TOTAL	375	100%

Fuente: encuesta aplicada
Elaborado por: Jhon vilema

GRÁFICOS N° 23 NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS QUE UTILIZO



Fuente: encuesta aplicada
Elaborado por: Jhon vilema

ANÁLISIS

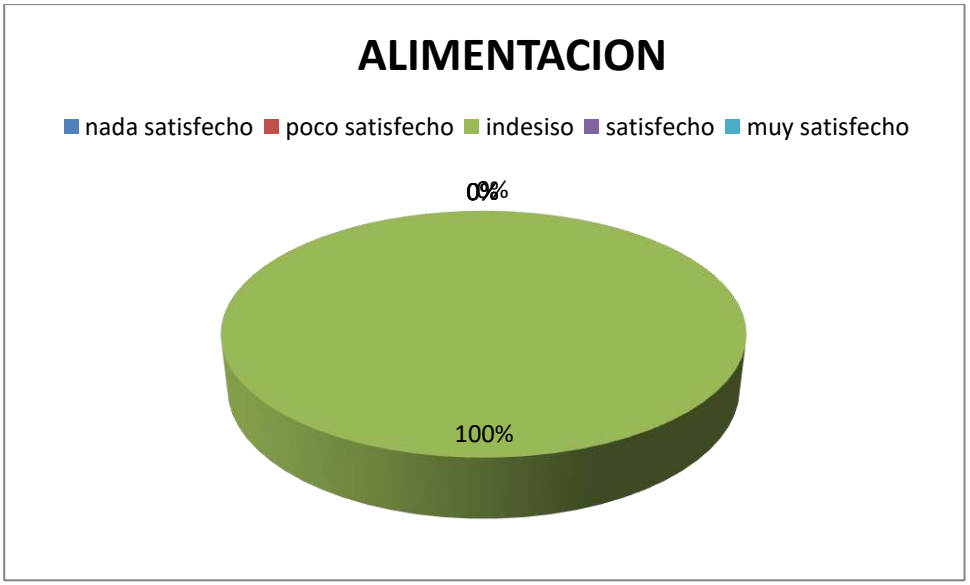
El gráfico reflejar que de las 375 encuesta aplicadas a los turistas el 100% de los encuestados están satisfechos con su balneario.

TABLA N°20 NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS DE ALIMENTACIÓN

ALIMENTACIÓN	TABULACIÓN	PORCENTAJE
NADA SATISFECHO	0	0%
POCO SATISFECHO	0	0%
INDECISO	375	100%
SATISFECHO	0	0%
MUY SATISFECHO	0	0%
TOTAL	375	100%

Fuente: encuesta aplicada
Elaborado por: Jhon vilema

GRÁFICOS N° 23 NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS QUE UTILIZO



Fuente: encuesta aplicada
Elaborado por: Jhon vilema

ANÁLISIS

Se puede observar que el 100% de los turistas encuestados se sienten indecisos a la hora de calificar el servicio de alimentación.(inge puse eso porque los turistas supieron manifestar que ellos no sabían si las personas que tienen los locales de alimentación está debidamente capacitados por varias razones) deberías explicar que al preguntar el porque de su indecisión, indicaron que….

CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS DEL VIAJE

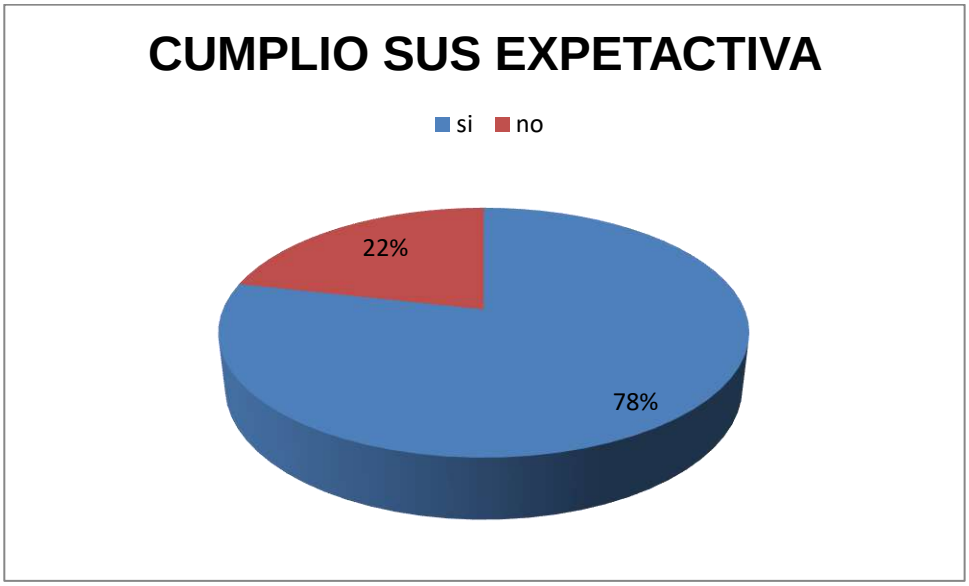
PREGUNTA N° 4.2 ¿Cumplió el viaje con sus expectativas?

TABLA N°21 CUMPLIÓ EL VIAJE CON SUS EXPECTATIVAS

EXPECTATIVA	TABULACIÓN	PORCENTAJE
SI	294	79%
NO	81	22%
TOTAL	375	100%

Fuente: encuesta aplicada
Elaborado por: Jhon vilema

GRÁFICOS N° 24 CUMPLIÓ EL VIAJE CON SUS EXPECTATIVAS



Fuente: encuesta aplicada
Elaborado por: Jhon vilema

ANÁLISIS

En el gráfico correspondiente a que si el viaje cumplió las expectativas de los turistas donde el 78% dijeron que SI frente a 22% respondieron que no cumplieron sus expectativas.

SATISFACCIÓN DEL ATRACTIVO

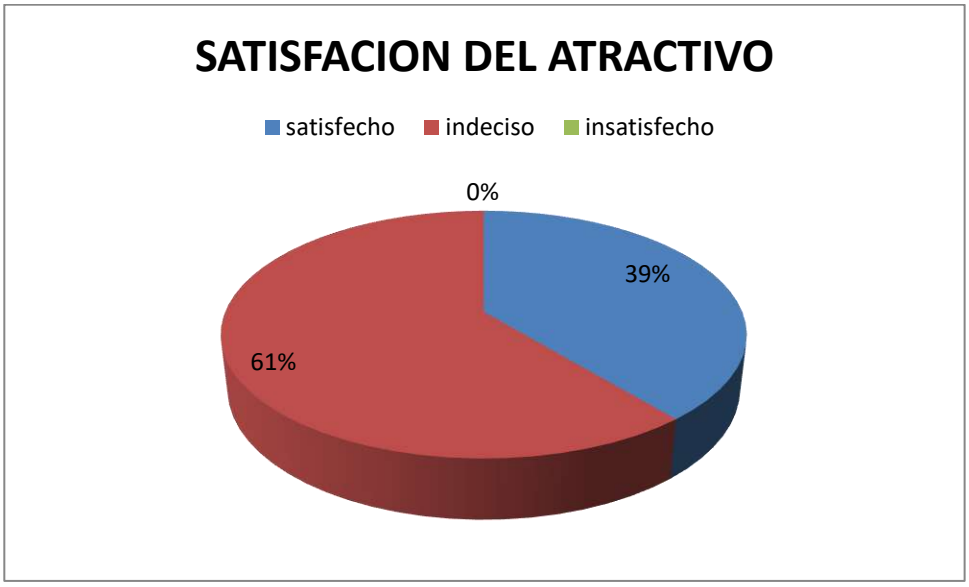
PREGUNTA N° 4.3 ¿Cuán satisfecho esta con su visita a Complejo Turístico Murialdo?

TABLA N°22 CÚAN SATISFECHO ESTA CON SU VISITA

NIVEL DE SATISFACCIÓN	TABULACIÓN	PORCENTAJE
SATISFECHO	146	39%
INDECISO	229	61%
INSATISFECHO	0	0%
TOTAL	375	100%

Fuente: encuesta aplicada
Elaborado por: Jhon vilema

GRÁFICOS N° 25 CUAN SATISFECHO ESTA CON SU VISITA



Fuente: encuesta aplicada
Elaborado por: Jhon vilema

ANÁLISIS

En el gráfico N°.-25 correspondiente al nivel de satisfacción donde podemos observar que 61% de los encuestados está indeciso mientras que 39% se siente satisfecho**.escribir porque están indecisos….**

RETORNO AL COMPLEJO

PREGUNTA N° 4.4 ¿Regresaría al Complejo Turístico Murialdo?

TABLA N°23 REGRESARÍA AL COMPLEJO TURÍSTICO MURIALDO

REGRESARÍA AL ATRACTIVO	TABULACIÓN	PORCENTAJE
SI	375	100%
NO	0	0%
TOTAL	375	100%

Fuente: encuesta aplicada
Elaborado por: Jhon vilema

GRAFICOS N° 26 REGRESARÍA AL COMPLEJO TURÍSTICO MURIALDO



Fuente: encuesta aplicada
Elaborado por: Jhon vilema

ANÁLISIS

Podemos observar que el 100% de los turistas encuestados todos están dispuestos a regresar a visitar el Complejo Turístico Murialdo.

RECOMENDARÍA VISITAR EL COMPLEJO

Pregunta n° 4.5 ¿Recomendaría visitar el Complejo Turístico Murialdo?

TABLA N°24 RECOMENDARÍA VISITAR EL COMPLEJO TURÍSTICO MURIALDO

RECOMENDARÍAN VISITAR	TABULACIÓN	PORCENTAJE
SI	375	100%
INDECISO	0	0%
NO	0	0%
TOTAL	375	100%

Fuente: encuesta aplicada
Elaborado por: Jhon vilema

GRÁFICOS N° 27 RECOMENDARÍA VISITAR EL COMPLEJO TURÍSTICO MURIALDO



Fuente: encuesta aplicada
Elaborado por: Jhon vilema

ANÁLISIS

En el siguiente gráfico podemos observar que 100% de las personas encuestadas si recomendarían visitar el Complejo Turístico Murialdo.

GASTO POR SU VISITA

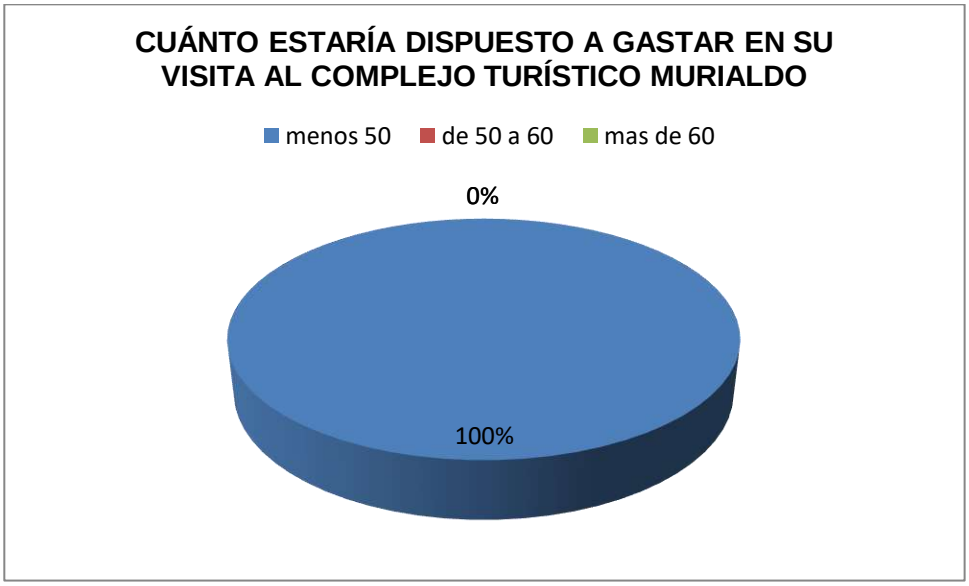
PREGUNTA N° 5.1 ¿Cuánto estaría dispuesto a gastar en su visita al Complejo turístico murialdo por un paquete turístico de dos días una noche y que incluya los servicios de alojamiento, alimentación y recreación (entretenimiento)

TABLA N°25 CUÁNTO ESTARÍA DISPUESTO A GASTAR EN SU VISITA AL COMPLEJO TURÍSTICO MURIALDO

COSTO X PAQUETE TURÍSTICO	TABULACIÓN	PORCENTAJE
MENOS 50	375	100%
DE 50 A 60	0	0%
MAS DE 60	0	0%
TOTAL	375	100%

Fuente: encuesta aplicada
Elaborado por: Jhon vilema

GRÁFICO N° 28 CUÁNTO ESTARÍA DISPUESTO A GASTAR EN SU VISITA AL COMPLEJO TURÍSTICO MURIALDO



Fuente: encuesta aplicada
Elaborado por: Jhon vilema

ANÁLISIS

En el siguiente gráfico podemos observar que el 100% de los turistas encuestados estarían dispuestos a pagar menos de 50 dólares por un paquete turístico con que características??

PERFIL DE LA DEMANDA

El turistas que visita el Complejo Murialdo son visitantes que oscilan entre las edades de 30 a 40 años de edad La mayor parte de turistas que arriban al Complejo Turístico Murialdo, son hombres, de nacionalidad ecuatoriana procedentes de la ciudad de Puyo en su mayor parte, y también turistas procedentes de las ciudades de Ambato, Tena, Baños, Pelileo y Quito.- El nivel de educación corresponde a estudios secundarios y superiores~~, los mismos que buscan nuevas alternativas de aprendizaje y actividades turísticas~~, desempeñan sus trabajos como empleados públicos.

Para llegar al Complejo Turístico Murialdo los turistas única mente obtiene información por sus familiares y amigos,

La planificación del viaje lo realizan en menos de una semana por lo que la visita al complejo turístico lo realizan espontáneamente, en compañía de sus familiares y amigos las actividad más frecuentes por los visitantes es la natación

Los servicios que los turistas desean que se mejoren son la alimentación y distracción y lugares de estadía temporal, su gasto promedio en el atractivo es de 30 a 60 dólares, los visitantes están dispuestos a retornar y recomendar el atractivo

Están incluidas todas las preguntas de la encuesta??? VERIFICAR

Percepción del servicio por parte de los turistas

Los servicios utilizados por los turistas son alimentación y entretenimiento, al ser estos valorados por los visitantes se observa lo siguiente:

~~Los turistas están satisfechos por el servicio de entretenimiento y alimentación~~

Los turistas insatisfechos por la prestación de servicios que brinda los propietarios de los establecimientos por lo que han recomendado la capacitación a lo que se debe atención al cliente y de mejoramiento e implementación de nuevos servicios.

Según tu análisis cual seria la demanda potencial para el dique…(esto dice tu objetivo acerca de determinar la demanda potencial del dique….)

En base a las encuestas a los turistas y entrevistas a los comuneros, se puede identificar que es importante realizar el mejoramiento de la prestación de servicios de alimentación y entretenimiento, con la creación de juegos infantiles lugares de esparcimiento y área de preparación de alimentos. ESCRIBIR EN DONDE CORRESPONDA descripción del dique

~~Elaborar el estudio técnico que incorpore la propuesta de mejoramiento en el área de estudio.~~

4.3 Propuesta de mejoramiento para el área de estudio

Se realizo a través del análisis foda…..explicar la técnica del FODA

ANÁLISIS F.O.D.A

El análisis FODA está basado en las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas que existen en el Complejo Turístico Murialdo:

Arregla el resultado 1 y 2….y analizamos esto….

FORTALEZAS ✓ Cuenta con un bosque húmedo Amazónico poco intervenido. ✓ riqueza cultural, histórica en un mismo lugar. ✓ La calidad del agua que posee el dique es alta ya que es cristalina e inholora. ✓ Contar con áreas de deportes. ✓ Los servicios básicos como agua, luz. Y servicios higiénicos están a disposición al público en general. ✓ parqueaderos amplios. ✓ Alta Capacidad de gestión por parte representantes Parroquiales.	**OPORTUNIDADES** ✓ Cuenta con un entorno conservado. ✓ clima agradable la mayor parte del año. ✓ Proyectos turísticos en la zona. ✓ Estar en un lugar libre riesgo. ✓ Tener el apoyo de las instituciones públicas (MIES, IEPS, GAMPS, GADPZ, GADPF, MOP).
DEBILIDADES ✓ inadecuada planificación de la (distribución infraestructura) zona turística. ✓ escaso sitios de alimentación. ✓ Carente señalización vial turística. ✓ Insuficiente publicidad y promoción del complejo turístico en los medios. ✓ pérdida de identidad cultural por parte de la comunidad. ✓ Inexistente cultura turística en la zona. ✓ desorganización para la implementación de actividades recreativas. ✓ Mal mantenimiento del atractivo turístico.	**AMENAZAS** ✓ presencia de competencia en el mercado. ✓ Restricciones legales para el mejoramiento de los locales de alimentación. ✓ Inestabilidad política ✓ Distribución escasa de los recursos económica. ✓ Ineficiente transporte público hacia el sitio.

Aquí un cuadro

ESTABLECIMIENTO DE ESTRATEGIAS PARA EL MEJORAMIENTO DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Se realizó un resumen de estrategias en el cual se entrecruzaron los factores claves tanto entre FO, FA, DO, FA: obteniendo como resultado 11 estrategias que servirán para ser aplicadas para el beneficio del Complejo Turístico Murialdo en el ámbito turístico como en la economía de cada uno de los comuneros en el mejoramiento de la prestación de servicios.

A continuación se detallan las estrategias

Matriz de estrategias

Matriz de estrategias	
ESTRATEGIAS – FO	**ESTRATEGIAS – DO**
FO1 campañas para conservar la flora y la fauna existen en la zona. (F1,F2,01,O5) FO2 aprovechar el apoyo Financieros del Banco Nacional Del Fomento para la implementación de proyectos turísticos .(F7,O3,O5) FO3 Aprovechar la asistencia técnica y recursos que las entidades públicas del sector brinda para mejorar los proyectos turísticos.(F7,O5,F1,F2)	DO1 desarrollo de animación turística con todos los recursos que posee el atractivos.(D7,O1,05) DO2 gestión de alianzas con instituciones para promoción turística.(D3,D4,D6,O5) DO3 diseño de un programa de revitalización cultural .(D5,O5) DO3 implementar difusión y señalización para los atractivos turísticos y comunitarios.(D4,O5,D3,)
ESTRATEGIAS – FA	**ESTRATEGIAS – DA**
FA1 inclusión de nuevos servicios para incrementar el flujo de turistas.(F7,A1) FA2 Gestión convenios con los medios de transporte públicos para la inserción al sitio.(F7,A5)	DA1 capacitación en manipulación de alimentos y bebidas.(D2,A1) DA2 Capacitación en atención al cliente.(D2,D6

PLAN DE ACCIÓN PARA EL MEJORAMIENTO EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Justificación:

El Complejo Turístico Murialdo es un atractivo turístico con una flora y fauna exuberante para atraer varios tipos de turistas, desafortunadamente es muy poco visitada, debido al desconocimiento del desarrollo de las actividades turísticas y el desconocimiento del potencial turístico con el que posee la zona, la insuficiente ayuda para la promoción y difusión del atractivo, la falta de apoyo de las instituciones gubernamentales con el soporte técnico y financiero para la implementación de nuevos proyectos turísticos, esto con lleva a que los recursos naturales con los que cuenta la comunidad sean desconocidos por los mismos comuneros.

Con el presente plan se pretende mejorar la prestación, que se desarrollara la propuesta de mejoramiento en la prestación de servicios en el Complejo Turístico Dique de Murialdo, que servirá para incrementar la afluencia de turistas a la zona, donde se generara recursos económicos para la comunidad, se optimizara la sostenibilidad y sustentabilidad de los recursos naturales para futuras generaciones.

Objetivos:

Objetivo general: elaborar el plan de acción para el mejoramiento en la prestación de servicios en el Complejo Turístico De Murialdo.

Objetivos específicos:

- Elaborar los planes integrales que permitan el cumplimiento de las estrategias identificadas.

- Elaborar el cronograma de actividades a cumplir el plan de acción.

- Establecer el progreso de las (eso me dijo o era otra cosa) estratégico para el cumplimiento del plan de acción

NIVEL DE OBJETIVOS	INDICADORES					Medios de Verificación	Supuestos
	Responsables de la Gestión	Quienes participan	Acciones en tiempo	Quienes Apoyan	Presupuesto estimado		
1 **CAPACITACIÓN**							
1.1. Atención al cliente	la directiva de la comunidad y delegados	todos los habitantes	4 meses	GADMP GADPPZ MINTUR MAE	1.000.00	Contratos lista de asistencia facturas fotografías	se mantengas los precios vías en mal estado
1.2.Manipulación de alimentos					1.000.00		
1.3.Conservacion de la flora y fauna					1.000.00		
1.4 Animación turística					1.000.00		
1.5 acceso a créditos					1.000.00		
2 **GESTIÓN DE SEÑALETICA**							
2.1.letreros	la directiva de la comunidad y delegados	la directiva		MINTUR GADM	500.00	contratos facturas fotografías	se mantenga los precios vías en mal estado
2.2.valla publicitarias							
2.3. Diseño y colocación			4 meses		450.00		
3 **REVITALIZACION CULTURAL**							
3.1. programas de culturalización	la directiva de la comunidad y delegados	todos los habitantes	4 meses	MINTUR GADM	800.00	contratos lista de asistencia fotografías facturas	se mantengas lo precios vías en mal estado
		total de precios estimado			6.750.00		

cronograma de ejecución del plan de desarrollo del complejo turístico murialdo					
objetivos	actividades	responsables	mese 1	mese 2	mes 3
Elaborar planes en capacitación en atención al cliente, manipulación de alimentos, conservación de la flora y fauna, animación turística y acceso a créditos.	capacitar a los habitantes de la comunidad en relación a actividad turísticas	MINTUR GADMPZ GADPZS Y BANCO NACIONAL DEL FOMENTO			
	Capacitar constantemente a los prestadores de servicio.				
Gestionar el apoyo técnico con el Mintur Y Entidades Públicas en la promoción.	Organizar comisiones para asistir a reuniones.	PRESIDENTE COMUNAL Y GADM Y GADP			
	organizar comisiones para buscar instituciones aporten al desarrollo turístico				
Revitalización cultural.	hacer demostraciones de su cultura y creación	PRESIDENTE COMUNAL Y HABITANTES DE LA ZONA			
	convivir con los turistas que visitan la comunidad				

Plan de acción de capacitación

Antecedentes

Conociendo con los recursos maravillosos con los que cuenta el complejo turístico de Murialdo, una vez realizado el trabajo de campo se ha notado varias falencias, principalmente por la falta de conocimiento por los habitantes y los prestadores de servicios de la zona en relaciones al turismo, es por ello que han expuesto varios temas de capacitación que se deberían reforzar , y la necesidad de fortalecer sus conocimientos para estar a la vanguardia con el turismo.

Por medio del ministerio de turismo dentro de sus objetivos del Plan Nacional De Capacitación Turística. Una forma de mejorar el servicio, se trabajara conjuntamente con los GAD municipal, GAD provincial, MAE y GAD Parroquiales.

Los temas que se capacitarían son los siguientes: atención al cliente, manipulación de alimentos y bebidas, conservación de la flora y fauna y créditos financieros.

Esta propuesta de capacitación tendrá una duración de 3 meses , de acuerdo de las necesidades más importantes , al iniciar la capacitación nos permitirá conocer nuevas necesidades.

componentes según PCI	Herramientas técnicas	beneficiarios directos	líneas de acción	Relaciones con proyección de PLANDETUR	Recursos necesarios
Turismo Comunitario	1. Hospitalidad 2. Seguridad alimentaria para personal operativo 3. Administrador Comunitario 4. Fortalecimiento Socio organizativo 5. Anfitrión para turismo comunitario 6. Asistente de cocina en turismo comunitario 7. Auxiliar en preparación y manipulación de alimentos para turismo comunitario	Pobladores que laboran en CTC registrado en MINTUR ó proyectos de turismo comunitario	Contratación de facilitadores especialistas en los cursos detallados - Utilización de metodologías prácticas vivenciales (Aprender haciendo) Incorporar el concepto de turismo sostenible y turismo consciente en las capacitaciones	a) Desarrollo de planes de capacitación técnica turística b) Soporte para la capacitación del Turismo Comunitario c)Profesionalización de gestores y personal técnico para el turismo comunitario	MINTUR: Facilitador Material didáctico CONTRAPARTE: Refrigerio para participantes Local Gastos de facilitador si fuera el caso

componentes según PCI	Herramientas técnicas	beneficiarios directos	líneas de acción	Relaciones con proyección de PLANDETUR	Recursos necesarios
C5: Negocios de Comida Típica	1. Seguridad Alimentaria para personal operativo 2. Hospitalidad 3. Administrador de Empresas de Restaurante	Empleados de establecimientos de alimentos y bebidas (comidas típicas)	Contratación de facilitadores especialistas en la competencia que utilicen la metodología “Aprender haciendo” , de forma didáctica y práctica Utilización de las guías para facilitadores y manuales para participantes de las Competencias Laborales	Desarrollo de planes de capacitación técnica turística	NTUR: Facilitador Material didáctico 20 CONTRAPARTE: Refrigerio para participantes Gastos de facilitador si fuera el caso MINTUR: Facilitador Material didáctico CONTRAPARTE: Refrigerio para participantes Gastos de facilitador si fuera el caso MINTUR: Facilitador Material didáctico

FICHA TÉCNICA 01	
NOMBRE DEL COMPONENTE	CÓDIGO
Gestión de Calidad y Buenas Prácticas de turismo Sostenible	PNCT-MT-C01
OBJETIVO	
Implementar cursos de capacitación dirigidos a gerentes de las Empresas turísticas con el objetivo de promover la aplicación de criterios de calidad y sostenibilidad en su gestión administrativa y operativas.	
DESCRIPCIÓN	
Este programa procura atender a los establecimientos turísticos que ofertan los servicios de operación turística (agencias de viajes y operadoras de turismo); alojamiento y restauración. Debido a que los gerentes constituyen el ejemplo y principal motor para la generación de cambios a nivel empresarial constituye una oportunidad para incentivar y promover la aplicación de los criterios de calidad y sostenibilidad a través de las buenas prácticas con la finalidad de perfilarse a la obtención de una certificación de los procesos ejecutados en la empresa.	
POBLACIÓN OBJETIVO	REQUISITOS
Gerentes, Propietarios y Administradores del establecimientos turísticos (alojamiento, alimentos y bebidas, operación turística)	a) RUC de la Empresa y nombramiento como propietario, administrador o gerente de la empresa turística. b) Copia del certificado laboral que demuestre que es un administrador, gerente o propietario de una empresa turística c) Copia de la cédula de identidad y papeleta de votación
CONTENIDO	PERFIL DEL CAPACITADOR
* Introducción al Sistema de Gestión de Calidad * Gestión por Procesos y Mejora Continua * Indicadores de Gestión * Gestión de la Calidad para PYMES * Autodiagnóstico de Calidad de la Empresa * Seguridad Alimentaria Básica * Buenas Prácticas en Turismo Sostenible	Profesional en el área de Gestión de Calidad y / o turismo sostenible. Experiencia de 3 años de aplicar de seminarios o cursos de Gestión de calidad / Buenas prácticas. Haber realizado cursos de Audito r interno / Normas ISO, OHSAS, HACCP, Turismo sostenible

METODOLOGÍA	
Metodología y Forma de aprendizaje: Constructivismo "Aprender haciendo", Andrología, métodos analítico - sintético, deductivo, inductivo. Técnicas didácticas: talleres grupales, exposiciones, charlas participativas, conferencias, ejercicios en clase.	
EVALUACIÓN	INDICADORES
Rendición de evaluaciones y autoevaluaciones. Realización de talleres grupales. Presentación de tareas / productos solicitados. Exposiciones se calificará en una escala sobre 10 puntos, el puntaje mínimo para aprobar será de ocho puntos (8/10) y se tomará en cuenta la asistencia de al menos el 80% a todas las sesiones.	Para el MINTUR: Porcentaje de asistencia de participantes a la capacitación / Número de aprobados en e l curso / Seguimiento pedagógico: Nivel de mejoramiento e implementación de nuevos conocimientos, habilidades y actitudes Para la EMPRESA: Mejoramiento de desempeño / Aprendizaje de nuevas actitudes y habilidades Aprendizaje de nuevos conocimientos Aplicabilidad de nuevo aprendizaje en la operación turística.

FICHA TÉCNICA 05	
NOMBRE DEL COMPONENTE	CÓDIGO
Negocios de Comida Típica	PNCT-MT-C05
OBJETIVO	
Promover cursos de capacitación en competencias laborales básicas para el personal administrativo y operativo de los establecimientos de Comida Típica, con la finalidad de elevar el nivel de atención y seguridad en la higiene y manipulación de los alimentos, así como la administración del negocio.	
DESCRIPCIÓN	
Los establecimiento s de Comidas Típicas siempre han carecido de herramientas técnicas para la gestión de atención al cliente, la seguridad alimentaria y la administración del negocio, razón por la que este componente permite mejorar el nivel de desempeño en estos tres aspectos básicos para el servicio turístico; lo cual permite desarrollar técnicamente a los establecimientos de comidas típicas ofreciendo un mejor nivel de calidad al cliente o consumidor final	
POBLACIÓN OBJETIVO	REQUISITOS
Dueños y personal operativo de establecimientos de comida típica	Copia del certificado de trabajo emitido por el negocio de comidas típicas en que brinda sus servicios profesionales. Copia de los certificados de trabajo en las empresas en que ha brindado sus servicios profesionales . Copia de la cédula de identidad y papeleta de votación
CONTENIDO	PERFIL DEL CAPACITADOR
Hospitalidad Seguridad alimentaria para personal operativo Administrador de Empresas de restaurante	Profesional con experiencia en el sector de alimentos - comida típica / cocina ecuatoriana. Conocimiento de las normas de competencia laboral requeridas. Capacidad de liderazgo, responsabilidad y motivación. Manejo de grupos y de metodologías didácticas en el aula de clases

METODOLOGÍA	
Metodología y Forma de aprendizaje: Constructivismo "Aprender haciendo", Andrología, métodos analítico - sintético, deductivo, inductivo Se aplicará también el método acción reflexión acción partiendo de la experiencia del participante Técnicas didácticas: talleres grupales, exposiciones, charlas participativas, conferencias, ejercicios en clase.	
EVALUACIÓN	INDICADORES
Rendición de evaluaciones y autoevaluaciones. Realización de talleres grupales. Presentación de tareas / productos solicitados. Exposición calificará en una escala sobre 10 puntos, el puntaje mínimo para aprobar será de ocho puntos (8/10) y se tomará en cuenta la asistencia de al menos el 80% a todas las sesiones.	Para el MINTUR: Porcentaje de asistencia de participantes a la capacitación / Número de aprobados en e l curso / Seguimiento pedagógico: Nivel de mejoramiento e implementación de nuevos conocimientos, habilidades y actitudes Para la EMPRESA: Mejoramiento de desempeño / Aprendizaje de nuevas actitudes y habilidades Aprendizaje de nuevos conocimientos Aplicabilidad de nuevo aprendizaje en la operación turística.

Gestión gubernamental

Es muy importante conocer las posibles vías de gestión para poder dar ejecución al plan de acción establecido durante un año a continuación se describen:

- Identificar las instituciones que puedes hacer convenios para realizar promoción turística y empresas de transporte público.

Instituciones publicas	Transportes publico
Ministerio de turismo	Orquídea amazónica
EIPS	Reina cumanda
GADMPZ	Rio tigre

- Establecer los respectivos convenios, indicando tiempo de cumplimiento y beneficios.

- Dar cumplimiento y seguimiento a los convenios establecidos con los GADMPZ, Mintur y IEPS en promoción turística y con las empresas de transporte público como orquídeas amazónicas, reina cumanda y rio tigre

REVITALIZACION CULTURAL

Las familias Kichwas de la comunidad de murialdo son descendientes de diferentes pueblos de la selva amazónica. Viven de la pesca y la agricultura y algunos han introducido el cuidado del ganado vacuno y la crianza de tilapias sobre todo en la comunidad de Murialdo por la influencia de la colonización.

Su dieta se compone de yuca, plátano verde y pescado de río Pasurco. La bebida principal es la chicha de yuca no fermentada. Su idioma es kichwas, que corre peligro de desaparecer pues, por la aculturación, las nuevas generaciones no lo practican. Solo los ancianos utilizan comúnmente la vestimenta tradicional.

Las mujeres Kichwas de la comunidad de Murialdo producían artesanías de cerámica, que la actualidad se perdido esa costumbre de elaboración por la que cuya elaboración es muy complicada y varía según el tipo de vasija.

- Mocahua, plato hondo pequeño donde se sirve la chicha.
- Tinaja, olla donde se prepara y fermenta la chicha.
- Callana, plato hondo donde se sirven los alimentos.
- Manga, posillo donde se cocinan los alimentos

Socialización con la comunidad dando a conocer las pérdidas de la cultura y proponiendo como recuperarlas esas costumbres que lo diferencia de otras etnias amazónicas de la provincia de Pastaza.

Se realizara una actividad integradora en las fiestas de la comunidad en donde se incluya danzas típicas, gastronomía propia y los habitantes vistan de sus trajes propios que consisten en (dscribir la vestimenta)

Estas fiestas deberán ser relevantes para todos los habitantes sin importar género y edad, por lo que deberán ser promocionadas a nivel regional con la intensión de que se valore su interés en revitalizar sus costumbres.

Las personas que brindan servicios de alimentación en el dique vistan con sus trajes típicos lo cual se convertirá en un atractivo para los visitantes.