

## El Turismo Comunitario Y Lagestión De Recursos Turísticos En La Parroquia Pistishí, Ecuador Community Tourism And Management of Tourist Resources In The Parish Pistishí, Ecuador

Roberto Carlos Herrera Anangón<sup>a\*</sup>, Diana Valeria Delgado<sup>a</sup>, Gabriela Mishelle Bermello Ponce<sup>a</sup>, Silvia Moina<sup>d</sup>, Andrea Verónica Sevillano<sup>b</sup>, Carla Estefanía Castillo<sup>d</sup>, Erika Elizabeth Herrera Bonilla<sup>d</sup>, Patricio Toala<sup>a</sup>, Juan Moreira Espinoza<sup>a</sup>, Carlos Belezaca<sup>a</sup>, Jennifer Julisa Villavicencio Alcivar<sup>a</sup>, Jamil Santana<sup>a</sup>.

*Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Facultad de Ciencias Ambientales, Quevedo, Ecuador<sup>a</sup>*

*Ministerio de Educación del Ecuador, Ecuador<sup>b</sup>*

*Unidad Educativa La Inmaculada Concepción, Ecuador<sup>c</sup>*

*Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Ecuador<sup>d</sup>*

*Instituto Tecnológico Superior Simón Bolívar, Ecuador<sup>e</sup>*

---

**RESUMEN:** La presente investigación tiene como objetivo estudiar el impacto del turismo comunitario en el desarrollo local de la parroquia Pistishí ubicada en el cantón Alausí, sus principales actores son los sujetos directos encargados de la ejecución de las actividades y logran beneficios dentro de una estructura de asociatividad. Se realizó un diagnóstico situacional del sitio, a través de la recopilación de información primaria y secundaria, se analizó la oferta actual y la demanda nacional e internacional, de manera que se pudieron identificar potencialidades y debilidades; luego se analizaron aspectos administrativos y operativos de las actividades turísticas que se desarrollan por medio del centro de turismo comunitario Tolte – Pistishí, dando a conocer la estructura organizacional, el manejo y la gestión del proyecto, el mismo que ha permitido mejorar las condiciones sociales, económicas y ambientales de los habitantes. Se recomienda crear alianzas estratégicas con entidades gubernamentales, no gubernamentales y privadas para posicionar los productos turísticos y abrir nuevos mercados.

**Palabras claves:** desarrollo local, escenarios turísticos, ecoturismo, organización, productos turísticos, posicionamiento.

**ABSTRACT:** This research aims to study the impact of community tourism in local development of the Pistishí parish located in Alausí canton, its main actors are the direct subjects responsible for the implementation of activities and make profits within a structure of associativity. a situational analysis of the site was performed by collecting primary and secondary information, the current supply and domestic and international demand was analyzed, so that they could identify strengths and weaknesses; then administrative and operational aspects of tourism activities that are developed through the center of community tourism Tolte analyzed - Pistishí, revealing the organizational structure, management and project management, the same that has improved social conditions, economic and environmental impacts of the inhabitants. We recommend creating strategic alliances with governmental, non-governmental and private entities to position the tourism products and open new markets.

**Keywords:** local development, tourism scenarios, ecotourism, organization, tourism products, positioning.

---

### I. INTRODUCCIÓN

El turismo es uno de los principales sectores económicos a nivel internacional y es así que desde hace años se viene trabajando en el desarrollo de nuevas formas de turismo que se practican de forma sostenible y tienen como finalidad mejorar el desarrollo socioeconómico de las comunidades locales a través de su potencial cultural, patrimonial y natural (Orgaz, 2013). El turismo sostenible puede convertirse en una actividad complementaria a los tradicionales sectores económicos de la comunidad local, pero con la premisa básica de que sean los habitantes del lugar los que desarrollen y gestionen dichos procesos, el turismo comunitario se presenta como una alternativa a los tradicionales destinos turísticos, permite obtener un mayor contacto con la comunidad y conseguir nuevas experiencias para los viajeros (López et al., 2011).

La provincia de Chimborazo se ha convertido en uno de los principales destinos turísticos a nivel nacional, debido a los maravillosos atractivos con los que cuenta, como el nevado Chimborazo, la laguna de

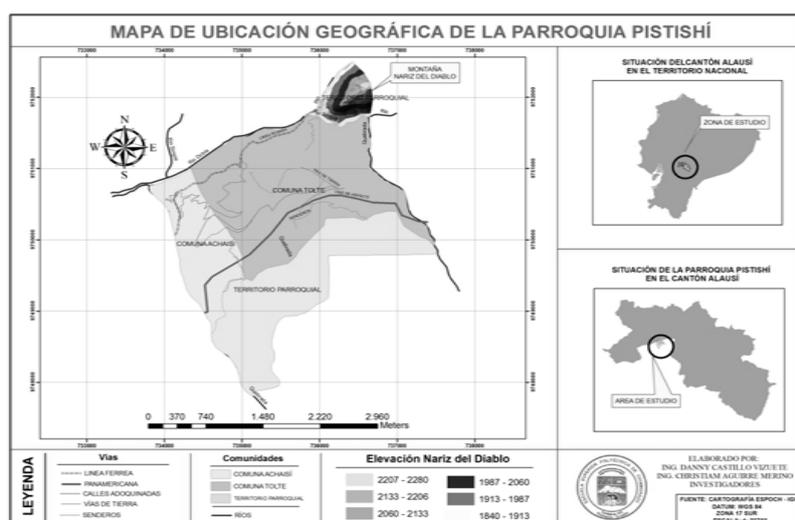
Colta, el recorrido en ferrocarril, las artesanías en Guano; entre esos lugares está la parroquia Pistishí, ubicada en el cantón Alausí, esta comunidad se encuentra constituida por 345 habitantes, de los cuales 80 miembros han emprendido una nueva modalidad de turismo por medio de la creación de la asociación de turismo comunitario, a través de la cual ofrecen paquetes turísticos de sus principales atractivos como la Nariz del Diablo y gracias a esta iniciativa existen beneficiarios directos, que son aquellos que prestan los diferentes servicios turísticos y las familias que forman parte de la comunidad se benefician de manera indirecta.

La presente se trata de una investigación de tipo no experimental que tiene como meta analizar el desarrollo del turismo comunitario y la gestión de los recursos turísticos en la parroquia Pistishí del cantón Alausí, para lo cual se realizó un diagnóstico situacional y se analizó la relación con la actividad turística a nivel cantonal y provincial, además se identificaron aspectos administrativos y operativos para el desarrollo de dicha actividad, considerando la participación activa de los habitantes y los futuros beneficios para los mismos.

## II. MATERIALES Y MÉTODOS

### 2.1. Área de estudio

La investigación se desarrolló en la parroquia rural Pistishí que se encuentra en la zona 3 de planificación (SENPLADES, 2015) en la ruta turística “avenida de los volcanes” dentro del cantón Alausí, provincia de Chimborazo.



**Figura 1.** Mapa de la ubicación de la parroquia Pistishí en la zona 3 Andes

**Fuente:** (PDOT Parroquia Pistishí, 2015)

### 2.2. Modalidades de la investigación

Para el desarrollo de esta investigación se utilizaron métodos cualitativos y descriptivos, la presente también se centró en la Investigación Acción Participativa (Mertens, 2003) con el propósito de obtener resultados fiables y rentables para mejorar la situación de la parroquia considerando la participación activa de los habitantes.

**Diagnóstico situacional de la parroquia y su relación con la actividad turística** Mediante la ficha para el registro de atractivos turísticos (MINTUR, 2004) se realizó un inventario para analizar la oferta. Se determinó la demanda nacional y extranjera tomando como universo de estudio a aquellos que visitan el producto turístico Alausí - Nariz del Diablo y se calculó la muestra a través de la fórmula de Canavos (2015):

$$N = \frac{(n * p * q)}{(n - 1) \left(\frac{e}{z}\right)^2 + (p * q)} \text{Dónde:}$$

N: tamaño de la muestra

n: universo de estudio

e: margen de error (8%)

z: nivel de confianza (2)

p: probabilidad de ocurrencia (0.5)

q: probabilidad de no ocurrencia (0.5)

Con lo cual se emplearon 156 encuestas, de las cuales 114 se aplicaron a turistas nacionales y 42 a extranjeros; finalmente se analizó el nivel de injerencia del sector turístico desde lo local a lo cantonal y provincial.

### **Identificación de aspectos administrativos y operativos de la actividad turística**

Se analizó el proceso de estructuración de la actividad turística y se estudió la estructura organizacional y funcional del centro de turismo comunitario Tolte – Pistishí. Se realizó un análisis FODA (Ramírez, 2012) de los servicios turísticos y luego se procedió a establecer flujogramas de procesos (MIDEPLAN, 2009) de los servicios ofertados.

## **III.RESULTADOS**

### **3.1 Diagnóstico situacional de la parroquia y su relación con la actividad turística**

La parroquia Pistishí cuenta con dos comunidades: Tolte y Achaisi, representa el 0.43% del territorio del cantón Alausí y el 0.13% de la provincia de Chimborazo; cuenta con una población de 345 habitantes, el 94% (325) de la población total reside en la comunidad Tolte y el centro parroquial, mientras que en la comunidad Achaisi reside el 6% (20).

**Análisis de la oferta actual.** De acuerdo al plan de ordenamiento territorial vigente, se determinó que la zona actual de desarrollo turístico está en la comunidad de Tolte y zona céntrica de la parroquia (anexo 1). Por su ubicación, clima y morfología la parroquia Pistishí cuenta con escenarios turísticos de relevancia local, el 66.67% (6) corresponde a atractivos de categoría manifestaciones culturales, mientras que el restante 33.33% (3) a la categoría sitios naturales, y el que más sobresale es la colina denominada Cóndor Puñuna o Nariz del Diablo.

**Tabla 1.** Resumen del inventario de atractivos turísticos del área de estudio (cantón Alausí)

Nº	Nombre del Atractivo	Categoría	Tipo	Subtipo	Jerarquía
1	Antigua gerencia de la empresa de Ferrocarriles	Manifestaciones culturales	Realizaciones técnicas y científicas	Obras técnicas	II
2	Mirador el descanso del diablo	Sitios naturales	Montañas	Cerro	II
3	Cerro Cóndor Puñuna -Nariz del Diablo	Sitios naturales	Montañas	Cerro	III
4	El Qhapaq Ñan.( tramo del camino del Inca Alausí)	Manifestaciones culturales	Histórico	Zona arqueológica	II
5	Hacienda Bagua	Sitios naturales	Planicie	Valle	II
6	Plato típico: zanañoria blanca con cuy asado en salsa de pepa de zambo	Manifestaciones culturales	Etnográficas	Comidas y bebidas típicas	II
7	Medicina tradicional andina del canton Alausí	Manifestaciones culturales	Etnográficas	Shamanismo	II
8	Pampa mesa, tradicion	Manifestaciones culturales	Etnográficas	Comidas y bebidas típicas	II
9	Comunidad de Tolte	Manifestación cultural	Etnográficas	Grupo étnico	I

**Fuente:** Información de campo, autor

La parroquia cuenta con 3 rutas de interés turístico: ruta comunal “*Pistishí desde adentro*”, ruta parroquial “*Pistishí desde afuera*”y ruta “*La estación*”, las mismas que cubren el territorio de las dos comunidades Tolte - Achaisi y al mismo tiempo permiten el desarrollo de actividades recreacionales, deportes extremos e interpretación paisajística.

**Análisis de la demanda nacional y extranjera.** Mediante una serie de encuestas (anexo 2) se obtuvo que: los turistas nacionales que llegan a Alausí en su mayoría son de género masculino (71%), con una edad media entre 30 y 40 años de edad, provenientes de las provincias del Guayas, Manabí, Azuay y Pichincha, generalmente viajan en familia o solos con el deseo de permanecer en el destino de dos a tres días, con un gasto promedio de 30 a 40 dólares diarios, los atractivos que prefieren conocer son la Nariz del Diablo, Camino del Inca y Parque Nacional Sangay con la realización de actividades como recorrido en tren, turismo comunitario y senderismo. Por otro lado, el cantón Alausí recibe turistas extranjeros de entre 30 a 50 años que representan el 71%, proveniente de Estados Unidos, Francia, Australia, Reino Unido y España, sus viajes son organizados por agencias de viaje, en su mayoría visitan Alausí por primera vez, solos o acompañados de amigos, entre las principales motivaciones que les hace visitar Alausí están la Nariz del Diablo y el Camino del Inca, durante sus recorridos ellos prefieren realizar actividades como turismo comunitario, senderismo, recorrido en tren. El 48% permanece en el destino de 2 a 3 días con un gasto promedio de 32 a 42 dólares diarios.

**Análisis del nivel de injerencia del sector turístico.** Según el catastro del Ministerio de Turismo en la provincia de Chimborazo se encuentran registrados un total de 393 establecimientos de alimentación, del total el 4.58% (18) se encuentran registrados en el cantón Alausí, el nivel de incidencia desde lo parroquial hacia lo cantonal en torno del servicio es de 5.55%, mientras que desde lo parroquial a lo provincial es de 0,25%. Evidentemente el único establecimiento de alimentos y bebidas en la parroquia es la cafetería del centro de turismo comunitario de Tolte.

En la provincia de Chimborazo se encuentran registrado bajo el Ministerio de Turismo un total de 160 establecimientos de hospedaje, de estos el 10.63% (17) se registra en el cantón Alausí, el nivel de incidencia desde lo parroquial hacia lo provincial y cantonal es de 0% puesto que en la parroquia Pistishí no existe ningún establecimiento de hospedaje.

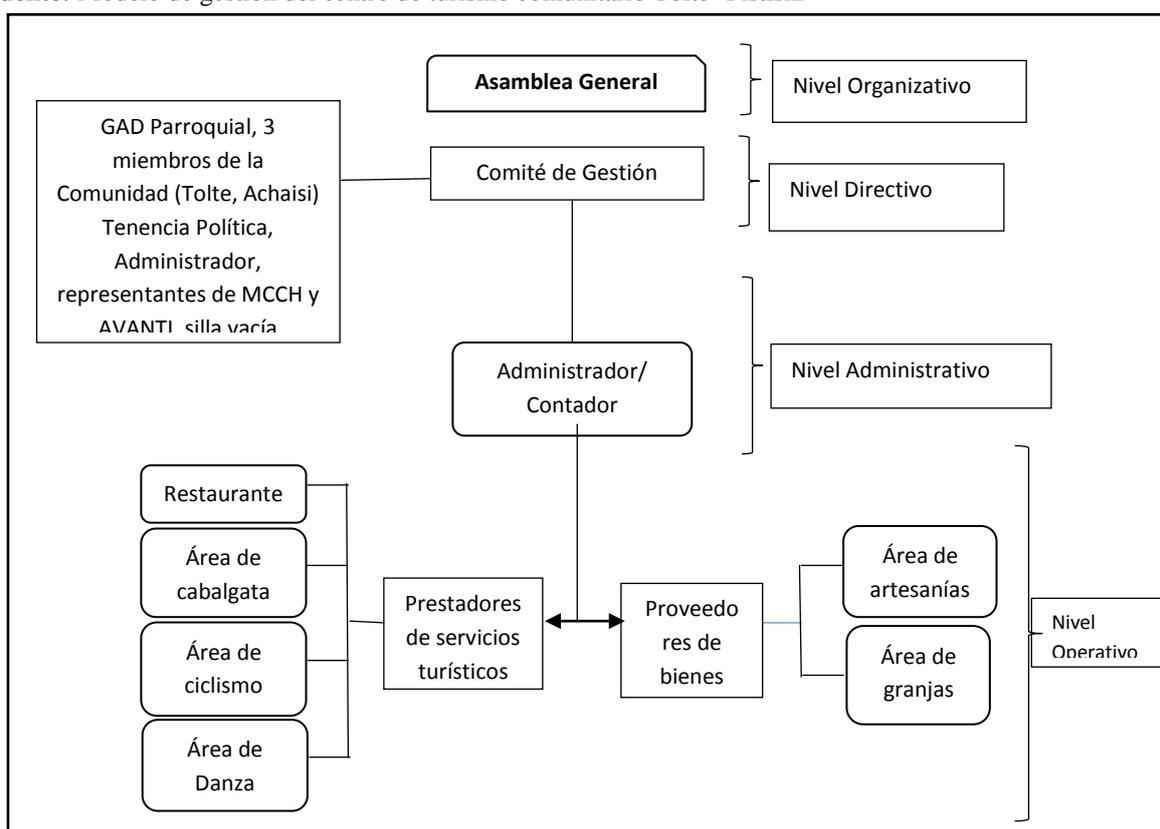
Bajo un sondeo respecto a los centros de turismo comunitario en la provincia de Chimborazo se muestra que no existe mayor diferencia entre los productos los CTC u OTC, sin embargo se ha logrado identificar a la organización de turismo comunitario Casa Cóndor como una de la precederás organizaciones cuyo producto turístico tiene una representativa demanda nacional e internacional.

### 3.2. Identificación de aspectos administrativos y operativos de la actividad turística

**Aspecto administrativo.** De acuerdo al análisis administrativo legal de la empresa de turismo comunitario Pistishí, se determinó que es una empresa con personería jurídica denominada “Centro de turismo comunitario Tolte- Pistishi” legalmente registrada por el Ministerio de Turismo. El manejo administrativo de la empresa está a cargo de un administrador que es elegido en la asamblea comunal, misma que se encarga de coordinar con los responsables de cada una de las áreas para la prestación de los servicios a los turistas. La empresa para garantizar su funcionamiento ha generado un modelo de estructura basado en cuatro niveles: organizativo, directivo, administrativo y operativo.

**Figura 2.** Organigrama estructural vigente CTC Tolte – Pistishí

**Fuente:** Modelo de gestión del centro de turismo comunitario Tolte -Pistishí



**Elaborado por:** MCCH (ONG)

**Aspecto operativo.** El proceso operativo es el trabajo de cada una de las áreas, es decir son los procesos que el CTC realiza para operar y funcionar como tal. La parroquia posee diferentes servicios e instalaciones que pone a disposición del turista para su confortable estadía, lo cual se refleja en el siguiente análisis FODA:

**Tabla 2.** Análisis FODA de los servicios turísticos del área de estudio

ÁMBITO INTERNO FORTALEZAS	ÁMBITO EXTERNO OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>Hospitalidad de la gente.</li> <li>Variación de servicios turísticos (alimentación, cabalgata, ciclismo, senderismo).</li> <li>Vías de acceso en buen estado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Financiamiento del estado y ONG's para nuevas capacitaciones.</li> <li>Generador de fuentes de trabajo.</li> <li>Difusión e intercambios culturales.</li> </ul>

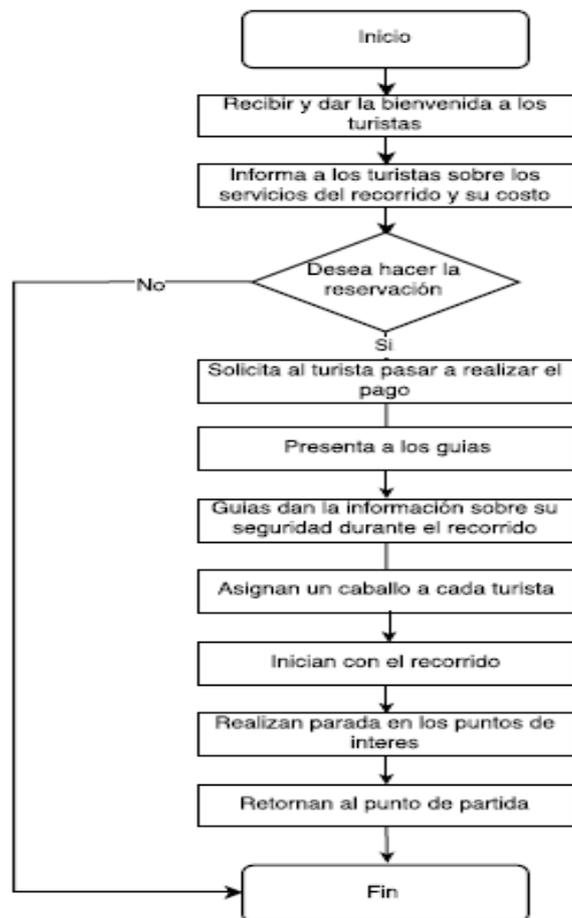
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incremento del flujo turístico.</li> <li>• Incrementar nuevos servicios turísticos.</li> <li>• Mejorar la calidad de vida.</li> </ul>
<p><b>DEBILIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Insuficientesservicios básicos en la comunidad.</li> <li>• Deficiente atención al cliente.</li> <li>• Limitada capacitación para producir artesanías.</li> <li>• Falta de una visión de negocios y cultura empresarial.</li> <li>• Poca consolidación y diversificación de los productos turísticos.</li> <li>• Deficientes estrategias de comercialización y posicionamiento de su producto turístico en el mercado.</li> <li>• Deficientes mecanismos de control de calidad y de la satisfacción de los clientes.</li> </ul>	<p><b>AMENAZAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fenómenos naturales.</li> <li>• Insuficiente apoyo y orientación en trámites legales por parte de las entidades gubernamentales.</li> </ul>

**Elaborado por:** autor.

**Flujograma de procesos:**

El flujograma es un método útil para delinear y mostrar todo lo que está sucediendo en un proceso, puede ser aplicable a todo trabajo, en cualquier parte del mundo sea lo que fuere.

A continuación se platea uno de los flujogramas de procesos según el análisis de los servicios ofertados en la parroquia Pistishí:



**Figura 3.**Flujograma del proceso de servicio de cabalgata

**Fuente:** autor

**IV. DISCUSIÓN**

La investigación realizada por Benavides (2013) sobre el desarrollo del turismo comunitario en la comunidad de Monteverde, surge por la necesidad de instaurar nuevas alternativas de desarrollo social, económico y cultural, esta comunidad ostenta un gran potencial para desarrollar actividades turísticas y se analiza la implementación de un plan estratégico, a pesar de que existen elementos para el desarrollo de la actividad turística comunitaria, ésta no ha tenido un apropiado impulso debido a la falta de iniciativas y estrategias por parte de instituciones públicas y privadas, por el contrario la parroquia Pistishí cuenta con un

centro de turismo comunitario legalmente registrado, el cual a través del fortalecimiento asociativo y productivo de servicios turísticos, ha garantizado un comercio justo bajo principios de economía social y solidaria, y contribuye a mejorar la calidad de vida de los comuneros.

En el proyecto de investigación acerca del plan de desarrollo turístico comunitario en la parroquia de Toacaso de Ortega y Vicente (2013), se busca mejorar la situación del área de estudio con el fin de involucrar a los habitantes e incentivar la visita de turistas nacionales y extranjeros, se espera que la actividad turística sea considerada como una alternativa amigable, ya que la zona experimenta un periodo recesivo debido a la falta de promoción e interés de las agencias, sumado a esto la parroquia Toacaso no cuenta con un plan de turismo comunitario, lo que no sucede en la parroquia Pistishí que si lo tiene pero la administración y operación del centro de turismo comunitario es realizada de forma empírica, pues no existe el conocimiento técnico para la gestión del mismo, una de las limitantes es la desorganización de los miembros, debido a intereses personales y situaciones políticas que degradan el éxito del proyecto, es así que sería importante que el Gobierno Autónomo Descentralizado Rural de Pistishí lidere el proceso de gestión, implementación y ejecución de un plan estratégico para el territorio.

## V. CONCLUSIONES

La parroquia Pistishí gracias a su ubicación privilegiada junto a la montaña Nariz del Diablo, más la existencia de recursos naturales y culturales, cuenta con un gran potencial turístico, a través del cual puede fortalecer la actividad turística que ya existe en el lugar, ofreciendo servicios de tipo comunitario, ecológico y de aventura tanto al mercado nacional como extranjero y cuya meta es que sus habitantes generen ingresos económicos, de tal manera que puedan mejorar su calidad de vida.

El centro de turismo comunitario Tolte - Pistishí se encuentra estructuralmente organizado bajo cuatro niveles: organizativo, directivo, administrativo y operativo, los cuales permiten emprender de forma más eficaz los diferentes procesos que el CTC debe realizar para operar y funcionar como tal, y mediante los flujogramas se pueden analizar de mejor manera los servicios que se ofertan en la parroquia.

## VI. RECOMENDACIONES

Reforzar la riqueza cultural y natural que existe en la parroquia Pistishí y desarrollar estudios experimentales que aporten al desarrollo local de la misma, con el objetivo de mostrar su cosmovisión y diario vivir en un marco de preservación.

Elaborar herramientas publicitarias innovadoras que permitan posicionar a los productos turísticos de la parroquia Pistishí en el mercado nacional e internacional del turismo comunitario, así como también para fidelizar a los clientes.

Desarrollar programas de capacitación para los prestadores de servicio de turismo comunitario con el fin de mejorar la calidad en el servicio asegurando el éxito de los actuales y futuros proyectos.

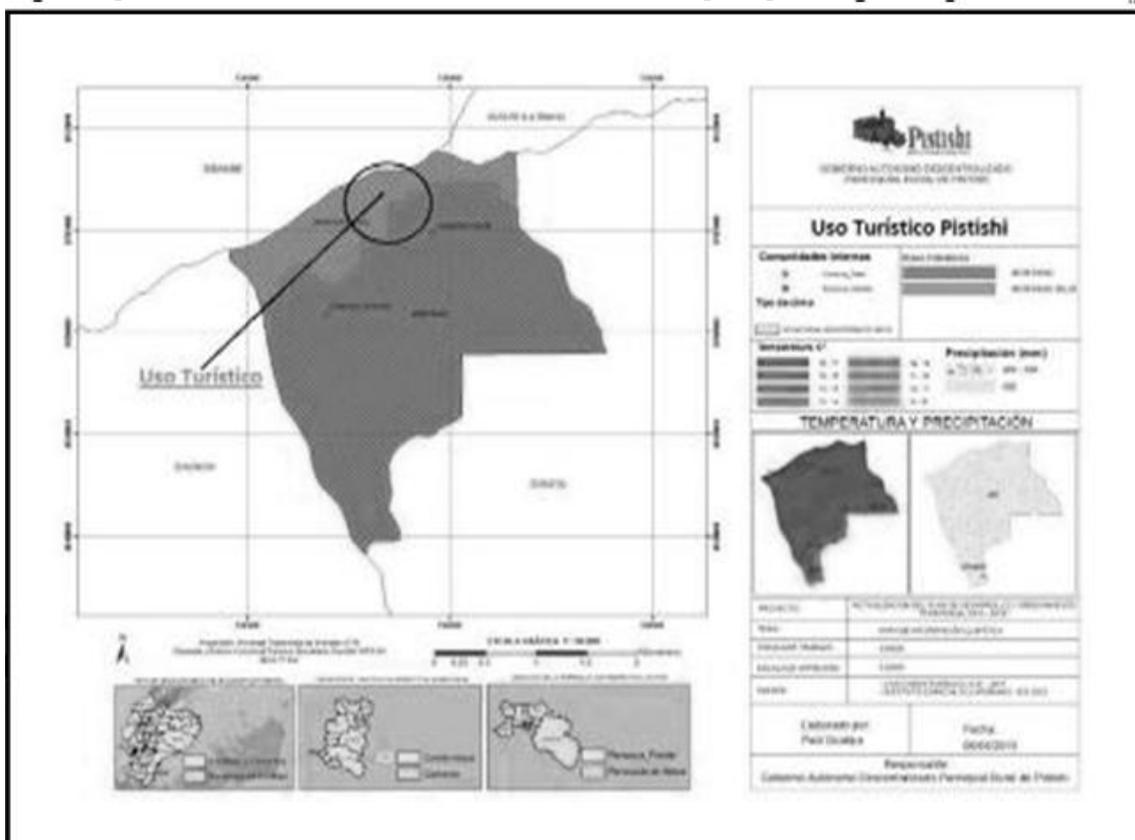
## BIBLIOGRAFÍA

- [1]. Canavos, G. (2015). Probabilidad y estadística: Aplicaciones y métodos [en línea]. Recuperado el 16 de septiembre de 2016: <http://www.ucongreso.edu.ar/wp-content/uploads/2015/04/canavos-1.pdf>
- [2]. Benavides, M. (2013). Desarrollo del turismo comunitario, en la comunidad de Monteverde, cantón Montufar, provincia del Carchi, para impulsar la actividad turística comunitaria [en línea]. Recuperado el 10 de octubre de 2016: <http://181.198.77.140:8080/xmlui/handle/123456789/167?show=full>
- [3]. Gobierno Autónomo Descentralizado Alausí. (2015). Plan de turismo para el buen vivir del cantón Alausí. Diseño editorial Esteban Garcés, Alausí.
- [4]. Gobierno Autónomo Descentralizado Pistishí. (2015). Plan de desarrollo y ordenamiento territorial
- [5]. Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación. Quinta edición
- [6]. Herrera, R. (2012). Los productos turísticos sostenibles y su incidencia en el desarrollo ecoturístico del centro de turismo comunitario Rumipungo comunidad totoras parroquia achupallas cantón Alausí provincia de Chimborazo. Universidad técnica estatal de Quevedo
- [7]. Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2003). Sistema de Información Local, SIL. Módulo de caracterización de comunidades. UNICEF.
- [8]. López, T., Borges, O. y Castillo A. (2011). Desarrollo económico local y turismo comunitario en países en vías de desarrollo. Un estudio de caso [en línea]. Recuperado el 13 de septiembre de 2016: <http://www.produccioncientificaluz.org/index.php/omnia/article/view/7372/7361>
- [9]. Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica. (2009). Guía para la elaboración de diagramas de flujo [en línea]. Recuperado el 16 de septiembre de 2016: <https://documentos.mideplan.go.cr/alfresco/d/d/workspace/SpacesStore/6a88ebe4-da9f-4b6a-b366-425dd6371a97/guia-elaboracion-diagramas-flujo-2009.pdf>
- [10]. Ministerio de Turismo. (2015). Catastro turístico de establecimientos turísticos, Alausí
- [11]. Rojas, J. (2012). Procedimiento para la elaboración de un análisis FODA [en línea]. Recuperado el 16 de septiembre de 2016: <http://www.uv.mx/iesca/files/2012/12/herramienta2009-2.pdf>
- [12]. Secretaría Nacional de Planificación y desarrollo. (2015). Zona 3 centro [en línea]. Recuperado el 16 de septiembre de 2016: <http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/11/Agenda-zona-3.pdf>
- [13]. Orgaz, F. (2013). El turismo comunitario como herramienta para el desarrollo sostenible de destinos Subdesarrollados [en línea]. Recuperado el 13 de septiembre de 2016: [https://pendientedemigracion.ucm.es/info/nomadas/38/francisco\\_orgaz.pdf](https://pendientedemigracion.ucm.es/info/nomadas/38/francisco_orgaz.pdf)

- [14]. Ortega, L. y Vicente, G. (2013). Plan de desarrollo turístico comunitario en la parroquia de Toacaso [en línea]. Recuperado el 10 de octubre de 2016: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/1476/1/T-UCE-0005-303.pdf>

## Anexos

**Anexo 1.** Mapa de ubicación de la zona de desarrollo turístico de la parroquia Pistishí, cantón Alausí.



**Fuente:** (Plan de desarrollo y ordenamiento territorial, 2015)

**Elaborado por:** GAD rural Pistishí

**Anexo 2.** Encuesta dirigida a turistas nacionales y extranjeros

Pregunta 1. Género y edad

Pregunta 2. Nacionalidad

Pregunta 3. ¿Cuántas veces ha visitado Alausí?

Pregunta 4. ¿Cuál sería el tiempo de visita del que usted dispondría para conocer Alausí?

Pregunta 5. ¿Con quién viaja?

Pregunta 6. ¿Qué atractivos turísticos le gustaría visitar en Alausí?

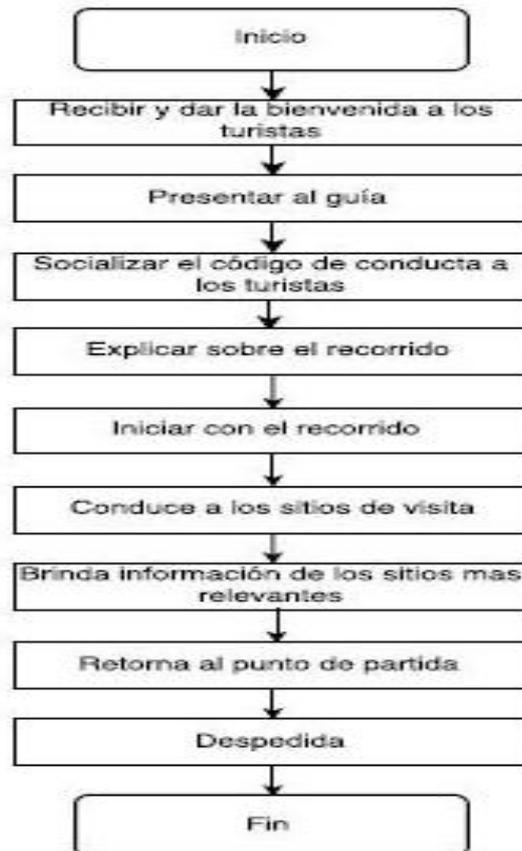
Pregunta 7. ¿Qué tipo de actividades le gustaría realizar cuando visite Alausí?

Pregunta 8. ¿Cómo organiza su viaje?

Pregunta 9. ¿Cuál es su gasto promedio por estadía en Alausí durante un día?

Pregunta 10. ¿Cómo se enteró de los atractivos turísticos que ofrece?

**Anexo 3.**Flujograma del proceso de servicio de guianza



**Fuente:** autor