



**MAPA**

Revista de Ciencias Sociales y Humanísticas



<http://revistamapa.com>

ISSN: 2602-8441

13

## Sistema de servucción turístico sostenible como propuesta de diseño innovador para el complejo arqueológico Ingapirca-Cañar

Sustainable tourist service system as an innovative design proposal for the Ingapirca-Cañar archaeological complex

Mg. Gorki Aguirre Torres<sup>1</sup>

[gaguirre@gmail.com](mailto:gaguirre@gmail.com)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8812-3093>

Mg. Diana Quezada Sarmiento<sup>2</sup>

[dianaq567@electrónico@hotmail.com](mailto:dianaq567@electrónico@hotmail.com)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5376-4934>

Cita sugerida (APA, sexta edición)

Aguirre Torres, G. & Quezada Sarmiento, D. (2020). Sistema de servucción turístico sostenible como propuesta de diseño innovador para el complejo arqueológico Ingapirca-Cañar. Revista Mapa, 13(18), 185-202 Recuperado de <http://revistamapa.org/index.php/es>

<sup>1</sup> Magíster en Desarrollo Comunitario, Docente investigador de la Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil, Ecuador

<sup>2</sup> Magíster en Gestión de Empresas Turísticas, Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil, Ecuador.



## RESUMEN

La investigación, apuntó a presentar un diseño de un sistema de servucción turística sostenible para la parroquia Ingapirca en donde se encuentra el complejo arqueológico de su mismo nombre, visionando resaltar el valor histórico del lugar, los elementos que lo conforman, las celebraciones que son tradicionales de la cultura Cañari en el transcurso de cada año, sus tradiciones folclóricas; alternativas de hospedaje y alimentación que brinda esta área turística. La metodología empleada se basa en el diseño de la investigación no experimental, tendrá un tipo de alcance descriptivo – correlacional, el enfoque es cuali-cuantitativo, coloca como unidad de análisis a la parroquia Ingapirca del cantón Cañar en el aspecto de las subactividades turísticas se tomó en cuenta a los propietarios de negocios, funcionarios de los distintos departamentos públicos, autoridades de dependencias estatales, involucrados en la actividad turística. Para cumplir el objetivo, se hizo un levantamiento de información del complejo, sus componentes arqueológicos, integrando datos históricos obtenidos de fuentes bibliográficas y documentales, las tradiciones de su cultura y los elementos iconográficos representativos, pretendiendo ofrecer al turista nacional y extranjero un producto innovador que proporcione confianza clientelar, mejorándose así la promoción del lugar y su afluencia turística, garantizando lo sostenible del sector.

**Palabras claves:** complejo arqueológico, gobernanza, innovación turística, turismo sostenible, sistema de servucción

## ABSTRACT

The research aimed to present a design of a sustainable tourist service system for the Ingapirca parish where the archaeological complex of the same name is located, envisioning highlighting the historical value of the place, the elements that make it up, the celebrations that are traditional of the Cañari culture in the course of each year, its folkloric traditions; lodging and food alternatives offered by this tourist area. The methodology used is based on the non-experimental research design, it will have a descriptive-correlational type of scope, the approach is quali-quantitative, it places the Ingapirca parish of the Cañar canton as the unit of analysis in the aspect of tourist sub-activities. took into account business owners, officials from different public departments, authorities of state agencies, involved in tourism activity. To meet the objective, a survey of information about the complex, its archaeological components, was made, integrating historical data obtained from bibliographic and documentary sources, the traditions of its culture and the representative iconographic elements, trying to offer national and foreign tourists an innovative product that provide customer confidence, thus improving the promotion of the place and its tourist influx, ensuring the sustainability of the sector.

**Key Words:** archaeological complex, governance, tourism innovation, sustainable tourism, servuction system

## INTRODUCCIÓN

El presente estudio parte de la data proporcionada de la Tesis de maestría en Gestión de empresas turísticas intitulada: “Diseño de un sistema de servucción turística sostenible en La Parroquia Ingapirca del Cantón Cañar”. En la actualidad el turismo es uno de los principales sectores de la economía mundial, implicando importantes transferencias de riqueza favoreciendo el desarrollo productivo sostenible y el crecimiento activo de las zonas de destino. Esta tendencia de los países busca el desarrollo sostenible, configurando utilizar los atractivos existentes y estableciendo nuevos atractivos turísticos, y siguiendo con la tendencia de protección de los recursos naturales, factor primordial en áreas turísticas, para ello se necesita involucrar los



procesos de cada una de las actividades, para el desarrollo y la preservación del sector que garanticen la calidad del servicio ofrecido.

Como gran parte de los atractivos turísticos del Ecuador se encuentran testimonios imperecederos de la presencia del hombre en estos territorios desde hace diez a doce mil años; esto ha dejado un rico legado arqueológico que se halla a disposición de investigadores y turistas para ser estudiado y visitado.

En los últimos años en Ecuador, el turismo se ha convertido en una importante actividad económica, pero paralelamente se busca la conservación de reservas naturales y preservar lugares históricos, debido a que son parte del patrimonio del país, siendo un trabajo mancomunado de la comunidad en conjunto con los gobiernos locales.

El turista actual se caracteriza por su creciente capacidad de elección. Es un consumidor exigente, y su tiempo de ocio es esencial para su autorrealización personal y social. Por tanto, el turismo que realiza no es un simple desplazamiento a un lugar donde hay algo, sino una actividad más compleja y participativa.

De acuerdo con indica el Instituto nacional de Patrimonio Cultural de Ecuador INPC, Entre los pocos vestigios arquitectónicos de la época precolombina que se conservan en el territorio ecuatoriano, se encuentra un torreón elíptico localizado en la cuenca alta del río Cañar, en la provincia del mismo nombre, conocido como el “Castillo de Ingapirca”.

El presente proyecto de investigación busca determinar y desarrollar una adecuada organización en la cual se resalte el orden y la sostenibilidad de los recursos turísticos, considerando la población y resaltar los atractivos existentes tanto culturales como naturales, y considerar el impacto que podría provocar el uso discriminado del mismo.

Dentro del margen territorial de los cantones Cañar y El Tambo para promover el turismo alternativo, alcanzando de manera simultánea el bien común de una sociedad y la protección del patrimonio natural y cultural



Ecuador a pesar de ser un país pequeño posee recursos naturales y ciudad que son envidiadas por hermosos paisajes, además cuenta con importantes operadoras turísticas, por esta razón nace la importancia de diseñar procedimientos de servicio u calidad, inspirando confianza, rapidez y optimizar tiempo para garantizar el bienestar de los turistas, así como los residentes de la zona.

El cantón Cañar y la región constituyen un destino turístico muy importante, especialmente de tipo arqueológico y cultural. El Castillo de Ingapirca y Baños del Inca, son dos de los principales atractivos arqueológicos del país (PDOT CAÑAR, 2019).

Con el debido respaldo de este proyecto de investigación, el análisis del material teórico, contexto se pretende alcanzar conocimientos cognitivos y prácticos necesarios y pertinentes para el diseño de un sistema de servucción turística sostenible, que como único objetivo está enfocado en preservar el beneficio mutuo (turistas y los residentes). Para ello se estableció los siguientes objetivos:

**Objetivo general.** - Diseñar un sistema de servucción turística sostenible para la parroquia Ingapirca del cantón Cañar que concatene adecuadamente las subactividades turísticas locales.

#### Objetivos Específicos:

- Elaborar un marco teórico y documental acerca del diagnóstico de los beneficios de un sistema de servucción turística sostenible para la Parroquia con la cadena de servicios turísticos locales.

- Realiza un marco metodológico de un sistema versado de la calidad como herramienta para la competitividad entre los actores de las subactividades turísticas.

- Institucionalizar las políticas de intervención del sistema de servucción y asentar los compromisos de las partes en todas las responsabilidades delegadas.



## DESARROLLO

De acuerdo con lo anteriormente comentado, se prevé que, con la intervención de esta metodología, los proyectos turísticos se puedan desarrollar de una manera dinámica, capaz de cumplir en un corto tiempo con requerimientos menos engorrosos que requieren flexibilidad y rapidez.

Juan Huescar en el “Nuevo marco conceptual del turismo”, nos permite una perspectiva más dinámica acerca del turismo en el Ecuador, logrando evidenciar la evolución de los sectores turísticos y potencializarlos, preservando el área.

Catalogado como fenómeno social y como actividad económica el turismo es una realidad asumida, en tal circunstancia el sector turístico está viviendo una etapa de desarrollo y crecimiento destacables en la que: Los viajes, los movimientos turísticos y el nivel de gasto aumenta continuamente. Aumento de la competencia entre regiones o países destino. Mayor conocimiento de los efectos económicos y sociales. Mayor importancia desde el sector público al papel dinamizador. Dominio de la tecnología en el comportamiento del consumidor, especialmente en búsqueda de información y reservas. (Huescar 1993, p34)

Navarro en sus tesis doctoral “el sistema de servucción turística como propuesta actual de solución a los productos turísticos sostenibles rurales” hace un esbozo de las experiencias mantenidas en la aplicación de estos sistemas en el sector rural de España (Navarro 2017), analiza el enfoque del Desarrollo del turismo rural integrado desde la perspectiva de los residentes: modelo propuesto, basados en la aplicación de la metodología aplicada que proporcionada por los modelos de ecuaciones estructurales con variables latentes. El modelo propuesto permite a los gestores turísticos ser conscientes de la complejidad de las relaciones. En definitiva, generar un destino turístico que pueda ser disfrutado por residentes y visitantes, aplicando un manejo de los recursos en donde los involucrados se empoderen del desarrollo del turismo en forma sostenible.



De acuerdo con la (OMT 1997) define como el turismo sostenible como aquel que pretende satisfacer las necesidades de los turistas, así como de los destinos turísticos protegiendo e incrementando las oportunidades a futuro. En otras palabras, es la forma de gestionar los recursos de manera que las necesidades económicas, sociales y estéticas puedan ser satisfecha mientras se mantiene la identidad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica, los sistemas de vida garantizando los recursos naturales de la zona (Pérez de las Heras 2004). Es por tanto una forma de obtener un balance entre el potencial crecimiento del turismo y la necesidad de conservación (Aguirre 2007), en virtud de los anteriormente expuestos se puede determinar que:

En cuanto a las características arquitectónicas que presenta y la existencia de materiales que pertenecen al patrimonio tangible cultural, se puede visualizar una ocupación muy antigua del sitio, se puede decir también que las Ruinas de Ingapirca data 400 DC hasta el 1532 D.C. (Turismo, Desarrollo de centros turísticos, 2014)

Servucción Turístico. – Este, difiere de los productos tradicionales de consumo, en la cual se entrega un artículo material que se puede tocar, degustar o sentir, un producto turístico tiene un contenido físico limitado y muchas veces la única manera de valorar si es bueno o malo se reduce al servicio que se recibe. En el medio turístico, si bien es cierto el ‘cliente’ interactúa con: instalaciones de hotel, medios de transporte, alimentos, guías turísticos, etc., los cuales se consideran bienes físicos, es más importante el servicio que brindan los prestadores de servicios turísticos y su trato directo y personal con el turista.

El turismo son todas aquellas actividades que las personas llevan a cabo durante los viajes y estancias en lugares diferentes a los de su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año, ya sea por motivos de ocio, negocio u otros (González 2011, pp23, 24)



Indisociables. - Partimos de la explicación que indisociable significa “que no se puede separar”. Con carácter indisociable quiere decir que quien vendió un producto turístico no se puede alejar del mismo producto. Por ejemplo, si se adquiere una noche de hotel en un destino de playa, cuando el huésped arribe al lugar a recibir lo que pago, el gerente, quien probablemente gestionó la venta, tendrá que estar presente para entregar el producto y mantenerse al pendiente de las posibles necesidades del cliente.

La Variabilidad. - quiere decir que la calidad del servicio dependerá de quién, cuándo y dónde se entregue. Por lo cual es muy común que, al momento de acudir a un restaurante, un mismo mesero tenga tratos diferentes en días diferentes. Lo que nos conlleva a un día puede estar de malas porque que recibió una llamada de atención por parte de sus jefes u otro día puede ser la persona más feliz porque tuvo un aumento de sueldo.

Clúster turístico. - El término clúster turístico proviene del inglés, y se utiliza para nombrar a las agrupaciones de empresas y/o organizaciones de un mismo territorio especializadas en el turismo. Un “clúster” o “polo” turístico es un área geográfica definida, con unas características homogéneas en cuanto a recursos, infraestructuras, servicios, empresas y mercado, etc. (Cerveró 2002)

De igual forma, se puede definir como una aglomeración de empresas turísticas con características muy similares. Un clúster empieza con la proliferación de productos por parte de un gran número de empresas de un mismo destino. Esto se debe a la disponibilidad de un recurso que se puede usar turísticamente hablando y que es más o menos exclusivo, teniendo como puntos clave la localización y la proximidad.

Así mismo Carlos Orozco en su obra “Complejo Arqueológico Ingapirca”, nos proporciona evidencia contundente sobre que la zona de Ingapirca posee un potencial único y que puede ser explotada, pero que a su vez se debe tener mucha precaución con el área protegida.



Por otro lado, las capacidades de los destinos de atraer turistas se miden a partir de los productos turísticos que posee cada destino. Los resultados obtenidos proporcionan información relevante para que los actores públicos y privados puedan fortalecer las estrategias de planificación diseño de políticas, marketing, comunicación y promoción de los diferentes productos y destinos turísticos.

El autor, en su artículo sobre turismo sostenible comunitario, reseña:

Para aprovechar al máximo el proceso productivo turístico, es importante trabajar sobre la práctica del turismo sostenible, con visión de establecimiento de calidad, al referirse sobre el fin de tener un turismo sostenible de calidad y que sean competitivas las empresas turísticas. Aguirre Torres, Gorki (2019, p3)

El área que ocupa el Complejo Arqueológico abarca una superficie aproximada de 4 ha. en donde se encuentran varios edificios y evidencias del paso del tiempo. El Complejo Arqueológico de Ingapirca (CAI) se encuentra en las coordenadas UTM: 736528mE; 9'718982mN a una altura de 3160 msnm.

## METODOLOGÍA

Se presenta la investigación de forma descriptiva, analizando objetivamente características de la zona e influencia de Ingapirca como destino turístico, analizando de manera subjetiva los posibles efectos adversos o favorables de nuestro proyecto, tales como: la influencia del turismo en las zonas, el desarrollo del área y lo que es más importante el modelo efecto que permite la preservación de zona. Se tomó como unidad de análisis: a) dentro de las subactividades turísticas están los propietarios de negocios y funcionarios de los distintos departamentos públicos del turismo, sumando autoridades de las entidades estatales, involucrados de forma directa e indirecta en la actividad turística. El enfoque es cuali-cuantitativo puesto que se utilizó encuestas y entrevistas, en donde se tomó criterios subjetivos y se cuantificó elementos de generación de producción turística valorando el número de interacciones dentro del formulario diseñado para efecto. La muestra está representada por 39.921 turistas que ingresaron a Ingapirca



durante el año 2011, siendo el dato más cercano que se tiene al respecto MINTUR (2011). Para calcular el tamaño de muestra se aplicó la fórmula abajo indicada,

resultando 195 turistas.

$$n = \frac{z^2 Npq}{(N-1)e^2 + z^2 pq}$$

Aplicándose encuestas a 195 turistas, y 10 entrevistas entre las autoridades que pertenecen al sector público como son: Director de Turismo, Técnico del Gobierno Autónomo descentralizados del Cantón Cañar, Jefe Político del Gobierno Autónomo descentralizado Parroquial Rural GADPR de Ingapirca, sumando los propietarios y/o gerentes de las entidades que conforman las subactividades turísticas. Se ha distribuido la información en un planteamiento del problema, en el cual se describe la realidad actual y se enfoca en la situación de estudio. La información de este apartado se detalla en aspectos generales, la naturaleza y magnitud del problema en estudio. Posteriormente se realiza la formulación de ideas propositivas, se incluye el objetivo que se determinó a través de una línea base de investigación, la justificación y la fundamentación teórica que es indispensable para el desarrollo del presente trabajo, los cuales guiarán la investigación, a de más que cabe mencionar que esta propuesta sería un proyecto piloto en la Provincia de Cañar, ya que no se ha identificado ningún sub operador turístico que cuente con manuales de procesos y funciones dedicados a la prestación de servicios y productos. Además, la investigación es constructivista social porque estudia la situación actual en la que vive la Parroquia Ingapirca.

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Para obtener los resultados, se realizó una encuesta a 195 turistas del cantón Azogues, entre julio y octubre del año 2019. Los datos proporcionados por los 195 encuestados en los 13 ítems de la encuesta fueron subidos a la herramienta SPSS para efectuar un análisis Alfa Cronbach que determinó el grado de fiabilidad de los datos obtenidos, estableciendo un 0,889 de fiabilidad que equivale a un porcentaje alto. Entrando a materia de resultados, tenemos:



Resultados sobre el ítem Género, se valoró en un 53% de personas con género masculino y un 47% personas con género femenino. Indicando que el usuario o turista está marcado por la equidad de género, esto puede dar espacio a campañas turísticas de promoción para ambos géneros.

**Tabla 1 Edad de los turistas**

Edades	Cantidad	Porcentaje
7-12 años	35	18%
13-17 años	74	38%
18-65 años	37	19%
65 en adelante	49	19%
Total	195	100%

Fuente: datos de la investigación

Elaborado por: autoría propia

De la tabla 1 se valora que el mayor rango de edades es el de adultos, con un 38% seguido por las edades adolescentes con un 19%, y posteriormente los grupos de adulto mayores con un 25% y los niños en un último lugar con 18%. Esto demuestra que el público adolescente está atraído por la cultura y eventos de Ingapirca. Hay que destacar un sector importante como lo es los adultos mayores representan un 25%, un buen porcentaje teniendo en cuenta que el turismo extranjero representa personas jubilada. Ítem procedencia de turistas.

En su mayoría los turistas que visitan Ingapirca provienen de otros países con un 53%; en segundo lugar, son ecuatorianos con un 34%, y turistas locales en 8%, lo que podemos determinar que la joya arquitectónica despierta el interés mayormente de los turistas extranjeros.

Esto debe ser aprovechado por la Parroquia Ingapirca para que la comunidad extranjera se mantenga visitándola, además de despertar el interés del turista nacional y más importante del turista local. Se puede determinar que hace falta mucha promoción local para que ese 8% aumenta significativamente.

Hay un dato muy importante sobre las visitas familiares a Ingapirca, en donde la mayoría del grupo se inclinó por el sí con un 67% y mientras que el 33% se inclinó por el no, por lo que podemos deducir que los turistas viajan en familia por el entorno apropiado de los niños y adolescentes, esto beneficia para que el flujo de turistas se mantenga.

A continuación, presenta el ítem importancia contar con un sistema versado de la calidad en el Complejo Arqueológico de Ingapirca, de donde se obtiene que, en la mayor parte, concluyen que es su primera visita a las ruinas de Ingapirca con un 76% y un no con un 24%. Lo que nos da una visión, en donde se puede aprovechar para promocionar las Ruinas de la parroquia Ingapirca.

En lo que corresponde al ítem acompañante de viaje al Complejo Arqueológico de Ingapirca la tabla siguiente demuestra con amplitud la intención de que resulta ser un viaje de compañía:

**Tabla 2 Acompañante de viaje**

Como viaja	Cantidad	Porcentaje
Solo	15	8%
Pareja	50	26%
Familia	85	43%
Grupos amigos	45	23%
<b>Total</b>	<b>195</b>	<b>100%</b>

Fuente: datos de la investigación

Elaborado por: autoría propia



En la tabla 2 se valora la preferencia de viaje de las y los turistas en cuanto a compañía, se determinó que la preferencia del viaje en familia representa un 43%, seguido que en pareja un 26%, en viaje de amigos y solos se ubicaron con 23% y 8% respectivamente. Hay que destacar que la familia es el nicho más importante porcentualmente debido a que tiene una aceptación del 43%, por tal motivo se debe promocionar el ambiente familiar entre sus cualidades de la parroquia Ingapirca.

En cuanto tiene que ver al ítem calificación del servicio de guía turística en el Complejo Arqueológico de Ingapirca, en esta se valora el servicio de guía turístico, los encuestados calificaron como bueno con un 74%, seguido por aceptable con un 14% y muy bueno 12%, siendo preocupante que la mayor parte porcentual lo considera como bueno. Esta observación permite poner mucho énfasis en el personal que trabaja como guía turístico.

Analizando el ítem gastronomía típica de la zona en el Complejo Arqueológico de Ingapirca. Este valora la gastronomía típica de la zona, los encuestados se inclinaron por: bueno con un 31%, seguido por muy bueno con un 35% y aceptable con un 34%, si bien es cierto este ítem tiene buena aceptación, pero se podría mejorar. Realizando un análisis más profundo se podría decir que se debe revisar con mucha atención el servicio de gastronomía y tomar medidas correctivas.

El ítem calidad de los hostales del sector determina que son satisfactorios con un 50%, seguido por muy aceptable con 34% y por último 16% regular, si bien es cierto el porcentaje es satisfactorio se podría trabajar más en la calidad de servicio de los hostales



Sobre el criterio o ítem de percepción a los servicios turísticos de la zona se valora el servicio turístico tiene como primera característica con un 52% como satisfecho, seguido por un 22% como muy aceptable, y un 26% como regular, si bien la característica de regular es baja, pero se puede trabajar en el mismo.

Sobre el ítem califica el servicio del circuito turístico del sector, se valora el circuito turístico, se considera en un 57% como satisfactorio, seguido por un 22% como regular y un 21% como muy aceptable, se debe realizar talleres y capacitaciones para que este ítem para poder llegar a la optimización.

### **Propuesta del Sistema de Servucción**

Según (Peter Murphya Mark P Pritchard bBrock Smithc 2000) “un destino es una amalgama de productos y experiencias individuales que adecuadamente combinadas evocan una experiencia de visita global”. (Enrique Bigne Alcaniz, Xavier Font Aulet 2000) definen los destinos como “combinaciones de productos turísticos, que ofrecen una experiencia integrada a los turistas”.

Desde la parroquia Ingapirca y sobre la Actividad Turística desarrollada dentro y fuera del Complejo Arquitectónico de Ingapirca, los servicios gestados entre los diferentes gremios y subactividades turísticas que han sido contemplados en el estudio; éstos están acogidos a un sistema de comercialización “in situ”, del cual, muy pocos gestores se han proyectado hacia una gestión de alianza estratégica y/o convenios institucionales que puedan asegurar la venta de sus productos y servicios desde afuera De donde sale esta información: (Entrevistas a los actores de cada uno de los gremios) PROBLEMA: Individualismo en sus proyecciones. En base a esto, se propone establecer un sistema versado para desarrollar la calidad como herramienta de competitividad desde cada uno de los servidores, el cual pueda generar un efecto multiplicador positivo que integre de manera estratégica cada uno de los eslabones de la cadena de servucción y puedan cumplirse los acuerdos y compromisos de intervención desde los miembros y/o representantes.



La cadena servuctiva viene a constituir un vocablo referido al marketing del CAI y vinculada efectivamente a la gestión empresarial idónea y cimentada en la búsqueda de la satisfacción del cliente y potenciales clientes. Su consistencia va desde el proceso de confección de un servicio, la correlación de los elementos físicos y humanos en la relación comprador – empresa, necesaria para la realización de la prestación del servicio.

La propuesta de un organismo estratégico de denominaciones acopladas a la Nueva Consejería del Turismo de Ingapirca vendría a ser el ente canalizador de las diferentes acciones promejoras de la actividad, desde cada uno de sus copartícipes principales (delegados representantes del MINTUR, GADP y GADPR, gremios de las subactividades, fundaciones, escuelas universitarias ofertantes de la carrera, cámaras, entre otras.

La idea fundamental, es la de formular un proceso de dirección o coaching estratégico el cual confiera nuevas habilidades cognoscitivas y competencias prácticas para los eslabones integrantes del sistema de servicios turísticos del CAI (gastronómicos, hospederos, de agenciamiento y operatividad turística y transporte). Este pueda a su vez, direccionar una concientización de sostenibilidad ambiental y cultural mediante los emprendimientos empresariales o startups turísticos y las mejoras o sumatorias de servicios que deberán considerarse desde el partípice, y las fuentes de acreditación idóneas para los casos.

En este contexto, y como objetivo general del Sistema en mención, se pretende ponderar los servicios turísticos comunitarios en la parroquia Ingapirca, a través de la impartición de nuevas habilidades estratégico – empresariales; a más de profundizar en la actividad económica ecoturística en dichas parroquias, mediante el análisis de la situación actual y plan de mejoras sobre los servicios de atención al turista, el cual concrete las líneas de acción recomendables para avanzar de manera sostenible en este propósito. En segundo plano, también se busca promover una cultura de fomento al desarrollo



económico y ambiental, a la vez, originar el crecimiento empresarial ecológico, aprovechando los recursos disponibles y respetando al medio ambiente.

- Incrementar los conocimientos sobre el beneficio y las cualidades de establecer la calidad servuctiva entre sus asociados.

-Desarrollar prácticas transcendentes y lógicas en la sistematización de las actividades comunitarias de hospedería, restauración gastronómica, agenciamiento, operatividad y transporte.

-Promover propuestas micro y macro empresariales sostenibles e institucionalizar las políticas de intervención desde las responsabilidades de cada gremio participe.

#### Trazabilidad del Sistema

Fase 1. Socialización de la pretensión. Basado en el diagnóstico preliminar o línea base se asientan las primeras propuestas promejas de la gestión empresarial turística local y la perspectiva funcional del Sistema de Servucción; el know how, cláusulas y compromisos contractuales. Fase 2. Desglose temático del enfoque empresarial a mejorar e incluida en un proceso de certificación por competencias laborables. Propuesta de capacitación tras oportunidades delatadas. Fase 3. Estructuración de las políticas que generen la constitución legal del organismo veedor del sistema: La Nueva Consejería del Turismo en la Parroquia Ingapirca

#### **CONCLUSIONES**

El objetivo que se ha planteado para este trabajo de investigación permite diseñar plenamente un sistema de servucción turística sostenible para la parroquia Ingapirca del cantón Cañar y de esta forma concatena adecuadamente las subactividades turísticas locales.

Se concluye que luego de un levantamiento de información realizado a través de encuestas a 195 personas, se tiene una línea base de los eslabones de la cadena de



servicios turísticos donde se destaca que el 67% de turistas son grupos familiares, así como que existe un mayor porcentaje de hombres que mujeres que visitan el Complejo Arqueológico Cajas. Además de acuerdo con las entrevistas realizadas se puede concluir también que el sector hotelero, el de transporte y gastronómico está dispuesto a participar en talleres de capacitación para mejorar su atención al cliente y mantener una sostenibilidad del turismo en el Complejo Arqueológico Cajas.

Las unidades de trabajo presentadas en la propuesta, mediante sus tres fases en función de un sistema de servucción turística permiten establecer un sistema versado de calidad como herramienta para la competitividad entre las subactividades turísticas realizadas en el Complejo Arqueológico Cajas, así se tiene una adecuada y afianzada información al momento de tomar la decisión de llegar a este destino, debido a las características implícitas en los productos y servicios, estos deben ser lo suficientemente claras y precisas para su análisis, con datos reales.

El desarrollo de este sistema garantiza crear una experiencia satisfactoria por parte del usuario, ya que instaura la calidad global en los servicios turísticos, al momento de visitar el Complejo Arqueológico de Ingapirca y a su vez está generando una estabilidad y desarrollo integral dentro del sector, de esta forma mejorará la calidad de vida de los habitantes de la parroquia Ingapirca.

El modelo de servucción genera cualificaciones positivas tales como: herramienta aliciente y de concientización sobre el beneficio de generar calidad total en los servicios, asienta mejores percepciones desde el visitante, despliega una garantía en la calidad del servicio y la estandarización de sus responsabilidades, actividades y tareas.

La aplicabilidad de este sistema versado a cada uno de los eslabones de la cadena de servicios turísticos provoca desarrollar y mejorar las alianzas institucionales y estratégicas para proyección y sostenibilidad de conceptos idóneos sobre la actividad, respeto al ambiente y ética institucional. Con los convenios de mutuo apoyo entre

instituciones privadas y públicas permite poseer políticas claras para el sistema de servucción además de tener documentación donde se compruebe la institucionalización y a futuro lograr certificaciones.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguirre, J. (2007) «Deseables y posibles: participación comunitaria, patrimonio histórico cultural, calidad ambiental y desarrollo turístico sostenible. San Jerónimo de Moravia, Costa Rica".» asos, *Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 2007: 1-16.
- Aguirre Torres, Gorki. (2019). El turismo sostenible comunitario en Puerto el Morro: análisis de su aplicación e incidencia económica. *Revista Universidad y Sociedad*, 11(1), 289-294. Epub 02 de marzo de 2019. Recuperado en 20 de diciembre de 2020, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202019000100289&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000100289&lng=es&tlng=es).
- Barreto, A. G. (2015). *Fundarvid: una contextualización de sus neologismos en la lengua de señas colombiana* [tesis de maestría, Universidad Nacional de Colombia]. Repositorio Institucional UN. <http://bit.ly/2JHcwSV>.
- Cerveró, Iglesias, y Villacampa, (2002). «El Plan Estratégico de Marketing Turístico y la puesta en valor de recursos turísticos los casos de la Machala alta y la alcarria de Cuenca.» *Universidad de Castilla*, 2002.
- Enrique Bigne Alcaniz, Xavier Font Aulet. (2000) *Marketing de los lugares turísticos*. Madrid: Editorial Esic, 2000.
- González, José Alberto Martínez. (2011) «Marketing turístico institucional en España. el caso de Turespaña y turismo de Tenerife.» *Revistas de investigación en turismo y desarrollo local*, 2011: 12.
- Huescar, Juan(1993) *Nuevo marco conceptual del turismo*. Quito: Estudios turísticos, 1993.
- MINTUR (2011). Manual de atractivos Turísticos. Ministerio del Turismo. <https://servicios.turismo.gob.ec/descargas/InventarioAtractivosTuristicos/MANUAL-ATRACTIVOS-TURISTICOS.pdf>



Navarro, (2017). «Development and Validation of the Measurement Instruments of the Determinant Elements of Integrated Rural Tourism.» *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 2017.

OMT, Organización Mundial del Turismo( 1997) -. *Desarrollo Turístico Sostenible*. Madrid: Guía paraplanificadores locales, 1997.

Orozco, Carlos Francisco. (2015) *COMPLEJO ARQUEOLÓGICO INGAPIRCA (CAI)*. Quito: Universidad Tecnológica Equinoccial.

Peter Murphya Mark P Pritchard bBrock Smithc.(2000) «The destination product and its impact on traveller perceptions.» *Tourism Management*, 2000: p12.

PDOT CAÑAR, (2015). Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de la Parroquia Ingapirca Actualización, 2015-2019. GADPR de Ingapirca.  
<https://docplayer.es/69502722-Plan-de-desarrollo-y-ordenamiento-territorial-de-la-parroquia-ingapirca-actualizacion.html>

Turismo, Ministerio (2014). <https://www.turismo.gob.ec> (último acceso: 9 de octubre de 2014).

Pérez de las Heras, M. *Manual de Turismo Sostenible*. Madrid: Ediciones Mundi-Prensa, 2004.