

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO



FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de Ingeniera en Gestión
Turística y Hotelera

TÍTULO:

CALIDAD DEL SERVICIO TURÍSTICO COMUNITARIO EN LA
PARROQUIA SANTIAGO DE CALPI, CANTÓN RIOBAMBA

AUTORA:

Esthefania Alexandra Pilco Yucta

TUTORA:

Mgs. Fanny Marilyn Lascano Vera

RIOBAMBA - ECUADOR

2020

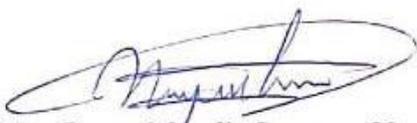
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

Riobamba, 22 de diciembre de 2020

Yo, Mgs. Fanny Marilyn Lascano Vera, certifico que el presente proyecto de investigación titulado **“CALIDAD DEL SERVICIO TURÍSTICO COMUNITARIO EN LA PARROQUIA SANTIAGO DE CALPI, CANTÓN RIOBAMBA”** previo a la obtención del título de Ingeniera en Gestión Turística y Hotelera, ha sido realizado por la señorita Esthefania Alexandra Pilco Yucta, el mismo que ha sido dirigido y revisado por mi persona en calidad de tutora, por lo que se encuentra apto para su presentación y defensa respectiva.

Es todo cuanto puedo informar en honor a la verdad.

Atentamente:



Mgs. Fanny Marilyn Lascano Vera
Tutora del Proyecto

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Los miembros del tribunal del proyecto titulado: “CALIDAD DEL SERVICIO TURÍSTICO COMUNITARIO EN LA PARROQUIA SANTIAGO DE CALPI, CANTÓN RIOBAMBA”, presentado por la estudiante: Esthefania Alexandra Pilco Yucta y dirigida por: Mgs. Fanny Marylin Lascano Vera.

Una vez escuchada la defensa oral y revisado el informe final del proyecto de investigación con fines de graduación escrito en el cual se ha constatado el cumplimiento de las observaciones realizadas, remite la presente para uso y custodia en la Biblioteca de la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas de la Universidad Nacional de Chimborazo.

Para constancia de lo expuesto firman:

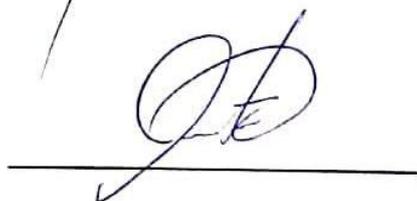
Mgs. Margoth Isabel Cali Pereira
Presidenta del Tribunal

Handwritten signature of Margoth Isabel Cali Pereira, written in black ink over a horizontal line.

Dr. Héctor Germán Pacheco Sanunga
Miembro del Tribunal

Handwritten signature of Héctor Germán Pacheco Sanunga, written in black ink over a horizontal line.

Mgs. Danilo Paúl Quintana Puga
Miembro del Tribunal

Handwritten signature of Danilo Paúl Quintana Puga, written in black ink over a horizontal line.

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

La responsabilidad del contenido de la presente investigación, corresponde exclusivamente a: Esthefania Alexandra Pilco Yucta (autora); Mgs. Fanny Marylin Lascano Vera (tutora) y el contenido de la misma a la Universidad Nacional de Chimborazo.


Esthefania Alexandra Pilco Yucta
060495514-6

DEDICATORIA

El presente trabajo lo dedico a mi querido Dios, por brindarme la oportunidad de cumplir mis metas. A mi bella madre por su esfuerzo, amor y apoyo incondicional, que día tras día me ha enseñado que en la vida nada es imposible, si se propone se puede llegar hacer realidad.

Esthefania Alexandra Pilco Yucta

AGRADECIMIENTO

Gracias Dios por todo lo que soy, por guiar cada uno de mis pasos y hacer que cada día sea una oportunidad de aprendizaje.

A mi bella madre que se encuentra presente en mi vida por sus consejos, comprensión, confianza, amor que ha permitido ser mi fortaleza.

A mis estimados docentes de la carrera Gestión Turística y Hotelera que han permitido fortalecer conocimientos y habilidades para mi desenvolvimiento profesional.

A los centros turísticos comunitarios de la Parroquia Santiago Calpi por la colaboración brindada.

Esthefania Alexandra Pilco Yucta

ÍNDICE GENERAL

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR.....	ii
CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL.....	iii
AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN	iv
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
ÍNDICE GENERAL.....	vii
ÍNDICE DE CUADROS	xi
ÍNDICE DE TABLAS.....	xii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xiii
ÍNDICE DE ANEXOS	xiv
RESUMEN.....	xvi
ABSTRACT.....	xvii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.1. Situación problemática	3
1.2. Formulación del problema.....	4
1.2.1. Problema general	4
1.2.2. Problemas específicos.....	4
1.3. Justificación.....	5
1.3.1. Justificación teórica	5
1.3.2. Justificación práctica	5
1.3.3. Justificación metodológica	5
1.4. Objetivos.....	6
1.4.1. Objetivo general	6
1.4.2. Objetivos específicos.....	6
1.5. Hipótesis.....	6
1.5.1. Hipótesis General	6
1.5.2. Hipótesis Específicas	6
CAPÍTULO II: ESTADO DEL ARTE Y MARCO TEÓRICO.....	7
2.1. Antecedentes de la investigación.....	7
2.2. Marco filosófico o epistemológico de la investigación.....	9
2.2.1. Epistemología de la calidad.....	9
2.2.2. Epistemología del servicio turístico comunitario	10
2.3. Estado del Arte	11

2.3.1. Estado del Arte de la variable independiente: Calidad.....	11
2.3.2. Estado del Arte de la variable dependiente: Servicio Turístico Comunitario	12
2.4. Bases teóricas	13
2.4.1. Marco teórico variable independiente: Calidad.....	13
2.4.1.1. Calidad.....	13
2.4.1.2. Calidad en el servicio turístico	13
2.4.1.3. Etapas de calidad	14
2.4.1.4. Medición de la satisfacción para el cliente.....	14
2.4.1.5. Normas de calidad aplicada en turismo	14
2.4.1.6. Características Tangibles.....	15
2.4.1.7. Procesos	16
2.4.1.8. Cualidades Intangibles.....	16
2.4.2. Marco teórico variable dependiente: Servicio Turístico Comunitario	16
2.4.2.1. Servicio Turístico Comunitario	16
2.4.2.2. Etapas del Turismo Comunitario.....	17
2.4.2.3. Modelos de gestión de turismo comunitario en Ecuador	18
2.4.2.4. Preceptos jurídicos del turismo comunitario en Ecuador	19
2.4.2.5. Ejes del turismo comunitario.....	19
2.4.2.6. Actores del turismo comunitario	20
2.4.2.7. Alojamiento	20
2.4.2.8. Alimentos y Bebidas.....	21
2.4.2.9. Guianza.....	21
2.4.2.10. Operación e intermediación turística.....	21
2.4.2.11. Transporte.....	22
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA.....	23
3.1. Tipo y diseño de investigación	23
3.1.1. Tipo de investigación	23
3.1.1.1. Investigación descriptiva	23
3.1.1.2. Investigación correlacional.....	23
3.1.2. Diseño de la investigación.....	23
3.1.2.1. Investigación no experimental.....	23
3.1.2.2. Diseño transeccional correlacional causal.....	24
3.2. Unidad de análisis.....	24
3.3. Población de estudio.....	24
3.3.1. Población de la variable independiente: Calidad.....	24
3.3.2. Selección de la muestra: Calidad.....	24
3.4. Población de la variable dependiente: Servicio Turístico Comunitario	25

3.4.1. Selección de la muestra: Servicio Turístico Comunitario	25
3.5. Operacionalización de variables y matriz de consistencia	26
3.6. Técnicas e instrumentos de investigación	26
3.6.1. Técnica.....	26
3.6.2. Instrumento.....	27
3.7. Validez de instrumentos	27
3.7.1. Validez de las encuestas de la variable calidad y servicio turístico comunitario	27
3.8. Confiabilidad de instrumentos.....	28
3.8.1. Confiabilidad de instrumentos, variable independiente calidad.....	28
3.8.2. Confiabilidad de instrumentos, variable dependiente servicio turístico comunitario	28
3.9. Análisis e interpretación de la información.....	29
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	30
4.1. Análisis, interpretación y discusión de resultados.....	30
4.1.1. Análisis, interpretación de resultados de la variable independiente.....	30
4.1.2. Análisis, interpretación de resultados de la variable dependiente	31
4.2. Prueba de hipótesis	33
4.2.1. Hipótesis específica 1	33
4.2.2. Hipótesis específica 2	34
4.2.3. Hipótesis específica 3	35
4.2.4. Hipótesis general	36
5. Conclusiones.....	38
6. Recomendaciones	38
7. Referencias bibliográficas	39
1. Título de la propuesta	lxviii
2. Antecedentes.....	lxviii
3. Justificación.....	lxix
4. Objetivos.....	lxix
4.1. Objetivo general	lxix
4.2. Objetivos específicos.....	lxix
5. Diagnóstico de la Parroquia Santiago de Calpi	lxx
5.1. Entorno geográfico	lxx
5.2. Entorno turístico	lxxi
6. Desarrollo de la propuesta	lxxiii
7. Consideraciones generales de calidad por procesos	lxxiii
7.1. Sistema de gestión de calidad (SGC)	lxxiv
7.2. Norma ISO 9001:2015	lxxiv
7.3. Proceso gestión de calidad.....	lxxiv

7.4. Subprocesos	lxxiv
7.5. Procedimientos	lxxv
8. Caracterización de los procedimientos de gestión de calidad	lxxv
8.1. Planificación del sistema de gestión de calidad.....	lxxvi
8.2. Gestión de procesos	lxxviii
8.3. Gestión de indicadores.....	lxxxiii
8.4. Gestión de auditorías	lxxxiv
8.5. Gestión de mejoras	lxxxvii
9. Directrices para los procedimientos de gestión de calidad.....	xc
9.1. Diseño o rediseño del sistema de gestión de la calidad.....	xc
9.2. Gestión de procesos	xciv
9.3. Gestión de indicadores.....	ci
9.4. Gestión de auditorías	cii
9.5. Gestión de mejoras	cv
10. Estructura documental	cvii
10.1. Manual de calidad	cvii
10.2. Ficha de procesos	cviii
10.3. Instructivo de trabajo	cix
10.4. Formato del plan del diagnóstico	cx
11. Fases del Sistema de Gestión de Calidad	cxii
11.1. Consideraciones previas del diagnóstico	cxii
11.2. Diagnóstico	cxii
11.3. Consideraciones previas de la planificación	cxiii
11.4. Planificación	cxiii
11.5. Diseño	cxiv
11.6. Implementación.....	cxiv
11.7. Verificación.....	cxv
12. Conclusiones.....	cxv
13. Recomendaciones	cxv

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Prestadores de servicios turísticos comunitarios y expertos en área de turismo	25
Cuadro 2. Operadores de turismo y agencias de viajes de Quito y Riobamba.....	26
Cuadro 3. Validez de los instrumentos	27
Cuadro 4. Criterios de Fiabilidad con Alfa de Cronbach	28
Cuadro 5. Resultados de la variable calidad.....	30
Cuadro 6. Resultados de la variable servicio turístico comunitario	31
Cuadro 7. Entorno geográfico	lxx
Cuadro 8. Entorno turístico	lxxi
Cuadro 9. Matriz FODA.....	lxxii
Cuadro 10. Gestión de calidad por procesos	lxxv
Cuadro 11. Caracterización de diseño o rediseño de gestión de calidad	lxxvi
Cuadro 12. Registros de planificación del SGC	lxxviii
Cuadro 13. Formatos de planificación del SGC	lxxviii
Cuadro 14. Caracterización de control de producto o servicio no conforme	lxxix
Cuadro 15. Caracterización de control de registros.....	lxxx
Cuadro 16. Caracterización de control de documentos	lxxx
Cuadro 17. Registros de gestión de procesos	lxxxii
Cuadro 18. Caracterización de control de indicadores	lxxxiii
Cuadro 19. Documentos de control de indicadores.....	lxxxiv
Cuadro 20. Caracterización de planificación de auditoría.....	lxxxv
Cuadro 21. Caracterización de ejecución de auditoría	lxxxvi
Cuadro 22. Documentos de gestión de auditorías	lxxxvii
Cuadro 23. Caracterización de plan de acción de mejoras	lxxxviii
Cuadro 24. Documentos de gestión de mejoras	lxxxix
Cuadro 25. Directrices para la matriz de necesidades y expectativas	xcii
Cuadro 26. Directrices para el mapa de procesos.....	xcii
Cuadro 27. Directrices para la interrelación de procesos	xciii
Cuadro 28. Símbolos para diagrama de flujo de proceso	xcvii
Cuadro 29. Directrices para registro del producto o servicio no conforme.....	xcviii
Cuadro 30. Directrices para registro de correcciones.....	xcix
Cuadro 31. Directrices para registro de acciones correctivas.....	xcix

Cuadro 32. Directrices para registro de acciones preventivas.....	c
Cuadro 33. Directrices para listado de registros y documentos	ci
Cuadro 34. Directrices para informe de indicadores	cii
Cuadro 35. Directrices para programa de auditorías	ciii
Cuadro 36. Directrices para plan de auditorías.....	civ
Cuadro 37. Directrices para informe de auditoría	cv
Cuadro 38. Directrices para plan de mejoras.....	cvi
Cuadro 39. Directrices para informe de seguimiento	cvi
Cuadro 40. Directrices para manual de calidad	cvii
Cuadro 41. Directrices para ficha de procesos	cviii
Cuadro 42. Directrices para instructivo de trabajo	cx
Cuadro 43. Directrices para plan de diagnóstico.....	cxii

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Estadísticas de Fiabilidad Variable Calidad	28
Tabla 2. Estadísticas de Fiabilidad Variable Servicio Turístico Comunitario.....	29
Tabla 3. Interpretación del coeficiente de correlación Rho de Spearman	33
Tabla 4. Prueba de hipótesis específica 1	34
Tabla 5. Prueba de hipótesis específica 2	35
Tabla 6. Prueba de hipótesis específica 3	36
Tabla 7. Prueba de hipótesis general.....	37
Tabla 8. Sexo.....	xliv
Tabla 9. Edad	xliv
Tabla 10. Nivel de instrucción	xlvi
Tabla 11. Infraestructura	xlvi
Tabla 12. Instalaciones.....	xlvi
Tabla 13. Equipamiento	xlvi
Tabla 14. Servicios.....	xlvi
Tabla 15. Gestión	l
Tabla 16. Comercialización	li
Tabla 17. Atención al cliente	lii

Tabla 18. Conocimiento del patrimonio	liii
Tabla 19. Compromiso con el servicio	liv
Tabla 20. Sexo.....	lv
Tabla 21. Edad	lvi
Tabla 22. Nivel de instrucción	lvii
Tabla 23. Infraestructura	lviii
Tabla 24. Habitaciones.....	lix
Tabla 25. Menús ofertados.....	lx
Tabla 26. Equipamiento	lxi
Tabla 27. Comunicación	lxii
Tabla 28. Conocimiento del patrimonio	lxiii
Tabla 29. Gestión de reserva.....	lxiv
Tabla 30. Capacidad de respuesta	lxv
Tabla 31. Transporte turístico	lxvi
Tabla 32. Gestión operativa	lxvii
Tabla 33. Codificación de registros y documentos	xcv

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Sexo	xliii
Gráfico 2. Edad	xliv
Gráfico 3. Nivel de instrucción	xlv
Gráfico 4. Infraestructura.....	xlvi
Gráfico 5. Instalaciones.....	xlvii
Gráfico 6. Equipamiento	xlviii
Gráfico 7. Servicios.....	xlix
Gráfico 8. Gestión	l
Gráfico 9. Comercialización	li
Gráfico 10. Atención al cliente	lii
Gráfico 11. Conocimiento del patrimonio	liii
Gráfico 12. Compromiso con el servicio	liv
Gráfico 13. Sexo	lv
Gráfico 14. Edad	lvi
Gráfico 15. Nivel de instrucción	lvii

Gráfico 16. Señalización	lviii
Gráfico 17. Habitaciones.....	lix
Gráfico 18. Menús ofertados.....	lx
Gráfico 19. Equipamiento	lxi
Gráfico 20. Comunicación	lxii
Gráfico 21. Conocimiento del patrimonio	lxiii
Gráfico 22. Gestión de la reserva.....	lxiv
Gráfico 23. Capacidad de respuesta.....	lxv
Gráfico 24. Transporte turístico	lxvi
Gráfico 25. Gestión operativa	lxvii
Gráfico 26. Esquema de la propuesta.....	lxxiii
Gráfico 27. Consideraciones generales de calidad.....	lxxiii
Gráfico 28. Flujograma de diseño o rediseño de gestión de calidad.....	lxxvii
Gráfico 29. Flujograma de control de producto o servicio no conforme	lxxxii
Gráfico 30. Flujograma de control de registros	lxxxii
Gráfico 31. Flujograma de control de documentos	lxxxii
Gráfico 32. Flujograma de control de indicadores.....	lxxxiv
Gráfico 33. Flujograma de planificación de auditoría	lxxxvi
Gráfico 34. Flujograma de ejecución de auditoría.....	lxxxvii
Gráfico 35. Flujograma de plan de acción de mejoras.....	lxxxix
Gráfico 36. Estructura documental	cvii
Gráfico 37. Fases del sistema de gestión de calidad	cxii

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Árbol de problemas	xix
Anexo 2. Operacionalización de las variables	xx
Anexo 3. Matriz de consistencia.....	xxii
Anexo 4. Encuesta de la variable calidad	xxiii
Anexo 5. Encuesta de la variable servicio turístico comunitario.....	xxv
Anexo 6. Matriz de validación de expertos para la variable calidad	xxvii
Anexo 7. Matriz de validación de expertos para la variable servicio turístico comunitario.....	xxx
Anexo 8. Oficios dirigidos a los C.T.C de la Parroquia Santiago de Calpi.....	xxxiii
Anexo 9. Certificación de los centros turísticos comunitarios	xxxix

Anexo 10. Análisis e interpretación de datos de la variable independiente.....	xliii
Anexo 11. Análisis e interpretación de datos de la variable dependiente.....	lv
Anexo 12. Propuesta	lxviii
Anexo 13. Matriz de necesidades y expectativas de las partes interesadas	cxvi
Anexo 14. Mapa de procesos de los centros turísticos comunitarios	cxvii
Anexo 15. Matriz de interrelación de procesos	cxviii
Anexo 16. Registro de producto o servicio no conforme	cxix
Anexo 17. Registro de correcciones	cxx
Anexo 18. Registro de acciones correctivas	cxxi
Anexo 19. Registro de acciones preventivas	cxxii
Anexo 20. Listado de registros y documentos	cxxiii
Anexo 21. Informe de indicadores de gestión	cxxiv
Anexo 22. Plan de auditorías	cxxv
Anexo 23. Programa de auditoría	cxxvii
Anexo 24. Informe general de auditorías.....	cxxviii
Anexo 25. Plan de acción de mejoras	cxxix
Anexo 26. Informe de seguimiento de plan de mejoras.....	cxxx
Anexo 27. Manual de calidad	cxxxii
Anexo 28. Ficha de procesos	cxxxiii
Anexo 29. Instructivo de trabajo.....	cxxxiv
Anexo 30. Formato del plan de diagnóstico	cxxxv
Anexo 31. Informe de diagnóstico.....	cxxxvi
Anexo 32. Cronograma general	cxxxvii
Anexo 33. Plan de comunicación.....	cxxxviii

RESUMEN

La investigación realizada tiene como finalidad analizar la calidad del servicio turístico comunitario en la Parroquia Santiago de Calpi, cantón Riobamba. Es un diseño no experimental transversal, la cual permitió determinar la relación de variables a través de aplicación de encuestas con escala de Likert en un tiempo único, por tanto se utilizó la muestra no probabilística por conveniencia dirigido a prestadores de servicios turísticos comunitarios de la Parroquia Santiago de Calpi, expertos en área de turismo para la variable calidad analizando componentes de características tangibles, procesos, cualidades intangibles y dirigido a guías de turismo, clientes, operadores de turismo, agencias de viajes de Riobamba y Quito para la variable servicio turístico comunitario considerando componentes de alojamiento, alimentos y bebidas, guianza, operación e intermediación, transporte, con datos obtenidos de la aplicación de instrumentos se comprobó la hipótesis general y específicas mediante el estadígrafo Rho de Spearman obteniendo como resultado que no existe relación entre las variables sin embargo el diagnóstico situacional identificó deficiente calidad de servicios, limitados conocimientos técnicos, limitada promoción turística, limitados convenios con operadoras de turismo y agencias de viajes por esta razón se desarrolló una propuesta relacionada con el diseño del proceso de gestión de calidad basado en caracterización de procedimientos, registros, documentos, fases del sistema de gestión de calidad que contribuya la mejora continua de los servicios turísticos comunitarios.

Palabras claves: Calidad, servicio turístico comunitario, procesos, gestión de calidad, procedimientos, caracterización, fases.

ABSTRACT

The purpose of the research carried out is to analyze the quality of the community tourism service in the Santiago de Calpi Parish, Riobamba canton. It is a descriptive, scientific, inductive, deductive, analytical, synthetic, and cross-sectional non-experimental design, which allowed determining the relationship of variables through the application of Likert scale surveys in a single time, therefore it was used the non-probabilistic convenience sample aimed at community tourism service providers of the Santiago de Calpi Parish, experts in the area of tourism for the quality variable analyzing components of tangible characteristics, processes, intangible qualities and aimed at tourism guides, clients, operators of tourism, travel agencies of Riobamba and Quito for the community tourist service variable considering components of accommodation, food and beverages, guidance, operation and intermediation, transportation, with data obtained from the application of instruments, the general and specific hypotheses were verified using the statistician Spearman's rho obtaining as a result that there is not a relationship between the variables. However, the situational diagnosis identified low quality of services, limited technical knowledge, limited tourism promotion, limited agreements with tour operators and travel agencies. For this reason, a proposal was developed related to the design of the quality management based on the characterization of procedures, records, documents, phases of the quality management system that contributes to the continuous improvement of community tourism services.

Keywords: Quality, community tourism service, processes, quality management, procedures, characterization, phases.

Reviewed by:

Lic. Yesenia Merino Uquillas

ENGLISH PROFESSOR

c.c. 0603819871

INTRODUCCIÓN

La investigación comprende el análisis de la problemática en la parroquia Santiago de Calpi que corresponde al deficiente servicio turístico comunitario, considerando que la calidad satisface las necesidades, percepciones y expectativas de las partes interesadas mediante características tangibles, procesos y cualidades intangibles eficientes para la mejora continua.

Entre las causas de la problemática comprende la débil coordinación de prestadores de servicios turísticos, limitados servicios y facilidades turísticas, desconocimiento técnico en la prestación de servicios turísticos, limitada gestión por procesos en la prestación de servicios turísticos comunitarios ha condicionado la optimización de recursos, mejoramiento de resultados, desarrollo económico y turístico de la parroquia.

La parroquia Santiago de Calpi se encuentra a 10 km del cantón Riobamba, posee diecisiete comunidades, es un pueblo antiguo donde vivían varios ayllus como los Calpi o Cápac, se caracteriza por majestuosos paisajes naturales como el volcán Chimborazo la montaña más alta del Ecuador y atractivos culturales que guardan valor histórico de la localidad, además cuatro de sus comunidades Palacio Real, Quilla Pacari, La Moya y Jatari Campesino prestan servicios turísticos comunitarios de alojamiento, alimentación y guianza.

La investigación se encuentra desarrollada de la siguiente manera:

En el Capítulo I, se analizó la situación problemática, formulación del problema general y específicos, la justificación, los objetivos e hipótesis que direccionan la investigación, determinando como hipótesis general “La calidad se relaciona con el servicio turístico comunitario en la Parroquia Santiago de Calpi, Cantón Riobamba”.

Capítulo II, se describió el marco teórico de la investigación mediante fuentes previas para establecer los antecedentes, marco filosófico o epistemológico que evidencia la evolución que define a las variables, estado del arte y bases teóricas contenidas de información y estudios científicos que sustenta la investigación.

Capítulo III, se definió la metodología a través de la investigación científica, inductiva, deductiva, analítica y sintética, el tema de estudio es de carácter no experimental y transversal correlacional causal para relacionar las variables, se describió la unidad de análisis, la población

de estudio, muestreo no probabilístico por conveniencia, técnicas y expertos designados por dirección de carrera para la validez y confidencialidad de instrumentos.

Capítulo IV, se analizó los resultados obtenidos a partir de la aplicación de encuestas de las variables, se comprobó la relación de las hipótesis de investigación mediante el estadígrafo no paramétrico Rho de Spearman (r_s) para el análisis y planteamiento de las conclusiones, recomendaciones, los mismos que direccionaron hacia la ejecución de la propuesta como solución ante la problemática de investigación.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Situación problemática

El servicio turístico comunitario se ha convertido en una alternativa estratégica de desarrollo para el Ecuador, enfocados en los entornos rurales para generar convivencia andina y hospitalidad de culturas, tradiciones o costumbres entre anfitriones y turistas, sin embargo, no solo se constituye como un eje económico, sino también como eje ambiental, cultural, social y político, la gestión turística comunitaria se encuentra ligado al patrimonio, saberes ancestrales y principios culturales que garantice el intercambio de experiencias.

La Federación Plurinacional de Turismo Comunitario del Ecuador representa las comunidades indígenas que prestan servicios turísticos, el cual propone como iniciativa “Recuperar símbolos indígenas, la sabiduría de los antepasados, técnicas de arquitectura, medicina, agricultura, y expresiones culturales como danza, música, rituales, mitos, cuentos y leyendas” (FEPTCE, 2012). Es imprescindible la conservación y preservación del legado cultural para representar la autenticidad de las comunidades.

El Plan Nacional de Turismo 2030 plantea como objetivo estratégico “Incrementar la competitividad de los destinos a través de la innovación de productos turísticos y la calidad en la prestación de los servicios turísticos” (MINTUR, 2019). Es así que el turismo comunitario se ha convertido en un sector estratégico de desarrollo económico, social y cultural, asumiendo al turismo como el medio que puede cambiar el modo de vivencia de las comunidades, es importante que este se presente como un ámbito que se mantiene en constante innovación ajustándose a las exigencias de los clientes, proporcionando un servicio dinámico, eficiente y de calidad que supere las expectativas de la demanda.

La parroquia Santiago de Calpi se encuentra a 10 km del cantón Riobamba, posee diecisiete comunidades rodeados de encantos naturales y culturales, según registros del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Santiago de Calpi (GADPR Calpi), cuatro de los centros turísticos comunitarios Quilla Pacari (Comunidad San Francisco de Cunuguachay), Sumak Kawsay (Comunidad Palacio Real), La Moya (Comunidad La Moya) y Jatari Campesino (Comunidad Jatari Campesino) se dedican a la prestación de servicios turísticos comunitarios y buscan insertarse en el mercado turístico de calidad.

A pesar de la presencia de las iniciativas de turismo comunitario en la parroquia requiere de personal con conocimientos técnicos en el área turismo, apoyo de organizaciones para la implementación y mejora de infraestructura, equipamiento, servicios básicos, existencia de imagen corporativa propia de los centros turísticos, manejo de sitios webs exclusivos, conservación de los atractivos turísticos y gestión por procesos que permitan el desarrollo de productos turísticos consolidados y servicios turísticos comunitarios eficientes.

La deficiente calidad en las comunidades genera un menor cumplimiento en la satisfacción de las necesidades, percepciones, expectativas de los turistas, además limitadas características tangibles, limitados procesos y limitadas cualidades intangibles impiden que todas las partes interesadas presten servicios turísticos adecuados y óptimos que garanticen bienestar total, por tanto con relación a la problemática se pretende desarrollar una propuesta que contribuya conocimiento para mejorar la calidad de vida de la comunidad.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo se relaciona la calidad con los servicios turísticos comunitarios en la Parroquia Santiago de Calpi, cantón Riobamba?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cómo se relaciona las características tangibles con los servicios turísticos comunitarios en la Parroquia Santiago de Calpi, Cantón Riobamba?
- ¿Cómo se relaciona los procesos con los servicios turísticos comunitarios en la Parroquia Santiago de Calpi, Cantón Riobamba?
- ¿Cómo se relaciona las cualidades intangibles con los servicios turísticos comunitarios en la Parroquia Santiago de Calpi, Cantón Riobamba?

1.3. Justificación

1.3.1. Justificación teórica

La investigación se efectúa con el objetivo de aportar conocimiento sobre la calidad y servicio turístico comunitario, considerando la calidad como medio que tienen los establecimientos para garantizar los servicios, es importante contribuir conocimiento de las variables que permita cubrir las percepciones y expectativas del turista, la información genera resultados y conclusiones que pueden considerarse como antecedente en el análisis de variables a futuras investigaciones para los prestadores de servicios turístico comunitarios de la Parroquia Santiago de Calpi y estudiantes de la carrera de Turismo de la Universidad Nacional de Chimborazo.

1.3.2. Justificación práctica

Conforme al Plan Nacional de Desarrollo PND 2017 – 2021 plantea como objetivo 6 “Desarrollar las capacidades productivas y del entorno para lograr la soberanía alimentaria y el Buen Vivir Rural” (p, 64), se determina el desarrollo del turismo comunitario como eje primordial para conservar los saberes culturales, apoyo a los emprendimientos de turismo comunitario mediante capacitaciones técnicas para fomentar empleos, participación de la población en actividades de agricultura y conservación del medio ambiente, acceso a la educación, salud, y seguridad social.

Se requiere ejecutar la investigación para proponer soluciones a las falencias presentes en la parroquia, que incide en el deficiente servicio turístico comunitario, permitirá plantear alternativas vinculadas a mejorar la problemática en bienestar de los prestadores o centros de turismo comunitario en la Parroquia Santiago de Calpi.

1.3.3. Justificación metodológica

La investigación se enfoca en el estudio descriptiva, correlacional, científica, inductiva, deductiva, analítica y sintético que caracteriza a las variables planteadas, es una investigación no experimental de corte transversal y correlacional causal, con el propósito de recolectar datos y describir la relación entre calidad y servicio turístico comunitario de la Parroquia Santiago de Calpi en un en un momento dado.

Se aplican encuestas en base a cuestionarios para recabar datos de las variables, utilizando Rho de Spearman, método estadístico no paramétrico para medir la relación de la calidad con el

servicio turístico comunitario y de esta manera la metodología aplicada en la investigación sirve de apoyo para futuras investigaciones.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general

Analizar la relación de la calidad con el servicio turístico comunitario en la Parroquia Santiago de Calpi, cantón Riobamba.

1.4.2. Objetivos específicos

- Analizar la relación de las características tangibles con el servicio turístico comunitario en la Parroquia Santiago de Calpi, cantón Riobamba.
- Analizar la relación de los procesos con el servicio turístico comunitario en la Parroquia Santiago de Calpi, cantón Riobamba.
- Analizar la relación de las cualidades intangibles con el servicio turístico comunitario en la Parroquia Santiago de Calpi, cantón Riobamba.

1.5. Hipótesis

1.5.1. Hipótesis General

La calidad se relaciona con el servicio turístico comunitario en la Parroquia Santiago de Calpi, Cantón Riobamba.

1.5.2. Hipótesis Específicas

- Las características tangibles se relacionan con el servicio turístico comunitario en la Parroquia Santiago de Calpi, Cantón Riobamba.
- Los procesos se relacionan con el servicio turístico comunitario en la Parroquia Santiago de Calpi, Cantón Riobamba.
- Las cualidades intangibles se relacionan con el servicio turístico comunitario en la Parroquia Santiago de Calpi, Cantón Riobamba.

CAPÍTULO II: ESTADO DEL ARTE Y MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

La calidad en el servicio es uno de los aspectos más fundamentales para garantizar la permanencia de los centros de turismo comunitario en el mercado, sin embargo, en la realidad se presenta gran número de turistas disconformes con los servicios ofertados, por lo que las organizaciones recurren en mejorar la calidad de los servicios para que resulten ser experiencias únicas y positivas del consumidor. A continuación, se presenta diferentes investigaciones que sustentan el desarrollo de la investigación referentes a las variables:

La autora Rojas (2019) en su investigación denominada “Gestión y Desarrollo Turístico en la Comunidad San Francisco de Cunuguachay, Parroquia Santiago De Calpi, Provincia De Chimborazo” previo a la obtención del título de Magíster en Gestión Sostenible de Destinos Turísticos. Establece como objetivo determinar la influencia de la gestión en el desarrollo turístico de la comunidad, realizó bajo la metodología descriptiva, de campo y correlacional, diseño cualitativa - cuantitativa y experimental, métodos estadísticos como Alfa de Cronbach, software SPSS y chi-cuadrado. Concluye que la planificación del destino, la identificación de productos y servicios turísticos, la promoción, comunicación influye significativa en el desarrollo turístico de la comunidad, por lo tanto, propone un Modelo de Gestión Turística Comunitaria, que defina las acciones para que la comunidad planifique o gestione la actividad turística de una mejor manera.

La autora Masaquiza (2017) en su investigación titulada “Análisis de Calidad de los prestadores de servicios turísticos en la Parroquia Salasaca Provincia Tungurahua en el 2016” previo a la obtención del título de Licenciada en Turismo Histórico Cultural. Plantea como objetivo determinar las fortalezas y debilidades tanto en productos como servicios prestados, mediante el estudio exploratorio, técnicas de investigación como encuesta, entrevistas. Además, aplicó la escala Servqual para la medición de la calidad del servicio. Concluye que el ámbito turístico se caracteriza por la aparición de nuevos destinos, cambios en la demanda y la evolución de exigencias y expectativas, los clientes se muestran satisfechos en cuanto a tangibilidad, confiabilidad y seguridad del servicio, pero los prestadores turísticos consideran que el servicio turístico amerita mejoras en cuanto a infraestructura, prestación y empatía.

La autora Romani (2017) en su investigación denominada “Calidad turística y buenas prácticas de servicios turísticos en Lima Metropolitana, 2016” previo a la obtención del título de Magíster en Gestión Pública. Tiene como finalidad establecer la relación entre las variables. El diseño de la investigación es no experimental, transversal de nivel correlacional. Se basó en enfoque estadístico descriptivo mediante la técnica de encuesta para la recolección de datos. En los resultados percibe que existe un nivel regular de calidad turística tanto en la prestación de los servicios turísticos como las instalaciones y equipamiento. Concluye que el manual de buenas prácticas facilita el aprendizaje a través del éxito de experiencias a nivel empresarial para minimizar errores y mejorar los procesos internos.

Los autores Palomino, Gasca, & López (2016) en la investigación titulada “El turismo comunitario en la Sierra Norte de Oaxaca: perspectiva desde las instituciones y la gobernanza en territorios indígenas”. Establece como objetivo explicar los principios del uso y gestión de bienes comunes a partir de la práctica del turismo comunitario. Bajo el enfoque teórico y analítico. El trabajo de campo en las comunidades consistió en la observación directa, el levantamiento de los proyectos comunitarios y entrevistas. Utilizó la herramienta DAFO a partir de los datos obtenidos. Indica que el mayor reto para los grupos y comunidades indígenas que impulsan estos emprendimientos es mantener sus formas de organización social productiva y no sucumbir a exigencias del mercado que promueve la adaptación a sus requerimientos y exigencias, aun a costa de suprimir su esencia. Concluye que es necesario lograr mantener los intereses colectivos y el bien común como los ejes de las acciones comunitarias.

La autora Machado (2016) en su investigación denominada “Diseño de Lineamientos Metodológicos de Gestión de la Calidad del Servicio en los Emprendimientos de Turismo Sostenible de las Parroquias Rurales del Cantón Riobamba, Estudio de Caso: Palacio Real, Calpi” previo a la obtención del título de Magister en Turismo Sostenible. Determina como objetivo identificar las falencias en servicios de alimentación, guianza y alojamiento. Bajo la metodología cualitativa y cuantitativa, aplicando encuestas y entrevistas. Resaltando que el servicio de alimentación, guianza y hospedaje satisface las expectativas de los visitantes. Propone lineamientos metodológicos de gestión de la calidad del servicio a partir de modelos ya establecidos, como SERVQUAL, la escala de Likert y parámetros acordes a la realidad donde puedan aplicar estrategias de cambio que permitan mejorar el servicio.

2.2. Marco filosófico o epistemológico de la investigación

2.2.1. Epistemología de la calidad

La calidad comienza con las primeras civilizaciones al elaborar armas, alimentos, como medio de subsistencia. Entre los años 1700-1800 a. C, la calidad estaba regida por el Código de Hammurabi cuya finalidad era cumplir que el trabajo esté bien hecho. Hacia el siglo XII el artesano es dueño del negocio, fija los precios, controla sus conocimientos y cumple las exigencias que se ha planteado, a medida que el trabajo artesanal se intensifica surge en Europa en el siglo XIII los primeros gremios artesanales que establecen reglamentos y legislaciones con la finalidad de fijar calidad en sus productos. En el XIX comienza la producción en masa, lo cual surge la necesidad de establecer una división de trabajo. Siglo XX, Frederick Winslow Taylor introduce y consolida una doctrina basada en la Dirección Científica del Trabajo establecida para controlar el comportamiento humano en el trabajo (Penacho, 2000).

Torres (2017) señala el surgimiento de la norma ISO a partir de la creación del Comité Técnico de la Organización Internacional de normalización (ISO) fundada en Londres, Reino Unido para elaborar normas internacionales, lineamientos que garantice un producto o servicio de calidad. Mientras que, en Estados Unidos, los principales pioneros de la calidad total fueron Edwards Deming (ciclo planear, hacer, verificar, actuar), Joseph Juran (trilogía de la calidad), Mikel Harry (six sigma), Phil Crosby (cero defectos). En Japón, Kaoru Ishikawa (diagrama causa - efecto), Shigeo Shingo (just in time) y Genichi Taguchi (calidad off-line) son los más importantes autores que han aportado y enriquecido metodologías de calidad.

Según MINTUR (2019) define “la calidad representa un conjunto de particularidades relacionados con un producto o servicio, cumplen los requisitos que convierte en realidad las percepciones tanto del cliente interno como externo”

En la actualidad la calidad se basa en garantizar que los clientes se sientan totalmente satisfechos con la finalidad que regresen a consumir los servicios ofrecidos mediante la adecuada gestión que involucre los siguientes elementos:

- a) Características tangibles son las representaciones físicas y palpables del servicio ofertado para los clientes.

- b) Procesos son la secuencia de procedimientos diseñados para corregir problemas y obtener mayor productividad.
- c) Características intangibles son las que no se pueden percibir físicamente, sin embargo están en los conocimientos y habilidades de las personas.

2.2.2. Epistemología del servicio turístico comunitario

Durán (2007) indica que al principio el turismo comunitario fue ligado con ecoturismo, se desarrolla a partir de los años 80, “paralelamente” a la industria turística convencional. Sin embargo, para los años 90, las iniciativas de turismo comunitario, ocasionó conflictos sociales con las operadoras de turismo porque no eran reguladas por la legislación turística. Con esos antecedentes, desde el año 2000 nace la necesidad de legalizar estas nuevas operaciones. Ante esta situación crítica, dio como resultado la adopción de nuevos elementos en la Constitución de 2008, como el reconocimiento constitucional de la pluriculturalidad del Ecuador, y el reconocimiento de las circunscripciones territoriales indígenas. (Pomaina, 2017, p. 73)

El turismo comunitario en el Ecuador se convirtió en un modelo de gestión del turismo que busca conjugar economía, sostenibilidad ambiental, equilibrio territorial, bienestar, cohesión social, innovación en las iniciativas y el trabajo en redes locales y nacionales. Entre las primeras comunidades que decidieron adoptar este modelo de gestión se encuentra Agua Blanca (Manabí), Caguanapamba (Cañar) y Capiroña (Napo), lo cual recibían continuamente visitantes, en una etapa en la que el turismo en Ecuador estuvo en plena expansión y el crecimiento de la demanda de viajeros extranjeros sumaba más de un cuarto de millón en el país durante el año 1986. (TransPort, 2014)

De acuerdo con la Corporación para el Desarrollo de Turismo Comunitario de la provincia de Chimborazo g (2019) considera: El turismo comunitario se consolida como una alternativa económica, que permite a los miembros de las comunidades la protección de la naturaleza en sus territorios y fortalecer las culturas. Los servicios y actividades turísticos generan ingresos económicos adicionales a las comunidades que motivan la recuperación de su memoria oral y demás elementos de su cultura. (p. 8)

MINTUR (2019) afirma “Los bienes y servicios ofrecidos por las empresas de mercado turístico y que satisfacen las necesidades de los turistas en la organización del viaje y mediante

el disfrute del mismo (empresas intermediarias, de transporte, alojamiento, organizadoras de actividades deportivas, etc)” (p. 12).

2.3. Estado del Arte

2.3.1. Estado del Arte de la variable independiente: Calidad

“Calidad en el servicio y su incidencia en la satisfacción del comensal en restaurantes de la Paz, México” Monroy (2019). La ciudad de estudio es La Paz, capital del estado de Baja California Sur, México. Sostuvo como objetivo principal identificar la percepción de la calidad en el servicio y en la satisfacción del cliente, encuestó a 54 restaurantes, considerando instalaciones, accesibilidad, capital humano, atmósfera y alimentación, utilizó la metodología únicamente a las percepciones del cliente, logró obtener que es óptimo mejorar el clima organizacional y atención a comensales para desarrollar la mejora continua.

“La gestión turística sostenible de los establecimientos de alojamiento de la ciudad de Cuenca Ecuador: Ámbito Empresarial” Galarza (2018). La investigación señaló que toda empresa en la actualidad debe incluir criterios de conservación, protección del medio ambiente, el estudio es de enfoque cualitativo de alcance descriptivo. Tomó como referencia a seis grandes componentes basada en la norma Smart Voyager, establecidos por la organización Rainforest Alliance, una metodología con una base técnica que mantiene la rigurosidad y operatividad de sus criterios, los cuales a su vez obedecen a distintos aspectos relacionados al personal, la gestión de la calidad, la seguridad, la gestión financiera contable, la gestión de la sostenibilidad, y comunicación y mercadeo.

“La calidad hotelera mediante la escala Servqual en hoteles de la provincia de El Oro, Ecuador” Izquierdo & Lazo (2018). El objeto de estudio fue la provincia de El Oro, Ecuador. Tiene como objetivo identificar el nivel de calidad en los servicios ofrecidos a los turistas por los establecimientos hoteleros de la zona con la aplicación del modelo Servqual que maneja cinco dimensiones; tangibles, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y empatía.

Mediante el análisis demuestra que las percepciones del servicio no son estáticas, de acuerdo a diversas circunstancias y los cambios generados en el entorno; los empresarios hoteleros deben asumir su participación y responsabilidad en ofrecer servicios competitivos que se adapten a las mejoras continuas del sector.

2.3.2. Estado del Arte de la variable dependiente: Servicio Turístico Comunitario

“Modelo de gestión del turismo comunitario orientado hacia el desarrollo sostenible de la comunidad de Ligüiqui en Manta, Ecuador” Vera & Mendoza (2020). Sostiene como objetivo proponer un modelo de gestión de turismo comunitario, orientado hacia el desarrollo sostenible de la comunidad de Ligüiqui, cantón de Manta, provincia de Manabí. El estudio es de enfoque mixto, abordando metodologías cuantitativas y cualitativas. Desde el punto de vista económico, social y ambiental de la comunidad de Ligüiqui, dio a conocer que, en el contexto económico, existen bajos ingresos provenientes de las actividades turísticas, siendo predominante la actividad pesquera, y en menor nivel algunas explotaciones agrícolas. Desde lo ambiental, los habitantes de la comunidad en varias ocasiones desconocen la normativa pertinente.

“La gestión del turismo comunitario para el desarrollo local de la parroquia Salasaca, Ecuador” Mullo & Yasser (2019). La investigación desarrolló en la parroquia rural de Salasaca, cantón Pelileo, provincia de Tungurahua, tuvo como objetivo potenciar la gestión del Turismo Comunitario para el desarrollo local. Se fundamentó en la investigación cualitativa, métodos y técnicas de investigación-acción participativa. A partir de los resultados evidenció que hay inadecuados niveles de planificación, inexistencia de esquemas turísticos para el desarrollo y comercialización de los productos turísticos; limitado desarrollo hotelero y gastronómico en sectores turísticos, y desconocimiento de la demanda real y potencial, de los agentes involucrados en la oferta turística.

“Gobernanza e instrumentos de política: un análisis de la política de turismo comunitario del Ecuador” Unkuch & Rodrigues (2017). A nivel metodológico, el trabajo constituyó un estudio de caso. A partir del enfoque de los instrumentos, se utilizó la taxonomía NATO, analiza el turismo comunitario como subsector de política desde la perspectiva de su gobernanza. Identifica el reglamento de CTC (complementado con el instructivo) como el instrumento clave que ha bloqueado el despliegue de los otros instrumentos, la regulación y control que domina la política, ha despojado a diversas comunidades realmente existentes de reconocimiento jurídico.

“Modelo para la gestión integrada del turismo comunitario en Ecuador, caso de estudio Pastaza” Reyes, Ortega, & Machado (2017). Seleccionó como área de estudio a la provincia de Pastaza, Ecuador. Analizó el turismo comunitario y en base a los resultados determinó la importancia de respetar y conservar la naturaleza y mejorar el desarrollo socio económico de

estas, a partir de las bases de la sostenibilidad. Presentó un modelo de gestión turístico comunitario mediante la identificación de destinos turísticos, principios del cooperativismo y la colaboración entre las partes que interactúan, como vía de alcanzar la integración del producto.

2.4. Bases teóricas

2.4.1. Marco teórico variable independiente: Calidad

En definitiva, se considera fundamental indicar las siguientes bases teóricas conforme autores, lo cual defiende conceptos, teorías de igual manera se detalla las respectivas dimensiones de la calidad turística.

2.4.1.1. Calidad

Los autores Tarí, Molina, & Pereira (2017) conceptualiza la calidad como: “Conformidad (cumplimiento de las especificaciones establecidas), valor (relación calidad - precio), excelencia (lo mejor, lo excelente), satisfacción (satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes) ; no obstante la última es a más aceptada cuando se considera la calidad en la organización” (p.13).

Según MINTUR (2019) define “la calidad representa un conjunto de particularidades relacionados con un producto o servicio, cumplen los requisitos que convierte en realidad las percepciones tanto del cliente interno como externo”

De acuerdo con Cantú (2011) “la calidad abarca todas las cualidades con que cuenta un producto o un servicio para ser de utilidad a quienes lo emplea; o sea, un producto o servicio es de calidad cuando sus características, tangibles e intangible, satisfacen las necesidades de los usuarios. (p. 3)

2.4.1.2. Calidad en el servicio turístico

El autor Rogel (2018) afirma “el servicio turístico es muy importante, además de satisfacer las necesidades de las personas, también se transforman en valor agregado permitiendo competir eficientemente; en este sentido y en correspondencia a la calidad de servicio del sector turístico, es necesario identificar aquellas características clave como: empatía, elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta que determina el proceso de un servicio”. (p. 132)

2.4.1.3. Etapas de calidad

- a) **Inspección.** “Según Bounds et al. (1994), se caracterizó en la identificación y solución de los problemas generados por el escaso control del producto. En esta época surgió la figura del inspector quien por definición es el que vigila o examina” (Cantú, 2011).
- b) **Control estadístico de procesos.** “La inspección dejó de ser masiva para convertirse en inspección con base en muestreos que hizo menos costosa y cansada. Se capacitó a los inspectores en técnicas estadísticas, que convirtieron en el cimiento del control de calidad” (Cantú, 2011).
- c) **Aseguramiento de calidad.** “Juran involucra en la calidad del producto a los demás departamentos: no sólo importa que el producto esté fabricado de acuerdo con las especificaciones, sin errores ni defectos, sino que también debe contar con un diseño adecuado a las demandas del consumidor” (Cantú, 2011).
- d) **Administración estratégica por calidad total.** “El objetivo no sólo es reducir la variabilidad, sino también buscar niveles de operación Seis Sigma, esto es, procesos prácticamente libres de error” (Cantú, 2011).
- e) **Innovación y tecnología.** La competitividad depende de la capacidad para responder los cambios en el mercado y las fluctuaciones sociales, políticas, económicas y financieras con una alta velocidad soportada por la innovación rápida y el uso de tecnología, tanto de procesos/operación como de información. (Cantú, 2011)

2.4.1.4. Medición de la satisfacción para el cliente

Existe una técnica estándar muy conocida para medir la percepción y expectativas de la calidad de un servicio por un cliente, cuyo nombre es SERVQUAL. Esta herramienta fue propuesta por Parasuraman y se puede consultar en Zeithaml, Parasuraman y Berry (1990). El cuestionario está diseñado de forma genérica y se puede aplicar a casi cualquier tipo de organización de servicio. (Cantú, 2011)

2.4.1.5. Normas de calidad aplicada en turismo

La calidad se ha convertido en la actualidad en una necesidad para permanecer en el mercado, por ello la mayoría de las organizaciones han decidido implementar el sistema de gestión de calidad para ser certificados.

Sistema de Gestión de Calidad reúne normas internacionales que se interrelacionan mutuamente para lograr mayor cumplimiento de requisitos de calidad en una entidad, implica satisfacer los requerimientos acordados con sus clientes a través de una mejora continua, de manera ordenada y sistemática. (Carriel , Barros, & Fernadez , 2018, p. 629)

Entre las principales normas de calidad aplicada en el sector turístico son los siguientes:

- a) **Sello de Calidad Q.** Es un distintivo de calidad certificada común a cualquier actividad relacionada con los servicios o productos turísticos y que garantiza el cumplimiento de una serie de características en virtud de una serie de normas que aporta prestigio, diferenciación, fiabilidad a los establecimientos turísticos certificados. (Cabal, 2019).
- b) **Organización Internacional de Normalización (ISO).** “Son un conjunto de normas orientadas a ordenar la gestión de una empresa en sus distintos ámbitos” (ISO, Norma Internacional ISO 9001 2015, 2015).
- c) **Rainforest Alliance.** “Es una organización conservacionista internacional que trabaja con los sectores agrícola, forestal y turístico para implementar prácticas de manejo sostenibles” (SNV, Alliance, & International, 2008).
- d) **Tour Cert:** “Sistema de asesoramiento y certificación reconocido internacionalmente, el mismo que abarca toda la Cadena de Valor en el Turismo en términos de la trascendencia de la Sostenibilidad y su aplicación internacional” (TourCert, 2016).

Para llevar a cabo un eficaz sistema de gestión, las empresas del sector turístico necesitan describir cómo va a ser su proceso, identificar las políticas, determinar los procedimientos que va a llevar a cabo, todo ello se resuelve mediante una manual de calidad, un documento que no es obligatorio, pero que sirve como un plus o guía de implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de Calidad (ISO, 2015).

A continuación, se describe las dimensiones de calidad:

2.4.1.6. Características Tangibles

“Características tangibles son los elementos físicos tales como: infraestructura, instalaciones, equipamiento, aspecto de los materiales de comunicación y la apariencia física de las personas” (Martín & Díaz, 2016).

La dimensión medirá todos los aspectos tangibles del servicio y que pueden ser evaluadas por el cliente. Así medirá el aspecto de instalaciones donde se preste el servicio, del equipamiento, el aspecto visual del personal, como son sus uniformes, y de los elementos de comunicación utilizados para promocionar el servicio, como el diseño de carteles publicitarios. (Prado & Pascual, 2018, p. 67)

2.4.1.7. Procesos

“Conjunto de actividades relacionadas, las cuales transforman elementos de entrada de los productos o servicios en elementos de salida, obteniendo así un producto final para mejorar la gestión, comercialización y procedimientos de las mismas” (ISO, 2015).

Un proceso se dice que es un conjunto de actividades que están interrelacionadas y cuya característica es que consumen materias y tareas particulares que dan lugar a la creación de valor añadido en esas materias iniciales (input), con el objetivo de conseguir resultados (output). (Martínez & Cegarra, 2014, p. 13)

2.4.1.8. Cualidades Intangibles

“Carecen de elementos tangibles, no es posible ser percibida por los sentidos sin embargo son acciones que se brinda en el servicio al cliente, así como: conocimiento, habilidad, aptitud y compromiso” (Sánchez, 2016).

“Tiene la capacidad para identificar situaciones problemáticas, aprender y utilizar sus habilidades, conocimientos y motivaciones para actuar y resolver estos problemas y conseguir los resultados perseguidos con un alto estándar de desempeño” (EUSA, 2016, p. 7).

2.4.2. Marco teórico variable dependiente: Servicio Turístico Comunitario

Se procede a presentar las bases teóricas relacionadas con la variable del servicio turístico comunitario, en el que se encuentra explícito a continuación:

2.4.2.1. Servicio Turístico Comunitario

Según Pomaina (2017) señala: Es una forma de gestión, desde la visión comunitaria, ligado al patrimonio y saberes locales ancestrales que propicia los principios como: relación de la comunidad con los visitantes, los servicios desde una perspectiva intercultural, se basa en la

participación consensuada de sus miembros, su esencia es la valoración de su patrimonio y la defensa de los derechos culturales, colectivos y territoriales. (p. 77)

De acuerdo con la CORDTUCH (2019) considera: El turismo comunitario se consolida como una alternativa económica, que permite a los miembros de las comunidades la protección de la naturaleza en sus territorios y fortalecer las culturas. Los servicios y actividades turísticas generan ingresos económicos adicionales a las comunidades que motivan la recuperación de su memoria oral y demás elementos de su cultura. (p. 8)

Según el MINTUR (2019) afirma “Los bienes y servicios ofrecidos por las empresas de mercado turístico y que satisfacen las necesidades de los turistas en la organización del viaje y mediante el disfrute del mismo (empresas intermediarias, de transporte, alojamiento, organizadoras de actividades deportivas, etc)” (p. 12).

2.4.2.2. Etapas del Turismo Comunitario

Existen varios puntos de origen del turismo comunitario, desde el punto de vista de Cabanilla (2016), habría tres puntos de partida para su análisis:

- a) **Articulación con la política internacional (1980).** Los acuerdos, las declaraciones, los tratados internacionales, respecto al fomento de las iniciativas a nivel rural. Aquí hay un punto particularmente crucial, como es la Declaración de Manila y la Carta de Turismo por la Organización Mundial de Turismo para la dinamización de la economía local, regional, nacional e internacional (Tierra, Ocaña, & Saquicela, 2018).
- b) **Turismo sostenible (2000).** Una serie de cartas y acuerdos dieron paso al concepto de turismo sostenible, surge el denominado ecoturismo comunitario o ecoturismo indígena. La Organización Mundial de Turismo publica el Código de Ética Mundial del Turismo y la Organización de la Naciones Unidas declara los Objetivos de Desarrollo Milenio. En 2002 nace la primera Federación Plurinacional de Turismo Comunitario del Ecuador y en 2007 el Ministerio de Turismo plantea la planificación estratégica del turismo ecuatoriano a 2020, llamado “Plandetur 2020” (Tierra, Ocaña, & Saquicela, 2018).
- c) **Recuperación de lo local (Actualidad).** En lo particular se enfoca a lo rural, es decir con la idea de la nueva ruralidad dio paso al turismo comunitario como se lo conoce hoy

en día. A través de estudios de casos, iniciativas como modelos de gestión de turismo comunitario para otros países y regiones (Tierra, Ocaña, & Saquicela, 2018).

2.4.2.3. Modelos de gestión de turismo comunitario en Ecuador

La población local de un determinado territorio rural (principalmente familias campesinas y pueblos indígenas), y a través de sus distintas estructuras organizativas de carácter colectivo (como cooperativas, asambleas comunales, asociaciones o grupos de familias asociados de algún modo), ejerce un papel preponderante en el control de su diseño, ejecución, gestión y distribución de beneficios. (Pashikhina & Mora , 2016, p. 5)

Se considera importante describir los principales ejemplos que han optado por la gestión de turismo comunitario, tales como:

- a) **Agua Blanca (Manabí).** Es la primera comunidad ecoturística de la Costa Ecuatoriana, posee un sitio arqueológico donde sobresalen los vestigios de una ciudad del período Manteño. Es muy interesante observar que las comunidades se hacen cargo del proceso de la arqueología, ayudan a recuperar la historia para las futuras generaciones. (CORDTUCH, 2019)
- b) **Yunguilla (Pichincha).** Gestiona todos los proyectos de ecoturismo comunitario, la producción de mermeladas, quesos y yogures; recicla papeles, incentiva a la reforestación, cultiva orquídeas y bromelias; y se dedica a la elaboración de artesanía de barro para la venta y beneficio local, incluso Yunguilla es la primera comunidad que recibió la certificación alemana TourCert a finales de 2018. (York, 2015)
- c) **Intag (Imbabura).** Hace 18 años, Darwin Mina llevó a la zona la semilla de cacao fino de aroma y ahora tiene una plantación más de 3.000 matas en una finca, actualmente ofrece turismo familiar, las 72 comunidades de este valle están asociadas a ocho proyectos de ecoturismo. (CORDTUCH, 2019)
- d) **Parque Nacional Yasuní (Pastaza).** Inició como un servicio solo para mochileros que deseaban conocer la selva, cuando la contaminación global empezó afectar, es ahí donde toman conciencias y deciden pensar la manera de cuidar su patrimonio natural, un claro ejemplo la comunidad Napo Wildlife que obtuvo la certificación Alliance Forest. (Cabanilla & Garrido , 2018)

2.4.2.4. Preceptos jurídicos del turismo comunitario en Ecuador

Según la CORTUCH 2016 afirma: “El apoyo del Fondo Multilateral de Inversiones (FOMIN) de España, la principal fuente de donaciones de asistencia técnica para el desarrollo del sector privado en América Latina y el Caribe se desarrolló el proyecto denominado desarrollo competitivo del turismo rural en los andes lo que permitió contar con estudios de mercado, análisis de precios, plan de negocios y estudios para equipar cada una de las OTC” (Alvarado, 2018).

“Frente al Estado ecuatoriano, dio como resultado la adopción de nuevos elementos en la Constitución de 2008, como el reconocimiento constitucional de la pluriculturalidad del Ecuador, y el reconocimiento de las circunscripciones territoriales indígenas” (Pomaina, 2017, p. 73).

La ley de Turismo mantiene la participación comunitaria indígena en la prestación de servicios turísticos (MINTUR, 2002); luego de siete años el Estado presenta el Instructivo dedicado a los centros turísticos comunitarios, amplía el concepto basado en las condiciones básicas para ofrecer los servicios turísticos (MINTUR, 2009).

En 2010 establecen el reglamento para los centros turísticos comunitarios donde indica los requisitos para el registro de turismo y licencia de funcionamiento, sin embargo, en el instructivo aumenta la organización de eventos, congresos, convenciones, en realidad, para las comunidades que inician con el proyecto se puede decir que no cumplirían por completo.

2.4.2.5. Ejes del turismo comunitario

Desde esta perspectiva el turismo comunitario se sustenta en los siguientes ejes; la conservación ambiental, la defensa de los territorios que se vincula a los derechos colectivos, y la defensa de la vida como aspectos centrales, lo cual hace énfasis en los siguientes ejes. (Pomaina, 2017, p. 75)

- a) **Ambiental.** El turismo es un medio para conservar el patrimonio natural, es un factor importante para conservar la diversidad de especies, valora la naturaleza, la cuida y la mantiene, evita que se contamine el patrimonio natural.
- b) **Cultural.** La actividad turística reivindica la identidad cultural, mantiene el idioma, forma de alimentación, vestimenta y costumbres ancestrales, revaloriza la cultura, muestra lo que aún son cada una de las comunidades.

- c) **Social.** A través del turismo se promueve la práctica de los derechos colectivos, de muestra que no son pueblos subdesarrollados sino en vías de desarrollo, conciencia a los turistas sobre la importancia la defensa de los territorios.
- d) **Económico.** Mediante el turismo existen nuevas fuentes de trabajo, se generan ingresos económicos, diversifica las actividades productivas de las comunidades, ayuda a la reinversión de los beneficios económicos.
- e) **Político.** El turismo ha colaborado para que las comunidades sean escuchadas como grupo y no como personas individuales, se va logrando el empoderamiento de las nacionalidades y pueblo.

2.4.2.6. Actores del turismo comunitario

Los principales actores del turismo comunitario en Ecuador son: la Federación Plurinacional de Turismo Comunitario del Ecuador, academia, Organizaciones No Gubernamentales, Ministerio de Turismo, se encargan del modelo de desarrollo que priorice la integridad cultural y natural de las comunidades, cuidado ambiental, investigaciones realizadas por estudiantes mediante voluntariados, capacitaciones a las comunidades (García, 2016).

“Los actores principales que generan acciones de incidencia en el ámbito turístico comunitarios, son los siguientes: comunidad, gestores locales, autoridades comunitarias y autoridades locales y entes vivos; cada uno de ellos con sus roles, acciones y normas” (Pomaina, 2017, p. 77).

A continuación, se detalla cada dimensión que constituye el servicio turístico comunitario.

2.4.2.7. Alojamiento

Lugares donde pernoctan los turistas, los mismos que cumplen con prestaciones mínimas tales como: instalaciones, señalización, habitaciones, equipamiento para el confort y seguridad durante su estadía (MINTUR, 2019).

En el reglamento considera como alojamiento al hotel, hostel, hacienda turística, hostería, lodge, resort, refugio, campamento turístico, casa de huéspedes; y en el instructivo de los centros turísticos comunitarios presenta ocho estándares mínimos que conforman el alojamiento tales como: instalaciones, señalización, áreas comunes, ambientación, decoración, mobiliario, cultura, condiciones básicas de instalación de habitaciones.

2.4.2.8. Alimentos y Bebidas

Es la gastronomía local, identificada por los rasgos culturales en los menús, es decir es el servicio de alimentación que ofertan en un restaurante con equipamiento adecuado para generar una experiencia cultural (MINTUR, 2019).

El instructivo de centros turístico comunitarios se enfoca en tres estándares mínimos para el servicio de alimentos y bebidas, así como: comedor o restaurante, vajilla y lencería, personal; en el reglamento de alimentos y bebidas indica que se clasifican en: cafetería, bar, restaurante, discoteca, establecimiento móvil, plazas de comida, servicio de catering.

2.4.2.9. Guianza

Técnicas de guiar que imparten los guías locales, profesionales que cuentan con la credencial, conocimiento de patrimonio natural, cultural, destrezas para brindar una mejor interpretación y manejo de grupo (Cabanilla & Garrido , 2018).

Si se diferencia entre el instructivo de los centros turísticos comunitarios con el reglamento de guianza turística vigente, existe un cambio total en la terminología de las personas acreditados/as que se encargan de guiar, antes eran considerados como guías nativos y/o naturalistas, pero en la actualidad son guías locales, los mismos que cumple una serie de requisitos para obtener la credencial y ejercer sus labores.

2.4.2.10. Operación e intermediación turística

Empresas que se dedican a elaborar paquetes turísticos y viajes organizados de manera directa o intermediaria, incluye a guías de turismo y otros servicios varios, a través de la gestión de reserva, contabilidad, facturación, marketing y capacidad de respuesta para los turistas. (MINTUR, 2019).

En cuanto al servicio de operación plasmado en el instructivo de centros turístico comunitarios especifica que deben cumplir con los permisos de funcionamiento; en el reglamento de operación e intermediación turística vigente integra la clasificación de agencias tales como: agencia de viajes mayorista, agencia de viajes internacional, operador turístico y agencia de viajes duales.

2.4.2.11. Transporte

Unidades especializadas de transporte, el cual manejan la gestión operativa para facilitar la movilización de los turistas, el transporte turístico puede ser terrestre: autobuses, renta de automóviles; marítimo: barcos, cruceros; aéreo: aviones de línea regular y vuelos chárter. (MINTUR, 2019).

En el instructivo de centros turísticos indica que el servicio de transporte es el servicio de movilización dentro del centro; en el reglamento de transporte terrestre turístico vigente determina que es la movilización de turistas o excursionistas en vehículos de compañías autorizadas, debidamente habilitados por la agencia de tránsito para dirigirse a sitios de interés turístico a cambio de un valor económico.

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

3.1.1.1. Investigación descriptiva

“Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p. 92).

La investigación es descriptiva, se inicia con el árbol de problemas, la operacionalización de variables indicando las variables, dimensiones e indicadores, matriz de consistencia, se recolecta y analiza conceptos, definiciones, etapas de la calidad y servicio turístico comunitario de la parroquia, el cual se encuentra explícito en el marco teórico de la investigación y se describe los resultados obtenidos de las encuestas.

3.1.1.2. Investigación correlacional

“Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p. 93).

La investigación es correlacional, se elabora la matriz de consistencia para asociar los problemas, objetivos, hipótesis general y específicas, de esta manera se relaciona con la comprobación de hipótesis, el cual se mide el grado de relación existente entre la variable independiente calidad y la variable dependiente servicio turístico comunitario.

3.1.2. Diseño de la investigación

3.1.2.1. Investigación no experimental

Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se identifican los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p. 152)

Se basa en la observación del fenómeno tal y como se dan en su contexto natural para analizarlo, se caracteriza por ser sistemática y empírica en la que la variable independiente no se manipula porque ya ha sucedido.

3.1.2.2. Diseño transeccional correlacional causal

Describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado, ya sea en términos correlacionales, o en función de la relación causa-efecto. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p. 158)

Describe relaciones entre dos o más variables en un momento determinado sea en términos correlacionales o relaciones causales.

3.2. Unidad de análisis

- a) **Variable independiente:** la unidad de análisis para la calidad se considera a los prestadores del servicio turístico comunitario de la parroquia Santiago de Calpi y expertos en el área de Turismo.

- b) **Variable dependiente:** la unidad de análisis para el servicio turístico comunitario, se enfoca en guías de turismo, clientes, operadores de turismo, agencias de viajes de Quito y Riobamba.

3.3. Población de estudio

3.3.1. Población de la variable independiente: Calidad

La población que corresponden a la variable independiente, se encuentra compuesto por 34 individuos entre prestadores de servicios turísticos comunitarios (CTC) Parroquia Santiago de Calpi y expertos en el área de turismo.

3.3.2. Selección de la muestra: Calidad

“Muestreo intencional o de conveniencia cumplen con características de interés del investigador, además de seleccionar intencionalmente a los individuos de la población a los que generalmente se tiene fácil acceso o a través de convocatorias abiertas, en el que las personas acuden voluntariamente para participar en el estudio, hasta alcanzar el número necesario para la muestra” (Hernández & Carpio, 2019).

La muestra que se aplicó no es probabilística porque se selecciona a la misma población disponible de interés sin utilizar un criterio estadístico, se encuestó mediante la herramienta de Google Forms a 34 individuos entre prestadores de servicios turísticos comunitarios de la Parroquia Santiago de Calpi y expertos en el área de turismo, distribuidos de la siguiente manera:

Cuadro 1.***Prestadores de servicios turísticos comunitarios y expertos en área de turismo***

Prestadores turísticos/expertos	Representante
Centro Turístico Comunitario Palacio Real	Lic. Jennifer Pagalo
Centro Turístico Comunitario Quilla Pacari	Srta. Piedad Tayupanda
Centro Turístico Comunitario La Moya	Srta. Mónica Tene
Centro Turístico Comunitario Jatari Campesino	Sr. Diego Miñarcaja
Líder de Equipo del Subproceso Desarrollo Turístico Analista de Turismo Técnica de Turismo del GADMC- Riobamba	Ing. Maria Alicia Noboa Ing. Viviana Ricaurte Ing. Andrea Benavides
Director de Fomento Productivo Técnica de Turismo GAD Provincial de Chimborazo	Ing. Luis Falconí Ing. Mary Torres
Coordinadora y Especialista de Desarrollo Turístico Zonal de la Coordinación Zonal 3 del MINTUR	Ing. Balvanera Cruz Lic. Paulina Ávalos
Expresidente de la CORTUCH	Sr. Aníbal Tenemaza
Docentes en el área de Turismo de la UNACH, ESPOCH y UTMACH	Ing. Gustavo Camelos Ing. Danilo Quintana Ing. Daniel Guerrero Ing. Sandra Miranda Ing. Carlos Sánchez Ing. Lili Rivera Ing. Manuel Machado Ing. Bacilio Pomaina

Fuente: Entrevista

Elaborado por: Pilco, E. (2020)

3.4. Población de la variable dependiente: Servicio Turístico Comunitario

La población que corresponde a la variable dependiente, se encuentra compuesto por 34 individuos entre operadores de turismo, agencias de viajes de Quito y Riobamba son parte de la operación e intermediación del servicio turístico comunitario.

3.4.1. Selección de la muestra: Servicio Turístico Comunitario

“Muestreo intencional o de conveniencia cumplen con características de interés del investigador, además de seleccionar intencionalmente a los individuos de la población a los que generalmente se tiene fácil acceso o a través de convocatorias abiertas, en el que las personas acuden voluntariamente para participar en el estudio, hasta alcanzar el número necesario para la muestra” (Hernández & Carpio, 2019).

La muestra que se aplicó no es probabilística porque se selecciona a la misma población disponible de interés sin utilizar un criterio estadístico, se encuestó mediante la herramienta de Google Forms a 34 individuos entre guías de turismo, clientes, operadores de turismo y agencias de viajes, distribuidos de la siguiente manera:

Cuadro 2.
Operadores de turismo y agencias de viajes de Quito y Riobamba

Detalle	Nombre del Establecimiento	Representante	Localización
Agencia de viajes duales	Latitud 0 Viajes Creativos Contactour	Mónica Cantuña Santiago Mosgueña Leonardo Castillo	Quito
Operadora turística	ITK Voyage Equateur	Antoine	Quito
Operadoras turísticas	Puruha Razurku Julio Verne Juver Rioturis Express Biking Spirit	Olmedo Cayambe Popkje van der Ploeg Diego Arévalo Edison Baldeón Juan Cruz Fabian Chuto Santiago Naveda Pablo Falconí Cristian Moreno Pablo Chicaiza Juan Carlos Silva William Rivera José Gualancañay Paúl Hinojosa Dimitri Parra	Riobamba
Guías	Guías locales y especializados en aventura. Guía Nacional de Turismo		Riobamba
Clientes	Operadora Turística Rioturis Express	Información Personal	Riobamba

Fuente: Investigación entrevista

Elaborado por: Pilco, E. (2020)

3.5. Operacionalización de variables y matriz de consistencia

En el desarrollo de la investigación, se basó de la matriz de operacionalización de variables, que se indica las variables, definiciones, dimensiones, indicadores, técnicas e instrumentos, se utilizó la matriz de consistencia detallando los problemas, hipótesis, dimensiones, metodología y población de las variables. Ambas herramientas importantes se especifican en el anexo 2 y 3.

3.6. Técnicas e instrumentos de investigación

3.6.1. Técnica

Encuesta: Se aplicó cuestionarios a los prestadores de servicios de los centros turísticos comunitarios de la parroquia Santiago de Calpi, expertos en el área de turismo, operadores de

turismo y agencias de viajes de Quito y Riobamba para recolectar información de la variable calidad y variable servicio turístico comunitario.

3.6.2. Instrumento

Cuestionario: Se elaboraron cuestionarios, una para variable independiente conformado por 3 dimensiones, 9 indicadores, 9 ítems y otro para la variable dependiente conformado por 5 dimensiones, 10 indicadores, 10 ítems. Cada cuestionario es evaluado con la escala de Likert: (1) Muy Malo, (2) Malo, (3) Bueno, (4) Muy Bueno, (5) Excelente. Los datos obtenidos son procesados mediante Microsoft Excel y el Programa IBM SPSS Statistics v. 22.

3.7. Validez de instrumentos

3.7.1. Validez de las encuestas de la variable calidad y servicio turístico comunitario

La validación de los instrumentos se aplicó a expertos de la carrera de Gestión Turística y Hotelera de la Universidad Nacional de Chimborazo, los mismos que fueron considerados de acuerdo a su formación profesional en el campo investigativo.

Cuadro 3.

Validez de los instrumentos

N°	Nombres y apellidos de expertos	Cargo
1	Ph.D Héctor Germán Pacheco	Docente de la Universidad Nacional de Chimborazo
2	~Mgs. Danilo Paúl Quintana Puga	Docente de la Universidad Nacional de Chimborazo
3	Mgs. Margoth Isabel Cali Pereira	Docente de la Universidad Nacional de Chimborazo

Fuente: Dirección de Carrera Gestión Turística y Hotelera

Elaborado por: Pilco, E. (2020)

Los resultados obtenidos de la validación de expertos determinan que los instrumentos presentan un diseño adecuado, posee relación con las variables de investigación, cada ítem se relaciona con los indicadores de manera clara, precisa y sencilla para el análisis correspondiente y procesamiento de datos.

3.8. Confiabilidad de instrumentos

En la confiabilidad de instrumentos se aplicó el coeficiente alfa de Cronbach basado en el método de coherencia o consistencia interna, bajo los siguientes criterios de fiabilidad:

Cuadro 4.

Criterios de Fiabilidad con Alfa de Cronbach

Coeficiente	Criterio
Coeficiente alfa > 0.9	Excelente
Coeficiente alfa > 0.8	Bueno
Coeficiente alfa > 0.7	Aceptable
Coeficiente alfa > 0.6	Cuestionable
Coeficiente alfa > 0.5	Inaceptable

Fuente: Castillo, González, & Olaya (2018)

Elaborado por: Pilco, E. (2020)

Por lo tanto, un valor se considera aceptable cuando el coeficiente de alfa es iguales o superiores a 0,70.

3.8.1. Confiabilidad de instrumentos, variable independiente calidad

Se considera a 10 personas que forman parte de los prestadores de servicios turísticos comunitarios y expertos en área de turismo para obtener la confiabilidad del cuestionario perteneciente a la variable calidad.

Tabla 1.

Estadísticas de Fiabilidad Variable Calidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,887	9

Fuente: Encuestas aplicadas 2020

Elaborado por: Pilco, E. (2020)

Se obtiene como resultado un coeficiente de confiabilidad de 0,887, se encuentra dentro del rango de aceptación como bueno por ser mayor a 0,8, permitiendo la aplicación de la encuesta.

3.8.2. Confiabilidad de instrumentos, variable dependiente servicio turístico comunitario

Para obtener la confiabilidad de la variable dependiente, se considera a 10 personas que forma parte de las operadoras y agencias de viajes.

Tabla 2.*Estadísticas de Fiabilidad Variable Servicio Turístico Comunitario*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,864	10

Fuente: Encuestas aplicadas 2020**Elaborado por:** Pilco, E. (2020)

Para la variable dependiente, se obtiene un coeficiente de confiabilidad de 0,864, mostrándose que se encuentra dentro del rango de aceptación como bueno por ser mayor a 0,8, permitiendo la aplicación de la encuesta.

3.9. Análisis e interpretación de la información

Los resultados obtenidos de la aplicación de las encuestas a los prestadores de servicios turísticos comunitarios (CTC) de la Parroquia Santiago de Calpi, expertos, operadoras y agencias de viajes se registra en una base de datos en Microsoft Excel para ser validados mediante la utilización del programa IBM SPSS Statistics v. 22, obteniendo como resultado diversas tablas y gráficos de cada ítem para su análisis correspondiente.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis, interpretación y discusión de resultados

4.1.1. Análisis, interpretación de resultados de la variable independiente

Posterior de obtener los resultados obtenidos de la aplicación de encuestas a prestadores de servicios turísticos comunitarios y expertos en área de turismo, se describió los ítems a través del análisis estadístico descriptivo. En el anexo 8 se describe detalladamente y se indican tablas y gráficas de la variable con frecuencia y porcentaje. A continuación, se describen de forma sintetizada:

Cuadro 5.
Resultados de la variable calidad

N°	ÍTEMS	INTERPRETACIÓN
INFORMACIÓN GENERAL		
a)	Sexo	Se identifica que el 55,88% de los encuestados corresponde al sexo masculino mientras que el 44,12% son de sexo femenino. Se culmina que el mayor porcentaje de los prestadores de servicios turísticos comunitarios y expertos en área de turismo son de sexo masculino.
b)	Edad	Se identifica que el 41,18% de los encuestados representan un rango de edad entre 31-40 años, el 33,35% entre 18-30 años, el 20,59% entre 41-50 años y el 5,88% entre 51-60 años. Se culmina que la mayoría de los encuestados son adultos con una edad entre 31-40 años.
c)	Nivel de instrucción	Se identifica que el 38,24% de los encuestados pertenecen a un nivel de instrucción superior universitaria, el 32,35% postgrado, el 14,71% bachillerato, el 8,82% superior no universitaria y el 5,88% nivel de instrucción primaria básica. Se culmina que el mayor porcentaje poseen títulos de superior universitaria.
INFORMACIÓN ESPECÍFICA:		
CALIDAD		
Características tangibles		
1.	Infraestructura en el centro turístico comunitario	La infraestructura en el centro turístico comunitario es evaluada con el 50% bueno, el 32,35% muy bueno, el 11,76% malo y el 5,88% excelente. Se culmina que la mitad de los encuestados consideran la infraestructura relativamente buena, pero requiere fortalecer la infraestructura para un mayor ingreso de turistas que se hospeden en los centros turísticos comunitarios.
2.	Instalaciones en el centro turístico comunitario	Las instalaciones en el centro turístico son evaluadas con el 50% bueno, el 32,35% muy bueno, el 11,76% malo y el 5,88% excelente. Se culmina que la mitad de los encuestados consideran las instalaciones relativamente buenas por lo que requiere mejorar las instalaciones para facilitar las actividades turísticas.
3.	Equipamiento en el centro turístico comunitario	El equipamiento en el centro turístico es evaluado con el 44,12% bueno, el 35,29% muy bueno, el 17,65% malo y el 2,94% excelente. Se culmina que el equipamiento es relativamente bueno sin embargo es importante fortalecer el equipamiento paa la prestación de los servicios turísticos comunitarios de calidad.
Procesos		
4.	Servicios en el centro turístico comunitario	Los servicios que brinda en el centro turístico comunitario son evaluados con el 38,24% bueno, el 26,47% muy bueno, el 17,65% malo, el 11,76% excelente y el 5,88% muy malo. Se culmina que los servicios son relativamente buenos, sin embargo, es fundamental fortalecer los servicios que genere mayor compromiso y bienestar de los turistas.

5.	Gestión en el centro turístico comunitario	Se identifica que la gestión en el centro turístico comunitario es evaluada con el 55,88% bueno, 20,59% malo, el 11,76% muy bueno, el 8,82% muy malo y el 2,94% excelente. Se culmina que la gestión es relativamente buena, pero requiere mejorar el desarrollo de actividades turísticas de la comunidad.
6.	Comercialización en el centro turístico comunitario	Se identifica que la comercialización en el centro turístico comunitario es evaluada con el 35,29% muy bueno, el 35,29% bueno, el 20,59% malo y 8,82% muy malo. Se culmina que la promoción turística es muy buena sin embargo se requiere mejorar la difusión turística del centro turístico comunitario.
7.	Atención al cliente en el centro turístico comunitario	Cualidades intangibles Se identifica que la atención al cliente en el centro turístico comunitario es evaluada con el 32,35% muy bueno, el 32,35% bueno, el 20,59% malo y el 14,71% excelente. Se culmina que los dos porcentajes mayores concuerdan que la atención que brindan al cliente es muy bueno y bueno por lo que se requiere fortalecer el trabajo en equipo que garantice la comodidad y satisfacción de los turistas.
8.	Conocimiento del patrimonio en el centro turístico comunitario	Se identifica que el conocimiento de patrimonio que guarda en el centro turístico comunitario es evaluado con el 35,29% bueno, el 32,35% muy bueno, el 17,65% malo y el 14,71% excelente. Se culmina que el conocimiento sobre el patrimonio natural, cultural es relativamente bueno, pero requiere fortalecer la difusión de información turística.
9.	Compromiso con el servicio en el centro turístico comunitario	Se identifica que el compromiso con el servicio que brinda en el centro turístico comunitario es evaluado con el 35,29% bueno, el 26,47% malo, el 20,59% muy bueno, el 14,71% excelente y 2,94 muy malo. Se culmina que el compromiso con el servicio brindado es relativamente bueno sin embargo se requiere fortalecer la satisfacción, el compromiso y el bienestar del personal para ofrecer servicios excelentes.

Fuente: Encuestas aplicadas 2020

Elaborado por: Pilco, E. (2020)

4.1.2. Análisis, interpretación de resultados de la variable dependiente

A partir de los resultados obtenidos en la aplicación de encuestas a los operadores de turismo y agencias de viajes, se realizó el análisis estadístico descriptivo de cada uno de los ítems planteados. En el anexo 9 se describe detalladamente y se indican tablas y gráficas de la variable con frecuencia y porcentaje. A continuación, se describen de forma sintetizada:

Cuadro 6.

Resultados de la variable servicio turístico comunitario

Nº	ÍTEMS	INTERPRETACIÓN
INFORMACIÓN GENERAL		
a)	Sexo	Se identifica que el 52,94% de los encuestados corresponde al sexo masculino mientras que el 47,06% son de sexo femenino. Se culmina que el mayor porcentaje del personal y clientes de las operadoras de turismo y agencias de viajes son de sexo masculino.
b)	Edad	Se identifica que el 47,06% de los encuestados representan un rango de edad entre 31-40 años, el 26,47% entre 18-30 años, el 17,65% entre 41-50 años y el 8,82% entre 51-60 años. Se culmina que la mayoría de los encuestados son adultos.
c)	Nivel de instrucción	Se identifica que el 58,82% de los encuestados pertenecen a un nivel de instrucción superior universitaria, el 14,71% superior no universitaria, el 11,76% bachillerato, el 11,76% postgrado y el 2,94% nivel de instrucción primaria básica. Se culmina que el mayor porcentaje poseen títulos de superior universitaria.

INFORMACION ESPECIFICA: SERVICIO TURISTICO COMUNITARIO

Alojamiento

1. Señalización en el centro turístico comunitario La señalización en el centro turístico comunitario es evaluada con el 79,41% bueno, el 11,76% muy bueno y el 8,82% malo. Se culmina que existe un mayor porcentaje el cual plantea que la señalización es relativamente buena, pero se requiere fortalecer la señalización con material e información de calidad.
2. Habitaciones en el centro turístico comunitario Las habitaciones en el centro turístico comunitario son evaluadas con el 58,82% bueno, el 20,59% muy bueno, el 11,76% malo, el 5,88% muy malo y el 2,94% excelente. Se culmina que el mayor porcentaje considera que las habitaciones son buenas, sin embargo, es importante fortalecer las habitaciones que genere satisfacción total de los turistas.

Alimentos y bebidas

3. Menús ofertados en el centro turístico comunitario Los menús ofertados en el centro turístico comunitario son evaluados con el 64,71% bueno, el 23,53% muy bueno, el 5,88% malo, el 2,94% muy malo y el 2,94% excelente. Se culmina que el mayor porcentaje considera que los menús que degustan son buenos, pero requiere mejorar la creatividad en los menús brindados.
4. Equipamiento en el centro turístico comunitario El equipamiento en el centro turístico comunitario es evaluado con el 61,76% bueno, el 23,53% muy bueno, el 11,76% malo y el 2,94% muy malo. Se culmina que cuenta con un equipamiento relativamente bueno, pero es posible mejorar el equipamiento para los turistas.

Guianza

5. Comunicación transmitida por el guía local La comunicación transmitida por el guía local es evaluada con el 52,94% bueno, el 20,59% malo, el 17,65% muy bueno y el 8,82% excelente. Se culmina que la comunicación impartida por el guía local a los clientes es buena, pero requiere mejorar la interacción de información impartida con los turistas.
6. Conocimiento del patrimonio por el guía local El conocimiento del patrimonio por el guía local es evaluado con el 52,94% bueno, el 23,53% muy bueno, el 11,76% malo, el 8,82% excelente y el 2,94% muy malo. Se culmina que la comunicación transmitida por el guía local a los clientes es buena, pero requiere que la guianza sea excelente.

Operación e intermediación

7. Gestión de reserva en el centro turístico comunitario La gestión de la reserva en el centro turístico comunitario es evaluada con el 55,88% bueno, el 20,59% muy bueno, el 20,59% malo y el 2,94% muy malo. Se culmina que el manejo de la gestión de reserva es relativamente bueno por lo que requiere fortalecer la gestión para el desarrollo turístico de la comunidad.
8. Capacidad de respuesta en el centro turístico comunitario La capacidad de respuesta en el centro turístico comunitario es evaluada con el 52,94% bueno, el 20,59% muy bueno, el 20,59% malo, el 2,94% muy malo y el 2,94% excelente. Se culmina que la capacidad de respuesta a los clientes es buena, sin embargo, se requiere fortalecer prácticas para responder de forma rápida y efectiva las solicitudes de los clientes.

Transporte

9. Unidades especializadas de transporte turístico Las unidades especializadas de transporte turístico para acudir al centro turístico comunitario son evaluadas con el 44,12% bueno, el 29,41% muy bueno y el 26,47% malo. Se culmina que el transporte turístico bajo reserva en los operadores de turismo y agencias de viajes es relativamente bueno y por lo general se encuentra buses o cooperativas de taxis en la cabecera cantonal.
10. Gestión operativa en el centro turístico comunitario La gestión operativa del transporte turístico en el centro turístico comunitario es evaluada con el 61,76% bueno, el 20,59% muy bueno, 14,71% malo y el 2,94% excelente. Se culmina que la organización, programación de las salidas, cumplimiento de las funciones y requisitos son relativamente buenos que requieren fortalecer para una gestión eficiente.

Fuente: Encuestas aplicadas 2020

Elaborado por: Pilco, E. (2020)

4.2. Prueba de hipótesis

En la comprobación de hipótesis se aplicó el estadígrafo Rho de Spearman (r_s) para el análisis no paramétrico de las variables ordinales (escala de Likert) y verificar si existe relación en ambas variables, por eso se considera los siguientes criterios de valoración:

Tabla 3.
Interpretación del coeficiente de correlación Rho de Spearman

Valor de Rho	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Martínez & Campos (2015)

Elaborado por: Pilco, E. (2020)

4.2.1. Hipótesis específica 1

1. Planteamiento de la hipótesis

H₀: Las características tangibles no se relacionan con el servicio turístico comunitario, en la Parroquia Santiago de Calpi, Cantón Riobamba.

H₁: Las características tangibles se relacionan con el servicio turístico comunitario, en la Parroquia Santiago de Calpi, Cantón Riobamba.

2. Margen de error

Alfa: $0,05 = 5\%$

3. Estadístico de prueba

La prueba de hipótesis se utilizó el software estadístico SPSS Statistics v. 22.

4. Lectura de p_valor

$p_valor = 0,787$

Tabla 4.
Prueba de hipótesis específica 1

			CARACTERÍSTICAS TANGIBLES	SERVICIO TURÍSTICO COMUNITARIO
Rho de Spearman	CARACTERÍSTICAS TANGIBLES	Coeficiente de correlación	1,000	,048
		Sig. (bilateral)	.	,787
		N	34	34
	SERVICIO TURÍSTICO COMUNITARIO	Coeficiente de correlación	,048	1,000
		Sig. (bilateral)	,787	.
		N	34	34

Fuente: Encuestas aplicadas 2020

Elaborado por: Pilco, E. (2020)

- 5. Toma de decisión:** El nivel de significancia 0,787 es mayor a 0,05, por tanto, se rechaza la hipótesis de investigación (H_i) y se acepta la hipótesis nula (H₀) “Las características tangibles no se relacionan con el servicio turístico comunitario, en la Parroquia Santiago de Calpi, Cantón Riobamba”, se obtiene un coeficiente de correlación de 0,048 que muestra que existe una correlación positiva muy baja.

4.2.2. Hipótesis específica 2

1. Planteamiento de la hipótesis

H₀: Los procesos no se relacionan con el servicio turístico comunitario en la Parroquia Santiago de Calpi, Cantón Riobamba.

H₁: Los procesos se relacionan con el servicio turístico comunitario en la Parroquia Santiago de Calpi, Cantón Riobamba.

2. Margen de error

Alfa: 0,05 = 5%

3. Estadístico de prueba

La prueba de hipótesis se utilizó el software estadístico SPSS Statistics v. 22.

4. Lectura de p_valor

p_valor = 0,315

Tabla 5.
Prueba de hipótesis específica 2

			PROCESOS	SERVICIO TURÍSTICO COMUNITARIO
Rho de Spearman	PROCESOS	Coeficiente de correlación	1,000	,178
		Sig. (bilateral)	.	,315
		N	34	34
	SERVICIO TURÍSTICO COMUNITARIO	Coeficiente de correlación	,178	1,000
		Sig. (bilateral)	,315	.
		N	34	34

Fuente: Encuestas aplicadas 2020

Elaborado por: Pilco, E. (2020)

- 5. Toma de decisión:** El nivel de significancia 0,315 es mayor a 0,05 se rechaza la hipótesis de investigación (H_1) y se acepta la hipótesis nula (H_0) “Los procesos no se relacionan con el servicio turístico comunitario en la Parroquia Santiago de Calpi, Cantón Riobamba”, se obtiene un coeficiente de correlación de 0,178 que muestra que existe una correlación positiva muy baja.

4.2.3. Hipótesis específica 3

1. Planteamiento de la hipótesis

H₀: Las cualidades intangibles no se relacionan con el servicio turístico comunitario en la Parroquia Santiago de Calpi, Cantón Riobamba.

H₁: Las cualidades intangibles se relacionan con el servicio turístico comunitario en la Parroquia Santiago de Calpi, Cantón Riobamba.

2. Margen de error

Alfa: $0,05 = 5\%$

3. Estadístico de prueba

La prueba de hipótesis se utilizó el software estadístico SPSS v. 22.

4. Lectura de p_valor

p_valor = 0,559

Tabla 6.
Prueba de hipótesis específica 3

			CUALIDADES INTANGIBLES	SERVICIO TURÍSTICO COMUNITARIO
Rho de Spearman	CUALIDADES	Coeficiente de correlación	1,000	,104
	INTANGIBLES	Sig. (bilateral)	.	,559
		N	34	34
	SERVICIO	Coeficiente de correlación	,104	1,000
	TURÍSTICO	Sig. (bilateral)	,559	.
	COMUNITARIO	N	34	34

Fuente: Encuestas aplicadas 2020

Elaborado por: Pilco, E. (2020)

- 5. Toma de decisión:** El nivel de significancia es 0,559 es mayor a 0,05 se rechaza la hipótesis de investigación (H_i) y se acepta la hipótesis nula (H_0) “Las cualidades intangibles no se relacionan con el servicio turístico comunitario en la Parroquia Santiago de Calpi, Cantón Riobamba”, se obtiene un coeficiente de correlación de 0,104 que muestra que existe una correlación positiva muy baja.

4.2.4. Hipótesis general

1. Planteamiento de la hipótesis

H₀: La calidad no se relaciona con el servicio turístico comunitario en la Parroquia Santiago de Calpi, Cantón Riobamba.

H₁: La calidad se relaciona con el servicio turístico comunitario en la Parroquia Santiago de Calpi, Cantón Riobamba.

2. Establecimiento del margen de error

Alfa: $0,05 = 5\%$

3. Elección de la estadística de prueba

La prueba de hipótesis se utilizó el software estadístico SPSS v. 22.

4. Lectura de valor

$p_valor = 0,529$

Tabla 7.
Prueba de hipótesis general

			CALIDAD	SERVICIO TURÍSTICO COMUNITARIO
Rho de Spearman	CALIDAD	Coefficiente de correlación	1,000	,112
		Sig. (bilateral)	.	,529
		N	34	34
	SERVICIO TURÍSTICO COMUNITARIO	Coefficiente de correlación	,112	1,000
		Sig. (bilateral)	,529	.
		N	34	34

Fuente: Encuestas aplicadas 2020

Elaborado por: Pilco, E. (2020)

- 5. Toma de decisión:** El nivel de significancia 0,529 es mayor a 0,05, por tanto, se rechaza la hipótesis de investigación (H_i) y se acepta la hipótesis nula (H_0) “La calidad no se relaciona con el servicio turístico comunitario en la Parroquia Santiago de Calpi, Cantón Riobamba”, se obtiene un coeficiente de correlación de 0,112 que muestra que existe una correlación positiva muy baja.

5. Conclusiones

- Se culmina que no existe relación entre la calidad y servicio turístico comunitario en la Parroquia Santiago de Calpi, cantón Riobamba, mediante resultados obtenidos de la comprobación de hipótesis, identificando que los prestadores de servicios turísticos comunitarios requieren una visión empresarial sobre el turismo comunitario, visualizar a la misma como una oportunidad de mejorar la calidad de vida.
- Se evidencia que las características tangibles no se relacionan con el servicio turístico comunitario en la Parroquia Santiago de Calpi, cantón Riobamba. Por tanto, la infraestructura, instalaciones, equipamiento deben garantizar un adecuado funcionamiento para brindar un servicio de calidad.
- Se evidencia que los procesos no se relacionan con el servicio turístico comunitario en la Parroquia Santiago de Calpi, cantón Riobamba, determinando que el personal presenta desconocimiento sobre la gestión de procesos, procedimientos, manejo de documentación que controle el cumplimiento de actividades de la organización.
- A partir de la comprobación de hipótesis se establece que las cualidades intangibles no se relacionan con el servicio turístico comunitario en la Parroquia Santiago de Calpi, cantón Riobamba, considerando que es indispensable fortalecer las capacidades y habilidades del personal en el área de turismo para que exista innovación en la prestación de servicios turísticos comunitarios y de esta manera cubran las nuevas exigencias de los turistas.

6. Recomendaciones

- Se recomienda a los actores de turismo incentivar interés mediante la participación y colaboración en iniciativas de turismo comunitario para el aprovechamiento de los recursos naturales y culturales.
- Se recomienda considerar requisitos del reglamento de alojamiento turístico y alimentos y bebidas para que las instalaciones, infraestructura, equipamiento del establecimiento se encuentren en condiciones óptimas de limpieza y funcionamiento.
- Se recomienda elaborar un manual de procesos destinados a líderes y personal de la comunidad para que exista mayor comunicación de las actividades realizadas.
- Se recomienda fortalecer conocimientos técnicos en el área de turismo mediante capacitaciones para que la gestión no sea de manera empírica.

7. Referencias bibliográficas

- Abate, L. (2018). *Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001-2015 orientado en la Productividad de una Empresa Dedicada a la Elaboración de Productos y Servicios de Limpieza para Industrias de Consumo Masivo*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil.
- Alvarado, E. (2018). Evaluación para el fortalecimiento de la corporación para el desarrollo del turismo comunitario (CORTUCH) en el ámbito gerencial y de marketing, provincia de Chimborazo. *Pregrado*. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Riobamba .
- Asesor de Calidad*. (2019). Obtenido de <http://asesordecalidad.blogspot.com/2019/01/matriz-de-partes-interesadas-segun-iso.html#.X6xjeWhKjIU>
- Barreto, J. (2019). *Diseño del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015*. Universidad de Ibagué, Ibagué.
- Cabal, J. (2019). *La OMT Recomienda la Marca del Sistema de Certificación de Calidad Turística Española Como un Ejemplo a Nivel Mundial*. Obtenido de <https://trafficamerican.com/la-omt-recomienda-la-marca-el-sistema-de-certificacion-de-calidad-turistica-espanola-como-un-ejemplo-a-nivel-mundial/>
- Cabanilla, E., & Garrido , C. (2018). *El turismo comunitario den el Ecuador*. Quito: Canciller. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/19413/1/EI%20turismo%20comunitario%20en%20el%20Ecuador.pdf>
- Calidad & Gestión*
- . (2016). Obtenido de Hugo Gonzalez: <https://calidadgestion.wordpress.com/2016/07/20/iso-9001-2015-elaboracion-de-mapas-de-procesos/>
- Cantú, H. (2011). *Desarrollo de una Cultura Humana, 4ta Edición*. México : Mc Graw Hill Interamericana Editores S.A de C.V.
- Carriel , R., Barros, C., & Fernadez , F. (2018). Sistema de gestión y control de la calidad: Norma ISO 9001:2015. *Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento*, 625-644.
- Carvajal, G., Valls, W., Lemoine, F., & Alcívar, V. (2017). *Gestión por procesos*. Ecuador: Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí (ULEAM).
- Castillo, D., González, R., & Olaya, A. (2018). Validez y confiabilidad del cuestionario Florida versión en español. *Revista Colombiana de Cardiología*, 7.
- CORDTUCH. (2019). *Chimborazo Turismo Comunitario*. Obtenido de https://8ebfaeec-c43f-44d6-b9f0-749be5df5097.filesusr.com/ugd/398e89_e349d67e97f845a3beb271d5570887db.pdf
- EUSA. (2016). *Manual de desarrollo de competencias*. España: Centro Universitario.
- FEPTCE. (2012). *Estudios de Caso de la Iniciativa Ecuatorial*. Ecuador: Equator Initiative.
- Galarza, M. (2018). La gestión turística sostenible de los establecimientos de alojamiento de la ciudad de Cuenca Ecuador: Ámbito Empresarial. *Revista Killkana Sociales*, 51-58.

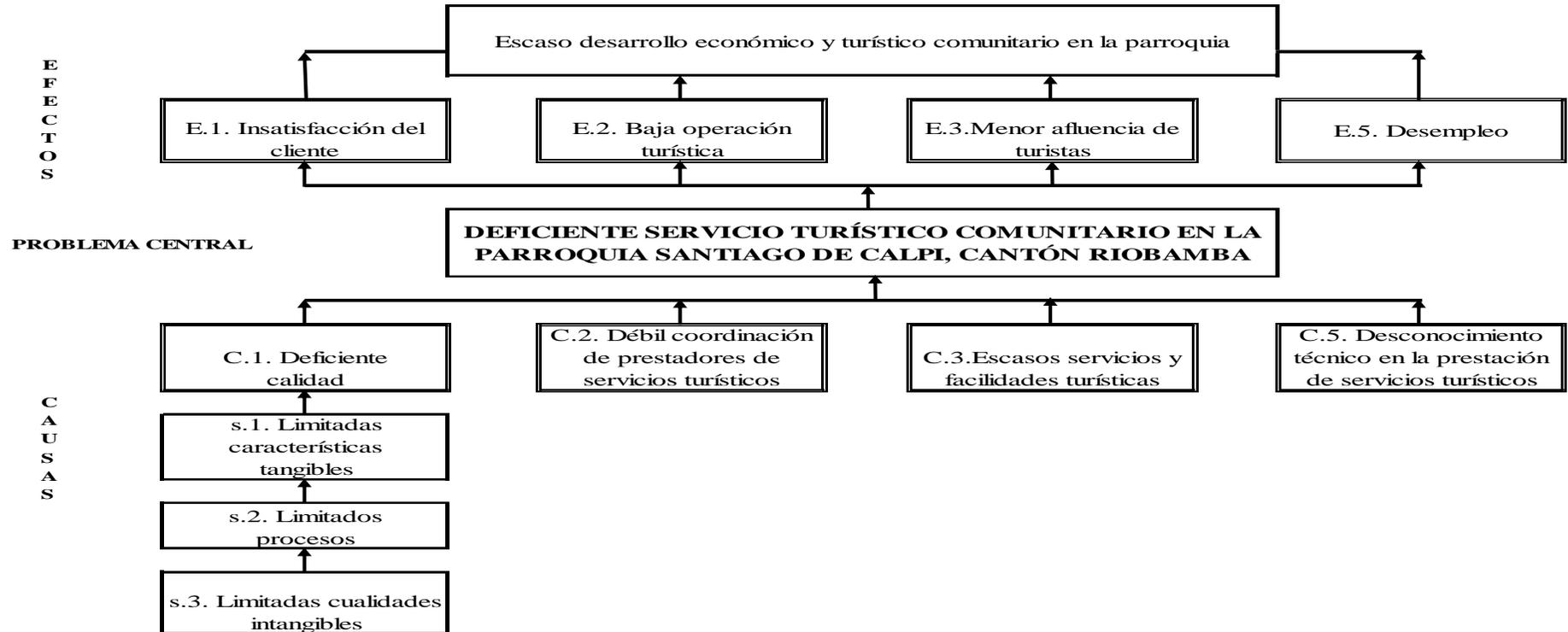
- Galvanize. (2020). Obtenido de https://help.highbond.com/helpdocs/highbond/es/Content/global_topics/get_started/solution_guides/audit_management/executing_your_audit.htm
- García, C. (2016). Turismo comunitario en Ecuador: ¿quó vadis? . *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 597-614.
- Gómez, S. (2012). *Metodología de la Investigación*. México: Red Tercer Milenio S.C.
- Gualpa, E. (2015). *Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad para el proyecto Crecer del Gobierno Provincial del Azuay, según la Normativa ISO 9001* . Universidad Politécnica Salesiana Ecuador, Cuenca.
- Hernández, C., & Carpio, N. (2019). Introducción a los tipos de muestreo. *Revista Científica del Instituto Nacional de Salud*, 5.
- Hernández, H., Martínez, D., & Cardona, D. (2015). Enfoque basados en procesos como estrategias de dirección para las empresas de transformación. *Saber, Ciencia y Libertad*, 141-150.
- Hidalgo, J. (2015). *Modelo de Gestión para mejorar la calidad de atención al usuario del GADM Cantón Babahoyo*. Universidad Regional de los Andes UNIANDES, Babahoyo.
- ISO. (2015). Obtenido de Calidad y Excelencia: <https://www.isotools.org/2015/12/20/en-que-consiste-la-politica-de-calidad-de-una-empresa/#:~:text=Lo%20que%20en%20t%C3%A9rminos%20corporativos,con%20base%20a%20qu%C3%A9%20objetivos.>
- ISO. (2015). *ISO 9001: El principio de gestión del enfoque basado en procesos*. Obtenido de <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-3:v1:es:term:3.2.5>
- ISO. (2015). *Norma Internacional ISO 9001 2015*. Suiza: Grupo de Trabajo Spanish Traslation Task Force (STTF). Obtenido de <https://www.isotools.org/https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2019/06/el-manual-de-calidad-funciones-uso-y-beneficios-de-su-empleo/rg/>
- Izquierdo, R., & Lazo, C. (2018). La calidad hotelera mediante la escala Servqual en hoteles de la provincia de El Oro, Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*, 328-334. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000200328&lng=es&tlng=es.](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000200328&lng=es&tlng=es)
- Lujan, L. (2017). *Calidad*. Obtenido de Diagrama de flujo o flujograma: <https://aprendiendocalidadyadr.com/diagrama-de-flujo-o-flujograma/>
- Masaquiza, Ú. (2017). *Análisis de la calidad de los prestadores de servicios turísticos en la Parroquia Salasaca Provincia de Tungurahua en el año 2016*. Quito.
- Martín, M., & Díaz, E. (2016). *Fundamentos de dirección de operaciones en empresas de servicios*. España: ESIC Editorial.
- Martínez, R., & Campos, F. (2015). Correlación entre actividades de interacción social registradas con nuevas tecnologías y el grado de aislamiento social en los adultos mayores. *Revista Mexicana Ingeniería Biomédica*, 181-191.
- Ministerio de Trabajo . (2020). Obtenido de (MDT): <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2020/08/34-DSPI-18-Instructivo-Manual-de-procesos.pdf>

- MINTUR. (2002). *Ley de Turismo*. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/LEY-DE-TURISMO.pdf>
- MINTUR. (2009). *Instructivo para Centros Turísticos Comunitarios*. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/04/INSTRUCTIVO-PARA-REGISTRO-DE-CTC.pdf>
- MINTUR. (2019). Guía de calidad en el servicio turístico. 30. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/332409726_GUIA_DE_CALIDAD_EN_EL_SERVICIO_TURISTICO
- Moncayo, C. (2016). *El proceso de la planificación en la auditoría y su relevancia*. Obtenido de <https://www.incp.org.co/el-proceso-de-la-planificacion-en-la-auditoria-y-su-relevancia/>
- Monroy, M. (2019). Calidad en el servicio y su incidencia en la satisfacción del comensal en restaurantes. 48(123). Obtenido de Recuperado en 23 de junio de 2020, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-76782019000100006&lng=es&tlng=es.
- Mullo, E., & Yasser, A. (2019). La gestión del turismo comunitario para el desarrollo local de la parroquia Salasaca, Ecuador. *Ciencia Digital*, 122-137.
- Pashikhina, A., & Mora, S. (2016). Inventarios de atractivos turísticos con identidad cultural y campesina del municipio de San Carlos, Salta, Argentina. *Alba Sud*, 14.
- Penacho, J. (2000). *Evolución histórica de la calidad en el contexto del mundo de la empresa y del trabajo* (Vol. 116). Fórum calidad.
- Pomaina, B. (2017). Turismo, Conservación, Valoración y Defensa: dinámicas territoriales de los pueblos y nacionalidades indígenas del Ecuador basadas en el turismo comunitario. *Revista Latinoamericana de Turismología*, 3(10), 70-79. Obtenido de <https://periodicos.ufjf.br/index.php/rlaturismologia/article/view/10029>
- Prado, A., & Pascual, A. (2018). *Marketing industrial y de servicios*. España: ESIC Editorial.
- Quezada, B. (2016). *Modelo de gestión de calidad para la mejora de los restaurantes de la ciudad de Ambato*. Universidad Regional Autónoma de Los Andes UNIANDES, Ambato.
- Reyes, M., Ortega, Á., & Machado, E. (2017). Modelo para la gestión integrada del turismo comunitario en Ecuador, caso de estudio Pastaza. *Revista de Estudios Cooperativos*, 250-275.
- Rogel, J. (2018). La Calidad del Servicio y Satisfacción del Cliente: Binomio clave en Agencias de Viajes en Ecuador. *Memorialia*, 142-155.
- Rojas, A. (2017). *Diseño de la gestión documental y caracterización de procesos en la empresa grupo AUTOCORP a los requerimientos de la Norma ISO 9001:2015*. Unniversidad Autónoma de Occidente, Santiago de Cali.
- Sánchez, M. (2016). Medición de la calidad en el servicio, como estrategia para la competitividad en las organizaciones. Obtenido de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/03/11CA201602.pdf>
- SNV, Alliance, R., & International, C. (2008). *Servicios de certificación para servicios de turismo*. Obtenido de https://www.rainforest-alliance.org/lang/sites/default/files/publication/pdf/gbp_latinoamerica.pdf

- Solís, H. (2017). *Mejora de la Calidad de servicio en una empresa de alimentos Los Olivos*. Universidad Norbert Wiener, Lima.
- Tarí, J., Molina, J., & Pereira, J. (2017). *Gestión de la calidad en el turismo*. España: Editorial Síntesis S. A.
- Tierra, P., Ocaña, W., & Saquicela, E. (2018). Turismo Comunitario en América Latina. *CIETUG*, 18.
- Torres, S. (2017). Epistemología de Calidad . *Scribd*, 2.
- TourCert. (2016). *Por qué TourCert*. Obtenido de <https://www.tourcert.org/es/por-que-tourcert/>
- TransPort. (2014). Los incios del turismo comunitario en Ecuador. *Guía de Transporte y Turismo*, 1.
- UNACH. (2020). Obtenido de Metodología para levantamiento de procesos: <http://sgc.unach.edu.ec/planificacion-del-sgc/>
- Universidad de los Andes. (2016). Obtenido de Modelamiento de Procesos con BPMN: <https://www.gobiernoelectronico.gob.sv/wp-content/uploads/2019/05/Colombia-Modelamiento-de-Procesos-con-BPMN.pdf>
- Unkuch, S., & Rodrigues, C. (2017). Gobernanza e instrumentos de política: un análisis de la política de turismo comunitario del Ecuador. *Revista Latinoamericana de Políticas y Acción Pública Vol. 4 No. 2, 25*. Obtenido de <https://revistas.flacsoandes.edu.ec/mundosplurales/article/view/3073>
- Vélez, J. (2018). *Sistema de gestión de la calidad basado en la norma certificable ISO 9001:2015 para la empresa Cepeda Cia. Ltda*. Universidad Técnica de Ambato , AmbatoG.
- Vera, I., & Mendoza, J. (2020). Modelo de gestión del turismo comunitario orientado hacia el desarrollo sostenible de la comunidad de Ligüiqui en Manta, Ecuador . *ROTUR, Revista de Ocio y Turismo*, 1-22.
- York, N. (2015). La experiencia del turismo comunitario en Yunguilla, Ecuador y su impacto sociocultural en la comunidad. *Letras Verdes. Revista Latinoamericana de Estudios Socioambientales*, 23. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/283850214_La_experiencia_del_turismo_comunitario_en_Yunguilla_Ecuador_y_su_impacto_sociocultural_en_la_comunidad

ANEXOS

Anexo 1. Árbol de problemas



Elaborado por: Pilco, E. (2020)

Anexo 2. Operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICIÓN	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES O CATEGORÍAS	DEFINICIÓN	INDICADORES	MÉTODO, TÉCNICA E INSTRUMENTO
VARIABLE I CALIDAD	La calidad abarca todas las cualidades con que cuenta un producto o un servicio para ser de utilidad a quienes lo emplea; o sea, un producto o servicio es de calidad cuando sus características, tangibles e intangible, satisfacen las necesidades de los usuarios. (Cantú, 2011, p. 3)	La calidad es un conjunto de <u>características tangibles</u> , <u>procesos</u> y <u>cualidades intangibles</u> de un producto o servicio con la finalidad de cubrir las percepciones y expectativas de los turistas.	Características tangibles Procesos Cualidades intangibles	Características tangibles son los elementos físicos tales como: <u>infraestructura</u> , <u>instalaciones</u> , <u>equipamiento</u> , aspecto de los materiales de comunicación y la apariencia física de las personas (Martín & Díaz, 2016). Conjunto de actividades relacionadas, las cuales transforman los elementos de entrada de los en elementos de salida de los <u>servicios</u> , obteniendo así un producto final para mejorar la <u>gestión</u> , <u>comercialización</u> de las mismas (ISO, 2015). Carecen de elementos tangibles, no es posible ser percibida por los sentidos sin embargo son acciones que brinda en la <u>atención al cliente</u> , mediante el <u>conocimiento del patrimonio</u> , habilidad, aptitud y <u>compromiso por el personal</u> (Sánchez, 2016).	<ul style="list-style-type: none"> • Infraestructura • Instalaciones • Equipamiento • Servicios • Gestión • Comercialización • Atención al cliente • Conocimiento del patrimonio • Compromiso 	<p>Método:</p> <p>Científico Inductivo Deductivo Analítico Sintético</p> <p>Técnica:</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento:</p> <p>Cuestionario Likert Office Excel SPSS Statistics v. 22.</p>

VARIABLE II SERVICIO TURÍSTICO COMUNITARIO	“Los bienes y servicios ofrecidos por las empresas de mercado turístico y que satisfacen las necesidades de los turistas en la organización del viaje y mediante el disfrute del mismo (empresas intermediarias, de transporte, alojamiento, organizadoras de actividades deportivas, etc.)” (MINTUR, 2019)	Comprende las actividades gestionadas por una comunidad para ofertar los servicios de <u>alojamiento</u> , <u>alimentos</u> y <u>bebidas</u> , <u>guianza</u> , <u>operación</u> , <u>intermediación</u> y <u>transporte</u> que requieren los turistas y de esta manera satisfacer las necesidades, percepciones, expectativas, de los turistas y garantizar el disfrute del mismo.	Alojamiento	Lugares donde pernoctan los turistas, los mismos que cumplen con prestaciones mínimas tales como: instalaciones, <u>señalización</u> , <u>habitaciones</u> , equipamiento para el confort y seguridad durante su estadía (MINTUR, 2019).	<ul style="list-style-type: none"> • Señalización • Habitaciones 	Método: Científico Inductivo Deductivo Analítico Sintético Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Likert Office Excel SPSS Statistics v. 22.
			Alimentos y bebidas	Es la gastronomía local, identificada por los rasgos culturales en los <u>menús</u> , es decir, el servicio de alimentación que ofertan en un restaurante, bar, cafetería, cuenta con <u>equipamiento</u> adecuado para generar una experiencia cultural (MINTUR, 2019).	<ul style="list-style-type: none"> • Menús • Equipamiento 	
			Guianza	Técnicas de guiar que imparten los guías locales, profesionales que cuentan con la <u>comunicación</u> <u>conocimiento de patrimonio</u> natural, cultural, destrezas para brindar una mejor interpretación y manejo de grupo (Cabanilla & Garrido , 2018).	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación • Conocimiento de patrimonio 	
			Operación e intermediación	Empresas que se dedican a elaborar paquetes turísticos y viajes organizados de manera directa o intermediaria, incluye a guías de turismo y otros servicios varios, a través de la <u>gestión de reserva</u> , contabilidad, facturación, marketing y <u>capacidad de respuesta</u> para ofertar a los turistas. (MINTUR, 2019).	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de Reserva • Capacidad de Respuesta 	
			Transporte	<u>Unidades especializadas</u> de transporte, el cual manejan la <u>gestión operativa</u> para facilitar la movilización de los turistas, el transporte turístico pueden ser terrestre: autobuses, renta de automóviles; marítimo: barcos, cruceros; aéreo: aviones de línea regular y vuelos chárter. (MINTUR, 2019).	<ul style="list-style-type: none"> • Unidades Especializadas • Gestión Operativa 	

Elaborado por: Pilco, E. (2020)

Anexo 3. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES/ DIMENSIONES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN
GENERAL	GENERAL	GENERAL	Variable Independiente	Tipo de investigación: Descriptivo Correlacional	Variable independiente calidad La población que corresponden a la variable independiente, se encuentra conformados por 34 individuos que comprende a prestadores de servicios turísticos comunitarios (CTC) de la Parroquia Santiago de Calpi y expertos en área de turismo.
¿Cómo se relaciona la calidad con el servicio turístico comunitario en la Parroquia Santiago de Calpi, Cantón Riobamba?	Analizar la relación de la calidad con el servicio turístico comunitario en la Parroquia Santiago de Calpi, Cantón Riobamba	La calidad se relaciona con el servicio turístico comunitario en la Parroquia Santiago de Calpi, Cantón Riobamba.	Calidad Dimensiones <ul style="list-style-type: none"> • Características tangibles • Procesos • Cualidades intangibles 	Diseño de investigación: No experimental de corte transeccional - correlacional causal.	
ESPECÍFICOS	ESPECÍFICOS	ESPECÍFICAS	Variable Dependiente		Variable dependiente servicio turístico comunitario La población que corresponde a la variable dependiente, se encuentra conformados por 34 individuos que comprende a guías de turismo, clientes, operadores de turismo, agencias de viajes de Riobamba y Quito que son parte de la operación e intermediación del servicio turístico comunitario.
¿Cómo se relaciona las características tangibles con el servicio turístico comunitario en la Parroquia Santiago de Calpi, Cantón Riobamba?	Analizar la relación de las características tangibles con el servicio turístico comunitario en la Parroquia Santiago de Calpi, Cantón Riobamba	Las características tangibles se relacionan con el servicio turístico comunitario, en la Parroquia Santiago de Calpi, Cantón Riobamba.	Servicio Turístico Comunitario Dimensiones <ul style="list-style-type: none"> • Alojamiento • Alimentos y bebidas • Guianza • Operación e intermediación • Transporte 		
¿Cómo se relaciona los procesos con el servicio turístico comunitario en la Parroquia Santiago de Calpi, Cantón Riobamba?	Analizar la relación de los procesos con el servicio turístico comunitario en la Parroquia Santiago de Calpi, Cantón Riobamba	Los procesos se relacionan con el servicio turístico comunitario en la Parroquia Santiago de Calpi, Cantón Riobamba.			
¿Cómo se relaciona las cualidades intangibles con el servicio turístico comunitario en la Parroquia Santiago de Calpi, Cantón Riobamba?	Analizar la relación de las cualidades intangible con el servicio turístico comunitario en la Parroquia Santiago de Calpi, Cantón Riobamba	Las cualidades intangibles se relacionan con el servicio turístico comunitario en la Parroquia Santiago de Calpi, Cantón Riobamba.			

Elaborado por: Pilco, E. (2020)

Anexo 4. Encuesta de la variable calidad



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS CARRERA DE GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

Cuestionario dirigido a los prestadores de servicios de los centros turísticos comunitarios (CTC) de la Parroquia Santiago de Calpi y expertos en área de turismo.

Formulario N°: _____

Fecha de la encuesta: / ____ / ____ / ____ /

Encuestadora: Esthefania Alexandra Pilco Yucta

OBJETIVO DE LA ENCUESTA

Recabar datos de calidad del servicio turístico comunitario en la Parroquia Santiago de Calpi.

INSTRUCCIONES Y CONFIDENCIALIDAD

- La encuesta es de carácter anónimo, los datos obtenidos serán confidenciales y la investigadora se compromete con la reserva del caso.
- Lea detenidamente los ítems y marque con una (X) las respuestas.
- Valore la calidad del servicio turístico comunitario en base a la escala de valoración:
1 = Muy Malo 2 = Malo 3 = Bueno 4 = Muy Bueno 5 = Excelente
- Según su criterio real conteste los siguientes ítems.

I. INFORMACIÓN GENERAL

a) Sexo:

Masculino	<input type="checkbox"/>	Femenino	<input type="checkbox"/>
-----------	--------------------------	----------	--------------------------

b) Edad:

18 - 30	<input type="checkbox"/>	31 - 40	<input type="checkbox"/>	41 - 50	<input type="checkbox"/>	51 - 60	<input type="checkbox"/>	Más 61	<input type="checkbox"/>
---------	--------------------------	---------	--------------------------	---------	--------------------------	---------	--------------------------	--------	--------------------------

c) Nivel de instrucción:

Primaria Básica	<input type="checkbox"/>	Bachillerato	<input type="checkbox"/>	Superior no universitaria	<input type="checkbox"/>	Superior universitaria	<input type="checkbox"/>	Postgrado	<input type="checkbox"/>
--------------------	--------------------------	--------------	--------------------------	------------------------------	--------------------------	---------------------------	--------------------------	-----------	--------------------------

II. INFORMACIÓN ESPECÍFICA

N°	ÍTEMS	PARÁMETRO				
Dimensiones	CARACTERÍSTICAS TANGIBLES	1	2	3	4	5
		Muy malo	Malo	Bueno	Muy Bueno	Excelente
1	Infraestructura en el centro turístico comunitario					
2	Instalaciones en el centro turístico comunitario					
3	Equipamiento en el centro turístico comunitario					
Dimensiones	PROCESOS					
4	Servicios en el centro turístico comunitario					
5	Gestión en el centro turístico comunitario					
6	Comercialización en el centro turístico comunitario					
Dimensiones	CUALIDADES INTANGIBLES					
7	Atención al cliente en el centro turístico comunitario					
8	Conocimiento del patrimonio en el centro turístico					
9	Compromiso con el servicio en el centro turístico					

¡Gracias por su colaboración!

Anexo 5. Encuesta de la variable servicio turístico comunitario



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS CARRERA DE GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

Cuestionario dirigido a operadores de turismo y agencias de viajes.

Formulario N°: _____

Fecha de la encuesta: /____/____/____/

Encuestadora: Esthefania Alexandra Pilco Yucta

OBJETIVO DE LA ENCUESTA

Recabar datos del servicio turístico comunitario en la Parroquia Santiago de Calpi.

INSTRUCCIONES Y CONFIDENCIALIDAD

- La encuesta es de carácter anónimo, los datos obtenidos serán confidenciales y la investigadora se compromete con la reserva del caso.
- Lea detenidamente los ítems y marque con una (X) las respuestas.
- Valore la calidad del servicio turístico comunitario en base a la escala de valoración:
1 = Muy Malo 2 = Malo 3 = Bueno 4 = Muy Bueno 5 = Excelente
- Según su criterio real conteste los siguientes ítems.

I. INFORMACIÓN GENERAL

a) Sexo:

Masculino	<input type="checkbox"/>	Femenino	<input type="checkbox"/>
-----------	--------------------------	----------	--------------------------

b) Edad:

18 - 30	<input type="checkbox"/>	31 - 40	<input type="checkbox"/>	41- 50	<input type="checkbox"/>	51 -60	<input type="checkbox"/>	Más 61	<input type="checkbox"/>
---------	--------------------------	---------	--------------------------	--------	--------------------------	--------	--------------------------	--------	--------------------------

c) Nivel de instrucción:

Primaria Básica	<input type="checkbox"/>	Bachillerato	<input type="checkbox"/>	Superior no universitaria	<input type="checkbox"/>	Superior universitaria	<input type="checkbox"/>	Postgrado	<input type="checkbox"/>
--------------------	--------------------------	--------------	--------------------------	------------------------------	--------------------------	---------------------------	--------------------------	-----------	--------------------------

II. INFORMACIÓN ESPECÍFICA

N°	ÍTEMS	PARÁMETRO				
		1	2	3	4	5
Dimensiones	ALOJAMIENTO	Muy Malo	Malo	Bueno	Muy Bueno	Excelente
1	Señalización en el centro turístico comunitario					
2	Habitaciones en el centro turístico comunitario					
Dimensiones	ALIMENTOS Y BEBIDAS					
3	Menús ofertados en el centro turístico comunitario					
4	Equipamiento en el centro turístico comunitario					
Dimensiones	GUIANZA					
5	Comunicación transmitida por el guía local					
6	Conocimiento del patrimonio por el guía local					
Dimensiones	OPERACIÓN E INTERMEDIACIÓN					
7	Gestión de reserva en el centro turístico comunitario					
8	Capacidad de respuesta en el centro turístico comunitario					
Dimensiones	TRANSPORTE					
9	Unidades especializadas de transporte turístico					
10	Gestión operativa en el centro turístico comunitario					

¡Gracias por su colaboración!

Anexo 6. Matriz de validación de expertos para la variable calidad



Carrera de Gestión Turística
y Hotelera / Turismo
FACULTAD DE CIENCIAS
POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS

en movimiento

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Apellidos y nombres del experto: Mgs. Margoth Isabel Calí Pereira

Título/grado:

Ph.D.....	()
Doctor.....	()
Magister.....	(X)

Universidad en que labora: Universidad Nacional de Chimborazo

Fecha: 23 -07- 2020

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN “CALIDAD DEL SERVICIO TURÍSTICO COMUNITARIO EN LA PARROQUIA SANTIAGO DE CALPI, CANTÓN RIOBAMBA”

El instrumento de medición pertenece a la variable independiente: “Calidad”

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con “X” en la columna de SI o NO. Así mismo, lo exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre “Calidad”

Ítem	Pregunta	Aprecia		Observaciones
		Si	No	
1.	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2.	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de investigación?	X		
3.	¿El instrumento de recolección de datos se menciona las variables de medición?	X		
4.	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5.	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6.	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente?	X		
7.	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8.	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9.	¿Son entendibles las alternativas de respuesta de instrumentos de medición?	X		
10.	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11.	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para de esta manera obtener los datos requeridos?	X		
TOTAL:				

Sugerencias: Ninguna

Firma del experto



TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Apellidos y nombres del experto: Dr. Héctor Germán Pacheco Sanunga

Título/grado:

Ph.D.....	(X)
Doctor.....	()
Magister.....	()

Universidad en que labora: Universidad Nacional de Chimborazo

Fecha: 23-07-2020

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

“CALIDAD DEL SERVICIO TURÍSTICO COMUNITARIO EN LA PARROQUIA SANTIAGO DE CALPI, CANTÓN RIOBAMBA”

El instrumento de medición pertenece a la variable independiente: “Calidad”

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con “X” en la columna de SI o NO. Así mismo, lo exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre “Calidad”

Ítem	Pregunta	Aprecia		Observaciones
		Si	No	
1.	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2.	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de investigación?	X		
3.	¿El instrumento de recolección de datos se menciona las variables de medición?	X		
4.	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5.	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6.	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente?	X		
7.	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8.	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9.	¿Son entendibles las alternativas de respuesta de instrumentos de medición?	X		
10.	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11.	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para de esta manera obtener los datos requeridos?	X		
TOTAL:				

Sugerencias: Ninguna

Firma del experto



Carrera de Gestión Turística
y Hotelera / Turismo
FACULTAD DE CIENCIAS
POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS

en movimiento

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Apellidos y nombres del experto: Mgs. Danilo Paúl Quintana Puga

Título/grado:

Ph.D.....	()
Doctor.....	()
Magíster.....	(X)

Universidad en que labora: Universidad Nacional de Chimborazo

Fecha: 23 -07- 2020

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN
“CALIDAD DEL SERVICIO TURÍSTICO COMUNITARIO EN LA PARROQUIA SANTIAGO DE CALPI, CANTÓN RIOBAMBA”

El instrumento de medición pertenece a la variable independiente: “Calidad”

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con “X” en la columna de SI o NO. Así mismo, lo exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre “Calidad”

Ítem	Pregunta	Aprecia		Observaciones
		Si	No	
1.	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2.	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de investigación?	X		
3.	¿El instrumento de recolección de datos se menciona las variables de medición?	X		
4.	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5.	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6.	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente?	X		
7.	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8.	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9.	¿Son entendibles las alternativas de respuesta de instrumentos de medición?	X		
10.	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11.	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para de esta manera obtener los datos requeridos?	X		
TOTAL:				

Sugerencias: Ninguna

Firma del experto

Anexo 7. Matriz de validación de expertos para la variable servicio turístico comunitario



Carrera de Gestión Turística
y Hotelera / Turismo
FACULTAD DE CIENCIAS
POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS

en movimiento

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Apellidos y nombres del experto: Mgs. Margoth Isabel Cali Pereira

Título/grado:

Ph.D.....	()
Doctor.....	()
Magíster.....	(X)

Universidad en que labora: Universidad Nacional de Chimborazo

Fecha: 23-07-2020

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN “CALIDAD DEL SERVICIO TURÍSTICO COMUNITARIO EN LA PARROQUIA SANTIAGO DE CALPI, CANTÓN RIOBAMBA”

El instrumento de medición pertenece a la variable dependiente: “Servicio Turístico Comunitario”

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con “X” en la columna de SI o NO. Así mismo, lo exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre “Servicio Turístico Comunitario”

Ítem	Pregunta	Aprecia		Observaciones
		Si	No	
1.	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2.	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de investigación?	X		
3.	¿El instrumento de recolección de datos se menciona las variables de medición?	X		
4.	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5.	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6.	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente?	X		
7.	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8.	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9.	¿Son entendibles las alternativas de respuesta de instrumentos de medición?	X		
10.	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11.	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para de esta manera obtener los datos requeridos?	X		
TOTAL:				

Sugerencias: Ninguna

Firma del experto



Carrera de Gestión Turística
y Hotelera / Turismo
FACULTAD DE CIENCIAS
POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS

en movimiento

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Apellidos y nombres del experto: Dr. Héctor Germán Pacheco Sanunga

Título/grado:

Ph.D.....	(X)
Doctor.....	()
Magister.....	()

Universidad en que labora: Universidad Nacional de Chimborazo

Fecha: 23-07-2020

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

“CALIDAD DEL SERVICIO TURÍSTICO COMUNITARIO EN LA PARROQUIA SANTIAGO DE CALPI, CANTÓN RIOBAMBA”

El instrumento de medición pertenece a la variable dependiente: “Servicio Turístico Comunitario”

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con “X” en la columna de SI o NO. Así mismo, lo exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre “Servicio Turístico Comunitario”.

Ítem	Pregunta	Aprecia		Observaciones
		Si	No	
1.	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2.	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de investigación?	X		
3.	¿El instrumento de recolección de datos se menciona las variables de medición?	X		
4.	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5.	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6.	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente?	X		
7.	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8.	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9.	¿Son entendibles las alternativas de respuesta de instrumentos de medición?	X		
10.	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11.	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para de esta manera obtener los datos requeridos?	X		
TOTAL:				

Sugerencias: Ninguna

Firma del experto



TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Apellidos y nombres del experto: Mgs. Danilo Paúl Quintana Puga

Título/grado:

Ph.D.....	()
Doctor.....	()
Magister.....	(X)

Universidad en que labora: Universidad Nacional de Chimborazo

Fecha: 23 -07-2020

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN
“CALIDAD DEL SERVICIO TURÍSTICO COMUNITARIO EN LA PARROQUIA SANTIAGO
DE CALPI, CANTÓN RIOBAMBA”

El instrumento de medición pertenece a la variable dependiente: “Servicio Turístico Comunitario”

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con “X” en la columna de SI o NO. Así mismo, lo exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre “Servicio Turístico Comunitario”

Ítem	Pregunta	Aprecia		Observaciones
		Si	No	
1.	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2.	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de investigación?	X		
3.	¿El instrumento de recolección de datos se menciona las variables de medición?	X		
4.	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5.	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6.	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente?	X		
7.	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8.	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9.	¿Son entendibles las alternativas de respuesta de instrumentos de medición?	X		
10.	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11.	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para de esta manera obtener los datos requeridos?	X		
TOTAL:				

Sugerencias: Ninguna

Firma del experto

Anexo 8. Oficios dirigidos a los C.T.C de la Parroquia Santiago de Calpi



Carrera de Gestión Turística
y Hotelera / Turismo
FACULTAD DE CIENCIAS
POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS



Riobamba, 3 de septiembre de 2020
Oficio No. 236-TT-CGYH/T- 2020.

Señor.
Leonardo Tayupanda
PRESIDENTE DE LA COMUNIDAD PALACIO REAL
Presente

De mi consideración:

Me dirijo a usted extendiéndole un afectuoso saludo a nombre de la Carrera de Turismo/ Gestión Turística y Hotelera de la Universidad Nacional de Chimborazo, la presente tiene por objeto solicitarle autorice se entregue la información para la realización del proyecto de Investigación Titulado "Calidad del servicio turístico comunitario en la parroquia Santiago de Calpi, Cantón Riobamba" que lo está realizando la Señorita Esthefania Alexandra Pilco Yucta, estudiante de la Carrera.

Por la favorable acogida que dará a la presente, le anticipo mi agradecimiento.

Atentamente.

**VICTOR
MEDARDO
VELASCO
SAMANIEGO**
Firmado digitalmente por
VICTOR MEDARDO
VELASCO
SAMANIEGO
Fecha: 2020.09.07
15:23:25 -05'00'

Ing. Víctor Velasco S. Dr.
**DIRECTOR CARRERA GESTIÓN TURÍSTICA
Y HOTELERA/TURISMO - UNACH**

Copia Archivo
Elaborado por Ximena Yambay

Recibido 04/09/2020

060428315-0



**Carrera de Gestión Turística
y Hotelera / Turismo**
FACULTAD DE CIENCIAS
POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS



Riobamba, 3 de septiembre de 2020
Oficio No. 237-TT-CGYH/T- 2020.

Señor.
Ángel Sisa
SECRETARIO DE LA COMUNIDAD PALACIO REAL
Presente

De mi consideración:

Me dirijo a usted extendiéndole un afectuoso saludo a nombre de la Carrera de Turismo/ Gestión Turística y Hotelera de la Universidad Nacional de Chimborazo, la presente tiene por objeto solicitarle autorice se entregue la información para la realización del proyecto de Investigación Titulado "Calidad del servicio turístico comunitario en la parroquia Santiago de Calpi, Cantón Riobamba" que lo está realizando la Señorita Esthefania Alexandra Pilco Yucta, estudiante de la Carrera.

Por la favorable acogida que dará a la presente, le anticipo mi agradecimiento.

Atentamente.

VICTOR Firmado
digitalmente por
MEDARDO VICTOR
VELASCO MEDARDO
SAMANIE VELASCO
GO SAMANIEGO
Fecha: 2020.09.07
15:25:52 -05'00'

Ing. Víctor Velasco S. Dr.
**DIRECTOR CARRERA GESTIÓN TURÍSTICA
Y HOTELERA/TURISMO - UNACH**

Copia Archivo
Elaborado por Ximena Yambay

RECIBIDO
04-03-2020
Ángel Sisa
060936044-6



Carrera de Gestión Turística
y Hotelera / Turismo
FACULTAD DE CIENCIAS
POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS



Riobamba, 3 de septiembre de 2020
Oficio No. 238-TT-CGYH/T- 2020.

Licenciada.
Jennifer Págalo
**ADMINISTRADORA DEL CENTRO
TURÍSTICO COMUNITARIO PALACIO REAL**
Presente

De mi consideración:

Me dirijo a usted extendiéndole un afectuoso saludo a nombre de la Carrera de Turismo/ Gestión Turística y Hotelera de la Universidad Nacional de Chimborazo, la presente tiene por objeto solicitarle autorice se entregue la información para la realización del proyecto de Investigación Titulado "**Calidad del servicio turístico comunitario en la parroquia Santiago de Calpi, Cantón Riobamba**" que lo está realizando la Señorita Esthefania Alexandra Pilco Yucta, estudiante de la Carrera.

Por la favorable acogida que dará a la presente, le anticipo mi agradecimiento.

Atentamente.

VICTOR
MEDARDO
VELASCO
SAMANIEGO

Firmado
digitalmente por
VICTOR MEDARDO
VELASCO
SAMANIEGO
Fecha: 2020.09.07
15:21:46 -05'00'

Ing. Víctor Velasco S. Dr.
**DIRECTOR CARRERA GESTIÓN TURÍSTICA
Y HOTELERA/TURISMO - UNACH**

Copia Archivo
Elaborado por Ximena Yambay

Recibido 04/09/2020.


060553733-1



Carrera de Gestión Turística
y Hotelera / Turismo
FACULTAD DE CIENCIAS
POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS



Riobamba, 25 de agosto de 2020
Oficio No. 215-TT-CGTYH/T- 2020.

Señorita
Piedad Tayupanda
**ADMINISTRADORA DEL CENTRO
TURÍSTICO COMUNITARIO QUILLA PACARI**
Presente

De mi consideración:

Me dirijo a usted extendiéndole un afectuoso saludo a nombre de la Carrera de Turismo/ Gestión Turística y Hotelera de la Universidad Nacional de Chimborazo, la presente tiene por objeto solicitarle autorice se le entregue la información para la realización del proyecto de Investigación Titulado "Calidad del servicio turístico comunitario en la parroquia Santiago de Calpi, Cantón Riobamba" que lo está realizando la Señorita Estefanía Alexandra Pilco Yucta, estudiante de la Carrera.

Por la favorable acogida que dará a la presente, le anticipo mi agradecimiento.

Atentamente.

**VICTOR
MEDARDO
VELASCO
SAMANIEGO** Firmado digitalmente por
VICTOR MEDARDO
VELASCO
SAMANIEGO
Fecha: 2020.08.26
12:38:54 -05'00'

Ing. Víctor Velasco S. Dr.
**DIRECTOR CARRERA GESTIÓN TURÍSTICA
Y HOTELERA/TURISMO - UNACH**

Copla Archivo
Elaborado por Ximena Yambay

Reubido  12H: 24
0609 0339 4 13



Carrera de Gestión Turística
y Hotelera / Turismo
FACULTAD DE CIENCIAS
POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS



Riobamba, 25 de agosto de 2020
Oficio No. 214-TT-CGTYH/T- 2020.

Señorita
Mónica Tene
**ADMINISTRADORA DEL CENTRO
TURÍSTICO COMUNITARIO LA MOYA**
Presente

De mi consideración:

Me dirijo a usted extendiéndole un afectuoso saludo a nombre de la Carrera de Turismo/ Gestión Turística y Hotelera de la Universidad Nacional de Chimborazo, la presente tiene por objeto solicitarle autorice se le entregue la información para la realización del proyecto de Investigación Titulado "Calidad del servicio turístico comunitario en la parroquia Santiago de Calpi, Cantón Riobamba" que lo está realizando la Señorita Estefanía Alexandra Pilco Yucta, estudiante de la Carrera.

Por la favorable acogida que dará a la presente, le anticipo mi agradecimiento.

Atentamente.

**VICTOR
MEDARDO
VELASCO
SAMANIEGO**

Firmado
digitalmente por
VICTOR MEDARDO
VELASCO
SAMANIEGO
Fecha: 2020.08.26
12:45:49 -05'00'

Ing. Víctor Velasco S. Dr.
**DIRECTOR CARRERA GESTIÓN TURÍSTICA
Y HOTELERA/TURISMO - UNACH**

Copia Archivo
Elaborado por Kimena Yambay

Revisado 29/08/2020

050443013-2



Carrera de Gestión Turística
y Hotelera / Turismo
FACULTAD DE CIENCIAS
POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS



Riobamba, 25 de agosto de 2020
Oficio No. 216-TT-CGTYH/T- 2020.

Señor
Diego Miñarcaja
**PRESIDENTE DE LA COMUNIDAD
JATARI CAMPESINO**
Presente

De mi consideración:

Me dirijo a usted extendiéndole un afectuoso saludo a nombre de la Carrera de Turismo/
Gestión Turística y Hotelera de la Universidad Nacional de Chimborazo, la presente tiene
por objeto solicitarle autorice se facilite la información requerida para la realización del
proyecto de Investigación Titulado "**Calidad del servicio turístico comunitario en la parroquia
Santiago de Calpi, Cantón Riobamba**" que lo está realizando la Señorita Esthefania
Alexandra Pilco Yucta.

Por la favorable acogida que dará a la presente, le anticipo mi agradecimiento.

Atentamente.

**VICTOR
MEDARDO
VELASCO
SAMANIEGO** Firmado
digitalmente por
VICTOR MEDARDO
VELASCO
SAMANIEGO
Fecha: 2020.08.26
12:43:32 -05'00'

Ing. Víctor Velasco S. Dr.
**DIRECTOR CARRERA GESTIÓN TURÍSTICA
Y HOTELERA/TURISMO - UNACH**

Copia Archivo
Elaborado por Ximena Yambay

Recibido
Jueves 27-08-2020

Anexo 9. Certificación de los centros turísticos comunitarios



CONFIERE EL PRESENTE CERTIFICADO

A: Esthefania Alexandra Dilco Yucta

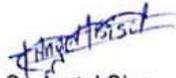
Portadora de la cédula de ciudadanía No. 060495514-6, estudiante de la Carrera de Gestión Turística y Hotelera, Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas de la Universidad Nacional de Chimborazo. Ha recibido la información requerida para el desarrollo del proyecto de investigación titulado "Calidad del servicio turístico comunitario en la Parroquia Santiago de Calpi, Cantón Riobamba".

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad, permitiendo el uso de la presente para la parte interesada como considere conveniente.

Calpi, 10 de septiembre de 2020

Atentamente,


Sr. Leonardo Tayupanda
PRESIDENTE DE LA
COMUNIDAD PALACIO REAL


Sr. Angel Sisa
SECRETARIO DE LA
COMUNIDAD PALACIO REAL


Lic. Jennifer Pagalo
ADMINISTRADORA DEL
C.T.C. PALACIO REAL



CONFIERE EL PRESENTE CERTIFICADO

A: Esthefania Alexandra Dilco Yucta

Portadora de la cédula de ciudadanía No. 060495514-6, estudiante de la Carrera de Gestión Turística y Hotelera, Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas de la Universidad Nacional de Chimborazo. Ha recibido la información requerida para el desarrollo del proyecto de investigación titulado "Calidad del servicio turístico comunitario en la Parroquia Santiago de Calpi, Cantón Riobamba".

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad, permitiendo el uso de la presente para la parte interesada como considere conveniente.

Calpi, 10 de septiembre de 2020

Atentamente,

Srta. Piedad Tayupanda
ADMINISTRADORA DEL C.T.C
QUILLA PACARI

**CENTRO TURÍSTICO COMUNITARIO
LA MOYA**

Email: turismo.lamoya@gmail.com
Cel: 098 823 7922

**CONFIERE EL PRESENTE
CERTIFICADO**

A: Esthefania Alexandra Dilco Yucta

Portadora de la cédula de ciudadanía No. 060495514-6, estudiante de la Carrera de Gestión Turística y Hotelera, Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas de la Universidad Nacional de Chimborazo. Ha recibido la información requerida para el desarrollo del proyecto de investigación titulado "Calidad del servicio turístico comunitario en la Parroquia Santiago de Calpi, Cantón Riobamba".

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad, permitiendo el uso de la presente para la parte interesada como considere conveniente.

Calpi, 10 de septiembre de 2020

Atentamente,



Srta. Mónica Tene
ADMINISTRADORA DEL C.T.C
LA MOYA



CONFIERE EL PRESENTE CERTIFICADO

A: Esthefania Alexandra Dilco Yucta

Portadora de la cédula de ciudadanía No. 060495514-6, estudiante de la Carrera de Gestión Turística y Hotelera, Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas de la Universidad Nacional de Chimborazo. Ha recibido la información requerida para el desarrollo del proyecto de investigación titulado "Calidad del servicio turístico comunitario en la Parroquia Santiago de Calpi, Cantón Riobamba".

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad, permitiendo el uso de la presente para la parte interesada como considere conveniente.

Calpi, 10 de septiembre de 2020

Atentamente,

Sr. Diego Miñarcaja
PRESIDENTE DE LA COMUNIDAD
JATARI CAMPESINO

Anexo 10. Análisis e interpretación de datos de la variable independiente

a) Sexo

Tabla 8.

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	19	55,9	55,9	55,9
	Femenino	15	44,1	44,1	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas 2020

Elaborado por: Pilco, E (2020)

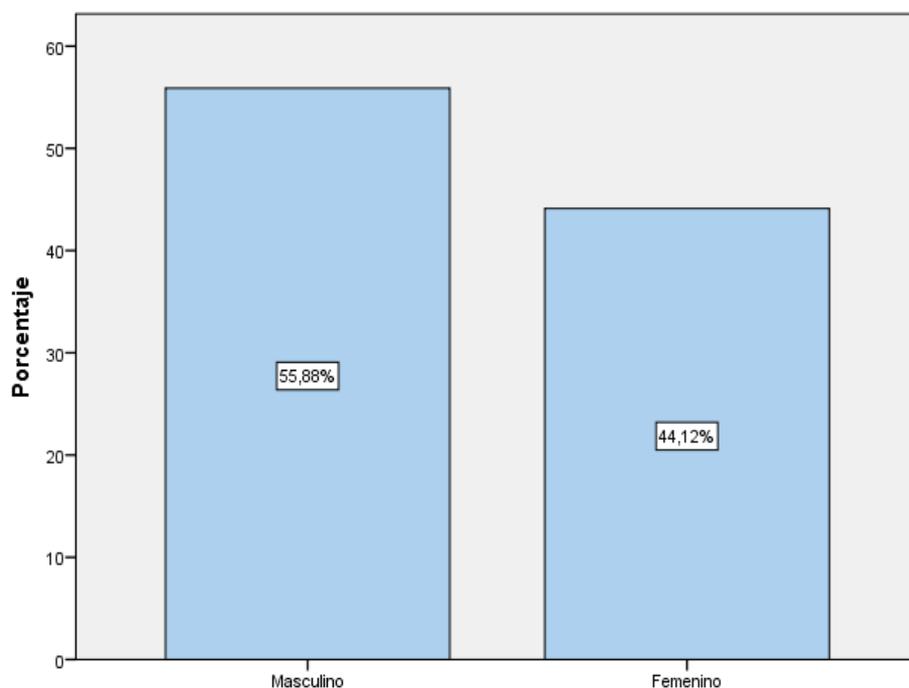


Gráfico 1. Sexo

Fuente: Encuestas aplicadas 2020

Elaboración: Pilco, E. (2020)

Se identifica que el 55,88% de los encuestados corresponde al sexo masculino mientras que el 44,12% son de sexo femenino. Se culmina que el mayor porcentaje de los prestadores de servicios turísticos comunitarios y expertos en área de turismo son de sexo masculino.

b) Edad

Tabla 9.
Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	18-30	11	32,4	32,4	32,4
	31-40	14	41,2	41,2	73,5
	41-50	7	20,6	20,6	94,1
	51-60	2	5,9	5,9	100,0
Total	34	100,0	100,0		

Fuente: Encuestas aplicadas 2020

Elaborado por: Pilco, E (2020)

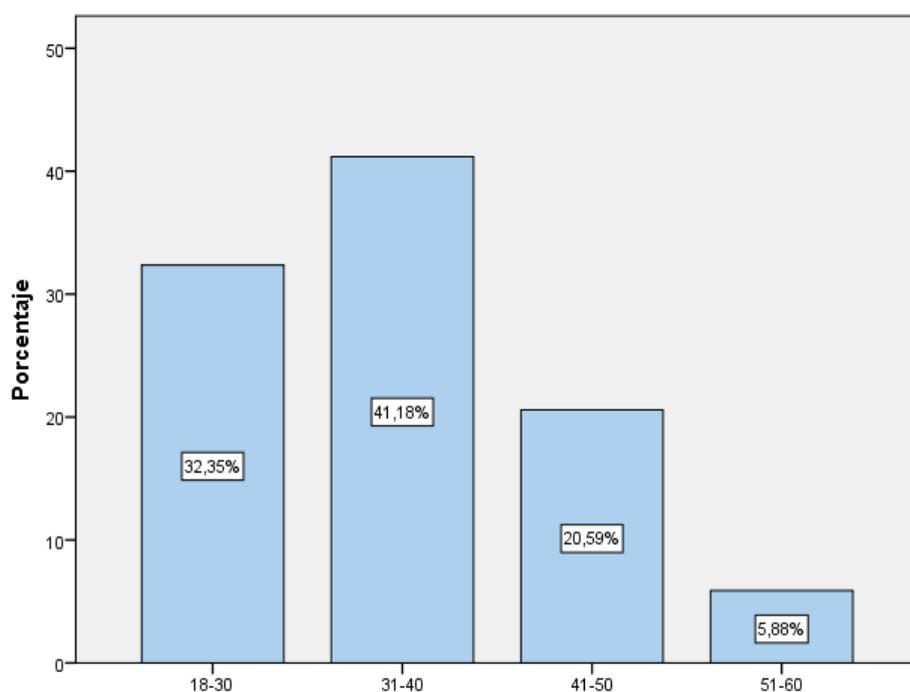


Gráfico 2. *Edad*

Fuente: Encuestas aplicadas 2020

Elaboración: Pilco, E. (2020)

Se identifica que el 41,18% de los encuestados representan un rango de edad entre 31-40 años, el 33,35% entre 18-30 años, el 20,59% entre 41- 50 años y el 5,88% entre 51-60 años. Se culmina que la mayoría de los encuestados son adultos con una edad entre 31-40 años.

c) Nivel de instrucción

Tabla 10.

Nivel de instrucción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Primaria básica	2	5,9	5,9	5,9
	Bachillerato	5	14,7	14,7	20,6
	Superior no universitaria	3	8,8	8,8	29,4
	Superior universitaria	13	38,2	38,2	67,6
	Postgrado	11	32,4	32,4	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas 2020

Elaborado por: Pilco, E (2020)

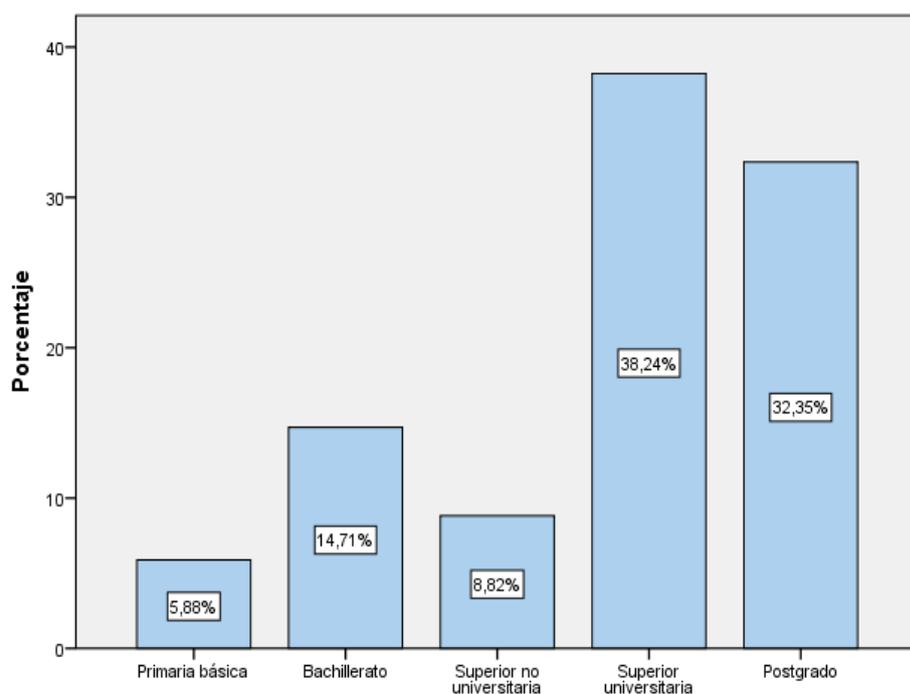


Gráfico 3. *Nivel de instrucción*

Fuente: Encuestas aplicadas 2020

Elaboración: Pilco, E. (2020)

Se identifica que el 38,24% de los encuestados pertenecen a un nivel de instrucción superior universitaria, el 32,35% postgrado, el 14,71% bachillerato, el 8,82% superior no universitaria y el 5,88% nivel de instrucción primaria básica. Se culmina que el mayor porcentaje poseen títulos de superior universitaria.

Ítem 1. Infraestructura en el centro turístico comunitario

Tabla 11.
Infraestructura

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	4	11,8	11,8	11,8
	Bueno	17	50,0	50,0	61,8
	Muy Bueno	11	32,4	32,4	94,1
	Excelente	2	5,9	5,9	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas 2020

Elaborado por: Pilco, E (2020)

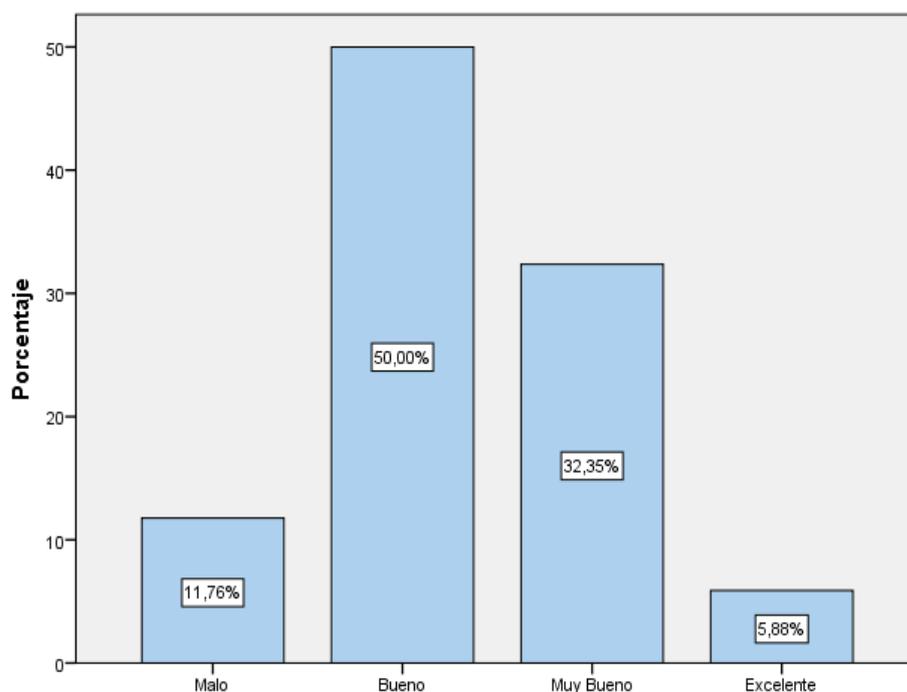


Gráfico 4. *Infraestructura*

Fuente: Encuestas aplicadas 2020

Elaborado por: Pilco, E (2020)

La infraestructura en el centro turístico comunitario es evaluada con el 50% bueno, el 32,35% muy bueno, el 11,76% malo y el 5,88% excelente. Se culmina que la mitad de los encuestados consideran la infraestructura relativamente buena pero requiere fortalecer la infraestructura para un mayor ingreso de turistas que se hospeden en los centros turísticos comunitarios.

Ítem 2. Instalaciones en el centro turístico comunitario

Tabla 12.
Instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	4	11,8	11,8	11,8
	Bueno	17	50,0	50,0	61,8
	Muy Bueno	11	32,4	32,4	94,1
	Excelente	2	5,9	5,9	100,0
Total		34	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas 2020

Elaborado por: Pilco, E (2020)

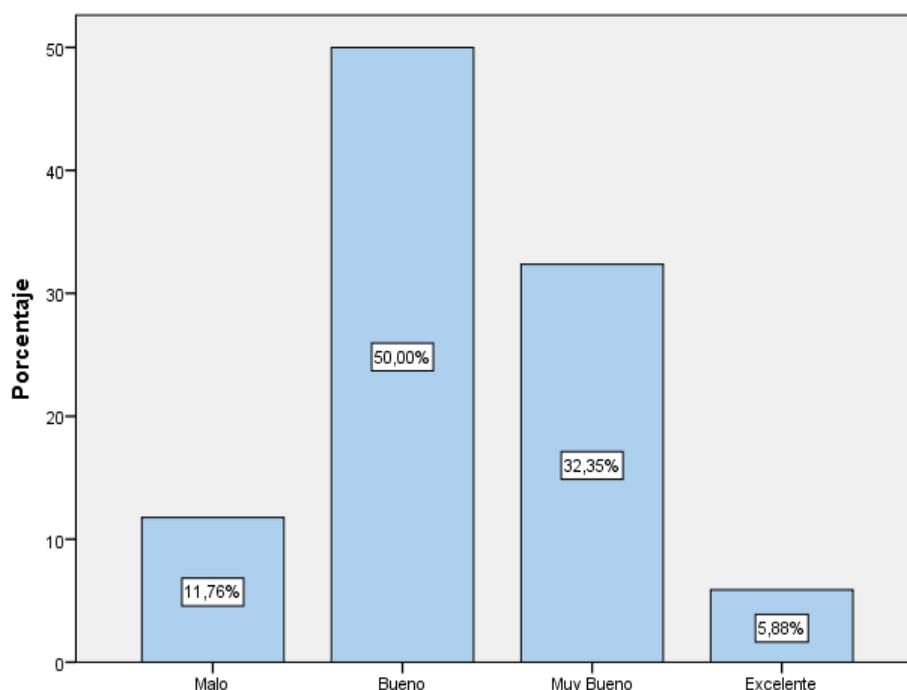


Gráfico 5. *Instalaciones*

Fuente: Encuestas aplicadas 2020

Elaborado por: Pilco, E (2020)

Las instalaciones en el centro turístico son evaluadas con el 50% bueno, el 32,35% muy bueno, el 11,76% malo y el 5,88% excelente. Se culmina que la mitad de los encuestados consideran las instalaciones relativamente buenos por lo que requiere mejorar las instalaciones para facilitar las actividades turísticas.

Ítem 3. Equipamiento en el centro turístico comunitario

Tabla 13.
Equipamiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	6	17,6	17,6	17,6
	Bueno	15	44,1	44,1	61,8
	Muy Bueno	12	35,3	35,3	97,1
	Excelente	1	2,9	2,9	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas 2020

Elaborado por: Pilco, E (2020)

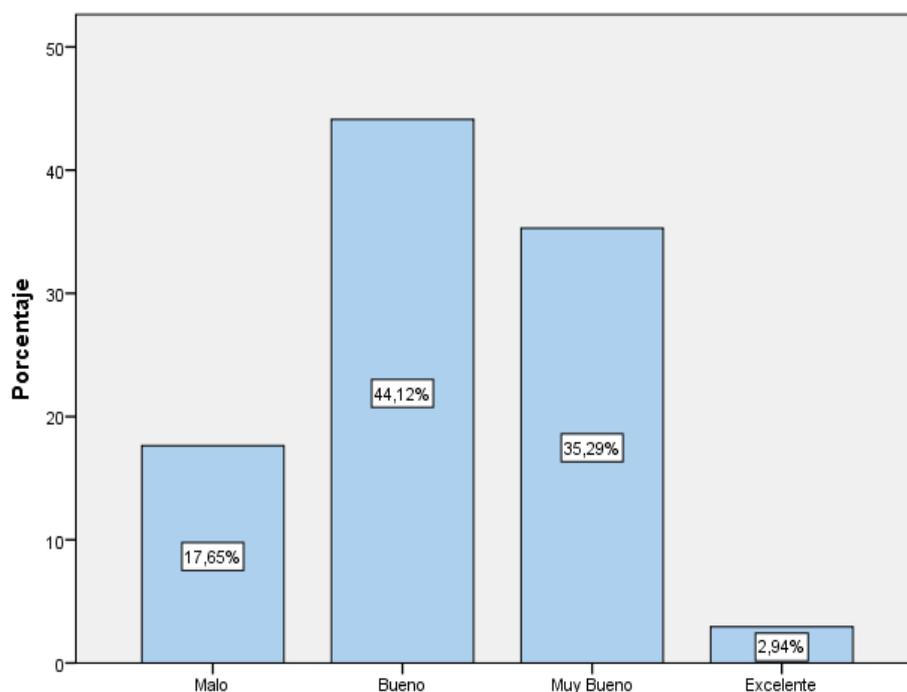


Gráfico 6. *Equipamiento*

Fuente: Encuestas aplicadas 2020

Elaborado por: Pilco, E (2020)

El equipamiento en el centro turístico es evaluado con el 44,12% bueno, el 35,29% muy bueno, el 17,65% malo y el 2,94% excelente. Se culmina que el equipamiento es relativamente bueno sin embargo es importante fortalecer el equipamiento para la prestación de los servicios turísticos comunitarios de calidad.

Ítem 4. Servicios en el centro turístico comunitario

Tabla 14.
Servicios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Malo	2	5,9	5,9	5,9
	Malo	6	17,6	17,6	23,5
	Bueno	13	38,2	38,2	61,8
	Muy Bueno	9	26,5	26,5	88,2
	Excelente	4	11,8	11,8	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas 2020

Elaborado por: Pilco, E (2020)

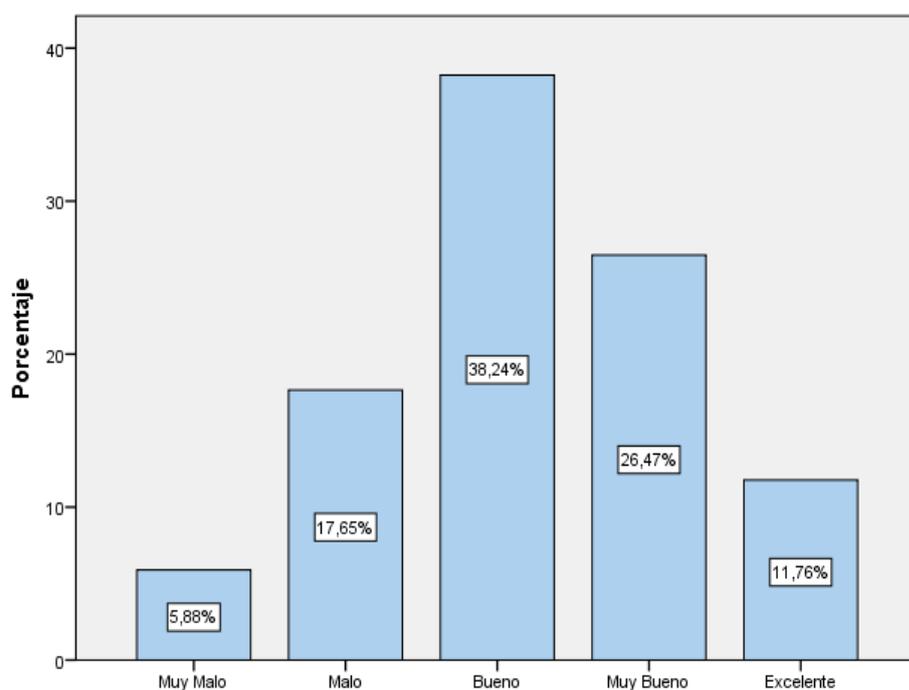


Gráfico 7. *Servicios*

Fuente: Encuestas aplicadas 2020

Elaborado por: Pilco, E (2020)

Los servicios que brinda en el centro turístico comunitario son evaluados con el 38,24% bueno, el 26,47% muy bueno, el 17,65% malo, el 11,76% excelente y el 5,88% muy malo. Se culmina que los servicios son relativamente buenos, sin embargo es fundamental fortalecer los servicios que genere mayor compromiso y bienestar de los turistas.

Ítem 5. Gestión en el centro turístico comunitario

Tabla 15.
Gestión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Malo	3	8,8	8,8	8,8
	Malo	7	20,6	20,6	29,4
	Bueno	19	55,9	55,9	85,3
	Muy Bueno	4	11,8	11,8	97,1
	Excelente	1	2,9	2,9	100,0
Total		34	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas 2020

Elaborado por: Pilco, E (2020)

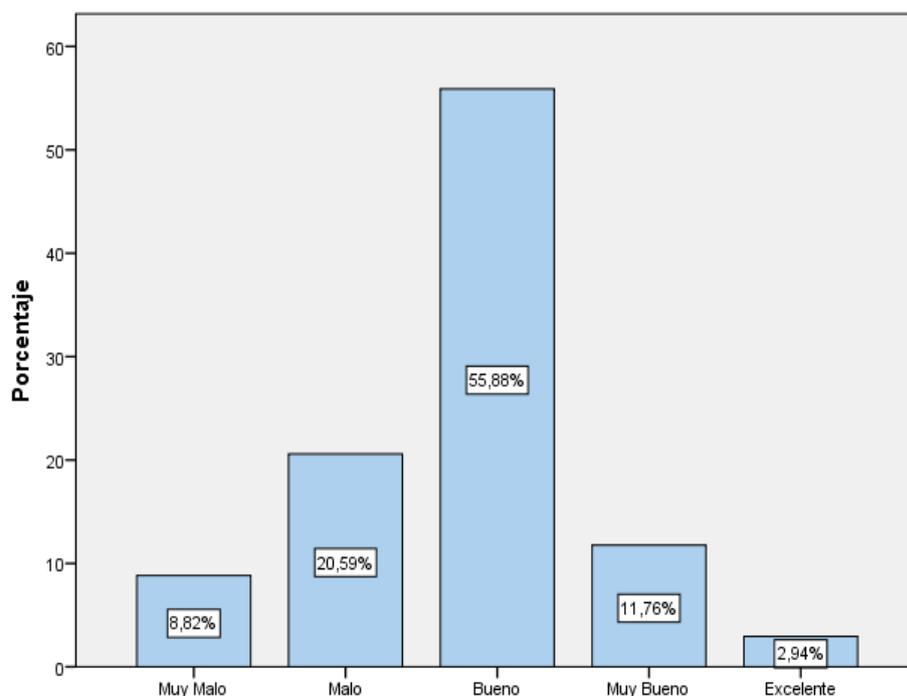


Gráfico 8. *Gestión*

Fuente: Encuestas aplicadas 2020

Elaborado por: Pilco, E (2020)

Se identifica que la gestión en el centro turístico comunitario es evaluada con el 55,88% bueno, 20,59% malo, el 11,76% muy bueno, el 8,82% muy malo y el 2,94% excelente. Se culmina que la gestión es relativamente bueno pero requiere mejorar el desarrollo de actividades turísticas de la comunidad.

Ítem 6. Comercialización en el centro turístico comunitario

Tabla 16.
Comercialización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Malo	3	8,8	8,8	8,8
	Malo	7	20,6	20,6	29,4
	Bueno	12	35,3	35,3	64,7
	Muy Bueno	12	35,3	35,3	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas 2020

Elaborado por: Pilco, E (2020)

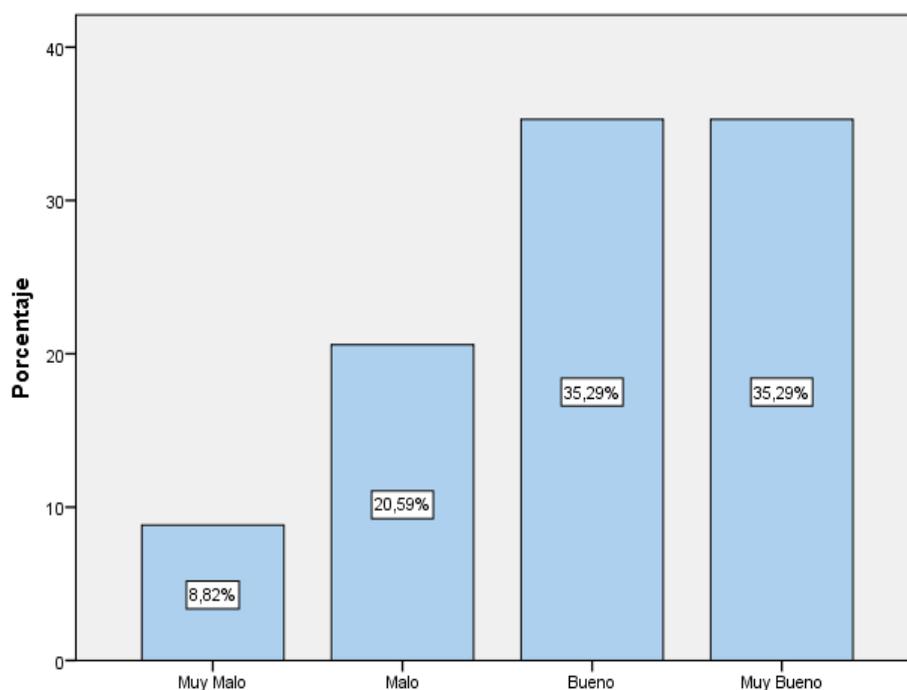


Gráfico 9. *Comercialización*

Fuente: Encuestas aplicadas 2020

Elaborado por: Pilco, E (2020)

Se identifica que la comercialización en el centro turístico comunitario es evaluada con el 35,29% muy bueno, el 35,29% bueno, el 20,59% malo y 8,82% muy malo. Se culmina que la promoción turística es muy bueno sin embargo se requiere mejorar la difusión turística del centro turístico comunitario.

Ítem 7. Atención al cliente en el centro turístico comunitario

Tabla 17.
Atención al cliente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	7	20,6	20,6	20,6
	Bueno	11	32,4	32,4	52,9
	Muy Bueno	11	32,4	32,4	85,3
	Excelente	5	14,7	14,7	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas 2020

Elaborado por: Pilco, E (2020)

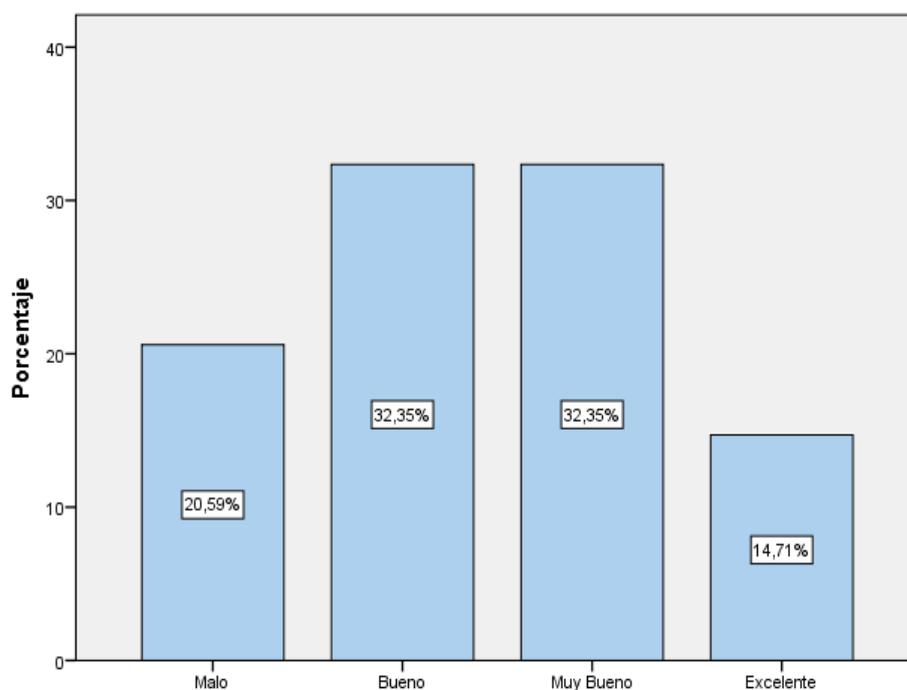


Gráfico 10. *Atención al cliente*

Fuente: Encuestas aplicadas 2020

Elaborado por: Pilco, E (2020)

Se identifica que la atención al cliente en el centro turístico comunitario es evaluada con el 32,35% muy bueno, el 32,35% bueno, el 20,59% malo y el 14,71% excelente. Se culmina que los dos porcentajes mayores concuerdan que la atención que brindan al cliente es muy bueno y bueno por lo que se requiere fortalecer el trabajo en equipo que garantice la comodidad y satisfacción de los turistas.

Ítem 8. Conocimiento del patrimonio en el centro turístico comunitario

Tabla 18.

Conocimiento del patrimonio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	6	17,6	17,6	17,6
	Bueno	12	35,3	35,3	52,9
	Muy Bueno	11	32,4	32,4	85,3
	Excelente	5	14,7	14,7	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas 2020

Elaborado por: Pilco, E (2020)

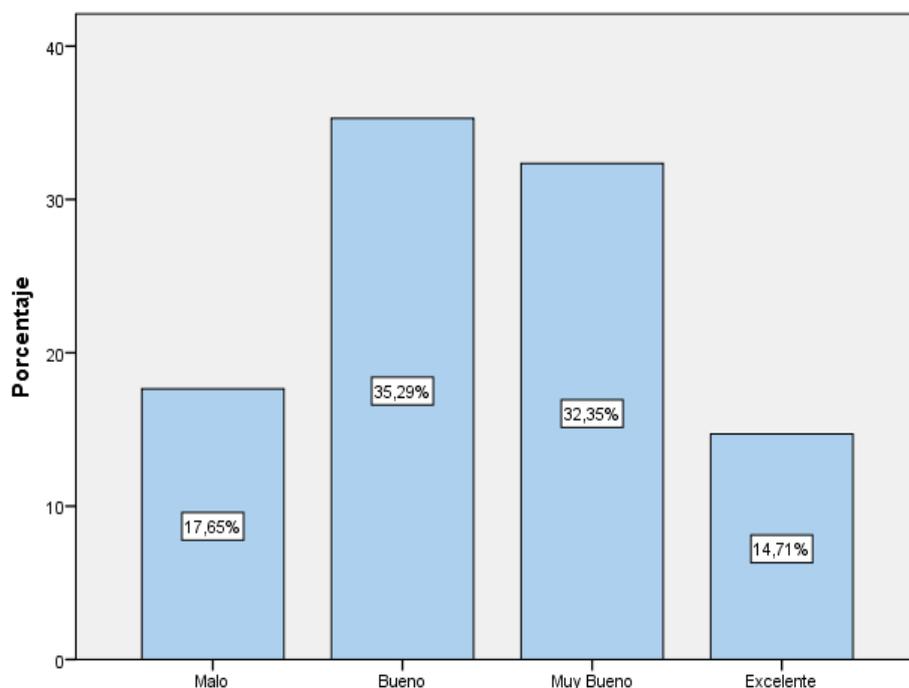


Gráfico 11. *Conocimiento del patrimonio*

Fuente: Encuestas aplicadas 2020

Elaborado por: Pilco, E (2020)

Se identifica que el conocimiento de patrimonio que guarda en el centro turístico comunitario es evaluado con el 35,29% bueno, el 32,35% muy bueno, el 17,65% malo y el 14,71% excelente. Se culmina que el conocimiento sobre el patrimonio natural, cultural es relativamente bueno pero requiere fortalecer la difusión de información turística.

Ítem 9. Compromiso con el servicio en el centro turístico comunitario

Tabla 19.

Compromiso con el servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Malo	1	2,9	2,9	2,9
	Malo	9	26,5	26,5	29,4
	Bueno	12	35,3	35,3	64,7
	Muy Bueno	7	20,6	20,6	85,3
	Excelente	5	14,7	14,7	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas 2020

Elaborado por: Pilco, E (2020)

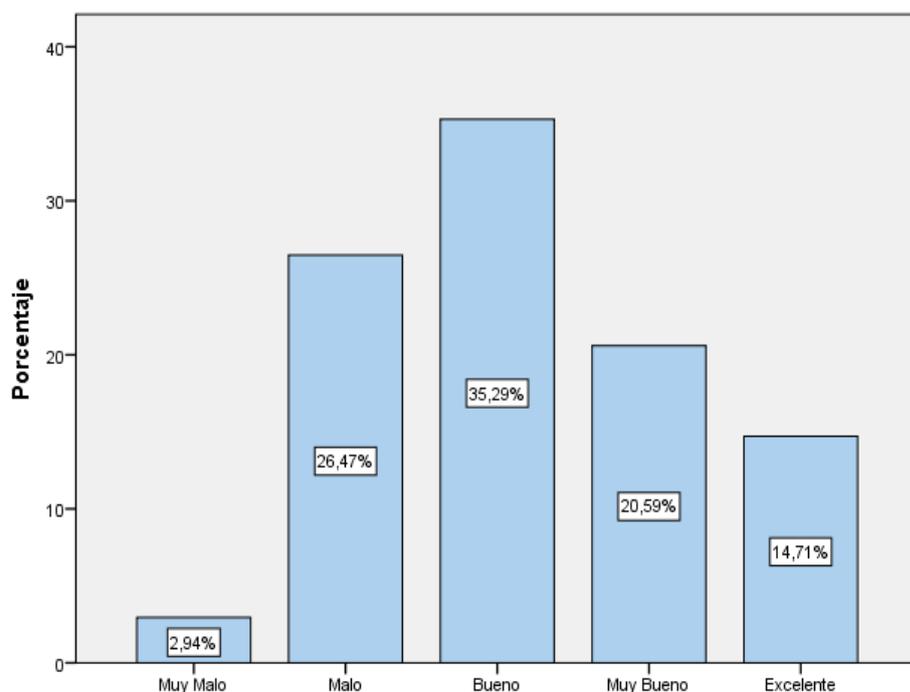


Gráfico 12. *Compromiso con el servicio*

Fuente: Encuestas aplicadas 2020

Elaborado por: Pilco, E (2020)

Se identifica que el compromiso con el servicio que brinda en el centro turístico comunitario es evaluado con el 35,29% bueno, el 26,47% malo, el 20,59% muy bueno, el 14,71% excelente y 2,94 muy malo. Se culmina que el compromiso con el servicio brindado es relativamente bueno sin embargo se requiere fortalecer la satisfacción, el compromiso y el bienestar del personal para ofrecer servicios excelentes.

Anexo 11. Análisis e interpretación de datos de la variable dependiente

a) Sexo

Tabla 20.

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	18	52,9	52,9	52,9
	Femenino	16	47,1	47,1	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas 2020

Elaborado por: Pilco, E (2020)

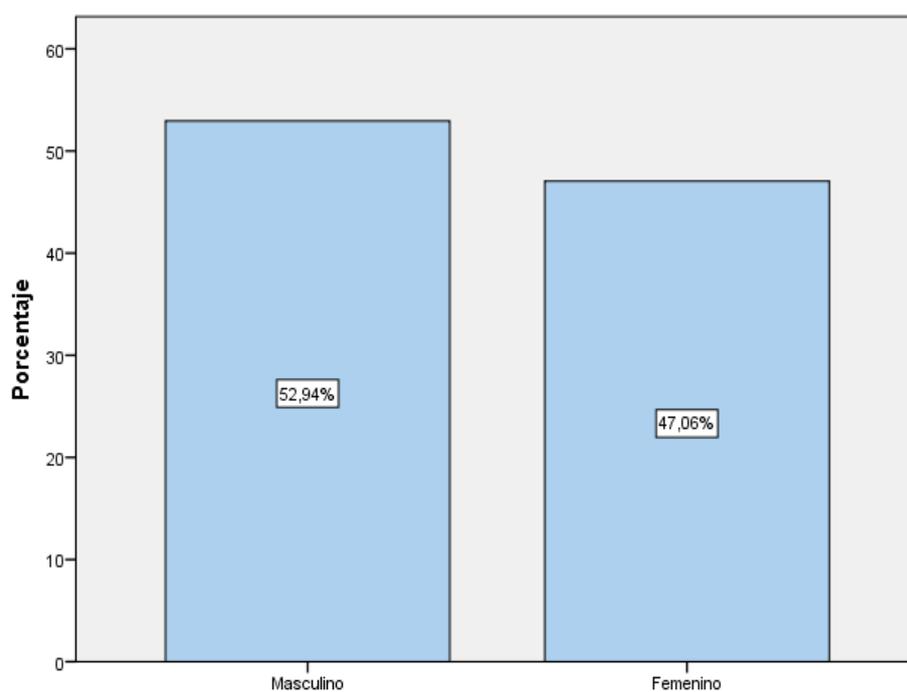


Gráfico 13. Sexo

Fuente: Encuestas aplicadas 2020

Elaborado por: Pilco, E (2020)

Se identifica que el 52,94% de los encuestados corresponde al sexo masculino mientras que el 47,06% son de sexo femenino. Se culmina que el mayor porcentaje del personal y clientes de las operadoras de turismo y agencias de viajes son de sexo masculino.

b) Edad

Tabla 21.
Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	18 - 30	9	26,5	26,5	26,5
	31 - 40	16	47,1	47,1	73,5
	41- 50	6	17,6	17,6	91,2
	51 -60	3	8,8	8,8	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas 2020

Elaborado por: Pilco, E (2020)

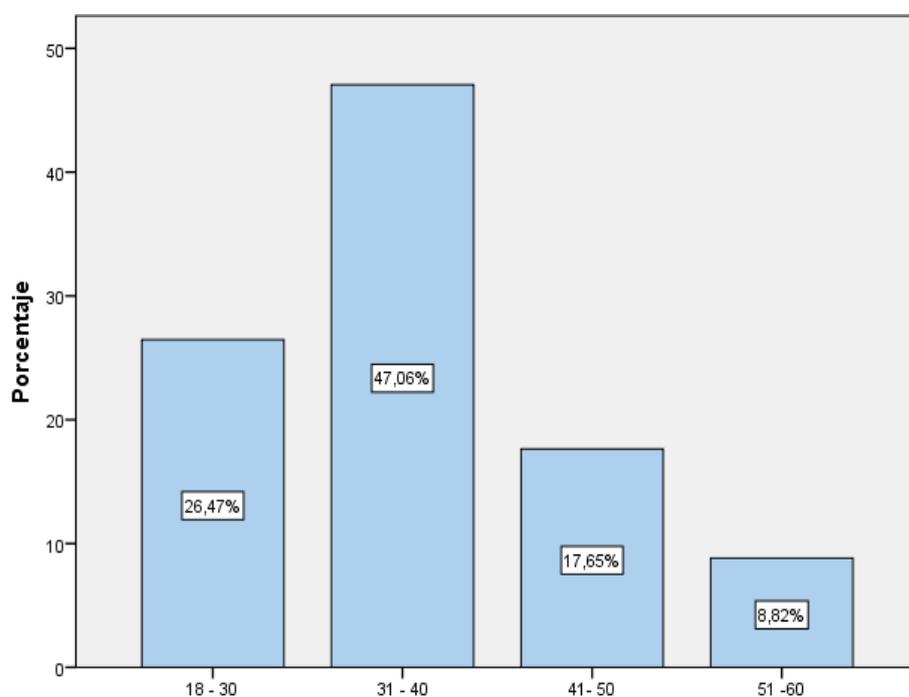


Gráfico 14. *Edad*

Fuente: Encuestas aplicadas 2020

Elaborado por: Pilco, E (2020)

Se identifica que el 47,06% de los encuestados representan un rango de edad entre 31-40 años, el 26,47% entre 18-30 años, el 17,65% entre 41- 50 años y el 8,82% entre 51-60 años. Se culmina que la mayoría de los encuestados son adultos.

c) Nivel de instrucción

Tabla 22.
Nivel de instrucción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bachillerato	4	11,8	11,8	11,8
	Postgrado	4	11,8	11,8	23,5
	Primaria Básica	1	2,9	2,9	26,5
	Superior no universitaria	5	14,7	14,7	41,2
	Superior universitaria	20	58,8	58,8	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas 2020

Elaborado por: Pilco, E (2020)

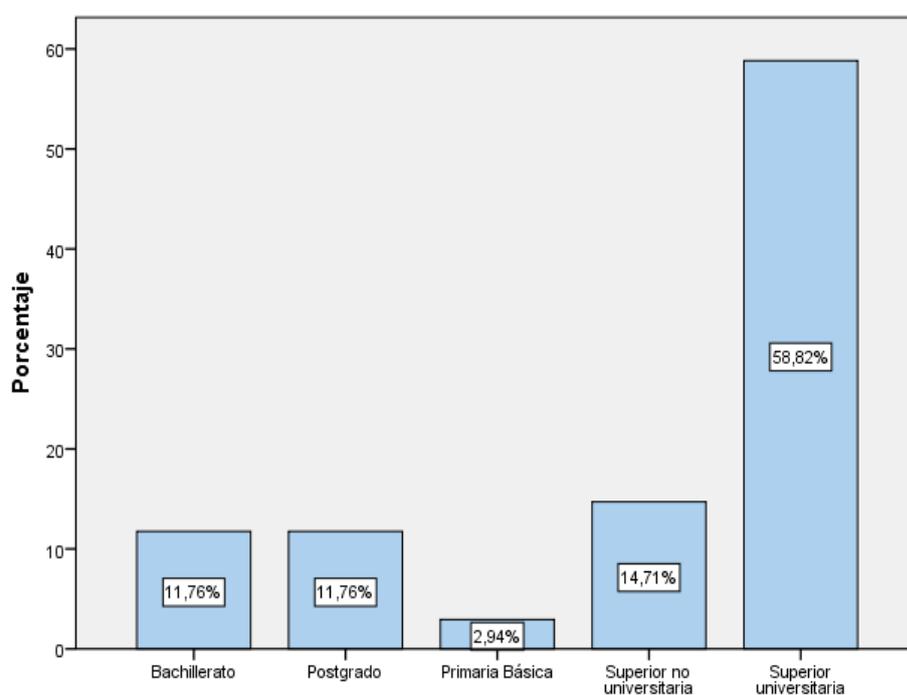


Gráfico 15. *Nivel de instrucción*

Fuente: Encuestas aplicadas 2020

Elaborado por: Pilco, E (2020)

Se identifica que el 58,82% de los encuestados pertenecen a un nivel de instrucción superior universitaria, el 14,71% superior no universitaria, el 11,76% bachillerato, el 11,76% postgrado y el 2,94% nivel de instrucción primaria básica. Se culmina que el mayor porcentaje poseen títulos de superior universitaria.

Ítem 1. Señalización en el centro turístico comunitario

Tabla 23.
Infraestructura

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	3	8,8	8,8	8,8
	Bueno	27	79,4	79,4	88,2
	Muy Bueno	4	11,8	11,8	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas 2020

Elaborado por: Pilco, E (2020)

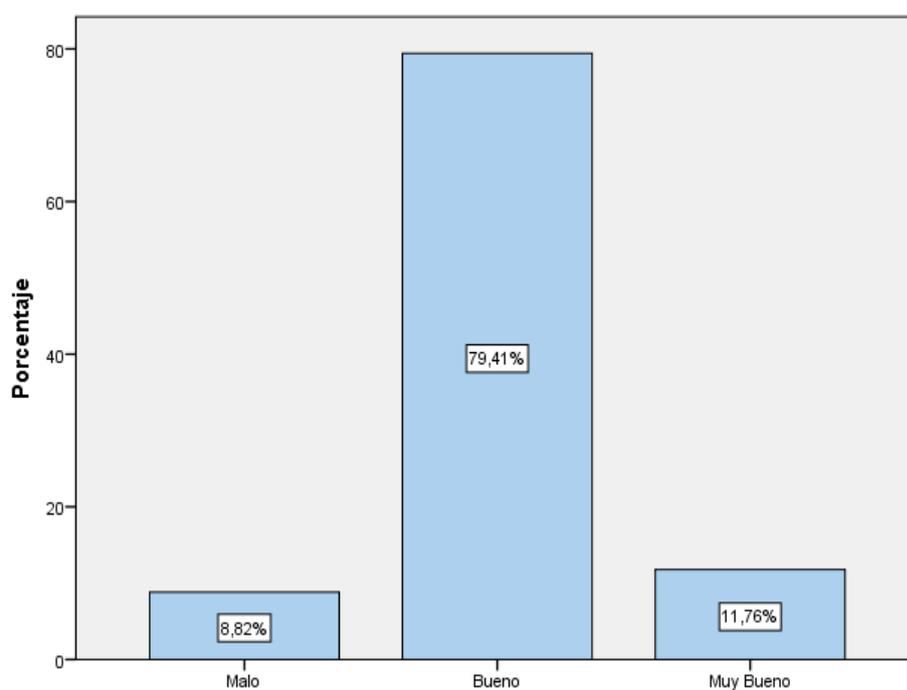


Gráfico 16. Señalización

Fuente: Encuestas aplicadas 2020

Elaborado por: Pilco, E (2020)

La señalización en el centro turístico comunitario es evaluada con el 79,41% bueno, el 11,76% muy bueno y el 8,82% malo. Se culmina que existe un mayor porcentaje el cual plantea que la señalización es relativamente buena, pero se requiere fortalecer la señalización con material e información de calidad.

Ítem 2. Habitaciones en el centro turístico comunitario

Tabla 24.
Habitaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	2	5,9	5,9	5,9
	Malo	4	11,8	11,8	17,6
	Bueno	20	58,8	58,8	76,5
	Muy Bueno	7	20,6	20,6	97,1
	Excelente	1	2,9	2,9	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas 2020

Elaborado por: Pilco, E (2020)

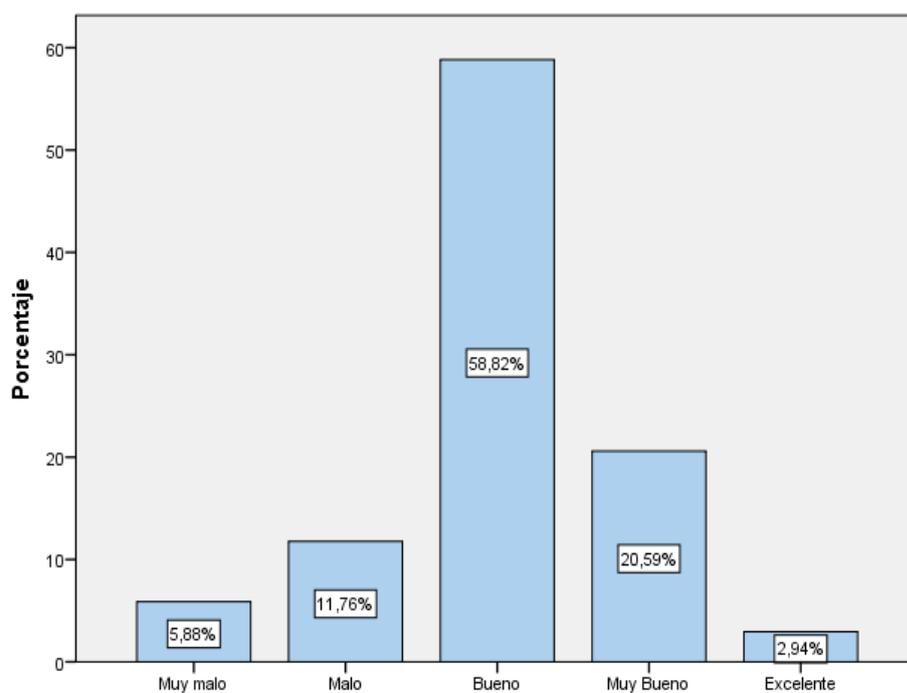


Gráfico 17. *Habitaciones*

Fuente: Encuestas aplicadas 2020

Elaborado por: Pilco, E (2020)

Las habitaciones en el centro turístico comunitario son evaluadas con el 58,82% bueno, el 20,59% muy bueno, el 11,76% malo, el 5,88% muy malo y el 2,94% excelente. Se culmina que el mayor porcentaje considera que las habitaciones son buenas, sin embargo, es importante fortalecer las habitaciones que genere satisfacción total de los turistas.

Ítem 3. Menús ofertados en el centro turístico comunitario

Tabla 25.
Menús ofertados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	1	2,9	2,9	2,9
	Malo	2	5,9	5,9	8,8
	Bueno	22	64,7	64,7	73,5
	Muy Bueno	8	23,5	23,5	97,1
	Excelente	1	2,9	2,9	100,0
Total		34	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas 2020

Elaborado por: Pilco, E (2020)

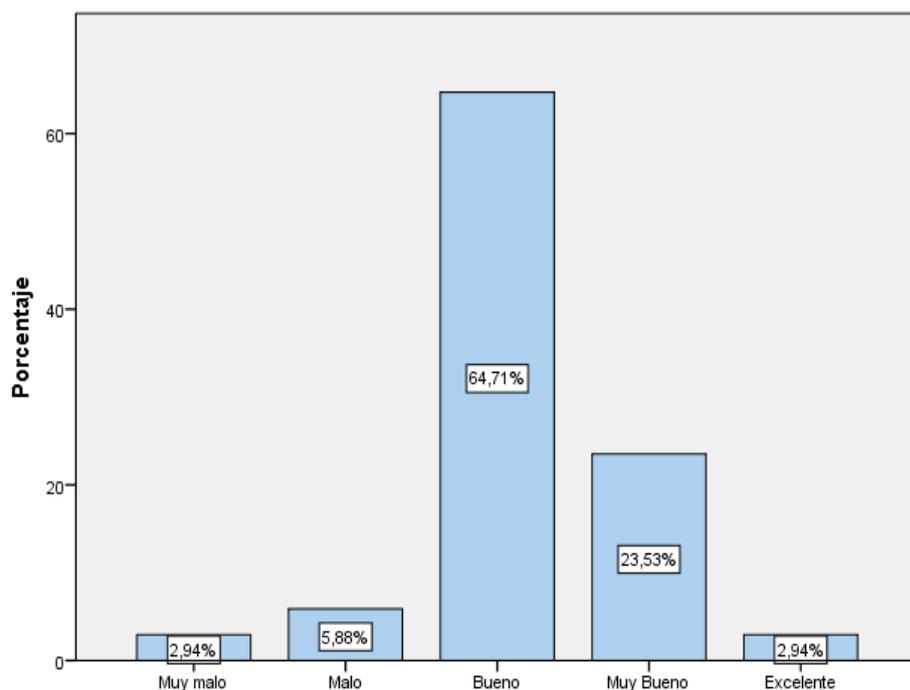


Gráfico 18. *Menús ofertados*

Fuente: Encuestas aplicadas 2020

Elaborado por: Pilco, E (2020)

Los menús ofertados en el centro turístico comunitario son evaluados con el 64,71% bueno, el 23,53% muy bueno, el 5,88% malo, el 2,94% muy malo y el 2,94% excelente. Se culmina que el mayor porcentaje considera que los menús que degustan son buenos, pero requiere mejorar la creatividad en los menús brindados.

Ítem 4. Equipamiento en el centro turístico comunitario

Tabla 26.
Equipamiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	1	2,9	2,9	2,9
	Malo	4	11,8	11,8	14,7
	Bueno	21	61,8	61,8	76,5
	Muy Bueno	8	23,5	23,5	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas 2020

Elaborado por: Pilco, E (2020)

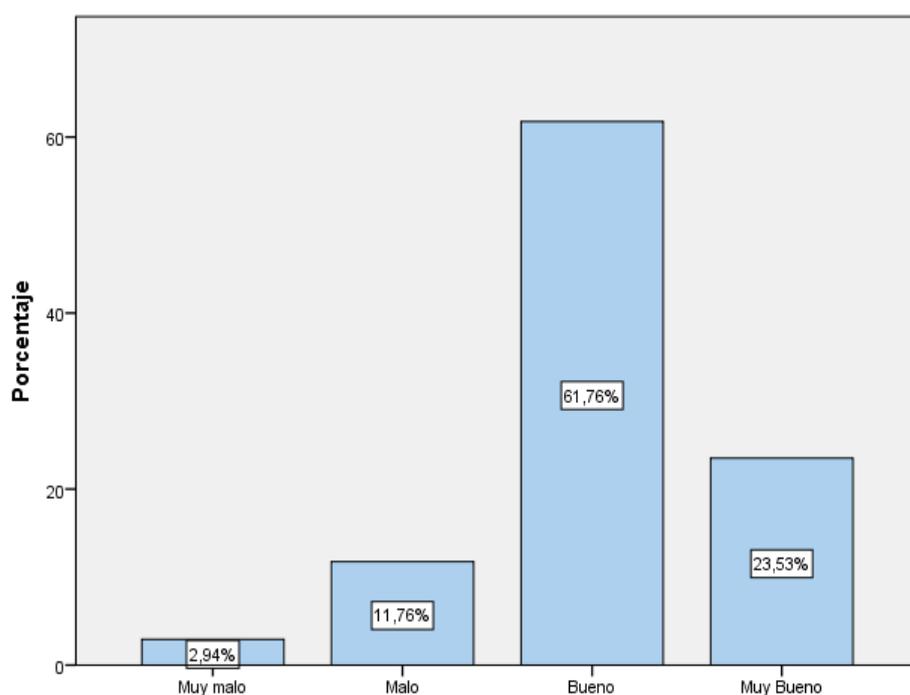


Gráfico 19. *Equipamiento*

Fuente: Encuestas aplicadas 2020

Elaborado por: Pilco, E (2020)

El equipamiento en el centro turístico comunitario es evaluado con el 61,76% bueno, el 23,53% muy bueno, el 11,76% malo y el 2,94% muy malo. Se culmina que cuenta con un equipamiento relativamente bueno, pero es posible mejorar el equipamiento para los turistas.

Ítem 5. Comunicación transmitida por el guía local

Tabla 27.
Comunicación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	7	20,6	20,6	20,6
	Bueno	18	52,9	52,9	73,5
	Muy Bueno	6	17,6	17,6	91,2
	Excelente	3	8,8	8,8	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas 2020

Elaborado por: Pilco, E (2020)

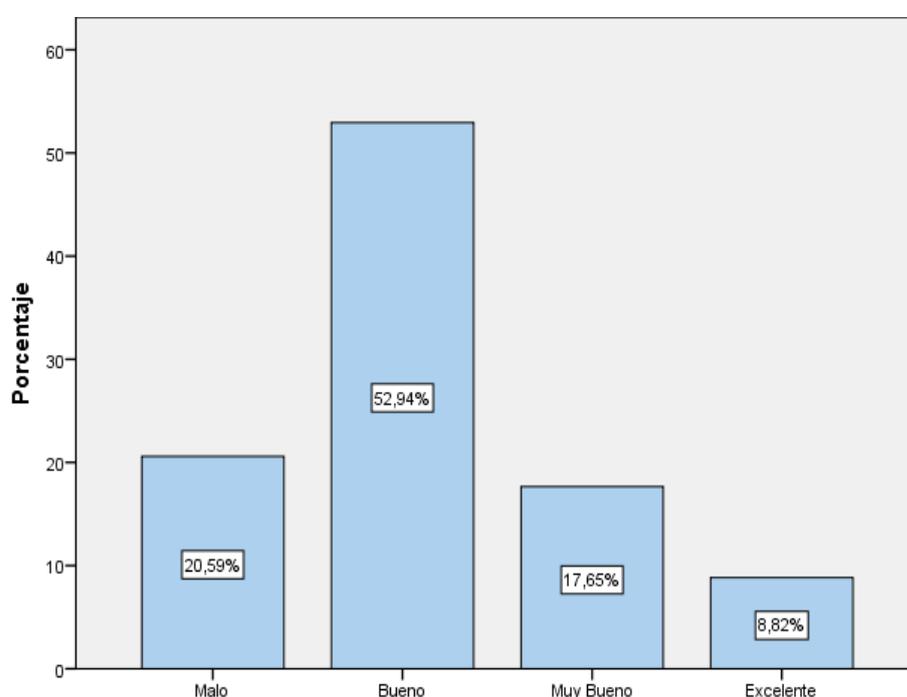


Gráfico 20. *Comunicación*

Fuente: Encuestas aplicadas 2020

Elaborado por: Pilco, E (2020)

La comunicación transmitida por el guía local es evaluada con el 52,94% bueno, el 20,59% malo, el 17,65% muy bueno y el 8,82% excelente. Se culmina que la comunicación impartida por el guía local a los clientes es buena, pero requiere mejorar la interacción de información impartida con los turistas.

Ítem 6. Conocimiento del patrimonio por el guía local

Tabla 28.

Conocimiento del patrimonio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	1	2,9	2,9	2,9
	Malo	4	11,8	11,8	14,7
	Bueno	18	52,9	52,9	67,6
	Muy Bueno	8	23,5	23,5	91,2
	Excelente	3	8,8	8,8	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas 2020

Elaborado por: Pilco, E (2020)

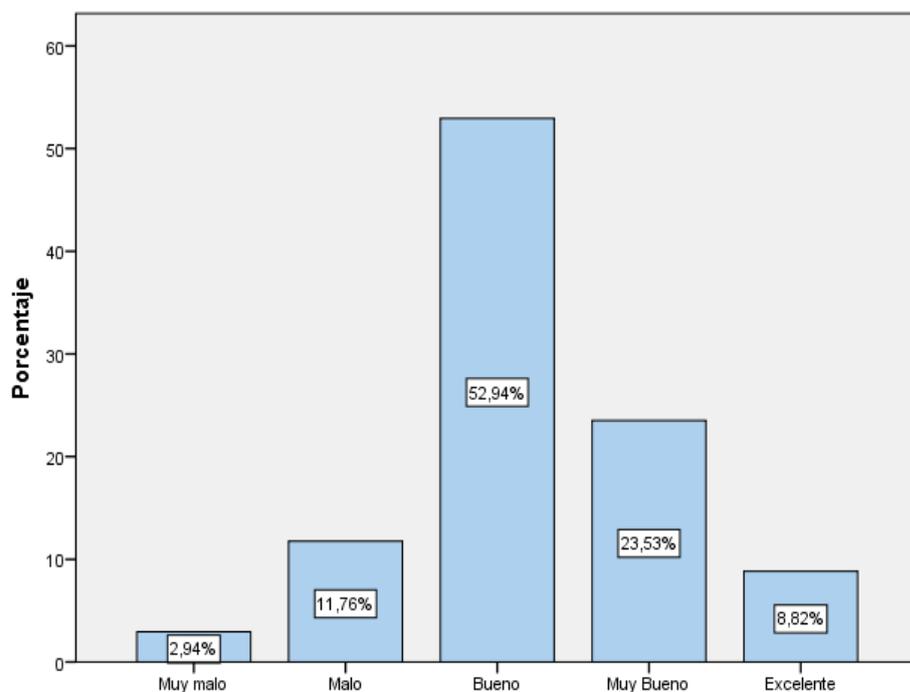


Gráfico 21. *Conocimiento del patrimonio*

Fuente: Encuestas aplicadas 2020

Elaborado por: Pilco, E (2020)

El conocimiento del patrimonio por el guía local es evaluado con el 52,94% bueno, el 23,53% muy bueno, el 11,76% malo, el 8,82% excelente y el 2,94% muy malo. Se culmina que la comunicación transmitida por el guía local a los clientes es bueno, pero requiere que la guianza sea excelente.

Ítem 7. Gestión de reserva en el centro turístico comunitario

Tabla 29.
Gestión de reserva

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	1	2,9	2,9	2,9
	Malo	7	20,6	20,6	23,5
	Bueno	19	55,9	55,9	79,4
	Muy Bueno	7	20,6	20,6	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas 2020

Elaborado por: Pilco, E (2020)

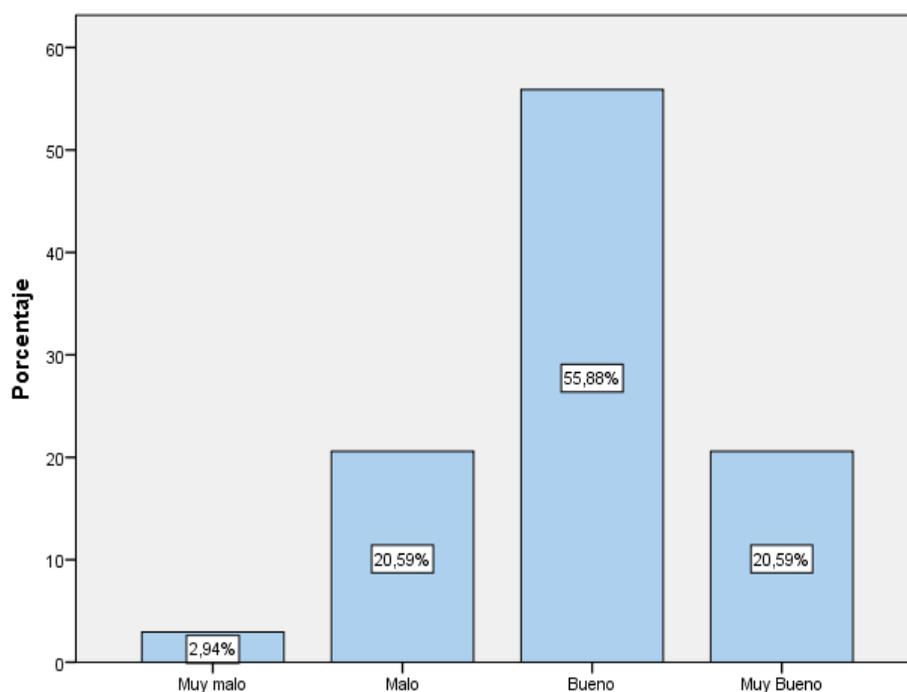


Gráfico 22. *Gestión de la reserva.*

Fuente: Encuestas aplicadas 2020

Elaborado por: Pilco, E (2020)

La gestión de la reserva en el centro turístico comunitario es evaluada con el 55,88% bueno, el 20,59% muy bueno, el 20,59% malo y el 2,94% muy malo. Se culmina que el manejo de la gestión de reserva es relativamente bueno por lo que requiere fortalecer la gestión para el desarrollo turístico de la comunidad.

Ítem 8. Capacidad de respuesta el centro turístico comunitario

Tabla 30.
Capacidad de respuesta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	1	2,9	2,9	2,9
	Malo	7	20,6	20,6	23,5
	Bueno	18	52,9	52,9	76,5
	Muy Bueno	7	20,6	20,6	97,1
	Excelente	1	2,9	2,9	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas 2020

Elaborado por: Pilco, E (2020)

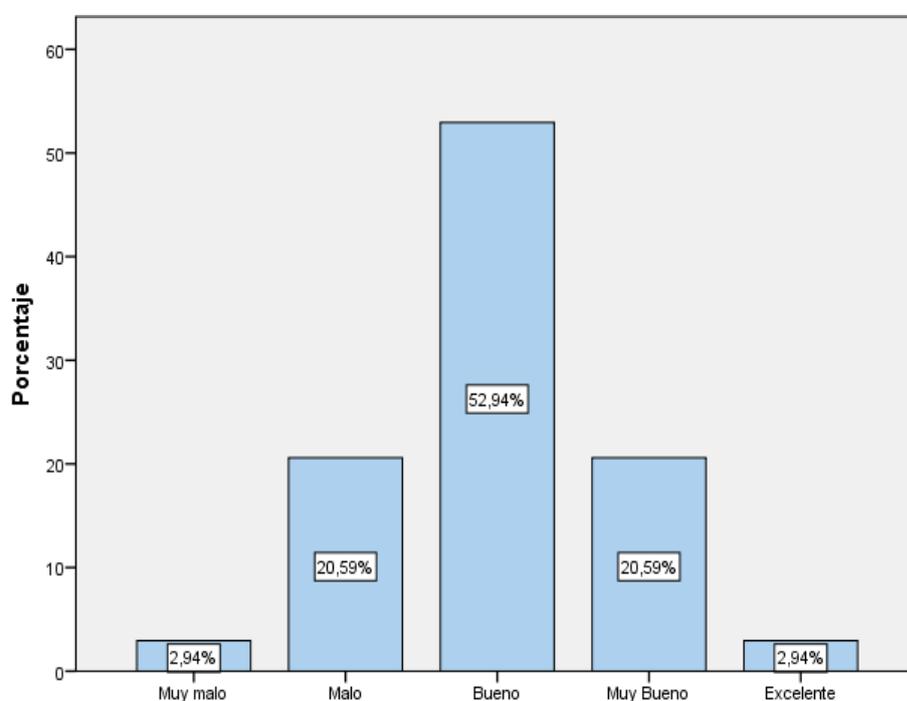


Gráfico 23. Capacidad de respuesta

Fuente: Encuestas aplicadas 2020

Elaborado por: Pilco, E (2020)

La capacidad de respuesta en el centro turístico comunitario es evaluada con el 52,94% bueno, el 20,59% muy bueno, el 20,59% malo, el 2,94% muy malo y el 2,94% excelente. Se culmina que la capacidad de respuesta a los clientes es buena, sin embargo, se requiere fortalecer prácticas para responder de forma rápida y efectiva las solicitudes de los clientes.

Ítem 9. Unidades especializadas de transporte turístico

Tabla 31.
Transporte turístico

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	9	26,5	26,5	26,5
	Bueno	15	44,1	44,1	70,6
	Muy Bueno	10	29,4	29,4	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas 2020

Elaborado por: Pilco, E (2020)

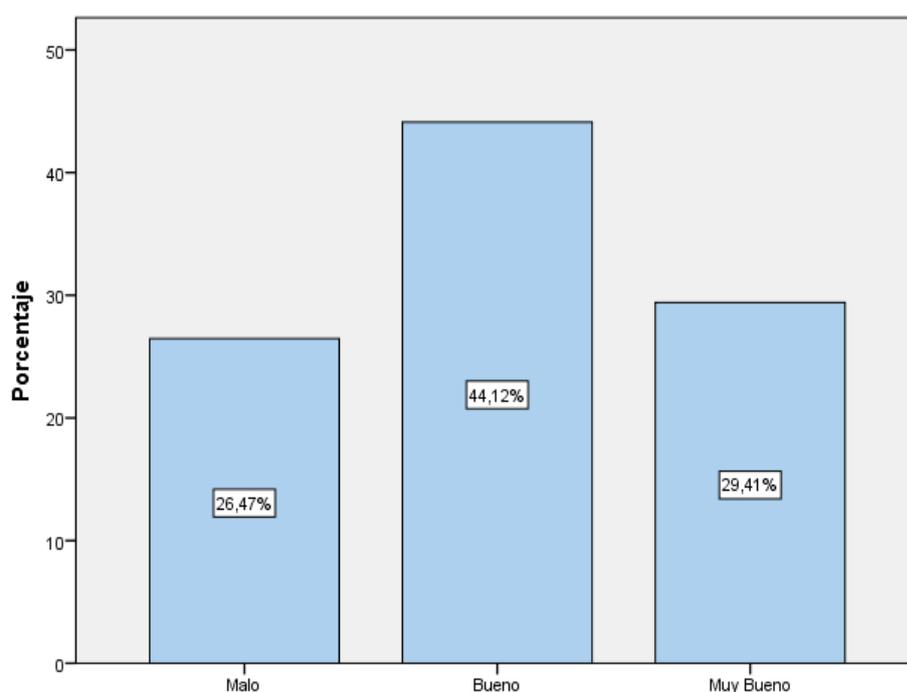


Gráfico 24. *Transporte turístico*

Fuente: Encuestas aplicadas 2020

Elaborado por: Pilco, E (2020)

Las unidades especializadas de transporte turístico para acudir al centro turístico comunitario son evaluadas con el 44,12% bueno, el 29,41% muy bueno y el 26,47% malo. Se culmina que el transporte turístico bajo reserva en los operadores de turismo y agencias de viajes es relativamente bueno y por lo general se encuentra buses o cooperativas de taxis en la cabecera cantonal.

Ítem 10. Gestión operativa en el centro turístico comunitario

Tabla 32.
Gestión operativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	5	14,7	14,7	14,7
	Bueno	21	61,8	61,8	76,5
	Muy Bueno	7	20,6	20,6	97,1
	Excelente	1	2,9	2,9	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas 2020

Elaborado por: Pilco, E (2020)

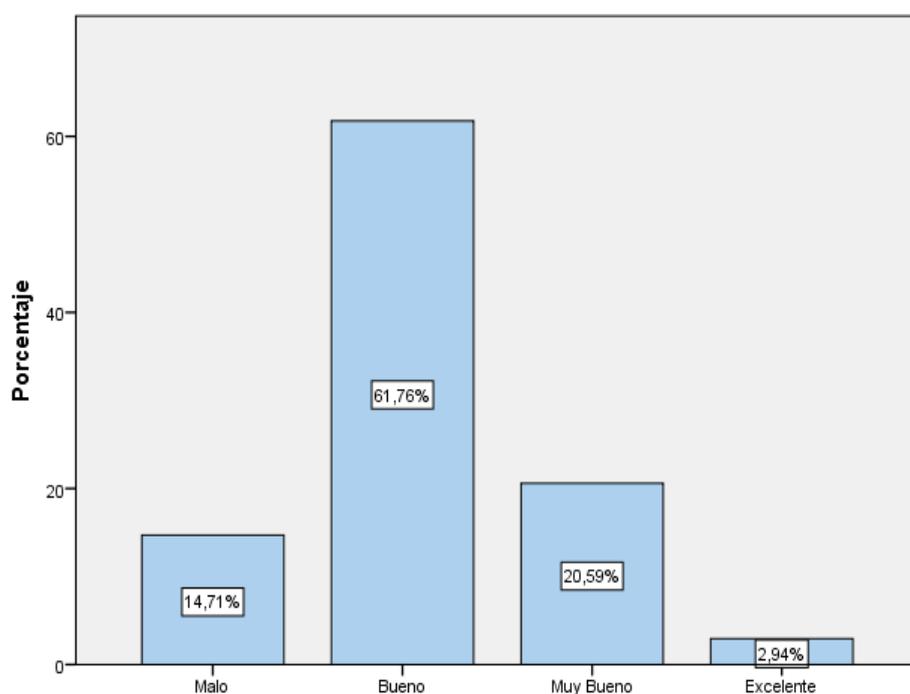


Gráfico 25. *Gestión operativa*

Fuente: Encuestas aplicadas 2020

Elaborado por: Pilco, E (2020)

La gestión operativa del transporte turístico en el centro turístico comunitario es evaluada con el 61,76% bueno, el 20,59% muy bueno, 14,71% malo y el 2,94% excelente. Se culmina que la organización, programación de las salidas, cumplimiento de las funciones y requisitos son relativamente buenos que requieren fortalecer para una gestión eficiente.

Anexo 12. Propuesta

1. Título de la propuesta

Proceso de gestión de calidad para los servicios turísticos comunitarios de la Parroquia Santiago de Calpi, cantón Riobamba.

2. Antecedentes

La autora Abate (2018) en su investigación denominada “Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001-2015 orientado en la Productividad de una Empresa Dedicada a la Elaboración de Productos y Servicios de Limpieza para Industrias de Consumo Masivo” detectó que los procesos rutinarios y no rutinarios, ejecutados en las diferentes áreas, eran realizados de forma empírica no documentada y sin medir el impacto de los mismos en los resultados de calidad y productividad de la organización partiendo de esta premisa, pudo diseñar un sistema de gestión de calidad como punto de partida para la medición de indicadores estratégico.

El autor Solís (2017) en su investigación “Mejora de la Calidad de servicio en una empresa de alimentos Los Olivos” identificó el problema que está relacionado con el servicio al cliente y fidelización, para dar solución mediante un manual de organizaciones y funciones, en el cual, detalló las tareas a realizar por cada área funcional, así mismo, propuso un programa para fidelizar al cliente e incrementar las ventas.

El autor Quezada (2016) en su investigación “Modelo de gestión de calidad para la mejora de los restaurantes de la ciudad de Ambato” diagnóstico el estado situacional de los restaurantes a través de técnicas y herramientas investigativas por lo cual propuso un modelo basado en la teoría de Edward Deming aplicado en los restaurantes tomando en cuenta que no todos los administradores, tienen algún estudio sobre el tema.

El autor Hidalgo (2015) en su investigación denominada “Modelo de Gestión para mejorar la calidad de atención al usuario del GADM Cantón Babahoyo” evidenció la necesidad de mejorar sus procesos administrativos con el fin de optimizar su gestión interna, por lo cual se direccionó la investigación hacia la búsqueda de la calidad en el servicio administrativa.

3. Justificación

Una organización competitiva es aquella capaz de generar valor a sus clientes internos y externos, al tiempo que mejore su productividad, optimice sus costos operativos y de gestión e incremente sus niveles de rentabilidad. Esto es posible en la actualidad, a través del sistema de gestión basado en procesos, permite a las compañías una dirección orientada hacia resultados, en función de procesos sistémicos que depende de la planeación e integración de los recursos. (Hernández, Martínez, & Cardona, 2015, p. 141)

La propuesta realizada responde a la necesidad de los centros turísticos comunitarios de la Parroquia Santiago de Calpi para brindar servicios turísticos comunitarios eficientes, diseñando así el proceso de gestión de calidad que permita brindar información y documentación basados en la norma ISO 9001: 2015, el cual aporte la mejora continua para alcanzar un mejor desempeño, servicios turísticos consistentes y que en un futuro a través de la certificación de calidad sean un referente local, nacional e internacional.

Además, la propuesta planteada aporta al proyecto macro denominado “Calidad y oferta de servicios turísticos comunitarios de las parroquias rurales del cantón Riobamba” aprobado por la carrera Gestión Turística y Hotelera de la Universidad Nacional de Chimborazo y Dirección de Gestión de Turismo del GAD Municipal del Cantón Riobamba.

4. Objetivos

4.1. Objetivo general

- Diseñar el proceso de gestión de calidad bajo los lineamientos de la Norma ISO 9001-2015 para los servicios turísticos comunitarios de la Parroquia Santiago de Calpi, cantón Riobamba

4.2. Objetivos específicos

- Caracterizar los procedimientos de gestión de calidad para los centros turísticos comunitarios
- Diseñar la estructura documental del proceso de gestión de calidad para los centros turísticos comunitarios
- Determinar las fases para la implementación del sistema de gestión de calidad para los centros turísticos comunitarios

5. Diagnóstico de la Parroquia Santiago de Calpi

5.1. Entorno geográfico

En el diagnóstico del entorno geográfico se describe la población, composición étnica, clima, límites, las comunidades, servicios básicos que posee la Parroquia Santiago de Calpi obteniendo como resultado la siguiente información:

Cuadro 7.
Entorno geográfico

Datos	Información
Población Parroquial	6469 habitantes
Composición étnica	Conformada mayoritariamente por población indígena en las 17 comunidades. En la cabecera parroquial y la comunidad de Asunción, se consideran mestizos.
Clima	La temperatura media en la Parroquia Calpi fluctúa entre 5 y 13 °C.
Límites	Norte: Comunidades de San Andrés, Cantón Guano Sur: Río Chibunga, Comunidades Gatazos Cantón Colta Este: Parroquia Licán, Cantón Riobamba
Comunidades	Chiquicaz, Telempala, Gaushi, Nitoluisa, San José de Chancahuán, Chamboloma, Calpiloma, Jatari Campesino, Gultuz, Rumicruz, San Francisco de Cunuhuachay, La Moya, Asunción, Palacio Real, San Vicente de Luisa, San Vicente de Bayubug, Bayushi San Vicente.
Servicios Básicos	- Agua potable: Con dotación de agua potable cuenta únicamente la cabecera parroquial y dos comunidades que son: Asunción y Palacio Real, las demás comunidades lo obtienen por agua entubada. - Energía eléctrica: El 92.20% de la población en la parroquia de Calpi es abastecido de energía eléctrica a través de la empresa eléctrica de servicio público. - Telefonía: La empresa Claro es la que más cobertura tiene dentro de la parroquia brindando el servicio de comunicación a través de llamadas. - Internet: SIETEL registra a 604 abonados de telefonía fija y 2237 usuarios del servicio de Internet. - Salud: Los servicios de salud en la Parroquia se llevan a cabo en un Centro y subcentro hasta donde acuden las personas a la prevención de enfermedades. - Vivienda: La mayoría es casa 78%, mediagua 14.72% y apenas el 3% es choza; en cuanto a los materiales y al estado de los mismo es en alto porcentaje bueno y los principales materiales son de hormigón los techos, duela o tablón los pisos y las paredes exteriores son de hormigón. - Educación: La mayoría habitantes de la parroquia accede a la educación primaria 94,38%, secundaria 82,35%, bachiller 62,10% y superior 26,09%. Cuentan con cinco instituciones educativas y cuatro centros infantiles del Buen Vivir. - Accesibilidad: Existe un total de 159,39 km entre los que se encuentran ruta local, primaria, secundaria, estatal, calle, pasaje y senderos.

Fuente: PDOT Calpi, 2015

Elaborado por: Pilco, E. (2020)

5.2. Entorno turístico

En el diagnóstico del entorno turístico se describe el nombre, los servicios turísticos, los productos turísticos, los atractivos turísticos, las fundaciones y las observaciones de los centros turísticos comunitarios pertenecientes a la Parroquia Santiago de Calpi obteniendo como resultado la siguiente información:

Cuadro 8.
Entorno turístico

Nombre	Servicios Turísticos	Productos Turísticos	Atractivos Turísticos	Fundaciones	Observaciones
Palacio Real	Alojamiento Alimentación Guianza	Yakanapak Ñan	-Volcán Chimborazo -Hacienda Simón Bolívar -Museo de la llama -Mirador Rayo Loma -Centro Artesanal “Sumak Kawsay”	-Chimborazo: capacitación en turismo. -Ahuana: apoyo en la construcción hilandería, restaurante, museo, guardería y mini camal para fines turísticos.	No cuenta con la infraestructura adecuada para personas con capacidades diferentes.
Quilla Pacari	Alojamiento Alimentación Guianza	Ninguna	-Piedra Blanca -Mirador Rayo Loma -Vertiente Agua Dulce	Ahuana: La elaboración de mermeladas es distribuida con el nombre comercial Ahuana.	Al momento de realizar el recorrido en el lugar no se cuenta con señalética. Los senderos del lugar no están en buenas condiciones.
La Moya	Alojamiento Alimentación Guianza	Incañan Lubuñan Ruta de los hieleros	-Volcán Chimborazo -Cañón Punta Loma - Mirador Rayo Loma - Túnel de los soldados - Iglesia San Agustín - Centro de interpretación La Moya.	Arte Nativo: Promueve investiga, preserva el patrimonio cultural mediante voluntariados para la comunidad.	No cuenta con un espacio para recepción donde brinde información a todas las personas que lleguen al centro turístico comunitario.
Jatari Campesino	Alimentación Guianza	Ninguna	- Volcán Chimborazo -Cañón Punta Loma - Mirador Rayo Loma	Ninguna	En la cafetería ofertan solamente dos tipos de bebidas, así como el canelazo y la sangoracha.

Fuente: Informe Emprendimientos Comunitarios, 2019

Elaborado por: Pilco, E. (2020)

Una vez analizado el medio geográfico y turístico de la parroquia, se realizó la matriz FODA en general, en la fue detectada la principal problemática de la Parroquia Santiago de Quito se ponderó la deficiente calidad en la prestación de servicios turísticos sobre cinco (nivel alto) por tal motivo genera limitada como afluencia de turismo a nivel local, nacional e internacional.

Cuadro 9.
Matriz FODA

ANÁLISIS FODA													
FORTALEZAS			DEBILIDADES			OPORTUNIDADES			AMENAZAS				
F1.	Recursos naturales y culturales	5	D1.	Deficiente calidad en la prestación de servicios turísticos	5	O1.	Apoyo de fundaciones en proyectos turísticos comunitarios.	4	A1.	Competencia con otros centros de turismo comunitario.	5		
F2.	Vías de acceso	4	D2.	Desconocimiento técnico turístico por parte del personal.	4	O2.	Ubicación Estratégica cerca del Volcán Chimborazo	3	A2.	Desconocimiento de la población sobre el potencial turístico comunitario.	5		
F3.	Transporte disponible	4	D3.	Limitados servicios y facilidades turísticas.	4	O3.	Capacitación técnica por parte de instituciones públicas y privadas	5	A3.	Desinterés de la población por participar en la actividad turística.	4	TOTAL	
F4.	Servicios Básicos	4	D4.	Limitada promoción y publicidad de los productos y servicios turísticos	4	O4.	Microempresas dedicadas a la elaboración de productos turísticos.	4	A4.	Crisis económica del país	5		
F5.	Identidad Cultural	5	D5.	Limitados convenios con operadoras de turismo y agencias de viajes.	4	O5.	Demanda turística que ingresa al Ecuador	4	A5.	Alteraciones causadas por sucesos naturales o por la actividad humana	5		
TOTAL		22			21			20			24	87	
PORCENTAJE		25%			24%			23%			28%	100%	

Fuente: Diagnóstico de las comunidades de la Parroquia Santiago de Calpi
Elaborado por: Pilco, E. (2020)

Se ponderó del 1 al 5 según su relevancia, siendo el 1 el más bajo y el 5 el más alto, en donde la suma de las fortalezas y oportunidades se obtuvo un 48% y la suma de debilidades y amenazas un 52%, lo que indica que es necesario minimizar las debilidades y generar el mayor provecho de las fortalezas y oportunidades. El principal problema es la deficiente calidad en la prestación de servicios turísticos por lo que se requiere diseñar el proceso de gestión de calidad.

6. Desarrollo de la propuesta

El diseño del proceso de gestión de calidad en los centros turísticos comunitarios se encuentra compuesto por los siguientes pasos:

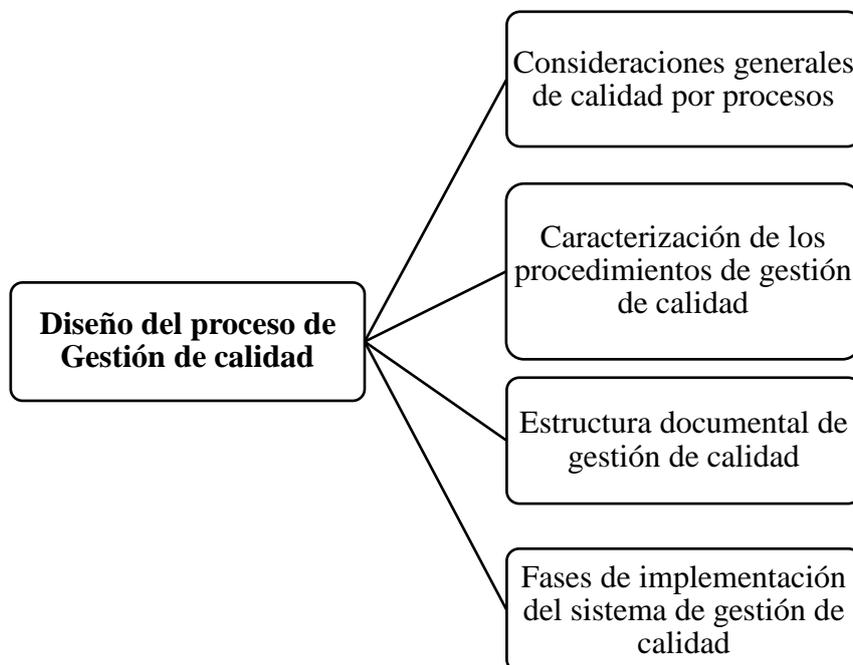


Gráfico 26. Esquema de la propuesta
Elaborado por: Pilco, E. (2020)

7. Consideraciones generales de calidad por procesos

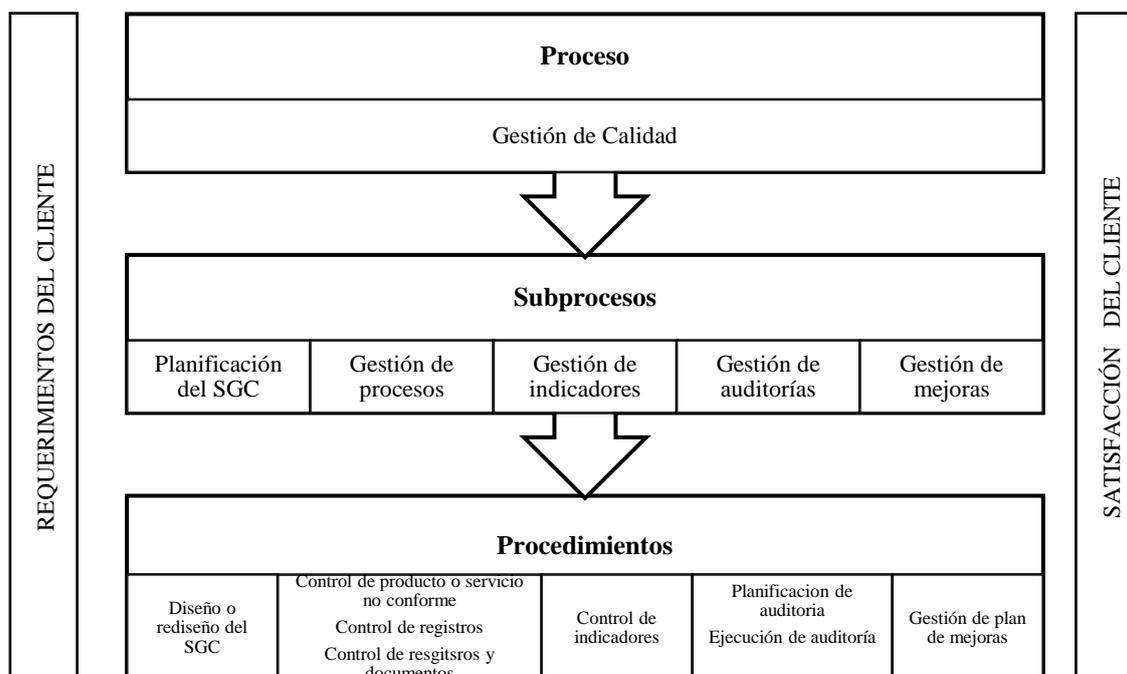


Gráfico 27. Consideraciones generales de calidad
Elaborado por: Pilco, E. (2020)

7.1. Sistema de gestión de calidad (SGC)

Sistema de Gestión de Calidad reúne normas internacionales que se interrelacionan mutuamente para lograr mayor cumplimiento de requisitos de calidad en una entidad, implica satisfacer los requerimientos acordados con sus clientes a través de una mejora continua, de manera ordenada y sistemática. (Carriel , Barros, & Fernadez , 2018, p. 629)

7.2. Norma ISO 9001:2015

Es una norma ISO internacional que se aplica a los Sistemas de Gestión de Calidad de organizaciones públicas y privadas. Se trata de un método de trabajo excelente para la mejora de la calidad de los productos y servicios, así como la satisfacción del cliente. (Vélez, 2018, p. 12)

7.3. Proceso gestión de calidad

“Los procesos son un conjunto de actividades relacionadas entre sí o que interactúan, transformando elementos de entrada en elementos de salida. En estas actividades pueden intervenir partes tanto internas como externas y también hay que tener en cuenta los clientes” (ISO, 2015).

El proceso de gestión de calidad es muy importante al momento de implementar un sistema de gestión de calidad porque permite definir las directrices a seguir en una organización mediante herramientas y acciones que controlen la calidad para evitar desviaciones en los procesos del sistema por tanto en los centros turísticos comunitarios debe garantizar la calidad de los servicios turísticos en base a la gestión de la calidad.

7.4. Subprocesos

“Un Subproceso es un proceso en sí mismo (un conjunto de actividades que tienen una secuencia lógica que cumple propósitos claros), cuya funcionalidad es parte de un proceso más grande” (MDT, 2020).

Los subprocesos de gestión de calidad más óptimos que deben tener los centros turísticos comunitarios son: la planificación de la gestión de calidad, gestión de procesos, gestión de auditorías y gestión de plan de mejoras para cumplir los propósitos que forman parte del proceso más grande.

7.5. Procedimientos

“Es una forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso. Cuando se tiene un proceso que tiene que ocurrir en una forma específica, y se especifica cómo sucede, usted tiene un procedimiento” (ISO, 2015).

Los procedimientos identificados para el proceso gestión de calidad son necesarios al momento de documentar la operación de los procesos de esta manera son sometidos bajo control para asegurar el manejo adecuado de la documentación vigente y útil para los centros turísticos comunitarios.

Se debe identificar claramente los procesos, subprocesos, procedimientos que permitan una adecuada gestión de la calidad, además de los responsables de cada uno de ellos, y de las actividades que se desarrollan.

Cuadro 10.
Gestión de calidad por procesos

TIPO DE PROCESO	PROCESO	RESPONSABLE DEL PROCESO	SUBPROCESO	PROCEDIMIENTO	ACTIVIDADES	BASE LEGAL
Dirección	02. Gestión de Calidad	Coordinador de Gestión de Calidad	01. Planificación del sistema de gestión de calidad	01. Diseño o rediseño del sistema de gestión de la calidad	1. Matriz de necesidades y expectativas de las partes interesadas 2. Mapa de procesos 3. Matriz de interacción de procesos 4. Manual de calidad	
			02. Gestión de procesos	01. Control de producto no conforme 02. Control de registros	1. Registros de identificación de productos no conforme 1. Registro de acciones correctivas 2. Registro de acciones preventivas 3. Registro de correcciones	- Constitución de la Republica - Reglamento de Centros de Turismo Comunitario
			03. Gestión de indicadores	03. Control de registros y documentos	1. Listado de registros y documentos	- Modelo de Evaluación verificación o certificación
			04. Gestión de auditorías	01. Planificación de auditoría 02. Ejecución de auditorías	1. Informe de indicadores de gestión del sistema de gestión de calidad 1. Programa de auditorías 2. Plan de auditorías 1. Informe general de auditoria	- Reglamento Internos
			05. Gestión de mejoras	01. Gestión de mejoras	1. Plan de acción de mejoras 2. Informe de seguimiento del plan de mejoras	

Elaborado por: Pilco, E. (2020)

8. Caracterización de los procedimientos de gestión de calidad

Según Rojas (2017) interpreta con la identificación y agrupación de actividades en los distintos procesos y subprocesos se procede a realizar la caracterización, un documento que

describe esquemáticamente la secuencia de actividades que se deben seguir por las personas involucradas en el desarrollo de un proceso.

8.1. Planificación del sistema de gestión de calidad

1. Información general

1.1. Objetivo

Determinar la planificación del sistema de gestión de calidad mediante actividades para la mejora continua de los procesos de la organización.

1.2. Alcance

El subproceso empieza y termina con el diseño o rediseño del sistema de gestión de calidad, el cual se aplicará en el centro turístico comunitario.

1.3. Responsable

Líder de la comunidad

Personal del centro turístico comunitario

2. Procedimiento

2.1. Diseño o rediseño del sistema de gestión de calidad

Cuadro 11.

Caracterización de diseño o rediseño de gestión de calidad

No.	Entrada	Responsable ¿Quién?	Actividad ¿Qué?	¿Cómo?	Salida
1	Norma ISO 9001:2015	Coordinador de calidad	Establecer la política y objetivos de calidad	Mediante la misión, visión, valores de la organización	Política y objetivos de calidad
2	Información de cuestiones internas y externas	Coordinador de calidad	Determinar los factores positivos y negativos de la organización	Mediante la herramienta FODA (fortalezas, oportunidades, debilidades, amenazas)	Factores internos y externos analizados
3	Factores internos y externos	Coordinador de calidad	Ingresar información en la matriz de necesidades y expectativas	Mediante la estructura que integra las partes interesadas	Matriz de necesidades y expectativas
4	Modelo de mapa de procesos	Coordinador de calidad	Identificar los procesos	Mediante la gráfica del mapa de procesos y tipología	Mapa de procesos

5	Mapa de procesos	Coordinador de calidad	Caracterizar los procesos	Mediante las fichas de procesos	Caracterizaciones de procesos
6	Procesos definidos	Coordinador de calidad	Ingresar información en la matriz de interrelación de los procesos	Mediante la matriz de secuencia o interrelación de procesos	Matriz de interrelación de procesos
7	Modelo de manual de calidad	Coordinador de calidad	Ingresar información en el manual de calidad	Mediante la misión, visión, objetivos, política de calidad, gestión de procesos	Manual de Calidad
8	Registros y documentos	Coordinador de calidad	Verificar los registros y documentos	Mediante la revisión de información	Registros y documentos verificados

Elaborado por: Pilco, E. (2020)

3. Diagrama de flujo

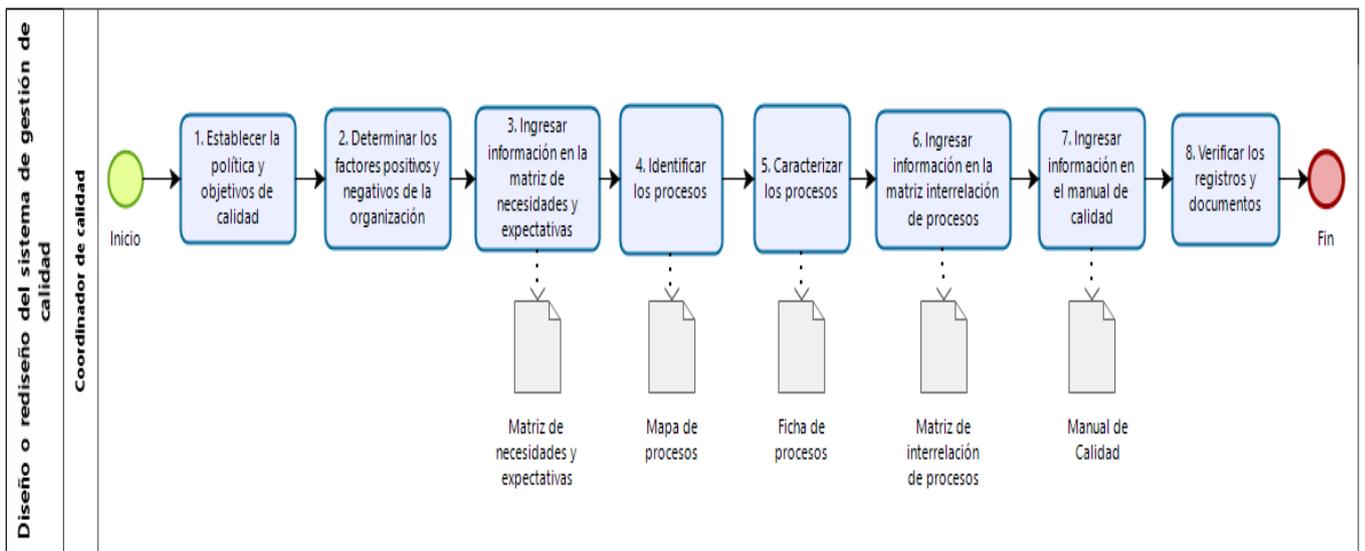


Gráfico 28. Flujograma de diseño o rediseño de gestión de calidad.

Elaborado por: Pilco, E. (2020)

4. Documentación del proceso

4.1. Registros

Cuadro 12.

Registros de planificación del SGC

Registro	Ubicación	Recuperación		Retención	Disposición
		Orden	Acceso		
Matriz de necesidades y expectativas de las partes interesadas	Centro turístico comunitario	Cronológicamente	Restringida	5 años	Digitalizado Archivo
Matriz de interrelación de procesos	Centro turístico comunitario	Cronológicamente	Restringida	5 años	Digitalizado Archivo

Elaborado por: Pilco, E. (2020)

4.2. Formatos de documentos

Cuadro 13.

Formatos de planificación del SGC

Código	Nombre	Versión	Fecha última revisión	Distribución
CTC- DGC-02-01-01.02	Mapa de procesos	01	30/11/2020	Responsable de planificación del sistema de gestión de calidad
CTC-DGC-02-01-01.04	Manual de calidad	01	30/11/2020	Responsable de planificación del sistema de gestión de calidad

Elaborado por: Pilco, E. (2020)

8.2. Gestión de procesos

1. Información general

1.1. Objetivo

Determinar la gestión de procesos mediante actividades para prevenir el incumplimiento de requisitos de productos o servicios no intencionales.

1.2. Alcance

El subproceso empieza con el control de producto no conforme y termina con el control de registros y documentos, el cual se aplicará en el centro turístico comunitario.

1.3. Responsable

Líder de la comunidad

Personal del centro turístico comunitario

2. Procedimiento

2.1. Control de producto o servicio no conforme

Cuadro 14.

Caracterización de control de producto o servicio no conforme

No.	Entrada	Responsable ¿Quién?	Actividad ¿Qué?	¿Cómo?	Salida
1	Información de falencias	Líder del proceso	Identificar el producto o servicio no conforme	Mediante el registro en el formato de producto o servicio no conforme	Registro de producto o servicio no conforme
2	Registro de producto o servicio no conforme	Líder del proceso	Evaluar el producto o servicio no conforme	Mediante acciones para concesión, reparación, liberación o eliminación.	Evaluación de no conformidad evaluada
3	Evaluación de no conformidad evaluada	Líder del proceso	Enviar el registro de producto o servicio no conforme	Mediante una nota (escrita o correo electrónico)	Registro de producto o servicio enviado
4	Registro de producto o servicio enviado	Coordinador de calidad	Verificar la conformidad de las acciones	Mediante el seguimiento de la toma de decisiones	Verificación de conformidad
5	Verificación de conformidad	Líder del proceso	Registrar correcciones	Mediante la eficacia de la acción, fecha planificada e implementada	Registro de correcciones
6	Información de acciones	Líder del proceso	Registrar acciones correctivas y preventivas	Mediante el origen de las causas de no conformidades	Acciones correctivas y preventivas
7	Verificación de conformidad	Coordinador de calidad	Cerrar no conformidad	Mediante el cumplimiento de acuerdo al registro	Cierre de la no conformidad

Elaborado por: Pilco, E. (2020)

2.2. Control de registros

Cuadro 15.

Caracterización de control de registros

No.	Entrada	Responsable ¿Quién?	Actividad ¿Qué?	¿Cómo?	Salida
1	Información del proceso	Líder del proceso	Elaborar registro	Mediante el formato de registro (encabezado, contenido, firmas) y asignación de nombre	Registro elaborado
2	Registro	Líder del proceso	Enviar registro	Mediante correo electrónico o un escrito	Registro enviado
3	Registro	Coordinador de calidad	Identificar registro	Mediante la asignación de un código para el registro por ejemplo REGISTRO CTC-RGC-02-01-01.01	Registro revisado
4	Registro	Coordinador de calidad	Aprobar registro	Mediante correo electrónico o un escrito	Registro aprobado
5	Registro	Coordinador de calidad	Actualizar registro	Mediante el listado de registros y documentos	Registro codificado
6	Registro	Coordinador de calidad	Difundir registro	Mediante correo electrónico o una copia en papel	Difusión del Registro
7	Registro	Líder del proceso	Proteger registro	Mediante un archivador o carpetas creadas en computador	Registro protegido

Elaborado por: Pilco, E. (2020)

2.3. Control de documentos

Cuadro 16.

Caracterización de control de documentos

No.	Entrada	Responsable ¿Quién?	Actividad ¿Qué?	¿Cómo?	Salida
1	Información del proceso	Líder del proceso	Elaborar documento	Mediante el formato de documento (encabezado, contenido, firmas) y asignación de nombre	Documento elaborado
2	Documento	Líder del proceso	Enviar documento	Mediante correo electrónico o un escrito	Documento enviado
3	Documento	Coordinador de calidad	Identificar documento	Mediante el formato de documentos y asignación de un código DOCUMENTO CTC- DGC-02-01-01.02	Documento revisado
4	Documento	Coordinador de calidad	Aprobar documento	Mediante correo electrónico o un escrito	Documento aprobado
5	Documento	Coordinador de calidad	Actualizar documento	Mediante el listado de registros y documentos	Documento codificado
6	Documento	Coordinador de calidad	Difundir documento	Mediante correo electrónico o una copia en papel	Difusión del documento
7	Documento	Líder del proceso	Proteger documento	Mediante un archivador o carpetas creadas en computador	Documento protegido

Elaborado por: Pilco, E. (2020)

3. Diagrama de flujo

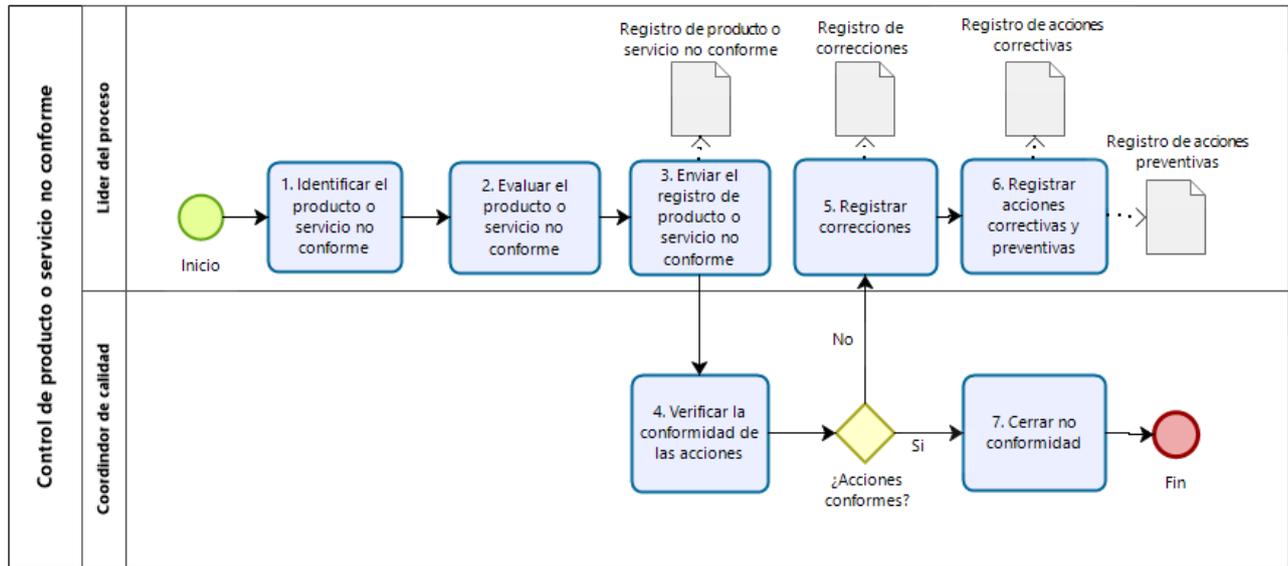


Gráfico 29. Flujograma de control de producto o servicio no conforme
Elaborado por: Pilco, E. (2020)

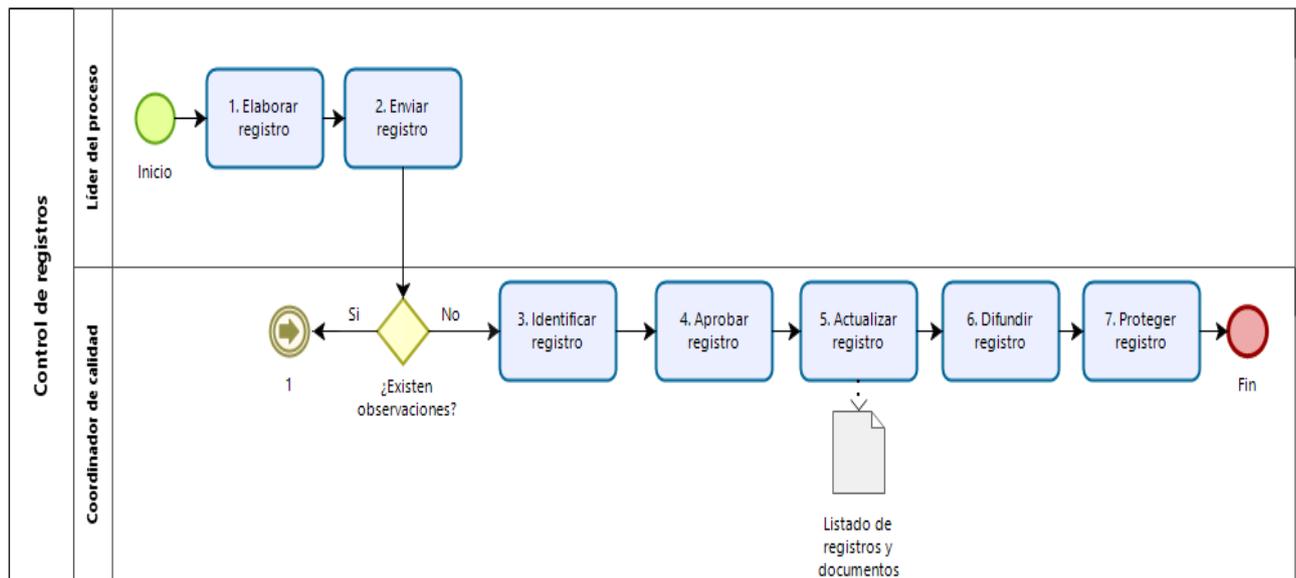


Gráfico 30. Flujograma de control de registros
Elaborado por: Pilco, E. (2020)

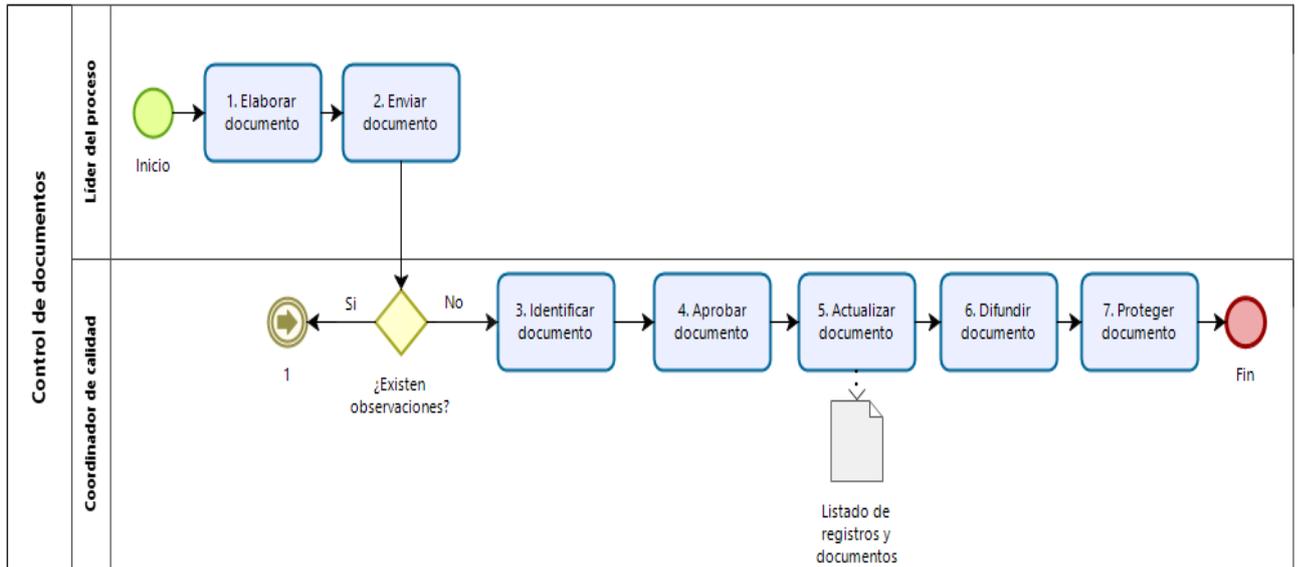


Gráfico 31. *Flujograma de control de documentos*
 Elaborado por: Pilco, E. (2020)

4. Documentación del proceso

4.1. Registros

Cuadro 17.
Registros de gestión de procesos

Registro	Ubicación	Recuperación		Retención	Disposición
		Orden	Acceso		
Registro de producto no conforme	Centro turístico comunitario	Cronológicamente	Restringida	5 años	Digitalizado Archivo
Registro de correcciones	Centro turístico comunitario	Cronológicamente	Restringida	5 años	Digitalizado Archivo
Registro de acciones correctivas	Centro turístico comunitario	Cronológicamente	Restringida	5 años	Digitalizado Archivo
Registro de acciones preventivas	Centro turístico comunitario	Cronológicamente	Restringida	5 años	Digitalizado Archivo
Listado de registros y documentos	Centro turístico comunitario	Cronológicamente	Restringida	5 años	Digitalizado Archivo

Elaborado por: Pilco, E. (2020)

8.3. Gestión de indicadores

1. Información general

1.1. Objetivo

Determinar la gestión de indicadores mediante actividades para cumplir los objetivos del sistema de gestión de calidad

1.2. Alcance

El subproceso empieza y termina con el control de indicadores, el cual se aplicará en el centro turístico comunitario.

1.3. Responsable

Líder de la comunidad

Personal del centro turístico comunitario

2. Procedimiento

2.1. Control de indicadores

Cuadro 18.

Caracterización de control de indicadores

No.	Entrada	Responsable ¿quién?	Actividad ¿qué?	¿cómo?	Salida
1	Objetivos del proceso	Líder del proceso	Establecer tipo de indicador	Mediante las categorías de eficiencia, eficacia y efectividad.	Tipo de indicador
2	Tipo de indicador	Líder del proceso	Definir fórmula de cálculo	Mediante la operación matemática que brinde cumplimiento del objetivo	Fórmula del indicador
3	Fórmula del indicador	Líder del proceso	Analizar resultados	Mediante los resultados de operación matemática	Resultados analizados
4	Resultados analizados	Líder del proceso	Plantear acciones	Mediante los resultados y estructura del registro de acciones	Registro de acciones correctivas y preventivas
5	Modelo de informe de indicador	Líder del proceso	Registrar resultados en informe de indicadores	Mediante la estructura del informe	Informe de indicadores de gestión
6	Informe del indicador	Líder del proceso	Enviar informe de indicadores de gestión	Mediante correo electrónico o un escrito	Informe de indicadores de gestión
7	Informe del indicador	Coordinador de calidad	Aprobar informe de indicadores	Mediante la revisión del coordinador de calidad	Indicadores consolidados

Elaborado por: Pilco, E. (2020)

3. Diagrama de flujo

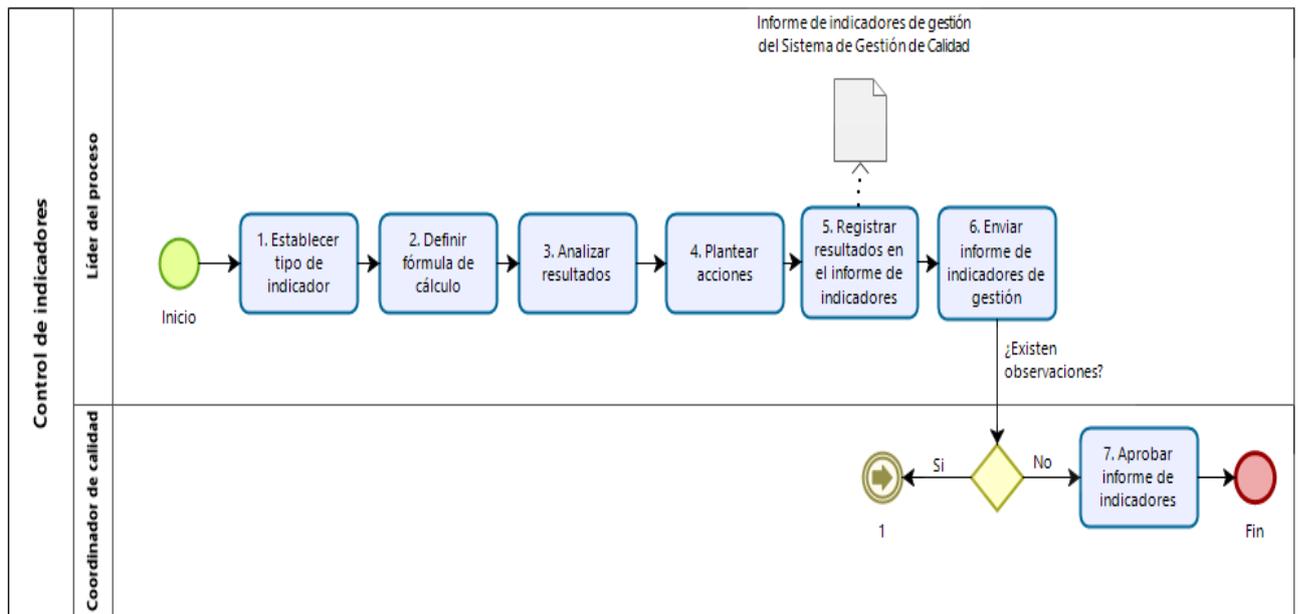


Gráfico 32. Flujograma de control de indicadores
Elaborado por: Pilco, E. (2020)

4. Documentación del proceso

4.1. Formatos de documentos

Cuadro 19.
Documentos de control de indicadores

Código	Nombre	Versión	Fecha última revisión	Distribución
CTC-DGC-02-03-01.01	Informe de indicadores de gestión del SGC	01	30/11/2020	Responsable de gestión de indicadores

Elaborado por: Pilco, E. (2020)

8.4. Gestión de auditorías

1. Información general

1.1. Objetivo

Determinar la gestión de auditorías mediante actividades para la informar los resultados de los procesos del sistema de gestión de calidad.

1.2. Alcance

El subproceso empieza con la planificación de auditorías y termina con la ejecución de la misma, el cual se aplicará en el centro turístico comunitario.

1.3. Responsable

Líder de la comunidad

Personal del centro turístico comunitario

2. Procedimiento

2.1. Planificación de auditoría

Cuadro 20.

Caracterización de planificación de auditoría

No.	Entrada	Responsable ¿quién?	Actividad ¿qué?	¿cómo?	Salida
1	Necesidad identificada	Coordinador de calidad	Designar los responsables	Mediante una reunión se designa responsables involucrados	Equipo auditor designado
2	Estructura organizativa	Auditor líder	Comunicar a los auditados con anticipación	Mediante una nota (escrita o correo electrónico) comunicar a los auditados sobre el inicio de auditoría del proceso	Comunicación realizada
3	Modelo de plan de auditoría	Equipo auditor	Registrar información en el plan de auditorías	Mediante la estructura basado en el objetivo, equipo auditor y horario de la auditoría y firma de elaboración	Plan de auditorías elaborado
4	Modelo de programa de auditoría	Equipo auditor	Registrar información en el programa de auditorías	Mediante la estructura que reúne fecha de realización, procesos auditar y nombre de auditores	Programa de auditoría
5	Plan y programa de auditoría	Auditor líder	Enviar la planificación y el programa de auditoría	Mediante los formatos para su revisión y aprobación enviar al jefe de auditoría	Plan y programa de auditoría
6	Plan y programa de auditoría	Coordinador de calidad	Aprobar la planificación y programa de auditoría	Mediante una reunión y revisión del coordinador de calidad	Planificación aprobada

Elaborado por: Pilco, E. (2020)

2.2. Ejecución de auditoría

Cuadro 21.

Caracterización de ejecución de auditoría

No.	Entrada	Responsable ¿Quién?	Actividad ¿Qué?	¿Cómo?	Salida
1	Programa de auditoría	Equipo auditor	Realizar la auditoría	Mediante la supervisión y comunicación con el auditado	Auditoría realizada
2	Auditoría realizada	Equipo auditor	Enviar observaciones preliminares	Mediante una nota (escrita o correo electrónico) con las observaciones de la auditoría	Observaciones enviadas
3	Observaciones enviadas	Auditados	Recibir observaciones preliminares	Mediante correo electrónico o un escrito	Observaciones recibidas
4	Observaciones recibidas	Equipo auditor	Revisar comentarios y evidencias	Mediante evidencia presentada por los auditados	Observaciones evidenciadas
5	Modelo de informe	Equipo auditor	Registrar información en el informe de auditoría	Mediante la estructura que integra proceso auditado, oportunidades de mejora	Informe de auditoría
6	Informe de auditoría	Líder auditor	Enviar informe de auditoría	Mediante correo electrónico o un escrito	Informe de auditoría
7	Informe de auditoría	Coordinador de calidad	Aprobar el informe de auditoría	Mediante la revisión del informe con los documentos de auditoría	Auditoría consolidada

Elaborado por: Pilco, E. (2020)

3. Diagrama de flujo

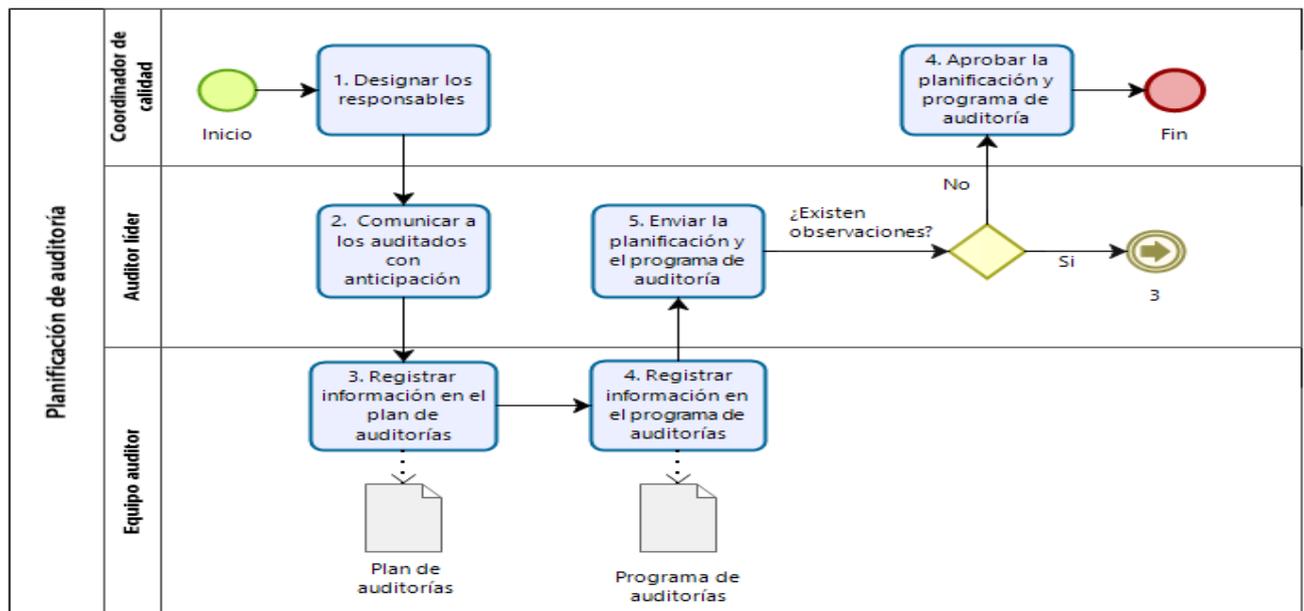


Gráfico 33. *Flujograma de planificación de auditoría*

Elaborado por: Pilco, E. (2020)

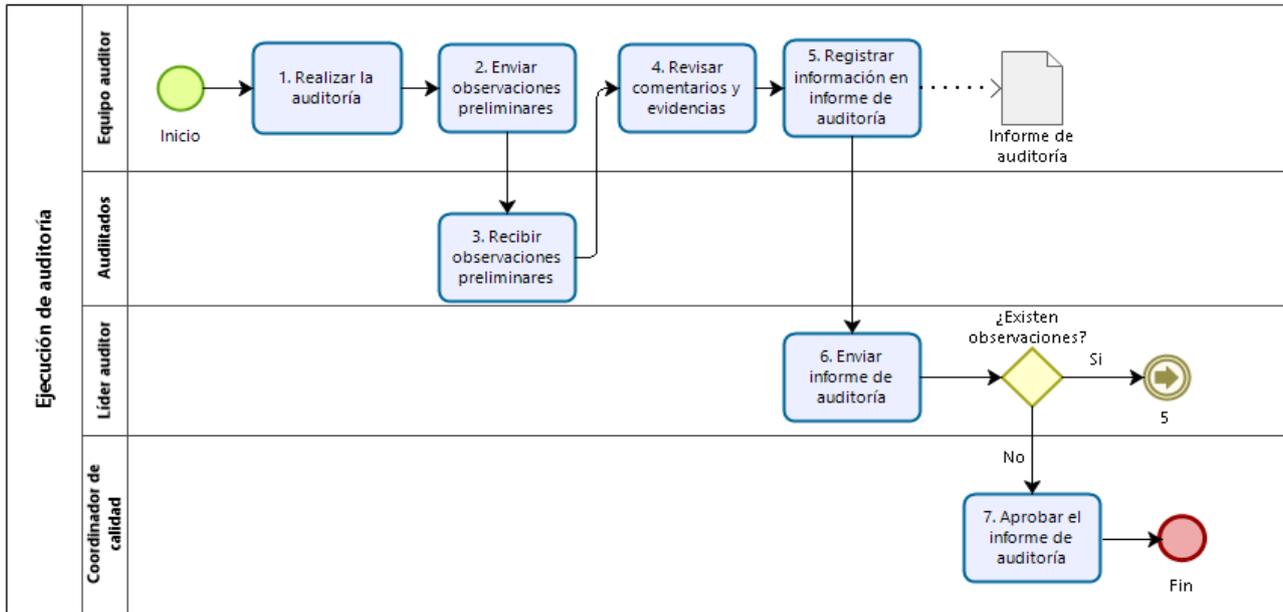


Gráfico 34. Flujograma de ejecución de auditoría
 Elaborado por: Pilco, E. (2020)

4. Documentación del proceso

4.1. Formatos de documentos

Cuadro 22.

Documentos de gestión de auditorías

Código	Nombre	Versión	Fecha última revisión	Distribución
CTC-DGC-02-04-01.01	Programa de auditorías	01	30/11/2020	Responsable de la planificación de auditoría
CTC-DGC-02-04-01.02	Plan de auditorías	01	30/11/2020	Responsable de la planificación de auditoría
CTC-DGC-02-04-02.01	Informe de auditoría	01	30/11/2020	Responsable de la ejecución de auditoría

Elaborado por: Pilco, E. (2020)

8.5. Gestión de mejoras

1. Información general

1.1. Objetivo

Determinar la gestión de mejoras mediante actividades para la evaluación de la eficiencia de procesos de la organización.

1.2. Alcance

El subproceso empieza con el plan de acción de mejoras y termina con el informe de seguimiento del plan de mejoras, el cual se aplicará en el centro turístico comunitario.

1.3. Responsable

Líder de la comunidad

Personal del centro turístico comunitario

5. Procedimiento

5.1. Plan de acción de mejoras

Cuadro 23.

Caracterización de plan de acción de mejoras

No.	Entrada	Responsable ¿Quién?	Actividad ¿Qué?	¿Cómo?	Salida
1	Auditorías realizadas	Líder del proceso	Identificar los producto o servicios no conformes	Mediante las auditorías realizadas	Información de no conformidades
2	No conformidades	Líder del proceso	Plantear acciones correctivas y preventivas	Mediante las causas de no conformidad	Registro de acciones correctivas y preventivas
3	Modelo de plan de mejoras	Líder del proceso	Registrar las acciones de mejoras	Mediante la estructura que reúne los problemas detectados, responsable, recursos	Plan de acción de mejoras
4	Plan de acción de mejoras	Líder del proceso	Realizar el informe de seguimiento de plan de mejoras	Mediante el seguimiento y cierre de oportunidades de mejora	Informe de seguimiento
5	Informe de seguimiento	Líder del proceso	Enviar el informe de seguimiento de plan de mejoras	Mediante las actividades del plan de mejoras	Plan de mejoras
6	Plan de mejoras	Coordinador de calidad	Aprobar el informe de seguimiento de plan de mejoras	Mediante la revisión del informe de seguimiento con los documentos requeridos	Informe aprobado

Elaborado por: Pilco, E. (2020)

6. Diagrama de flujo

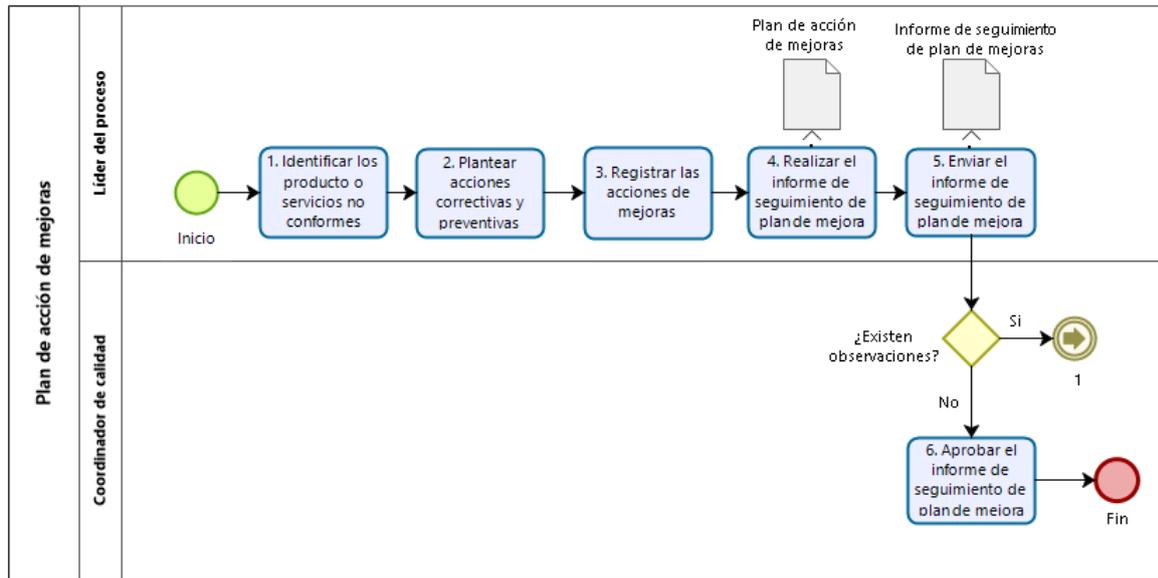


Gráfico 35. Flujograma de plan de acción de mejoras
Elaborado por: Pilco, E. (2020)

7. Documentación del proceso

7.1. Formatos de documentos

Cuadro 24.
Documentos de gestión de mejoras

Código	Nombre	Versión	Fecha última revisión	Distribución
CTC-DGC-02-05-01.01	Plan de acción de mejoras	01	30/11/2020	Responsable de gestión de plan de mejoras
CTC-DGC-02-05-01.02	Informe de seguimiento de plan de mejoras	01	30/11/2020	Responsable de gestión de plan de mejoras

Elaborado por: Pilco, E. (2020)

9. Directrices para los procedimientos de gestión de calidad

9.1. Diseño o rediseño del sistema de gestión de la calidad

Es necesario indicar que cuando los centros turísticos comunitarios diseñen o con el trascurso del tiempo rediseñen el sistema de gestión de calidad se debe considerar los siguientes insumos:

a. Política de calidad

La política de calidad integra el compromiso de cumplir requisitos, prevenir pérdidas y mejorar desempeños, lo cual requiere que sea entendida no aprendida por la organización.

Para redactar una política de calidad se debe responder las siguientes preguntas:

- ¿A qué se dedica la organización?
- ¿Cuál es el método de trabajo de la organización?
- ¿Qué desea lograr la organización?
- ¿Cuál es el compromiso de la organización?

Es necesario considerar el apartado 5.2.1 de la norma, que incluye el cumplimiento de los requisitos con las comunidades, clientes, proveedores, personal y el apartado 5.2.2 de la norma ISO 9001:2015 se debe comunicar la política de calidad al personal que labora, clientes, proveedores y partes interesadas mediante sitios web de la organización. A continuación, se presenta la política de calidad:

El centro turístico comunitario está comprometido en brindar el mejor servicio de alojamiento, alimentación, guianza, operación, transporte turístico y experiencias únicas con personal capacitado y mejorando continuamente los servicios turísticos brindados para satisfacer la necesidades y expectativas de nuestros clientes de acuerdo a los objetivos de calidad.

Cabe recalcar que la política de calidad genera intenciones para realizar los objetivos, deben estar relacionados.

b. Objetivos de calidad

Corresponde al apartado 6.2 de la norma, la importancia de incluir objetivos de calidad, son resultados deseados y medibles para la gestión de calidad, lo cuales parten del análisis de factores externos e internos de la organización, convirtiendo las debilidades en metas.

A continuación, se plantea los objetivos de calidad:

- Adaptar instalaciones adecuadas para personas con capacidades diferentes que garantice seguridad y comodidad
- Mejorar la productividad mediante la optimización de los procesos y mejora continua de la organización
- Reducir en un 15% las quejas de los clientes que garantice la satisfacción total de los clientes
- Brindar formación y seguridad laboral mediante programas de capacitación anual
- Aplicar un código de ética a los representantes y personal que garantice la transparencia e integridad de la prestación de servicios.

c. Matriz de necesidades y expectativas de las partes interesadas

Las partes interesadas son consideradas los propietarios, clientes externos, clientes internos, proveedores, gobierno, sociedad, entidades financieras, competencia y todas las personas que guardan relación por las actividades de la organización que pueden verse afectadas ante la toma de decisiones que necesitan o esperarían las partes interesadas.

Por tanto, la matriz de necesidades y expectativas es una herramienta con la finalidad de ver de gráficamente la manera de dar respuesta a las necesidades y expectativas de las partes interesadas identificadas, cumpliendo con el requisito definido en el apartado 4.2 de la norma ISO 9001:2015.

A continuación, se indica la estructura para la elaboración de la matriz y registro de información:

Cuadro 25.*Directrices para la matriz de necesidades y expectativas*

Paso	Concepto
Identificación de cada una de las partes interesadas de la organización	Generalmente son las comunidades, propietarios, cliente externo, cliente interno, proveedores, requisitos reglamentarios, sociedad y competidores.
Identificación de necesidades y expectativas de las partes interesadas	Es cada actividad de la organización, es fundamental registrar puntos importantes, mediante la matriz FODA y el respectivo análisis del contexto organizacional.
Planificación en el sistema de gestión	Se identifican metodologías o procedimientos que desarrollan para las partes interesadas identificadas.
Información documentada asociada:	La descripción de cada uno de los documentos como registros que se generan para evidenciar cómo se está gestionando y controlando la necesidad o expectativa de la parte interesada.
Responsables	Nombres, apellido y cargo de la persona que elaboró y revisó el registro

Fuente: Asesor de Calidad (2019)**Elaborado por:** Pilco, E. (2020)

Anexo 13: Matriz de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

d. Mapa de procesos

El mapa de procesos ISO 9001 es una representación gráfica de la estructura de los procesos del sistema de gestión de calidad de manera interrelacionada, se describe las actividades de la organización y para la elaboración del mapa de procesos debe seguir los siguientes pasos:

Cuadro 26.*Directrices para el mapa de procesos*

Paso	Concepto
Identificación de entradas	Son los elementos, medios o recursos necesarios para que los procesos del sistema de gestión de calidad funcionen por ejemplo clientes, requisitos.
Identificación de procesos	Es el análisis que parte de la misión, visión, necesidades y expectativas de los clientes, asegurándose que se encuentren incluidas todas las actividades de la organización.
Lista de procesos	Es un listado de los nombres y elegir nombres para los procesos identificados.
Selección de procesos	Son los procesos de mayor importancia y valor.

Agrupación de los procesos de acuerdo a su tipología	Son los procesos clasificados de acuerdo a la tipología por ejemplo procesos de dirección que están vinculados con el funcionamiento de la organización; procesos operativos relacionados con la realización del producto o servicio; procesos de apoyo que sirven de soporte a para el desarrollo de los procesos operativos.
Identificación de salidas	Es el resultado final de los procesos del sistema de gestión de calidad por ejemplo la satisfacción del cliente.
Secuencia de procesos	Dibujarlos en el mapa de procesos de acuerdo a la secuencia.

Elaborado por: Pilco, E. (2020)

El mapa de procesos del sistema de gestión de calidad se organiza de acuerdo a los tipos de procesos, por tanto, en dirección del sistema se encuentra especificado el proceso de gestión de calidad, además cumple con el apartado 4.4. de la norma ISO 9001:2015.

Anexo 14: Mapa de procesos de los centros turísticos comunitarios

e. Matriz de interrelación de procesos

A partir de la información que ofrece el mapa de procesos, es necesario elaborar una matriz que permita establecer una interacción entre procesos del sistema de gestión de calidad en la prestación de servicios turístico comunitarios, además corresponde al apartado 4.4.1. de la norma ISO 9001:2015.

En la matriz se debe especificar las relaciones insumo - producto que vincula a todos los procesos: gestión administrativa, gestión de calidad, gestión de producción de servicios turístico comunitarios, economato, gestión de comercialización, gestión de seguridad y salud laboral, gestión de talento humano y sostenibilidad, por tanto, para la elaboración de la matriz se debe seguir los siguientes pasos:

Cuadro 27.
Directrices para la interrelación de procesos

Paso	Concepto
Identificación de los procesos	Elaborar una matriz con tantos casilleros necesario conforme al número de procesos identificados y definidos.
Columnas del documento	En la primera columna de la izquierda, describir los macroprocesos, los procesos y los subprocesos.
Filas del documento	En la primera fila superior, describir también los macroprocesos, los procesos y los subprocesos.

Descripción de información	de	Describir en cada casillero de cruce o intersección, la información que en sentido horizontal es la salida del proceso y en sentido vertical es la entrada al proceso respectivo.
Verificación de los casilleros	de los	Si existe algún casillero que no disponga de información, debe ser analizado pues al parecer es un proceso no necesario para la organización.
Intersección de un mismo proceso	de un mismo	La intersección entre un mismo proceso no debe disponer de ninguna información, este debe identificarse con un casillero de otro color.

Fuente: Calidad & Gestión (2016)

Elaborado por: Pilco, E. (2020)

Anexo 15: Matriz de interrelación de procesos

e. Manual de calidad

Es la carta de presentación de los centros turísticos comunitarios dirigido a los clientes, personal, auditores y proveedores porque especifica objetivos, estructura y funciones, así como también la manera en que ha sido concebido el sistema de calidad y de control interno.

Anexo 16: Manual de calidad

9.2. Gestión de procesos

“La gestión de proceso puede definirse como una forma de enfocar el trabajo, donde se persigue el mejoramiento continuo de las actividades de una organización mediante la identificación, selección, descripción, documentación y mejora continua de los procesos” (Carvajal, Valls, Lemoine, & Alcívar, 2017, p. 43).

9.2.1. Control de producto o servicio no conforme

La organización debe asegurarse de que el producto o servicio que no sea conforme con los requisitos, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencionados. Se debe documentar con el objetivo de definir los controles y las responsabilidades y autoridades relacionadas para tratar el producto no conforme. (Gualpa, 2015, p. 67)

Además, corresponde al apartado 8.7. de la norma ISO 9001:2015.

9.2.2. Control de registros

Por lo tanto, este proceso al generar el registro necesario para verificar la evidencia de las actividades, es lo que ayuda a plantear a la administración si debe efectuarse un cambio o continuar con el proceso como se viene ejerciendo, lo que fundamenta una acción preventiva o correctiva. (Barreto, 2019, p. 54)

Corresponde al apartado 7.5 de la norma ISO 9001:2015.

9.2.3. Control de documentos

“El control siendo un medio para gestionar la creación, aprobación, distribución, revisión, almacenamiento, modificación y eliminación de los diferentes documentos que se tramiten en la empresa debe darse de forma simultánea con el desarrollo de la documentación.” (Barreto, 2019, p. 48)

Practicamente corresponde al apartado 7.5 de la norma ISO 9001:2015. Por tanto, para cumplir con la gestión de procesos se debe considerar los siguientes insumos:

a. Codificación de registros y documentos

Es importante contar con registros y documentos codificados para una mejor organización, de esta manera se representa la estructura general de la codificación de los registros y documentos.

Tabla 33.
Codificación de registros y documentos

Centro turístico comunitario	Guión medio	A= Tipo de documento PG= Nombre del proceso	Guión medio	Número del proceso	Guión Medio	Número del subproceso	Guión medio	Número del procedimiento	Punto	Número del documento
CTC	-	PGC	-	02	-	01	-	01	.	01

Elaborado por: Pilco, E. (2020)

Ejemplo. CTC-PGC-02-01-01.01

- ✓ **Primeras tres letras de la organización:** Se representa con las primeras tres letras del centro turístico comunitario (CTC).
- ✓ **Primer guión medio:** “-”
- ✓ **Primera letra después del guión medio:** La letra (P) representa el tipo de documento, en este caso es un proceso, se debe considerar las siguientes iniciales dependiendo del documento.

Manual: M

Proceso/subproceso/procedimiento: P

Instrucción técnica: T

Instructivo de trabajo: I

Registro: R

- ✓ **Segunda letra después del guión medio:** Las dos letras (GC) indican las iniciales del proceso de gestión de calidad y de esta manera se puede codificar con los nombres de otros procesos.
- ✓ **Segundo guión medio:** “-”
- ✓ **Siguientes dígitos:** Se inicia con el número del proceso de gestión de calidad (02), número del subproceso planificación del SGC (01), número del procedimiento diseño o rediseño del SGC (01) y posterior el número del documento el cual se indica desde 01 hasta el 99.

Además, para cumplir el control de producto no conforme, control de registros y control de documentos se requiere de los siguientes insumos:

b. Caracterización de los procesos

Es fundamental que la caracterización de los procesos que conforman el sistema se encuentre registrado mediante la ficha de procesos (Anexo 28), una guía para describir cómo funciona un proceso y así dar cumplimiento a los requisitos de la norma.

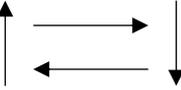
c. Diagramas de flujo de proceso

Por lo general en la caracterización de los procesos se requiere presentar el diagrama respectivo por tanto es importante que se conozca los tipos y símbolos.

Los flujogramas de tipo matricial se caracterizan porque los agentes intervinientes en el proceso aparecen en la cabecera del dibujo, y subordinadas a ellos se sitúan las actividades desempeñadas por cada uno pueden construirse de arriba abajo o de izquierda a derecha. (UNACH, 2020)

En todos los tipos de flujogramas es importante tomar en cuenta los siguientes símbolos:

Cuadro 28.
Símbolos para diagrama de flujo de proceso

NOMBRE	SIMBOLO	DESCRIPCIÓN
Inicio		Indica que un proceso ha iniciado.
Fin		Indica que un camino del flujo de secuencia llego a su fin
Actividad		Indica acción, es la actividad que se realiza dentro del proceso.
Evento de Enlace		Permite conectar dos secciones de un proceso. Se usan para que las líneas de secuencia de flujo no se crucen.
Artefactos		Permite indicar la información que una actividad necesita, como las entradas y las salidas, representa los documentos, información que son utilizados o actualizados durante el proceso.
Línea de secuencia de flujo		Representan vías del proceso que unen los diferentes elementos del proceso; la punta de la flecha indica la dirección del flujo del proceso.
Piscina (pool)		Actúa como contenedor de un proceso. El nombre del pool debe ser el nombre del proceso.
Carril (lane)		Son subdivisiones del Pool. Representan los diferentes participantes al interior de una organización. El nombre de cada carril debe ser el nombre de los diferentes actores que ejecuten el proceso.

Fuente: Dirección de Planeación y Evaluación, Universidad de los Andes (2016)

Elaborado por: Pilco, E. (2020)

Según Lujan (2017) menciona que para elaborar un flujo de proceso se debe seguir los siguientes pasos:

- Identificar el principio y el fin del proceso.
- Visualizar los pasos que se deben dar en el proceso (actividades, decisiones, entradas, salidas).
- Definir los pasos en el proceso (actividades, decisiones, entradas, salidas).
- Elaborar un proyecto de diagrama de flujo para representar el proceso.

- Revisar el proyecto de diagrama de flujo con las personas que se espera participarán en el proceso.
- Mejorar el diagrama de flujo a partir de esta revisión.
- Fechar el diagrama de flujo para referencia y uso futuros.

d. Registro de producto o servicio no conforme

La organización debe asegurarse de que los productos o servicios que no son conformes con los requisitos sean identificados y controlados para evitar la entrega de los mismos. Se encuentra estructurado por:

Cuadro 29.

Directrices para registro del producto o servicio no conforme

Paso	Concepto
Encabezado	Está compuesto por el logo, nombre de la organización, nombre y código del registro.
Número de actividad	Es el registro de las actividades de manera cuantitativa.
Fecha de actividad	Es la fecha de registro de la actividad.
Cliente	Son las personas que se encuentren afectadas sea cliente interno o externo con la actividad.
Producto o servicio no conforme	Son derivadas de una no conformidad de los procesos del sistema de gestión de calidad, no cumple con las disposiciones planificadas o requisitos por ejemplo ingreso de alimentos contaminados, equipos defectuosos, mala atención al cliente es decir quejas, reclamos que tiene la organización.
No conformidad	Incumplimiento de un requisito
Autorización	Responsable de la autorización .
Eficacia Acción	Grado en el que se logra el resultado esperado al implementar las acciones propuestas para eliminar las causas de ocurrencia de las no conformidades y no conformidades potenciales.

Elaborado por: Pilco, E. (2020)

Anexo 16: Registro de producto o servicio no conforme

e. Registro de correcciones

La organización debe registrar las acciones detectadas para eliminar la no conformidad del producto o servicio, prácticamente se basa en la anterior información recopilada y se encuentra estructurado por:

Cuadro 30.
Directrices para registro de correcciones

Paso	Concepto
Encabezado	Está compuesto por el logo, nombre de la organización, nombre y código del registro.
Número	Es el número de correcciones
Responsable	Es el encargado responsable de las correcciones planteadas.
No conformidad	Es el listado de las no conformidades registradas en las anteriores fichas.
Acción	Son las acciones tomadas para eliminar las causas.
Eficacia acción	Es el grado en el que se logra los resultados.
Fecha	Son las fechas de planificación e implementación de las correcciones.

Elaborado por: Pilco, E. (2020)

Anexo 17: Registro de correcciones del producto no conforme

f. Registro de acciones correctivas

Se debe manejar registros que eliminen la causa de una no conformidad identificada con la finalidad de evitar inconvenientes en el desarrollo de las actividades. Se encuentra estructurado por:

Cuadro 31.
Directrices para registro de acciones correctivas

Paso	Concepto
Encabezado	Está compuesto por el logo, nombre de la organización, nombre y código del registro.
Identificación	Es el registro del nombre del requisito que incumple, se señala la fuente de la acción correctiva por ejemplo por auditoría interna, auditoría externa, producto no conforme, queja, reclamo u observación y se describe la acción correctiva.
Causas	Es el análisis de las causas que han motivado la acción correctiva por ejemplo dificultades en el clima organizacional, escaso liderazgo etc.
Plan de acción	Es la descripción de las acciones o actividades que permitirán eliminar las causas lo cual se registra el responsable, plazo, nivel de cumplimiento y observaciones. Se establece la fecha de aprobación del plan de acción.
Eficacia	Es el registro en el cual se especifica si fue o no el plan de acción eficaz.
Fecha de aprobación del plan	Día- mes- año de aprobación del plan.

Elaborado por: Pilco, E. (2020)

Anexo 18: Registro de acciones correctivas

g. Registros de acciones preventivas

Se debe manejar registros de acciones preventivas para anticipar a la causa, y pretender eliminarla antes de su existencia. Se encuentra estructurado por:

Cuadro 32.

Directrices para registro de acciones preventivas

Paso	Concepto
Encabezado	Está compuesto por el logo, nombre de la organización, nombre y código del registro.
Fecha	Es la fecha de solicitud para la acción preventiva (día, mes, año)
Responsable	Es el nombre y cargo de quien reporta
Procesos	Es el registro de los procesos involucrados
Fuente de la acción preventiva	Es el registro de porque se originó la acción preventiva o de mejora, el cual puede ser por auditoría, producto y/o servicio no conforme, indicadores de gestión de procesos, incumplimiento de documentos, acciones propuesta en reunión, quejas o encuestas de satisfacción.
Descripción de la no conformidad	Es el registro de información de la actividad que no cumplió los requisitos.
Análisis de la causa	Análisis de las causas que han motivado la acción preventiva por ejemplo escaso control, incumplimiento de un procedimiento, planeación inadecuada, escasos recursos económicos, escasos recursos técnicos, escasos recursos físicos.
Plan de acción	Son las acciones que permitirán eliminar las causas lo cual permita el desarrollo de oportunidades de mejora.
Seguimiento a la ejecución	Es el registro de seguimiento y evidencias que permitan demostrar la ejecución del Plan de Acción, en el cual se establece la fecha de seguimiento, resultado de seguimiento y el responsable.
Fecha de cierre de la acción preventiva	Es la fecha de culminación de la acción preventiva y consecuentemente de la no conformidad.

Elaborado por: Pilco, E. (2020)

Anexo 19: Registro de acciones preventivas

h. Listado de registros y documentos

El control de los registros y documentos son requisitos que establecen las bases para elaborar, mantener y actualizar el soporte documental del sistema de gestión de la calidad y se encuentra estructurado por:

Cuadro 33.
Directrices para listado de registros y documentos

Paso	Concepto
Encabezado	Está compuesto por el logo, nombre de la organización, nombre, código del registro, nombre del proceso, nombre del subproceso y tipo del proceso.
Número de proceso	Es el número que pertenece el proceso.
Código del procedimiento	Es el registro del procedimiento basado en la estructura de codificación.
Número del documento	Es el número que pertenece el documento.
Nombre del documento	Es la denominación del documento.
Código	Es el registro del documento basado en la estructura de codificación.
Número de versión	Es el número que indica el estado de evolución de los documentos con base al número de actualizaciones que ha tenido anteriormente, por lo general se inicia con 01.

Elaborado por: Pilco, E. (2020)

Anexo 20: Listado de registros y documentos

La elaboración, revisión y aprobación de los documentos queda evidenciada en los documentos por la firma de cada responsable en el casillero de la portada del documento.

9.3. Gestión de indicadores

“Los instrumentos de medición, de carácter tangible y cuantificable permiten evaluar la calidad de los procesos, productos y servicios para asegurar la satisfacción del cliente” (ISO, 2015)

Los indicadores provienen del desarrollo de los objetivos de calidad y deben ser vistos con el enfoque de efectividad total, de tal forma que sean identificados sus insumos, resultados y clientes.

9.3.1. Control de indicadores

Conocer el nivel de satisfacción al cliente es muy útil y existen algunos métodos que recogen el nivel de satisfacción de cada cliente mediante el control de indicadores para obtener mejorar y potenciar los resultados.

Por tanto, se importante considerar los siguientes insumos:

a. Informe de control de los resultados de los indicadores

El seguimiento a la gestión de calidad se realiza a través del monitoreo de metas planificadas y se mide por medio de los indicadores que se reportan en un tiempo determinado por la organización permitiendo determinar el porcentaje de avance o cumplimiento. A continuación, se presenta la estructura del informe:

Cuadro 34.
Directrices para informe de indicadores

Paso	Concepto
Encabezado	Está compuesto por el logo, nombre de la organización, nombre, código del registro.
Proceso	Es el nombre del proceso que pertenece
Representante del proceso	Es el nombre del representante encargado del proceso.
Indicador	Es el nombre y número del indicador, depende de la organización por ejemplo cumplimiento de planes estratégicos, documentación del sistema, nivel de cumplimiento, nivel de satisfacción, eficacia de compras, capacitaciones Es la fórmula en el cual se indica las variables que inciden directamente en el resultado del indicador, en general puede plantearse de manera proporcionada, por ejemplo:
Fórmula	$\frac{\text{Número de actividades realizadas}}{\text{Número de actividades planificadas}} \times 100$
Análisis del resultado	Es el detalle del resultado de la fórmula para la toma de decisiones.
Acciones a adoptar	Acciones para cumplir las metas propuestas en base al indicador.

Elaborado por: Pilco, E. (2020)

Anexo 21: Informe control de los resultados de los indicadores de gestión

9.4. Gestión de auditorías

“Es necesario planificar un programa de auditorías considerando la importancia de cada proceso o área para auditar, con la finalidad de obtener resultado de la situación actual de la entidad” (Gualpa, 2015, p. 66).

Además, es un apartado 9.2 de la norma ISO 9001:2015.

9.4.1. Planificación de auditoría del sistema de gestión de la calidad

“La planificación en la auditoría permite detallar los procedimientos, la forma de actuar y los resultados probables que se obtendrán con su aplicación, además de poseer una descripción y análisis de los problemas que se encontrarán durante los procesos” (Moncayo, 2016).

9.4.2. Ejecución de auditorías

“La ejecución de una auditoría involucra una variedad de actividades, que incluyen: realizar evaluaciones de riesgo, ejecutar procedimientos, revisar y analizar evidencia, documentar observaciones y asuntos” (Galvanize, 2020).

Por tanto, para cumplir la planificación y ejecución de auditorías se requiere de los siguientes insumos:

a. Programa de auditorías del sistema de gestión de la calidad

Se debe realizar el programa de auditorías internas con la finalidad de determinar el grado de conformidad del sistema de gestión de calidad, respecto al cumplimiento de los requisitos, la aplicación de normativa legal para verificar su eficacia. Se encuentra estructurado por:

Cuadro 35.
Directrices para programa de auditorías

Paso	Concepto
Encabezado	Está compuesto por el logo, nombre de la organización, nombre, código del registro.
Auditorías	Es el registro de las auditorías tanto internas como externas que realizan para la certificación.
Fecha de realización	Día- mes- año de cada auditoría registrada.
Proceso auditar	Son los procesos que conforma el sistema de gestión de calidad.
Audidores	Nombre de los auditores
Firma	Nombre, apellido y firma del responsable de quien realiza el registro de auditorías.

Elaborado por: Pilco, E. (2020)

Anexo 22: Programa de auditorías

b. Plan de auditorías del sistema de gestión de la calidad

Comprende los criterios de auditorías, el alcance, metodología, los registros asociados, para la selección de los auditores y asegurar que la realización de las auditorías se desarrolle con objetividad. Se encuentra estructurado por:

Cuadro 36.
Directrices para plan de auditorías

Paso	Concepto
Encabezado	Está compuesto por el logo, nombre de la organización, nombre, código del registro.
Objetivo	Son los objetivos que deben ser consistentes con las estrategias de la organización.
Alcance	Es la delimitación de lo que se va a auditar.
Documentos de referencia	Son los documentos de referencia son todos los declarados dentro del sistema de gestión de calidad.
Equipo auditor	Son los integrantes que conforma la auditoria, se puede dividir por diferentes grupos de trabajo. De igual manera se registra el nombre del auditor líder.
Fecha y horario	Es el detalle de la fecha y el horario específico que se llevará a cabo las auditorias.

Elaborado por: Pilco, E. (2020)

Anexo 23: Plan de auditorías

c. Informe general de auditoría

Los resultados del informe de auditoría constituyen un elemento esencial para el seguimiento de los procesos y conocer la situación actual de la organización y de esta manera permite adoptar las acciones correctivas ante. Se encuentra estructurado por:

Cuadro 37.
Directrices para informe de auditoría

Paso	Concepto
Encabezado	Está compuesto por el logo, nombre de la organización, nombre, código del registro.
Hallazgos de la auditoría	Son los registros, documento que aparece durante la auditoría y que servirá para evaluar si se cumple o no se cumple lo que se está auditando.
Proceso auditado	Son los procesos que conforman el sistema de gestión de calidad.
Puntos positivos	Es la descripción de la actitud constructiva frente a los problemas por ejemplo descubre errores, realiza la verificación de los resultados, examina procesos, registros y documentos
Oportunidades de mejora detectados	Son las oportunidades para mejorar los procesos en la organización, establecer objetivos para optimizar tus procesos por ejemplo brindar capacitaciones para la mejora del desempeño.
Recomendaciones	Son los hallazgos identificados en la ejecución de las auditorías, y son el valor agregado que el auditor le entrega a sus clientes.
Responsables	Nombre, apellido y firma del líder de grupo y del líder de auditores

Elaborado por: Pilco, E. (2020)

Anexo 24: Informe general de auditorías

9.5. Gestión de mejoras

Cuando se efectúa la mejora continua del sistema de gestión de calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, plan de calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas permite adoptar acciones de mejora enfocadas a los objetivos e indicadores de los procesos, así como para determinar planes de mejora sobre el SGC, cerrando así el ciclo de mejora continua. (UNACH, 2020)

La gestión de mejoras pertenece al apartado 10.3 de la norma ISO 9001:2015 y para cumplir con el procedimiento se debe considerar los siguientes insumos:

a. Plan de acción de mejora

El plan contiene las acciones de mejora para cumplir los requisitos de la organización, se puede utilizar la técnica de una lluvia de ideas que facilite las soluciones y fortalezca las debilidades encontradas.

Se encuentra estructurado por:

Cuadro 38.*Directrices para plan de mejoras*

Paso	Concepto
Encabezado	Está compuesto por el logo, nombre de la organización, nombre, código del registro.
Matriz de plan de mejoras	Es el registro de los problemas detectados en los procesos, se debe establecer las acciones de mejora por ejemplo elaborar planes estratégicos, ampliación de mejora de bodega y dotación de equipamiento; las tareas para llevar a cabo las acciones de mejora, responsable, tiempos y los recursos necesarios.
Conclusiones	Son los resultados generados por las acciones de mejoras planteadas con verbo indefinido.
Recomendaciones	Son sugerencias para mejorar los problemas detectados y debe ser con verbo indefinido.

Elaborado por: Pilco, E. (2020)

Anexo 25: Plan de acción de mejoras

b. Informe del seguimiento del plan de mejoras

Es importante reflejar el estado de las tareas planificadas, los objetivos alcanzados, los riesgos, problemas detectados y las acciones encaminadas a corregirlos. Se encuentra estructurado por:

Cuadro 39.*Directrices para informe de seguimiento*

Paso	Concepto
Encabezado	Está compuesto por el logo, nombre de la organización, nombre, código del registro.
Seguimiento al plan de mejoras de seguimiento	Es la especificación de las actividades del plan e indicar el estado si se encuentra concluida, en proceso o no realizada, también se especifica el porcentaje de avance y observaciones
Fecha	Es el registro del día, mes, año de elaboración del documento
Responsable	Es el registro del nombre, apellido y firma del responsable del proceso

Elaborado por: Pilco, E. (2020)

Anexo 26: Informe de seguimiento del plan de mejora

10. Estructura documental

Se denomina “estructura documental” a la forma como se articulan e interrelacionan los documentos del SGC, para formar un sistema coherente, funcional y útil por lo cual está compuesta por la siguiente estructura:

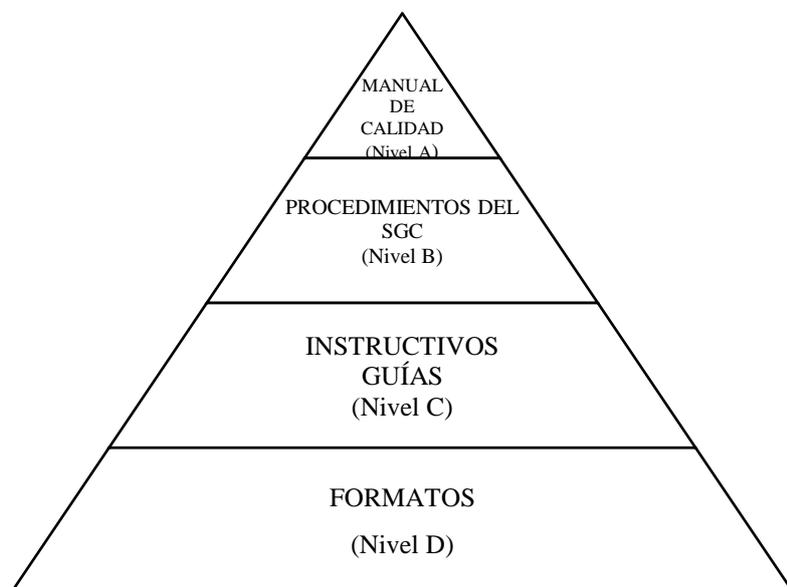


Gráfico 36. Estructura documental
Elaborado por: Pilco, E. (2020)

10.1. Manual de calidad

La estructura del manual de calidad que debe tener los centros turísticos comunitarios se encuentra relacionado con los siguientes pasos:

Cuadro 40.
Directrices para manual de calidad

Paso	Concepto
Encabezado	Logotipo de la organización, nombre de la organización, código del documento, versión y fecha de emisión del documento
Comprensión de la organización	- Misión o la razón por la que la organización existe - Visión o propósito a largo plazo, debe ser posible, alcanzable y deseable. - Estructura orgánica: se define la estructura de la propia organización, así como el personal y sus funciones.

Sistema de gestión de calidad	<ul style="list-style-type: none"> - Política de calidad que integra el compromiso de cumplir requisitos. - Objetivos de calidad o los resultados deseados y medibles para el proceso de gestión de calidad. - Alcance que identifique la Actividad inicial y la Actividad final del proceso. - Mapa de procesos de la organización - Gestión de procesos mediante registros de productos no conformes e informe de control de los indicadores de gestión de calidad. - Caracterización del proceso y procedimientos de gestión de calidad
Responsabilidad	Quien elaboró, quién reviso y quién aprobó el documento
Elaborado por: Pilco, E. (2020)	

Anexo 27: Manual de calidad

10.2. Ficha de procesos

El detalle de los procesos, subprocesos y procedimientos se debe realizar utilizando fichas que incluyen información relativa a los mismos. Su estructura del formato se describe a continuación:

Cuadro 41.

Directrices para ficha de procesos

Paso	Concepto
Encabezado	<ul style="list-style-type: none"> - Proceso. Es el nombre del proceso que pertenece. - Fecha y versión. Es el número de versión, si es la inicial se coloca 0. También debemos indicar la fecha de emisión o actualización de la ficha. - Código. Es el número de codificación al que pertenece el proceso. - Estado. Puede ser obsoleto (si se dio de baja al proceso), borrador (cuando se está caracterizando el proceso), en análisis (cuando tiene 1 o más revisiones) y publicado (si está aprobado).
Información general	<ul style="list-style-type: none"> - Objetivo. Son los resultados que se desean obtener en dicho proceso de manera individual - Alcance. Es la especificación del proceso que cubrirá, abarcará o que dependerán de él. Responsable: Es la persona a quién se le encarga la ejecución y control del proceso. - Responsable ¿Quién? Es la unidad y/o puesto de trabajo que interviene en la actividad - Actividad ¿Qué? Es el nombre de la actividad que se efectúa. - ¿Cómo? Son los métodos y técnicas aplicadas para realizar la actividad. - ¿Condición? Es la descripción de si existen condiciones, como por ejemplo autorizaciones o aprobaciones. - Salida. Es la descripción del documento, valor agregado que genera la actividad.

Diagrama de flujo	<p>Es la representación de cada procedimiento mediante diagrama de flujo, por lo general son de tipo matricial que evidencia las actividades, pueden construirse de manera horizontal o vertical.</p> <p>Los principales símbolos utilizados para elaborar el diagrama de flujo de un proceso se indica en el cuadro 28.</p>
Registros del proceso	<ul style="list-style-type: none"> - Registro. Es la identificación del registro. - Ubicación. Unidad o proceso donde se consulta el registro. - Recuperación. Se subdividen en dos opciones siguientes: <ol style="list-style-type: none"> 1. Orden que se refiere a forma de almacenar los registros, por ejemplo, cronológica, alfabética y numéricamente. 2. Acceso que significa el tipo de apertura que tiene el registro para su lectura y manipulación, esta puede ser abierta (cuando todo público podría tener acceso al registro), restringida (cuando solo cierto personal tiene acceso), secreta (cuando no puede ser leída sin autorización). - Retención. Es el tiempo que permanecerá el registro en el archivo activo o corriente (meses, años). - Disposición. Es la decisión de conservar, dar de baja o eliminar el registro.
Formatos de documentos del proceso	<ul style="list-style-type: none"> - Código. Son las siglas y números utilizados para identificar a cada formato. - Nombre. Es la identificación del formato. - Versión. Es la identificación de los cambios que tiene el documento. - Fecha última revisión. Fecha final del documento que tuvo una revisión sin que esta genere cambio de versión. - Distribución. Son las unidades, procesos o cargos que recibirán o utilizarán el documento.
Firma de responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre, cargo, fecha y firma del responsable de la elaboración del documento. - Nombre, cargo, fecha y firma del responsable de la revisión y aprobación del documento.

Elaborado por: Pilco, E. (2020)

Anexo 28: Ficha de Proceso

10.3. Instructivo de trabajo

Los instructivos de trabajo permiten incluir las instrucciones con detalle “cómo” se realiza determinada operación, a diferencia de los procedimientos documentados en los que indica “qué” es lo que se hace y quiénes son los responsables encargados.

Cuadro 42.*Directrices para instructivo de trabajo*

Paso	Concepto
Objetivo	¿Qué se va hacer? y ¿Para qué?
Alcance	¿Dónde se aplica y quienes lo aplican?
Actualización	Rev. 0 Rev. 1 Cuando exista algún cambio en la revisión del procedimiento
Definiciones	3 o 5 definiciones, conceptos que son complejos de entenderse.
Referencias	Son todas aquellas lecturas, artículos que sirvieron de guía, comparación para la elaboración del presente procedimiento procedentes de libros, o de la web que deberán ser mencionados en este apartado.
Responsabilidades	Puesto, departamento. Ejemplo: Responsable de que se implante el procedimiento y que se cumpla el objetivo
Desarrollo	Descripción de actividades empezando con un verbo presente de modo indicativo en 3a. persona. Ejemplo: Realiza, Comunica y Entrega. Planear, Hacer, Verificar y Actuar.
Registros	Título/fecha/ nombre y puesto/firma. Ejemplo: Las listas maestras se controlan de acuerdo al procedimiento de control de registros.
Marco normativo	Reglamentación que se aplique en el procedimiento.
Referencias	Todas las instrucciones de trabajo que se necesita para la ejecución del procedimiento.
Anexos	Ejemplo: Flujogramas o formatos que se requiera para el procedimiento.

Elaborado por: Pilco, E. (2020)

Anexo 29: Instructivo de trabajo

10.4. Formato del plan del diagnóstico

Se aplica una lista de verificación, el cual consiste en un cuestionario con los ítems y descripción de la norma ISO 9001:2015 para el diagnóstico que permita identificar de manera cualitativa o cuantitativa, el estado actual de la entidad respecto a los requisitos de la norma.

Cuadro 43.*Directrices para plan de diagnóstico*

Paso	Concepto
Criterios de evaluación	<ul style="list-style-type: none"> - Cumple con el requisito (10 puntos: significa, se implementa y se mantiene; Corresponde a la fase de verificación del sistema); - Cumple parcialmente con el criterio enunciado (5 puntos: significa, se implementa, no se mantiene; Indica la fase de realizar el sistema); - Cumple con mínimo del requisito (3 puntos: significa que no se implementa, no se mantiene); - No cumple con el requisito (0 puntos: no se establece, no se implementa).
Número de la actividad	De manera ordenada se registra el número respectivo de las actividades que posee la norma ISO 9001:2015.
Numerales	Descripción breve de las actividades que requiere la norma ISO 9001:2015.
Procesos	Se registra todos los procesos que conforma el sistema de gestión de calidad con la finalidad de comparar qué es lo que tiene la organización con la norma ISO 9001:2015.
Valor estructura	Representa el porcentaje obtenido en base a la fórmula $((A+B+C) / 100)$ de los numerales de la norma.
Resultados de la gestión de calidad	<p>Representa el porcentaje final de los numerales de la norma, se basa según el porcentaje obtenido, por ejemplo:</p> <p>$\geq 80\%$ significa que se debe mantener el sistema de gestión de calidad.</p> <p>$\geq 50\%$ significa que se debe mejorar o implementar el sistema de gestión de calidad.</p>
Calificación global en la gestión de calidad	<p>Es el valor cualitativo final de los resultados en base al porcentaje obtenido, por ejemplo:</p> <p>$\geq 80\%$ “Alto”</p> <p>$\geq 50\%$ “Medio” o “Bajo”</p>

Elaborado por: Pilco, E. (2020)

Anexo 30: Formato: Plan de diagnóstico

11. Fases del Sistema de Gestión de Calidad

El comité de calidad debe estar conformado por el representante de alta dirección de la organización, el mismo que es designado por el gerente general, quien conformara un equipo con un representante por cada área de la organización. Es necesario contar con el apoyo de un equipo técnico en el área, quienes capacitarán las directrices para el desarrollo del sistema.

Las fases identificadas del sistema permite implementar el sistema de gestión bajo el ciclo de Deming PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar) y de esta manera dar cumplimiento a los objetivos de un proyecto, optimizando tiempo y recursos.

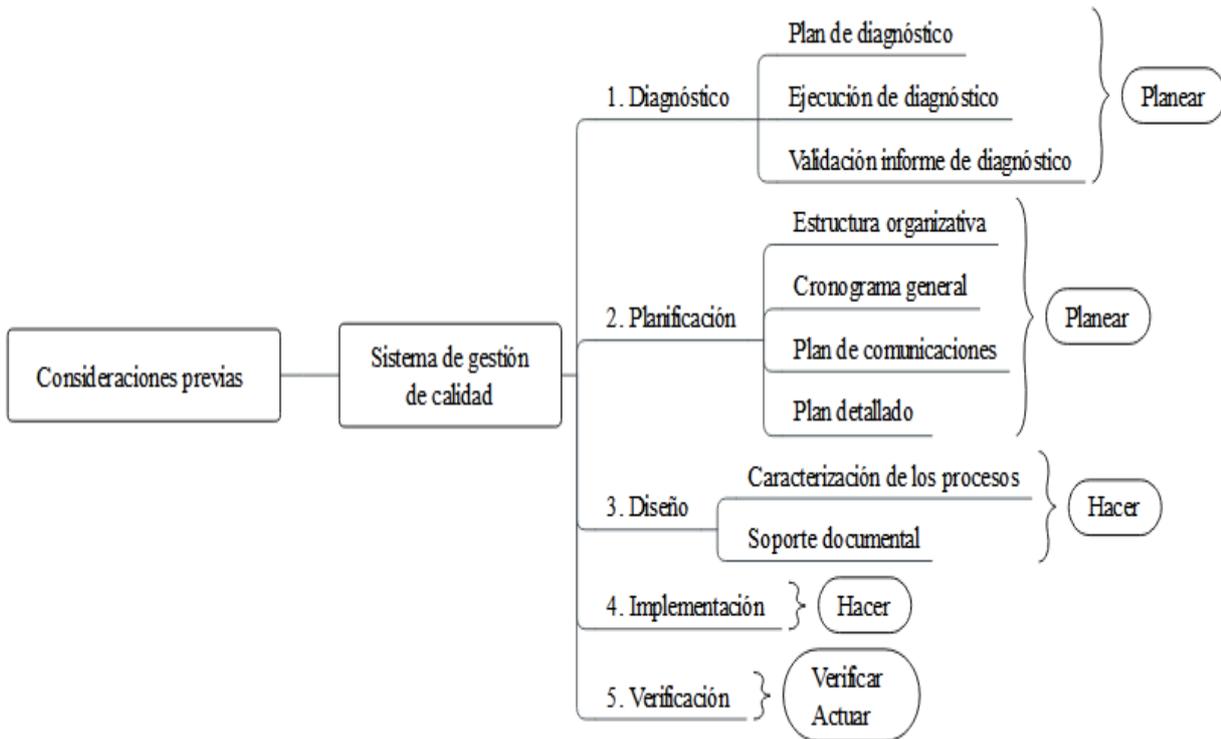


Gráfico 37. Fases del sistema de gestión de calidad
 Elaborado por: Pilco, E. (2020)

11.1. Consideraciones previas del diagnóstico

En la implementación del sistema de gestión de calidad es primordial que todos los miembros de la organización deben tener conocimiento de las fases y metodologías para que participen de forma activa en el desarrollo del proceso de gestión de calidad.

Se recomienda conocer casos exitosos de entidades que han implementado el proceso de gestión de calidad bajo la norma ISO con el propósito de lograr un mayor compromiso.

11.2. Diagnóstico

Se encarga de la evaluación inicial del estado de la organización, permite identificar las diferencias existentes entre lo que tiene la organización frente a los requisitos de la norma ISO 9001:2015 mediante reuniones con los responsables del diagnóstico, convirtiéndose en insumo para el plan del diagnóstico. Por tanto, es importante considerar los siguientes insumos:

a. Plan del diagnóstico

El diagnóstico mide de manera cualitativa y cuantitativa el cumplimiento de los requisitos exigidos por la norma en la organización. Corresponde a la recolección de información mediante la aplicación de la lista de verificación, la misma que se realiza entre el equipo de diagnóstico y los líderes de procesos.

b. Ejecución del diagnóstico

Una vez aplicada la lista de verificación se reflejará los resultados con porcentajes y con la información recopilada se procede a elaborar el informe de diagnóstico, se analiza los factores claves de éxito y recomendaciones que sirven de apoyo para las siguientes fases del sistema.

Anexo 31: Informe de diagnóstico.

c. Validación del informe de diagnóstico

Corresponde a la socialización del informe de diagnóstico ante la dirección de la organización y responsables de las actividades con la finalidad de resolver inquietudes y entregar el informe validado.

11.3. Consideraciones previas de la planificación

Antes de realizar la fase de planificación es conveniente socializar el informe de diagnóstico aprobado a todo el personal de la entidad y se debe designar el grupo de personas responsables de la fase.

11.4. Planificación

La planificación permite determinar métodos, tareas, tiempos, necesarios para la implementación del sistema de gestión de calidad se enfoca en los roles de cada uno de los integrantes del equipo para el desarrollo de actividades. Es necesario considerar los siguientes insumos:

a. Elaboración de la estructura organizativa

La estructura organizativa cuenta con equipo de trabajo responsable con diferentes niveles de autoridad conformado por tres grupos:

1. Comité de calidad o también denominado comité de coordinación de control interno, es la máxima autoridad de la organización.

2. Equipo de calidad conformado por líder del sistema de gestión de calidad y colaboradores de los procesos que son coordinados por dirección de la organización.
3. Grupo evaluador integrado por auditores internos.

b. Elaboración del cronograma general

Es un documento que presenta de manera resumida las fases del sistema de gestión de calidad y los tiempos de ejecución. Dirección, equipo de calidad son responsables de elaborar el cronograma y es aprobado por el comité de calidad.

Anexo 32: Cronograma general

c. Elaboración del plan de comunicaciones

Es una herramienta necesaria para el sistema de gestión de calidad, permite la participación y compromiso de todos los funcionarios, responde las preguntas de comunicación ¿Qué? ¿Quién?, ¿Cómo?, ¿Cuándo?, ¿A quién?, ¿Cómo retroalimenta?

Anexo 33: Plan de comunicaciones

d. Elaboración del plan detallado

La organización debe contar con un plan detallado, se basa en el registro de actividades de acuerdo a requisitos de la norma ISO 9001:2015 con la asignación de responsables, fecha de inicio y fecha de fin.

11.5. Diseño

Es la caracterización de los procesos del sistema de gestión de calidad, elaboración de la estructura documental (manuales, procedimientos, instructivos, formato) y determinación de indicadores de gestión para la operación de los procesos, por tanto, cada proceso define que actividades documenta.

11.6. Implementación

Es la ejecución de las fases de diagnóstico, planificación, diseño del sistema de gestión de calidad para obtener resultados, por lo general se aplica la estructura documental y se conserva los registros que sirven como evidencia de las actividades del proceso.

11.7. Verificación

El objetivo de la fase es evaluar si el sistema de gestión de calidad ha sido implementado de manera eficaz y cumple los objetivos por el cual fue diseñado, generalmente se realiza mediante auditorías internas o externas.

12. Conclusiones

- Se caracterizó cada procedimiento de gestión de calidad, planificación del sistema de gestión de calidad, gestión de procesos, gestión de indicadores, gestión de auditorías y gestión de mejoras bajo la norma ISO 9001:2015 facilitando registros y documentos con la respectiva estructura y pasos que garanticen un enfoque basado en procesos para los centros turísticos comunitarios.
- Se diseñó la estructura documental de gestión de calidad mediante una pirámide conformado por formatos como: manual de calidad, ficha de procesos, instructivo de trabajo, plan de diagnóstico, insumos óptimos que sirven de apoyo para una organización eficiente y control del proceso.
- Se determinó las fases de diagnóstico, planificación, diseño, implementación y verificación del sistema de gestión de calidad para reconocer las diferencias existentes entre lo que tiene el centro turístico comunitario y lo que debería tener frente a los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

13. Recomendaciones

- Es importante codificar cada procedimiento, registros, documentos del proceso de gestión de calidad para conservar la información documentada como evidencia de las actividades desarrolladas.
- Es necesario contar con el manual de calidad inmerso los requerimientos del cliente, requisitos necesarios en los centros turísticos comunitarios, el cual no se mire al manual como obligación sino como un plus.
- Se recomienda conformar el comité de calidad, equipo de calidad y grupo evaluador para garantizar la mejora continua y controlar la estructura documental del proceso de gestión de calidad.

Anexo 13. Matriz de necesidades y expectativas de las partes interesadas

MATRIZ DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS CTC				CTC-RGC-02-01-01.01
Partes interesadas	Necesidades	Expectativas	Planificación en el SGC- CTC	Información Documentada
COMUNIDAD				
PROPIETARIOS				
CLIENTE EXTERNO				
CLIENTE INTERNO				
PROVEEDORES				
REQUISITOS REGLAMENTARIOS				
SOCIEDAD				
COMPETIDORES				
ELABORÓ		APROBÓ		

Anexo 14. Mapa de procesos de los centros turísticos comunitarios

CTC- DGC-02-01-01.02



Anexo 15. Matriz de interrelación de procesos

CTC-RGC-02-01-01.03		E N T R A D A S
S A L I D A S	PROCESOS	GESTIÓN DE CALIDAD
	ADMISTRACIÓN	Informe de cumplimiento del Plan Estratégico, Informe de revisiones de la Dirección, Informe de Indicadores, Instructivo de Manejo de Archivos, Políticas de Manejo de Archivos. Registro de Novedades y Producto No Conforme
	GESTIÓN DE COMERCIALIZACIÓN	Informe de Indicadores, Acciones Correctivas y Preventivas, Registro de Novedades y Producto No Conforme
	ALOJAMIENTO	Informe de Indicadores, Acciones Correctivas y Preventivas. Reporte de Satisfacción del Cliente, Registro de Novedades y Producto No Conform. Resultado de encuesta clientes
	ECONOMATO	Informe de Indicadores, Acciones Correctivas y Preventivas, Insumos, suministros, Encuesta Satisfacción cliente interno
	ALIMENTOS Y BEBIDAS	Informe de Indicadores, Acciones Correctivas y Preventivas. Reporte de Satisfacción del Cliente, Registro de Novedades y Producto No Conforme
	FINANZAS	Informe de Indicadores, Acciones Correctivas y Preventivas.
	RECURSOS HUMANOS	Informe de Indicadores, Acciones Correctivas y Preventivas, Plan de Capacitación, Evaluaciones de Desempeño, Informes de Evaluación de Desempeño, Personal aprobado
	SISTEMAS	Informe de Indicadores,, Acciones Correctivas y Preventivas. Normas para uso adecuado del sistema y de TIC.
	MANTENIMIENTO	Informe de Indicadores,, Acciones Correctivas y Preventivas, Orden de trabajo (para aprobación)
	GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL	Informe de Indicadores,, Acciones Correctivas y Preventivas. Mediciones de factores de riesgos, Control de factores de riesgo.
	GESTIÓN DE CALIDAD	Revisión del Sistema de Gestión de Calidad, Gestión de Auditorías, Gestión de la Mejora Continua (Acciones Correctivas, Preventivas, Análisis de Datos)

Anexo 18. Registro de acciones correctivas

LOGO DE LA ORGANIZACIÓN	NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN					CTC-RGC-02-02-01.03
	REGISTRO DE ACCIONES CORRECTIVAS					
PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD						
1. IDENTIFICACION						
Requisito:	Fuente:	Auditoría Interna	Prod. No conforme	Queja/reclamo	Observación	
		Auditoría externa				
Descripción:						
2. CAUSAS Método de análisis						
Descripción:						
3. PLAN DE ACCION				CUMPLIMIENTO		Observaciones
Actividad	Responsable	Plazo	Si	No		
4. EFICACIA						
El Plan de acción fue eficaz:		SI	NO			
Aprobado plan :			Fecha:	año-mes-día		

Anexo 19. Registro de acciones preventivas

LOGO DE LA ORGANIZACIÓN		REGISTRO DE ACCIONES PREVENTIVAS					CTC-RGC-02-02-01.04		
Fecha Solicitud	Día	Mes	Año	Tipo de Acción	Acción Preventiva				
Nombre y Cargo de quien reporta(n)				Proceso(s) Involucrado(s)					
Fuente que origina la Acción Correctiva, Preventiva o de Mejora (Marcar con una X)									
Auditoría Interna de Calidad o de Gestión	Auditoría	Producto y/o servicio no conforme	Indicadores de Gestión del proceso	Incumplimiento de documentos del SIG	Acciones propuestas en reunión, comité, consejos	Quejas, reclamos o Sugerencias	Revisión por la dirección	Encuesta de Satisfacción	Otras fuentes cual?:
DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD REAL O POTENCIAL U OPORTUNIDAD DE MEJORA									
ANÁLISIS DE LA CAUSA (Causa o causas por la que se presentó la no conformidad real, o se detecta una no conformidad potencial u oportunidad de mejora)									
No.	CAUSA								
1									
2									
3									
PLAN DE ACCIÓN (Escribir las acciones que permitirán eliminar las causas reales o potenciales o desarrollar la oportunidad de mejora)									
No.	ACCIONES					RESPONSABLE	FECHA INICIO	FECHA FIN	
1									
2									
3									
SEGUIMIENTO A LA EJECUCIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN (Registrar el seguimiento y evidencias que permitan demostrar la ejecución del Plan de Acción)									
No.	FECHA DE SEGUIMIENTO	RESULTADO DEL SEGUIMIENTO						REALIZADO POR	
1									
2									
3									
Fecha de Cierre de la Acción		La acción tomada fue efectiva mediante el logro el resultado esperado y se utilizaron los recursos disponibles para efectos de la no conformidad de mejora identificada.							

Anexo 20. Listado de registros y documentos

LISTADO DE REGISTROS Y DOCUMENTOS					
LOGO DE LA ORGANIZACIÓN		Proceso:	CTC.PGC-02	Gestión de calidad	Código:
		Nombre del Subproceso	CTC.PGC-02-01	Planificación del SGC	CTC-RGC-02-02-02.01
		Tipo de Proceso:	Dirección		
N° Proc	Código de Procedimiento	N°	Nombre del Documento	Código	N° de versión
1	CTC-PGC-02-01-01		Diseño o rediseño del sistema de gestión de la calidad		
		1	Matriz de necesidades y expectativas de las partes interesadas	CTC-RGC-02-01-01.01	01
		2	Mapa de procesos	CTC-RGC-02-01-01.02	01
		3	Matriz de interrelación de procesos	CTC-RGC-02-01-01.03	01
		4	Manual de calidad	CTC-DGC-02-01-01.04	01
LISTADO DE REGISTROS Y DOCUMENTOS					
LOGO DE LA ORGANIZACIÓN		Proceso:	CTC.PGC-02	Gestión de calidad	Código:
		Nombre del Subproceso	CTC.PGC-02-02	Gestión de procesos	CTC-PGC-02-02-03.01
		Tipo de Proceso:	Dirección		
N° Proc	Código de Procedimiento	N°	Nombre del Documento	Código	N° de versión
1	CTC-PGC-02-02-01		Control de producto o servicio no conforme		
		1	Registro de producto o servicio no conforme	CTC-RGC-02-02-01.01	01
		2	Registro de correcciones	CTC-RGC-02-02-01.02	01
		3	Registro de acciones correctivas	CTC-RGC-02-02-01.03	01
		4	Registro de acciones preventivas	CTC-RGC-02-02-01.04	01
2	CTC-PGC-02-02-02		Control de registros		
		1	Listado de registros y documentos	CTC-RGC-02-02-02.01	01
3	CTC-PGC-02-02-03		Control de documentos		
		1	Listado de registros y documentos	CTC-RGC-02-02-02.01	01
LISTADO DE REGISTROS Y DOCUMENTOS					
LOGO DE LA ORGANIZACIÓN		Proceso:	CTC.PGC-02	Gestión de calidad	Código:
		Nombre del Subproceso	CTC.PGC-02-03	Gestión de indicadores	CTC-PGC-02-02-03.01
		Tipo de Proceso:	Dirección		
N° Proc	Código de Procedimiento	N°	Nombre del Documento	Código	N° de versión
1	CTC-PGC-02-03-01		Control de indicadores		
		1	Informe de indicadores de gestión del SGC	CTC-DGC-02-03-01.01	01
LISTADO DE REGISTROS Y DOCUMENTOS					
LOGO DE LA ORGANIZACIÓN		Proceso:	CTC.PGC-02	Gestión de calidad	Código:
		Nombre del Subproceso	CTC.PGC-02-04	Gestión de auditorías	CTC-PGC-02-02-03.01
		Tipo de Proceso:	Dirección		
N° Proc	Código de Procedimiento	N°	Nombre del Documento	Código	N° de versión
1	CTC-PGC-02-04-01		Planificación de auditorías		
		1	Plan de auditorías	CTC-DGC-02-04-01.01	01
		2	Programa de auditorías	CTC-DGC-02-04-01.02	01
2	CTC-PGC-02-04-02		Ejecución de auditorías		
		1	Informe de auditoría	CTC-DGC-02-04-02.01	01
LISTADO DE REGISTROS Y DOCUMENTOS					
LOGO DE LA ORGANIZACIÓN		Proceso:	CTC.PGC-02	Gestión de calidad	Código:
		Nombre del Subproceso	CTC.PGC-02-05	Gestión de mejoras	CTC-PGC-02-02-03.01
		Tipo de Proceso:	Dirección		
N° Proc	Código de Procedimiento	N°	Nombre del Documento	Código	N° de versión
1	CTC-PGC-02-05-01		Gestión de plan de mejoras		
		1	Plan de acción de mejoras	CTC-DGC-02-05-01.01	01
		2	Informe de seguimiento de plan de mejoras	CTC-DGC-02-05-01.02	01

Anexo 21. Informe de indicadores de gestión

LOGO DE LA ORGANIZACIÓN	NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN INFORME DE INDICADORES DE GESTIÓN	CTC-DGC- 02-03-01.01
--------------------------------	--	---------------------------------

PROCESO:
REPRESENTANTE DEL PROCESO:
SUBPROCESOS:

INDICADOR 1:
1.1. Formula:
Indicador % =
1.2. Análisis del Resultado:
1.3. Acciones a adoptar:

Resultados que informo para los fines consiguientes.

Riobamba, ... de del.....

Responsable del Proceso

Anexo 22. Plan de auditorías

LOGO DE LA ORGANIZACIÓN	NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN PLAN DE AUDITORIA INTERNA	CTC-DGC-02-04-01.01
-------------------------	--	---------------------

1. OBJETIVO

Evaluar la eficacia del sistema de gestión para asegurar el cumplimiento de los requisitos reglamentarios.

2. ALCANCE

La auditoría se realizará sobre todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad del centro turístico comunitario y se encuentran declarados en el manual de Calidad. Este comprende las instalaciones del centro turístico comunitario.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Los documentos de referencia legales son todos los declarados dentro del Sistema de Gestión de Calidad de la organización que debe ser aplicados por el centro turístico comunitario.

EQUIPO AUDITOR:

GRUPO 1

	LIDER DE GRUPO

GRUPO 2

	LIDER DE GRUPO

NOMBRE DEL AUDITOR LIDER:

LOGO DE LA ORGANIZACIÓN	NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN PLAN DE AUDITORIA INTERNA	CTC-DGC-02-04-01.01
-------------------------	--	---------------------

FECHA Y HORARIO ESTIMADO

La auditoría se llevará a cabo los días _ y _ de _____ con el siguiente horario:

Día 1				
Fecha:				
Hora	Procesos	Auditor	Auditado	Lugar
09h00- 10h00		G1		
09h00- 10h00		G2		
09h00- 10h00		G3		
10h00-11h00		G1		
10h00-11h00		G3		
10h00-11h00		G2		
11h00 - 12h00		G1		
12h30 ALMUERZO				
14H00 - 17H00	INFORME FINAL			
17H00	REUNIÓN DE CIERRE			

Anexo 23. Programa de auditoría

LOGO DE LA ORGANIZACIÓN	NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN	CTC-DGC-02-04-01.02
--------------------------------	----------------------------------	----------------------------

PROGRAMA ANUAL DE AUDITORÍAS 20__

REGISTRO DE AUDITORÍAS INTERNAS Y EXTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

AUDITORÍAS	FECHA REALIZACIÓN	PROCESOS AUDITAR	AUDITORES

Responsable

Anexo 24. Informe general de auditorías

LOGO DE LA ORGANIZACIÓN	NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN INFORME DE AUDITORÍA (MES-AÑO)	CTC-DGC-02-04-02.01
--------------------------------	---	----------------------------

<p>1. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA:</p> <p>2. PROCESO AUDITADO:</p> <p>3. PUNTOS POSITIVOS</p> <p>4. OPORTUNIDADES DE MEJORA DETECTADOS</p> <p>5. RECOMENDACIONES</p> <p>Nombre y Apellido LIDER DE GRUPO 1</p>	<p>Nombre y Apellido LIDER DE AUDITORES</p>
--	--

Anexo 25. Plan de acción de mejoras

LOGO DE LA ORGANIZACIÓN	PROCESO:	CTC-RGC-02-05-01.01
	SUBPROCESO: CÓDIGO:	

PLAN DE ACCIÓN DE MEJORAS

Matriz plan de mejoras

Problemas detectados	Acciones de mejora	Tareas	Responsable	Tiempos (inicio-final)	Recursos necesarios

Conclusiones:

Recomendaciones:

Anexo 26. Informe de seguimiento de plan de mejoras

LOGO DE LA ORGANIZACIÓN	NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE MEJORAS	CTC-DGC-02-05-01.02
-------------------------	---	---------------------

SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORAS DE SEGUIMIENTO A
(ESPECIFICAR EL PROCESO/PROCEDIMIENTO)

N.	ACTIVIDADES DEL PLAN	CONCLUIDA	EN PROCESO	NO REALIZADA	REPROGRAMADA	DENEGADA	% AVANCE	OBSERVACIONES
1								
2								
3								

Fecha: día de mes de año

Responsable

Anexo 27. Manual de calidad

LOGO DE LA ORGANIZACIÓN	NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN	Código: CTC-DGC-02-01-01.04 Fecha: Versión:								
	MANUAL DE CALIDAD									
Comprensión de la organización										
Misión										
Visión										
Estructura organizativa										
Sistema de gestión de calidad										
Política de calidad										
Objetivos de calidad										
Alcance										
Mapa de procesos										
Gestión de procesos										
Caracterización de los procesos de calidad y procedimientos										
<table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr style="background-color: #e6f2ff;"> <th style="width: 50%;">ELABORADO</th> <th style="width: 50%;">REVISADO/APROBADO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="height: 30px;"></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Fecha</td> <td style="text-align: center;">Fecha</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Firma</td> <td style="text-align: center;">Firma</td> </tr> </tbody> </table>		ELABORADO	REVISADO/APROBADO			Fecha	Fecha	Firma	Firma	
ELABORADO	REVISADO/APROBADO									
Fecha	Fecha									
Firma	Firma									

Anexo 28. Ficha de procesos

LOGO DE LA ORGANIZACIÓN CARACTERIZACIÓN	PROCESO:		FECHA:
	CODIGO:		VERSIÓN:
	PUBLICADO <input type="checkbox"/>	ENTRENADO <input type="checkbox"/>	DEBIDO <input checked="" type="checkbox"/>
			PÁGINA: 1 de 2

1. INFORMACIÓN GENERAL

1.1.OBJETIVO

1.2.ALCANCE

1.3.RESPONSABLE

2. PROCEDIMIENTO

No.	Entrada	Responsable ¿Quién?	Actividad ¿Qué?	¿Cómo?	¿Condición?	Salida

3. DIAGRAMA DE FLUJO

LOGO DE LA ORGANIZACIÓN	PROCESO:	FECHA:
		VERSIÓN:
CARACTERIZACIÓN	CODIGO:	
	PUBLICADO <input type="checkbox"/>	DEVALUADO <input type="checkbox"/>
		PÁGINA: 2 de 2

4. DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO

4.1. REGISTROS

REGISTRO	UBICACIÓN	RECUPERACIÓN		RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
		ORDEN	ACCESO		

4.2.- FORMATOS DE DOCUMENTOS

CÓDIGO	NOMBRE	VERSIÓN	FECHA ÚLTIMA REVISIÓN	DISTRIBUCIÓN

ELABORADO	REVISADO / APROBADO
Nombre y cargo del responsable	Nombre y cargo del responsable
Fecha:	Fecha:
Firma:	Firma:

Anexo 29. Instructivo de trabajo

<p>LOGO DE LA ORGANIZACIÓN</p>	<p>NOMBRE DEL INSTRUCTIVO DE TRABAJO</p>	<p>PAG: FECHA:</p>
<p>1. OBJETIVO</p> <p>2. ALCANCE</p> <p>3. DEFINICIONES</p> <p>4. RESPONSABILIDADES</p> <p>5. DESARROLLO</p>		
<p>ELABORADO</p>		<p>REVISADO/APROBADO</p>
<p>Fecha</p>		<p>Fecha</p>
<p>Firma</p>		<p>Firma</p>

Anexo 30. Formato del plan de diagnóstico

DIAGNOSTICO TURISMO COMUNITARIO CTC					
DIAGNOSTICO DE EVALUACION SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD SEGÚN ISO 9001-2015					
<p>CRITERIOS DE CALIFICACION: A. Cumple completamente con el criterio enunciado (10 puntos: Se establece, se implementa y se mantiene; Corresponde a la fase de Verificar y Actuar para la Mejora del sistema);</p> <p>B. cumple parcialmente con el criterio enunciado (5 puntos: Se establece, se implementa, no se mantiene; Corresponde a la fase del Hacer del sistema);</p> <p>C. Cumple con el mínimo del criterio enunciado (3 puntos: Se establece, no se implementa, no se mantiene; Corresponde a la fase de identificación y Planeación del sistema);</p> <p>D. No cumple con el criterio enunciado (0 puntos: no se establece, no se implementa, no se mantiene NS).</p>					
No.	NUMERALES	CRITERIO INICIAL DE CALLIFICACION			
		A-V	H	P	N/S
		A	B	C	D
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN					
4.1 COMPRESION DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO		10	5	3	0
1	Se determinan las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el propósito y dirección estratégica de la organización.				
2	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.				
4.2 COMPRESIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS					
3	Se ha determinado las partes interesadas y los requisitos de estas partes interesadas para el sistema de gestión de Calidad.				
4	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos.				
4.3 DETERMINACION DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD					
5	El alcance del SGC, se ha determinado según: Procesos operativos, productos y servicios, instalaciones físicas, ubicación geográfica				
6	El alcance del SGC se ha determinado teniendo en cuenta los problemas externos e internos, las partes interesadas y sus productos y servicios?				
7	Se tiene disponible y documentado el alcance del Sistema de Gestion.				
8	Se tiene justificado y/o documentado los requisitos (exclusiones) que no son aplicables para el Sistema de Gestion?				
4.4 SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS					
9	Se tienen identificados los procesos necesarios para el sistema de gestión de la organización				
10	Se tienen establecidos los criterios para la gestion de los procesos teniendo en cuenta las responsabilidades, procedimientos, medidas de control e indicadores de desempeño necesarios que permitan la efectiva operación y control de los mismos.				
11	Se mantiene y conserva informacion documentada que permita apoyar la operación de estos procesos.				
SUBTOTAL		0	0	0	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		0%			

Anexo 31. Informe de diagnóstico

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:
ELABORADO POR:
FECHA DE ELABORACIÓN:
INTRODUCCIÓN
OBJETIVOS
ALCANCE
FACTORES CLAVES DE ÉXITO
DIAGNÓSTICO DEL PROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD
RECOMENDACIONES

Anexo 32. Cronograma general

CRONOGRAMA GENERAL												
ACTIVIDAD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Diagnóstico												
Planeación												
Diseño												
Implementación												
Evaluación												

Anexo 33. Plan de comunicación

LOGO Y NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN		NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN				FECHA:
		PLAN DE COMUNICACIÓN				
Fase	Mensaje	Emisor	Medio	Frecuencia	Receptor	Respuesta
	¿QUÉ SE COMUNICA?	¿QUIÉN COMUNICA?	¿CÓMO LE COMUNICA?	¿CUÁNDO LE COMUNICA?	¿A QUIÉN LE COMUNICA?	¿CÓMO SE RETROALIMENTA?
Diagnóstico						
Planeación						
Diseño						
Capacitación						
Implantación						
Evaluación						