

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 Licenciatura en
Gestión Turística y Hotelera

TÍTULO

**“ORGANIZACIÓN DEL TURISMO COMUNITARIO EN LA
PARROQUIA FLORES, CANTÓN RIOBAMBA”**

AUTORA

Priscila Carolina Montufar Zavala

TUTORA

Dra. Silvia Marieta Aldaz Hernández

Riobamba - Ecuador

2020

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

Yo, Dra. Silvia Marieta Aldaz Hernández, certifico que el presente proyecto de investigación previo a la obtención del título de Licenciatura en Gestión Turística y Hotelera titulado **“ORGANIZACIÓN DEL TURISMO COMUNITARIO EN LA PARROQUIA FLORES, CANTÓN RIOBAMBA”**, ha sido elaborado por la señorita: Priscila Carolina Montufar Zavala, el mismo que ha sido dirigido y revisado durante todo el proceso de investigación por mi persona en calidad de tutor, por lo que se encuentra apto para su presentación y defensa respectiva.

Es todo en cuanto puedo informar en honor a la verdad.

Atentamente,



Dra. Silvia Marieta Aldaz Hernández

TUTORA

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Los miembros del tribunal del proyecto de investigación titulado “**ORGANIZACIÓN DEL TURISMO COMUNITARIO EN LA PARROQUIA FLORES, CANTÓN RIOBAMBA**”, presentado por la estudiante: Priscila Carolina Montufar Zavala y dirigida por: Dra. Silvia Marieta Aldaz Hernández, una vez presentada 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 de la biblioteca de la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas de la Universidad Nacional de Chimborazo.

Por la constancia de lo expuesto firman:

Dr. Víctor Medardo Velasco Samaniego PhD.

Presidente del tribunal



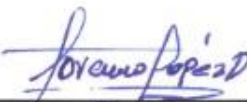
Mgs. Henry Mauricio Yánez Villa

Miembro del tribunal



Mgs. Alexandra Lorena López naranjo

Miembro del tribunal



AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

La responsabilidad del contenido de la presente investigación corresponde exclusivamente a: Priscila Carolina Montufar Zavala (autora); Dra. Silvia Marieta Aldaz Hernández (tutora) y el contenido de la misma a la Universidad Nacional de Chimborazo.



Priscila Carolina Montufar Zavala
060350611-4

DEDICATORIA

Le dedico todo mi trabajo y mis triunfos a mis padres que han sido mi motivación y mi apoyo durante el transcurso de mi vida y mis estudios, por haber inculcado no solo valores sino amor, por haberme demostrado que todo es posible si yo me esfuerzo.

A mis hermanos que siempre han sido mi fortaleza para cumplir mis sueños. A mi hermano mayor por sus consejos y por ser mi ejemplo a seguir y a mi hermana menor por siempre hacerme sonreír en los momentos más duros.

Finalmente, a mis abuelitos que ha sido parte fundamental en mi formación. Que sin importar la distancia que habido siempre me han brindado amor incondicional.

A mi abuelito Vicente Montufar sin importar que no está conmigo siempre siento su presencia. Él fue el motivo porque yo realice mi investigación en la parroquia Flores para poder demostrar sus raíces.

Priscila Carolina Montufar Zavala

AGRADECIMIENTO

Primero agradezco a Dios por permitirme cumplir mis sueños y por siempre guiarme en el camino correcto.

A mis padres y hermanos por el esfuerzo que han hecho para darme una educación, por ser mi fortaleza, y por siempre ser mi apoyo en los momentos buenos y malos. Me han inculcado valores que me ha ayudado convertirme en un buen ser humano y ahora en una profesional.

Agradezco de todo corazón a cada uno de mis docentes de la carrera de Gestión Turística y Hotelera en especial a la Dra. Silvia Aldazquien fue mi guía durante toda mi etapa universitaria no solo como mi docente sino como mi consejera.

Agradezco a mis amigos/as por todas las aventuras que hemos tenido durante el transcurso universitario.

Priscila Carolina Montufar Zavala

ÍNDICE GENERAL

| | |
|---|----|
| CERTIFICACIÓN DEL TUTOR | 2 |
| CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL | 3 |
| AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN | 4 |
| DEDICATORIA | 5 |
| AGRADECIMIENTO | 6 |
| ÍNDICE GENERAL | 7 |
| ÍNDICE DE CUADROS..... | 10 |
| ÍNDICE DE TABLAS | 11 |
| INDICE DE GRAFICAS | 12 |
| RESUMEN | 13 |
| ABSTRACT..... | 14 |
| CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | 15 |
| 1.1. Situación problemática..... | 15 |
| 1.2.1. Problema general | 16 |
| 1.2.2. Problemas específicos..... | 16 |
| 1.3. Justificación | 16 |
| 1.3.1. Justificación teórica | 16 |
| 1.3.2. Justificación práctica | 17 |
| 1.3.3. Justificación metodológica | 17 |
| 1.4. Objetivos | 17 |
| 1.4.1. Objetivo general..... | 17 |
| 1.4.2. Objetivos específicos | 17 |
| 1.5. Hipótesis | 17 |
| 1.5.1. Hipótesis general | 17 |
| 1.5.2. Hipótesis específicas..... | 18 |
| CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO | 19 |
| 2.1. Antecedentes de la investigación | 19 |
| 2.2. Marco filosófico o epistemológico de la investigación..... | 19 |
| 2.2.1. Epistemología de la organización | 19 |
| 2.2.2. Epistemología del turismo comunitario | 20 |
| 2.3. Estado de arte | 20 |
| 2.3.1. Estado del arte variable independiente: Organización | 20 |
| 2.3.2. Estado del arte variable dependiente: Turismo comunitario..... | 21 |
| 2.4. Bases teóricas..... | 22 |

| | |
|--|-----------|
| 2.4.1 Marco teórico variable independiente: Organización | 22 |
| 2.4.2. Marco teórico variable dependiente: Turismo comunitario | 26 |
| CAPÍTULO III: METODOLOGÍA | 34 |
| 3.1 Tipo y diseño de la investigación..... | 34 |
| 3.1.1 Tipo de investigación..... | 34 |
| 3.1.2 Diseño de la investigación | 34 |
| 3.2 Unidad de análisis | 35 |
| 3.3 Población de estudio | 35 |
| 3.3.1 Población de la variable independiente organización | 35 |
| 3.3.2 Población de la variable dependiente turismo comunitario..... | 35 |
| 3.4 Operacionalización de variables | 36 |
| 3.4.1 Matriz de operacionalización..... | 36 |
| 3.5 Técnicas e instrumento de investigación..... | 38 |
| 3.5.1 Técnica..... | 38 |
| 3.5.2 Instrumento..... | 38 |
| 3.6 Validez de instrumentos..... | 38 |
| 3.6.1 Validez de encuestas de la variable organización y turismo comunitario..... | 38 |
| 3.7 Confiabilidad de instrumentos | 39 |
| 3.7.1 Confiabilidad de instrumentos, variable independiente organización..... | 39 |
| 3.7.2 Confiabilidad de instrumentos, variable dependiente turismo comunitario..... | 40 |
| 3.8 Análisis e interpretación de la información..... | 40 |
| CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN..... | 41 |
| 4.1 Análisis, interpretación y discusión de resultados | 41 |
| 4.1.1 Análisis, interpretación y discusión de resultados de la variable independiente: organización..... | 41 |
| 4.1.2 Análisis, interpretación y discusión de resultados variable dependiente: turismo comunitario..... | 43 |
| 4.2 Prueba de hipótesis | 45 |
| 4.2.1 Prueba de hipótesis específicas | 46 |
| 4.3 Presentación de resultados | 50 |
| 5 Conclusiones | 52 |
| 6 Recomendaciones | 53 |
| 7. Referencias..... | 54 |
| ANEXOS | 58 |
| Anexo 1. Propuesta | 58 |
| 1. Título de la propuesta..... | 58 |
| 2. Antecedentes | 58 |
| 3. Justificación | 58 |

| | | |
|------|--|-----|
| 4.1. | Objetivo general..... | 59 |
| 4.2. | Objetivos específicos | 59 |
| 5. | Diagnostico | 59 |
| 5.1. | Análisis de FODA..... | 61 |
| 6. | Desarrollo de la prepuesta..... | 62 |
| 6.1. | Definir y caracterizar los procedimientos del proceso de Gestión de producción-alimentos y bebidas | 63 |
| 6.2. | Diseñar la estructura documental del proceso de Gestión de producción-alimentos y bebidas..... | 63 |
| 6.3. | Mapeo de procesos..... | 63 |
| 6.4. | Clasificación de los procesos | 64 |
| 7. | Conclusiones | 65 |
| 8. | Recomendaciones | 66 |
| 9. | Anexos | 67 |
| | Anexo 2. Caracterizar proceso de Restaurante..... | 75 |
| | Anexo 3. Encuesta de la variable independiente: Organización | 88 |
| | Anexo 4. Encuesta de la variable dependiente: Turismo comunitario | 90 |
| | Anexo 6. Matriz de validación de expertos, variable dependiente: Turismo comunitario | 95 |
| | Anexo 7. Oficio dirigido al GADPR de Flores | 98 |
| | Anexo 8. Certificación de GADPR de Flores para el desarrollo de la investigación | 99 |
| | Anexo 9. Presentación de resultados Variable Independiente: Organización | 100 |
| | Anexo 10. Presentación de resultados Variable Dependiente: Turismo Comunitario | 112 |

ÍNDICE DE CUADROS

| | |
|--|----|
| Cuadro 1. Facilidades Turísticas | 28 |
| Cuadro 2. Actividades en los atractivos naturales | 29 |
| Cuadro 3. Actividades en los atractivos culturales | 30 |
| Cuadro 4. Alojamiento..... | 31 |
| Cuadro 5. Matriz de operacionalización | 36 |
| Cuadro 6. Matriz de consistencia..... | 37 |
| Cuadro 7. Validez de los instrumentos | 38 |
| Cuadro 8. Criterios de fiabilidad, alfa de Cronbach | 39 |
| Cuadro 9. Estadísticas de fiabilidad variable organización | 39 |
| Cuadro 10. Estadísticas de fiabilidad variable turismo comunitario | 40 |
| Cuadro 11. Resumen e interpretación y análisis de resultados de organización..... | 41 |
| Cuadro 12. Resumen e interpretación y análisis de resultados de turismo comunitario..... | 43 |
| Cuadro 13. Criterios de relación Spearman | 45 |
| Cuadro 14. Comprobación de hipótesis específica participación voluntaria..... | 46 |
| Cuadro 15. Comprobación de hipótesis específica procesos asociativos | 47 |
| Cuadro 16. Comprobación de hipótesis específica mejora continua | 48 |
| Cuadro 17. Comprobación de hipótesis general organización y turismo comunitario | 49 |
| Cuadro 18. Presentación de datos | 50 |
| Cuadro 19. Matriz FODA | 61 |
| Cuadro 20. Esquema de la propuesta | 62 |
| Cuadro 21. Instructivo de proceso | 84 |
| Cuadro 22. Clasificación de proceso..... | 86 |
| Cuadro 23. Árbol de problemas | 87 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|-----|
| Tabla 1. Sexo | 100 |
| Tabla 2. Edad | 101 |
| Tabla 3. Nivel de Instrucción..... | 102 |
| Tabla 4. Personería jurídica | 103 |
| Tabla 5. Representantes legales | 104 |
| Tabla 6. Acta comunitaria..... | 105 |
| Tabla 7. RUC | 106 |
| Tabla 8. Estructura organica | 107 |
| Tabla 9. Obligaciones y responsabilidades..... | 108 |
| Tabla 10. Gestion..... | 109 |
| Tabla 11. Capacitaciones | 110 |
| Tabla 12. Formación | 111 |
| Tabla 13. Sexo | 112 |
| Tabla 14. Edad | 113 |
| Tabla 15. Nivel de instrucción | 114 |
| Tabla 16. Atractivos naturales | 115 |
| Tabla 17. Accesibilidades | 116 |
| Tabla 18. Actividades Turisticas..... | 117 |
| Tabla 19. Manifestaciones culturales..... | 118 |
| Tabla 20. Saberes y tecnicas ancestrales..... | 119 |
| Tabla 21. Actividades turisticas | 120 |
| Tabla 22. ALojamiento | 121 |
| Tabla 23. Alimentos y bebidas..... | 122 |
| Tabla 24. Operación e intermediación | 123 |

INDICE DE GRAFICAS

| | |
|--|-----|
| Gráfico 1. Sexo | 100 |
| Gráfico 2. Edad | 101 |
| Gráfico 3. Nivel de Instrucción..... | 102 |
| Gráfico 4. Personeria jurídica | 103 |
| Gráfico 5. Representantes legales | 104 |
| Gráfico 6. Acta Comunitaria..... | 105 |
| Gráfico 7. RUC | 106 |
| Gráfico 8. Estructura Organica | 107 |
| Gráfico 9. Obligaciones y responsabilidades..... | 108 |
| Gráfico 10. Gestion | 109 |
| Gráfico 11. Capacitaciones | 110 |
| Gráfico 12. Formación | 111 |
| Gráfico 13. Sexo | 112 |
| Gráfico 14. Edad | 113 |
| Gráfico 15. Nivel de instrucción..... | 114 |
| Gráfico 16. Atractivos naturales | 115 |
| Gráfico 17. Accesibilidades | 116 |
| Gráfico 18.Actividades turisticas..... | 117 |
| Gráfico 19. Manifestaciones culturales..... | 118 |
| Gráfico 20. Saberes y tecnicas ancestrales..... | 119 |
| Gráfico 21. Actividades turisticas..... | 120 |
| Gráfico 22. Alojamiento | 121 |
| Gráfico 23. Alimentos y bebidas | 122 |
| Gráfico 24. Operación e intermediación..... | 123 |

RESUMEN

La presente investigación está enfocada hacia la problemática que existe en la parroquia Flores la cual es la deficiente organización del turismo comunitario, desaprovechamiento del patrimonio natural y cultural de la parroquia y finalmente con el insuficiente servicio turísticos que ha limitado el turismo comunitario en la parroquia Flores.

La siguiente investigación se realizó para conocer el motivo porque la parroquia Flores desconocen el turismo comunitario, a pesar de que tienen los atractivos naturales y culturales. Es reconocido por su carnaval llamado “Sisay Pacha” y tienen festivales, rituales, astronomía, canastas verdes, entre otras actividades para ofrecer.

En el capítulo I consiste en la situación problemática, formulación del problema, justificaciones, objetivos hipótesis.

El capítulo II se evidencia el marco teórico engloba los antecedentes de la investigación, bases teóricas de la investigación, marco filosófico y estado del arte.

El capítulo III refiere a la metodología que se engloba en los tipos y diseño de investigación, unidad de análisis, población de estudio, tamaño de muestra, selección de muestra, operacionalización de variables, matriz de consistencia, técnicas e instrumentos de la investigación, validez y confiabilidad de los instrumentos y análisis y presentación de la información.

En el capítulo IV se enfoca en los resultado y discusión se engloba la análisis, interpretación y discusión de resultados, pruebas de hipótesis, hipótesis general y específicas, presentación de resultados, conclusiones y recomendaciones.

El capítulo V es el diseño del Proceso de Gestión de producción-alimentos y bebidas bajo los lineamientos de la Norma ISO 9001-2015 para la parroquia Flores.

Palabras Claves: Organización, turismo comunitario, Normas ISO 9001-2015, patrimonio natural y patrimonio cultural

ABSTRACT

This research is focused on the problem that exists in Flores, which is the deficient organization of community tourism, not using natural and cultural heritage and finally with the insufficient tourist service that has limited community tourism in Flores.

The following investigation was carried out to find out the reason why the Flores is unaware of community tourism, despite the fact that they have natural and cultural attractions. It is recognized for its carnival called "Sisay Pacha" and they have festivals, rituals, astronomy, green baskets, among other activities to offer.

Chapter I consists of the problematic situation, formulation of the problem, justifications, objectives, hypotheses.

Chapter II shows the theoretical framework includes the background of the research, theoretical bases of the research, philosophical framework and state of the art.

Chapter III refers to the methodology that is included in the types and design of research, unit of analysis, study population, sample size, sample selection, operationalization of variables, consistency matrix, research techniques and instruments, validity and reliability of the instruments and analysis and presentation of the information.

Chapter IV focuses on the results and discussion includes the analysis, interpretation and discussion of results, hypothesis tests, general and specific hypotheses, presentation of results, conclusions and recommendations.

Chapter V is the design of the Food and Beverage Production Management Process under the guidelines of the ISO 9001-2015 Standard of Flores.

Keywords: Organization, community tourism, ISO 9001-2015 Standards, natural heritage and cultural heritage

Reviewed by:
Mgs. Geovanny Armas Pesántez
ENGLISH PROFESSOR
C.C. 0602773301

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Situación problemática

El turismo comunitario es una nueva tendencia que se está viendo ejecutado en el Ecuador. Los turistas ya no desean el ruido, el estrés o el peligro de la ciudad sino la tranquilidad de la naturaleza y así desconectarse de su vida cotidiana y conectarse con la naturaleza.

En la provincia de Chimborazo se manifestó de acuerdo al boletín estadístico del GADM Riobamba 2018 evidencia que el turismo comunitario es el más considerado en la provincia de Chimborazo y es conocido por tener una variedad de comunidades indígenas donde se ve reflejadas costumbres, tradiciones, rituales, etc. También cuenta con paisaje únicos donde se manifiesta el trabajo duro de la agricultura y ganadera de las comunidades.

En la parroquia Flores del cantón Riobamba de la provincia de Chimborazo presenta una inexistencia de turismo comunitario tomando en cuenta el catastro de servicios turísticos de Chimborazo del periodo 2019 y testimonios de representantes de la parroquia Flores en la cual se demuestra que el turismo comunitario no se ha desarrollado por las siguientes causas:

La deficiente organización del turismo comunitario es la principal causa para la inexistencia de ella, una deficiente participación voluntaria, procesos asociativos y mejora continua. Ha generado que el turismo comunitario no se desenvuelva en su totalidad.

El desaprovechamiento del patrimonio natural/cultural se genera porque no se visualiza la participación voluntaria. Por último, el insuficiente servicio turísticos en la parroquia Flores donde en el catastro nos da a conocer que Flores no tiene ningunos servicios turísticos y así no satisfacen las necesidades de los turistas.

Tomando en cuenta los motivos previamente señalados se establece una investigación de campo en la que se pueda determinar una propuesta para mejora el turismo para la parroquia Flores con la finalidad de incentivar el turismo comunitario en el sector para mejorar la calidad de vida y los ingresos de los beneficiarios del presente estudio.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

- ¿Cómo se relaciona la organización en el turismo comunitario en la parroquia Flores, cantón Riobamba?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cómo se relaciona la participación voluntaria con el turismo comunitario en la parroquia Flores, cantón Riobamba?
- ¿Cómo se relaciona los procesos asociativos con el turismo comunitario en la parroquia Flores, cantón Riobamba?
- ¿Cómo se relaciona la mejora continua con el turismo comunitario en la parroquia Flores, cantón Riobamba?

1.3. Justificación

1.3.1. Justificación teórica

El turismo comunitario de acuerdo a la definición del Ministerio de Turismo (MINTUR) lo define “Un modelo de gestión en el que la comunidad local aprovecha el patrimonio natural y/o cultural de la región en la que se asienta para desarrollar y ofrecer un servicio turístico caracterizado por la activa participación comunitaria en la planificación y ejecución de acciones conducentes a potenciar el desarrollo sostenible de la población mediante la reinversión de los beneficios derivados de la actividad turística” (MINTUR, Reglamento para los centros turísticos comunitarios, 2010). Se identifica que el turismo comunitario ayuda en el desarrollo sostenible del sector, con la finalidad de generar beneficios socioeconómicos para las comunidades. Cada comunidad mediante sus fortalezas puede implementar de los servicios turísticos por ejemplo si una comunidad tiene la fortaleza de agricultura puede implementar un servicio de alimentos y bebidas. El objetivo es el crecimiento económico, social y cultural de los involucrados. Con los resultados obtenidos se establecerá una propuesta, que cumpla con las necesidades en el turismo comunitario de las comunidades de la parroquia Flores.

1.3.2. Justificación práctica

La justificación práctica está enmarcada en los Objetivos de Desarrollo Sostenible y la Agenda 2030, se considera 2 objetivos que son los siguientes: Objetivo 1. Fin de la pobreza y Objetivo 8. Trabajo decente y crecimiento económico. Se considera los siguientes objetivos porque si se implementa el turismo comunitario se generarían fuentes de empleos para las comunidades locales y así disminuir el índice de pobreza que se encuentra en la parroquia Flores.

Se establece de acuerdo con la necesidad impulsar el turismo comunitario en la parroquia Flores, cantón Riobamba, entendiendo que la parroquia tiene riquezas culturales, saberes ancestrales y una biodiversidad privilegiada, pero se debe difundir dichos recursos de una manera sostenible y sustentable, para el desarrollo del turismo comunitario.

1.3.3. Justificación metodológica

En el proyecto de investigación aporta soluciones para prácticas y la metodológicas, con sustento en el estudio de las variables que se relacionan entre sí de una manera coherente, logrando alcanzar los objetivos propuestos en el menor tiempo posible y con resultados productivos; para alcanzar el beneficio económico en el campo de turismo comunitario.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general

- Analizar la relación de la organización con el turismo comunitario en la parroquia Flores, cantón Riobamba.

1.4.2. Objetivos específicos

- Analizar la relación de la participación voluntaria con el turismo comunitario en la parroquia Flores, cantón Riobamba.
- Analizar la relación de los procesos asociativos con el turismo comunitario en la parroquia Flores, cantón Riobamba.
- Analizar la relación de la mejora continua con el turismo comunitario en la parroquia Flores, cantón Riobamba.

1.5. Hipótesis

1.5.1. Hipótesis general

- La organización se relaciona con el turismo comunitario en la parroquia Flores, cantón Riobamba.

1.5.2. Hipótesis específicas

- La participación voluntaria se relaciona con el turismo comunitario en la parroquia Flores, cantón Riobamba
- Los procesos asociativos se relacionan con el turismo comunitario en la parroquia Flores, cantón Riobamba
- La mejora continua se relaciona con el turismo comunitario en la parroquia Flores, cantón Riobamba.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Revisado en la biblioteca de la Universidad Nacional de Chimborazo no existe evidencia con la investigación que cubran la temática organización del turismo comunitario, sin embargo, existen investigaciones similares, que son los siguientes:

Según el autor (Andino, 2012) en la tesis de pregrado “Plan de desarrollo turístico para la parroquia Flores cantón Riobamba provincia Chimborazo” de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo en la que se evidenció las siguientes investigaciones previo a la obtención del título de Ingeniero en Ecoturismo menciona que: La parroquia Flores se divide en 5 zonas: arqueológica – cultural, conservación ambiental, agrícola, pecuaria y protección hídrica. Con las 5 zonas está orientado al turismo comunitario con 8 atractivos, 1 ruta y paquetes con diversos atractivos.

Por su parte (Benavides, 2013) en la tesis de grado “Desarrollo del turismo comunitario, en la comunidad de Monteverde, cantón Montúfar, provincia del Carchi, para impulsar la actividad turística comunitaria” menciona que para impulsar la actividad turística comunitaria es necesario implementar estrategias de gestión por la ineficiente iniciativa en la comunidad que se manifiesta por el inadecuado desarrollo en emprendimiento del turismo y así la comunidad no impulsa al desarrollo en el turismo comunitario. El turismo comunitario ayudara a mejorar su economía y la vida social de cada habitante.

2.2. Marco filosófico o epistemológico de la investigación

2.2.1. Epistemología de la organización

(Etzioni, 1965) refiere la organización como, “La construcción de las unidades sociales o grupos de personas para poder alcanzar objetivos establecidos”.

(Porter, Lawler, & Hackman, 1975) señala que las organizaciones están, “Construido por individuos o grupo de personas que desean conseguir objetivos por medio de cargos diferentes que este relacionados y tenga secuencia a través de un periodo de tiempo”.

(Ferrell, Hirt, Ramos , Adriaenséns , & Flores , 2004) señala que la organización consiste en cómo, “construir y coordinar los diferentes recursos que tiene una empresa como humanos, materiales, financieros, técnicos, y otros, que son indispensables para lograr las metas con

actividades que cautive a las personas a la organización, estableciendo obligaciones y responsabilidades del cargo y un trabajo en equipo de las personas”.

(Dávila, 2001) señala la organización como, “el ente social, creado intencionalmente para el logro de determinados objetivos mediante el uso de recursos materiales como tecnología, equipos, maquinaria, instalaciones físicas, recursos financieros y recursos humanos”.

2.2.2. Epistemología del turismo comunitario

(Smith, 1993) conceptualiza turismo comunitario como, “una forma de hacer turismo, que constituye una oferta, gestionada y controlada por la misma comunidad y tiene como principal rasgo diferenciador la distribución de los beneficios”.

(FEPTCE, 2002) señala que el turismo comunitario es, “toda actividad económica solidaria que relaciona a la comunidad con los visitantes desde una perspectiva intercultural, con participación consensuada de sus miembros, propendiendo al manejo adecuado de los recursos naturales y la valoración del patrimonio cultural, basados en un principio de equidad en la distribución de los beneficios generados”.

(OIT, 2005) define turismo comunitario como, “el turismo en el que pequeñas comunidades rurales reciben en su seno a los turistas y permiten tener un acercamiento y conocimiento de sus costumbres, diario vivir y conocimientos. Los habitantes de los diferentes pueblos se benefician directamente con esta clase de turismo, ya que los dividendos les llegan directamente. A su vez, el turista puede tener más contacto y conocimiento de las costumbres, folclor, cultura, hábitos, etc., de los pueblos”.

(Beeton, 2006) señala que el turismo comunitario es, “el turismo de base comunitaria tiene como objetivo crear una industria turística más sostenible, sobre la comunidad de acogida en términos de planificación y mantenimiento del desarrollo turístico”.

2.3. Estado de arte

2.3.1. Estado del arte variable independiente: Organización

“Gestión y Desarrollo del turismo de Aventura en el cantón Riobamba, provincia de Chimborazo” (Andrade, 2019). Son las acciones de medios, factores o elementos para conseguir un objetivo concreto. La organización estará conformada por los actores o representantes locales de las instituciones públicas y servicios turísticos del territorio que corresponde.

“El producto turístico comunitario como estrategias para diversificar las economías locales del cantón Bolívar, provincia de Manabí, Ecuador” (García & Doumet, 2017). En la siguiente investigación se busca los motivos de los fracasos de emprendimientos en el turismo comunitario. Un factor que es notable es la débil organización comunitaria, se puede tener los recursos, servicios y facilidades, pero si no existe la participación voluntaria de los pobladores no va a funcionar. Puede ser que por el desconocimiento de la parte turísticas y administrativas muchos pobladores no le dan el interés necesario y conociendo que se necesita la participación de la comunidad para que existe un buen manejo del emprendimiento.

“El turismo comunitario en la sierra norte de Oaxaca: perspectiva desde las instituciones y la gobernanza en territorios indígenas” (Palomino, Gasca, & Lopez , 2015). Cuando se considera la organización en la comunidad es fundamental para comenzar las actividades turísticas y es beneficioso cuando en el sector existe personas capacitadas y formadas en el turismo. Una estructura de la organización se basa a partir de las costumbres y los estatutos comunales que dan a conocer la participación del sector para así generar acuerdos y toma de decisiones para el turismo.

2.3.2. Estado del arte variable dependiente: Turismo comunitario

“Rural tourism development proposal. Case Study: The commune El Palmar, Santa Elena canton, Ecuador” (García , Pin, & Hechavarría, 2020). En la siguiente investigación dice que el turismo es una solución para mejorar la pobreza y el medio ambiente. Que hoy en día existe un nuevo estilo de vida más saludable y por ese motivo desean visitar las parroquias rurales para conectarse con naturaleza y el aire fresco. El turismo comunitario aprovecha los atractivos naturales que cuenta para crear conciencia en la conservación del medio ambiente, pero al mismo tiempo generar un ingreso económico para las comunidades.

“El desarrollo del turismo comunitario en Ecuador: reflexiones necesarias” (Mullo , Vera , & Guillén , 2019). El turismo comunitario es la conexión entre el hombre y la naturaleza. Esto significa que las actividades turísticas que se realizara en el turismo comunitario deben tener un equilibrio con la naturaleza. La actividades o facilidades turísticas que se pone deben ser eco amigables para que no afecte al medio ambiente.

“Turismo comunitario en América Latina, un concepto en construcción” (Cabanilla , 2018). El turismo comunitario no la generación económicos para los socios sino los impactos positivos que se distribuye con todas las personas que pertenece en una comunidad. El turismo

comentario se puede también manifiesta con su cultura y la naturaleza como sus atractivos principales.

“Empoderamiento, mujeres indígenas y turismo comunitario en Cotacachi” (García C. , 2017). Existe una discriminación a las mujeres indígenas por el mismo hecho de ser mujeres. Ella sufre de violencia psicológica y sexual. El turismo comunitario ha sido algo que realmente ha ayuda que las mujeres sientan que tiene poder en su vida. La participación de las mujeres en dicha actividad ayudado a generar ingresos para que las mujeres se desvincule a la agresión y así demandar un buen trato en su trabajo laboral y en su hogar. El turismo tiene un impacto en las mujeres porque son nuevas oportunidades de empleos y así poder romper con la dependencia económica familiar.

“Turismo comunitario y desarrollo rural, un análisis de la demanda turística en la Isla Santay” (Muñoz, Ortega , Diaz, & Lopez, 2017). La investigación tuvo como objetivo el desarrollo económico de las parroquias rurales combinando la naturaleza y turismo. Los turistas buscan un viaje activo y donde puedan convivir con las comunidades. La realización de actividades turísticas que involucra a las comunidades puede generar un desarrollo económico mediante nuevos empleos para el sector.

“Dinamización del turismo comunitario en la amazonia ecuatoriana” (Ordóñez , Auquilla, Fernández , & Sancho, 2016). En la investigación manifiesta que el turismo comunitario es la principal actividad económica en el sector rural. Donde los costumbres, tradiciones e identidad del sector ayudan a conservarse por medio del turismo comunitario. Cada comunidad debe estar en constante innovación, pero sin perder su identidad.

“El turismo comunitario en la sierra norte de Oaxaca: perspectiva desde las instituciones y la gobernanza en territorios indígenas” (Palomino, Gasca, & Lopez , 2015). El turismo comunitario ayuda a los sectores rurales para el adelanto económico y social. El turismo comunitario se trata en generar emprendimientos que cuenten con la participación de los pobladores. Plantea la utilización de los recursos naturales y culturales, pero también con servicios de alojamiento, alimentación, guianza.

2.4. Bases teóricas

2.4.1 Marco teórico variable independiente: Organización

Según (Procasur 2011) afirma que “la organización involucra un grupo de personas que trabajo entre si con el fin de alcanzar los objetivos.”

Según (Coraggio, 2003) afirma que:

La organización se ejecuta con la participación voluntaria y los procedimientos democráticos para poder tomar las decisiones bajo procesos asociativos y para mejorar de forma continua, fundados con la confianza y solidaridad. La organización en las comunidades rurales debe involucrar a los integrantes basado en la sostenibilidad, recursos naturales, actividades turísticas para fortalecer la sociedad.

“Construido por individuos o grupo de personas que desean conseguir objetivos por medio de cargos diferentes que este relacionados y tenga secuencia a través de un periodo de tiempo” (Porter, Lawler, & Hackman, 1975).

2.4.1.1. Participación Voluntaria

Según define la participación voluntaria como;

La prestación de los servicios y de las actividades de turismo alternativo (TA), de ahora en adelante, aunque se basan, principalmente en aquellas que tiene conexión con el turismo rural y agropecuaria y comunitario en lo referente al trabajo en equipo. Así, que los emprendimientos tienen la base de organización formalmente empresariales que cubre las necesidades que tiene el gobierno para la ayuda. (Palomino, Gasca, & Lopez , 2015, p. 8).

2.4.1.2. Procesos Asociativos

Según (Romagnoli Floreana, 2019) define el proceso asociativo como; “la construcción de una cooperativa administradas por familias de las comunidades que, más allá de trabajar en la agropecuaria y las artesanías de las comunidades, brindan un proyecto o emprendimiento de turismo comunitario mediante la Red de Turismo Campesino”.

2.4.1.3. Mejora Continua

“La implantación de un Sistema de Gestión según las Normas ISO debe ser diseñada e implantada de forma específica en cada organización, podemos identificar la metodología general de actuación de estas normativas como la del método Planificar, Implementar, Revisar y Mejorar-Plan, Do, Check, Act (PDCA), de ahora en adelante” (ISO, 2015).

2.4.1.4. Documento Personería Jurídica

Según el MINTUR se define el documento personería jurídica como;

Art. 8.- Requisitos para el Registro de Turismo. - El registro de turismo como Centro de Turismo Comunitario (CTC), de ahora en adelante se hará en la unidades desconcentradas en

el ámbito nacional del Ministerio de Turismo, debiendo para dicho registro turístico, adjuntar los siguientes documentos solicitud de registro dirigida al Ministerio de Turismo en el que se indicará el o los servicios turísticos a prestar, documento que demuestre la personalidad jurídica de la comunidad, nombramiento que acredite la representación del peticionante; acta de asamblea general de la comunidad en la que conste que ha decidido registrarse en el Ministerio de Turismo, con la firma de los miembros presentes, documentos que demuestren que los responsables de los servicios a prestarse por la comunidad hayan recibido capacitación y/o formación profesional sobre turismo por un mínimo de 40 horas. (MINTUR, Reglamento para los centros turísticos comunitarios, 2010, p. 3)

Adicionalmente es necesario que el CTC entregue al Ministerio de Turismo un documento de estructura orgánica del Centro de Turismo Comunitario, pago del valor de registro estipulado por el Ministerio de Turismo, copia certificada del registro único de contribuyentes, de la persona jurídica solicitante, en la que conste, como uno de sus objetivos la prestación de servicios turísticos, e informe técnico que justifique la calidad comunitaria de la iniciativa que solicita el registro, expedido por la Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana (MINTUR, Reglamento para los centros turísticos comunitarios, 2010, p. 3).

2.4.1.5. Representante Legal

Según (MINTUR, Reglamento para los centros turísticos comunitarios, 2010, p. 4) define el representante legal como; “la actividad o actividades que vayan a realizar una comunidad, la persona jurídica que representa a la comunidad justificará con certificados válidos la capacitación técnica y/o profesional en las actividades turísticas que intervengan sus miembros”

2.4.1.6. Acta Comunitaria

El acta comunitaria se define según MINTUR como “Acta de asamblea general de la comunidad en la que conste que ha decidido registrarse en el Ministerio de Turismo, con la firma de los miembros presentes” (MINTUR, Reglamento para los centros turísticos comunitarios, 2010, p. 3).

2.4.1.7. Estructura Orgánica

Según define la estructura orgánica como:

Es una herramienta de gestión que ayuda a definir las diferentes funciones de los colaboradores de una organización. Apoya al cumplimiento del plan estratégico; y, facilita la coordinación institucional. (Guizar, 2010)

Dotar a las empresas y clientes de un instrumento administrativo que determine la forma de organización de la institución para el cumplimiento de su misión, visión de futuro y objetivos estratégicos, estableciendo la estructura orgánica básica, la misión de cada una de las unidades administrativas, sus relaciones de dependencia, supervisión y coordinación; así como, el detalle de las principales funciones de las unidades. (Guizar, 2010).

2.4.1.8. Obligaciones y Responsabilidades

Según el MINTUR en el reglamento para los centros turísticos comunitario define las obligaciones y responsabilidades en Art. 5 y 7 como:

La gestión de la actividad turística corresponde a la comunidad, y como tal se procederá a su Registro en el Ministerio de Turismo, previo al inicio de su funcionamiento. (MINTUR, Reglamento para los centros turísticos comunitarios, 2010, p. 2)

Sin embargo, de existir en el territorio comunitario establecimientos turísticos de propiedad privada o familiar que no se involucren en la actividad turística comunitaria, estos deberán respetar y someterse a las normas comunitarias en cuanto al uso y gestión de los atractivos turísticos, y se registrarán en el Ministerio de Turismo en forma privada. (MINTUR, Reglamento para los centros turísticos comunitarios, 2010, p. 2)

Art. 7.- Prestación directa. Las actividades turísticas se realizarán de manera directa por la comunidad; por lo tanto, las comunidades legalmente registradas podrán comercializar los servicios turísticos autorizados en este reglamento, en la zona de su jurisdicción. (MINTUR, Reglamento para los centros turísticos comunitarios, 2010, p. 2).

2.4.1.9. Gestión

Según MINTUR en el Reglamento para los centros turísticos comunitarios define la gestión como:

La actividad turística corresponde a la comunidad, y como tal se procederá a su Registro en el Ministerio de Turismo, previo al inicio de su funcionamiento. (MINTUR, Reglamento para los centros turísticos comunitarios, 2010, p. 2).

Sin embargo, de existir en el territorio comunitario establecimientos turísticos de propiedad privada o familiar que no se involucren en la actividad turística comunitaria, estos deberán respetar y someterse a las normas comunitarias en cuanto al uso y gestión de los atractivos turísticos, y se registrarán en el Ministerio de Turismo en forma privada. (MINTUR, Reglamento para los centros turísticos comunitarios, 2010, p. 2).

2.4.1.10. Capacitación

“La capacitación de diseñar un grupo de un trabajo continuo, desarrollado para optimizar las capacidades de las personas y su desempeño en la empresa. La capacitación es una herramienta importante para la administración” (Chiavenato , 2020).

2.4.1.11. Formación

“La formación en el turismo desde los cursos de capacitaciones en ámbitos específicos de cada personal; posteriormente estas capacitaciones llevan a la formación en diferentes niveles de instrucción” (Ring , Dickinger , & Wöber, 2009).

2.4.2. Marco teórico variable dependiente: Turismo comunitario

“El turismo comunitario es todas las actividades que un turista realiza en las comunidades rurales. Los comuneros usan el turismo comunitario como actividades económicas que se puede considerar como un ingreso principal de las comunidades e involucra la participación en los servicios turísticos” (Mora Forero & Motato Ramírez, 2019).

“La ruta adecuada para conservar el medio ambiente y mejorar la economía y la sociedad de los involucrados, considerando que es importante los procesos sostenibles, siendo administrados por la propia comunidad y como objetivo principal la lucha contra la pobreza” (Vargas, Ocaña, & Chaviano, 2017).

“Es un tipo de turismo en el que la población rural, principalmente pueblos indígenas y familias campesinas, a través de sus diversas estructuras organizativas de carácter colectivo, ejerce un

papel central en su desarrollo, gestión y control, así como en la distribución de sus beneficios” (Cañada, 2012, págs. 130-131).

Según MINTUR en el Reglamento para los centros turísticos comunitarios define el turismo comunitario como:

Es un modelo de gestión en el que la comunidad local aprovecha el patrimonio natural y/o cultural de la región en la que se asienta para desarrollar y ofrecer un servicio turístico caracterizado por la activa participación comunitaria en la planificación y ejecución de acciones conducentes a potenciar el desarrollo sostenible de la población mediante la reinversión de los beneficios derivados de la actividad turística. (MINTUR, Reglamento para los centros turísticos comunitarios, 2010, pág. 1)

“Fundamental la participación de las comunidades y así poder ejercer las actividades económicas, por otro lado, propende mejorar el vínculo de los turistas y los comuneros” (Guzmán & Cañizares, 2009).

2.4.2.1. Patrimonio Natural Comunitario

Es creado por formaciones físicas y biológicas que deriva de la misma tierra donde habita la flora y fauna amenazadas. El patrimonio natural comunitario es un modelo de gestión donde se encuentra en la comunidad local en el que ofrece facilidades turísticas y atractivos naturales con desarrollo sostenible. El desarrollo sostenible debe considerar los siguientes factores que son: sociedad, económico y medio ambiente. Las comunidades activas tendrán beneficios nacidos de la actividad turística.

2.4.2.2. Patrimonio Cultural Comunitario

“Se expresa en un conjunto de conocimientos, prácticas y técnicas tradicionales, Además, implica una acción de reivindicación de las comunidades involucradas y el realce de su autoestima, así como el compromiso de estas para continuar con la transmisión de saberes. (INPC, Informe de Gestión, 2017)”

2.4.2.3. Servicios Turísticos Comunitarios

Los servicios turísticos comunitario como el conjunto de actividades que genera lucro para las comunidades y que tiene como objetivo la satisfacción de las necesidades de los turistas. Los siguientes servicios turísticos son: alojamiento, alimentación y bebidas, operación e intermediación, transporte y guía.

2.4.2.4. Atractivos Naturales

“Están relacionadas para el caso de los atractivos naturales con aquellas concernientes a turismo de aventura en la mayoría de los casos, se los atractivos naturales se clasifican de la siguiente manera según su actividad” (MINTUR, Manual Metodología para Jerarquización de Atractivos y Generación de Espacios Turísticos, 2018, p. 51).

2.4.2.5. Facilidades

“Toda infraestructura de complemento y apoyo que posibilita la visitación en el atractivo con el fin de reforzar la experiencia turística” (MINTUR, Manual Metodología para Jerarquización de Atractivos y Generación de Espacios Turísticos, 2018, p. 53)

Según (MINTUR, Manual Metodología para Jerarquización de Atractivos y Generación de Espacios Turísticos, 2018) las categorías de facilidades turísticas son:

- a. De apoyo a la gestión turística
- b. De observación y vigilancia
- c. De Recorrido y Descanso
- d. De Servicio

Cuadro 1.

Facilidades Turísticas

| Actividades en los atractivos naturales | |
|---|---|
| De apoyo a la gestión turística: | Punto de información ITUR |
| | Centro de interpretación Centro de facilitación turística (CFT) Centro de recepción de visitantes/garitas de guardianía |
| | Miradores |
| | Torre de avistamiento de aves (TAA) |
| De observación y vigilancia | Torre Salvavidas Senderos |
| | Estaciones de sombra y descanso |
| De Servicio | Áreas de acampar Baterías Sanitarias Estacionamientos. |

Elaborado por: Montufar, P. 2020

2.4.2.6. Actividades

“Las actividades que se practican en el atractivo están relacionadas para el caso de los atractivos naturales con aquellas concernientes a turismo de aventura en la mayoría de los casos; para los atractivos culturales las actividades consideradas están en función de

características tangibles e intangibles” (MINTUR, Manual Metodología para Jerarquización de Atractivos y Generación de Espacios Turísticos, 2018).

Cuadro 2.

Actividades en los atractivos naturales

| Actividades en los atractivos naturales | | |
|--|-----------------------|------------------------------|
| En el agua | Buceo | Paseo en bote. |
| | Kayak de Mar | Paseo en lancha. |
| | Kayak lacustre | Paseo en moto acuática. |
| | Kayak de Río | Parasailing o Paravelismo |
| | Snorkel | Esquí acuático |
| | Kite Surf. | Banana. |
| | Regata | Boya. |
| | Rafting | Pesca deportiva |
| | Paseo en panga | |
| En el aire | Alas Delta | Parapente |
| | Canopy | Otro |
| En superficie terrestre | Montañismo | Cabalgata |
| | Escalada. | Caminata |
| | Senderismo | Camping |
| | Cicloturismo | Pícnic |
| | Canyoning | Observación de flora y fauna |
| | Exploración de cuevas | Observación de astros. |
| Actividades recreativas | Otros | |

Elaborado por: Montufar, P. 2020

2.4.2.7. Manifestaciones Culturales

“Prácticas social y representaciones que un grupo social estima provienen del pasado por transmisión intergeneracional (aun si es de reciente creación) a través de las cuales imprimen su identidad particular dentro de una sociedad más grande. Estas manifestaciones culturales frecuentemente son comercializadas o difundidas” (INPC, Glosario del patrimonio cultural inmaterial de azuay, 2010, p. 173).

2.4.2.8. Saberes Ancestrales

Fortalecimiento de los saberes ancestrales define saberes ancestrales como:

Todos aquellos conocimientos que poseen los pueblos y comunidades indígenas, que han sido transmitidos de generación en generación. Estas prácticas se han conservado a lo largo del tiempo, principalmente por medio de la tradición oral de los pueblos originarios, y de prácticas y costumbres que han sido transmitidas de padres a hijos en el marco de las dinámicas de la convivencia comunitaria que caracterizan a nuestros pueblos indígenas. Los saberes ancestrales abarcan una gran variedad de aspectos del conocimiento y la técnica que van desde el lenguaje

hasta la gastronomía, desde las matemáticas hasta la artesanía, pasando por la medicina, la construcción, la silvicultura, las técnicas de conservación del ambiente y microclimas, la producción y alimentación, la agricultura y el riego, el transporte y la comunicación. (Gutiérrez, 2018, p. 2).

2.4.2.9. Actividades

“Las actividades que se practican en el atractivo están relacionadas para el caso de los atractivos naturales con aquellas concernientes a turismo de aventura en la mayoría de los casos; para los atractivos culturales las actividades consideradas están en función de características tangibles e intangibles” (MINTUR, Manual Metodología para Jerarquización de Atractivos y Generación de Espacios Turísticos, 2018, p. 51).

Cuadro 3.
Actividades en los atractivos culturales

| Actividades en los atractivos culturales | |
|--|--|
| Tangibles e intangibles | |
| Recorridos Guiados/Autoguiados. | Participación en talleres artísticos. |
| Exposiciones Temáticas Permanentes, Temporales y Eventuales. | Participación en talleres artesanales. |
| Exhibición de Piezas, Muestras, Obras, etc. Originales. | Degustación de platos tradicionales. |
| Presentaciones o Representaciones en vivo. | Compra de artesanías. |
| Muestras Audiovisuales. | Participación de la fiesta. |
| Actividades Vivenciales y /o Lúdicas. | Convivencia. |
| Fotografía. | Medicina ancestral. |

Elaborado por: Montufar, P. 2020

2.4.2.10. Alojamiento

Según MINTUR define el alojamiento como:

Los establecimientos dedicados de modo habitual, mediante precio, a proporcionar a las personas alojamiento con o sin otros servicios complementarios. El Ministerio de Turismo autorizará la apertura, funcionamiento y clausura de los alojamientos. Art. 2.- Categorías. - La categoría de los establecimientos hoteleros será fijada por el Ministerio de Turismo por medio

del distintiva de la estrella, en cinco, cuatro, tres, dos y una estrella, correspondientes a lujo, primera, segunda, tercera y cuarta categorías. Para el efecto, se atenderá a las disposiciones de este reglamento, a las características y calidad de las instalaciones y a los servicios que presten. (MINTUR, Reglamento general de actividades turísticas , 2011, pág. 1).

La clasificación de alojamiento turístico y nomenclatura mediante el MINTUR. (MINTUR, Reglamento general de alojamiento turísticos, 2016) afirma que:

Cuadro 4.

Alojamiento

| N° | Alojamiento | Nomenclatura |
|----|--------------------|--------------|
| 1 | Hotel | H |
| 2 | Hostal | HS |
| 3 | Hosteria | HT |
| 4 | Hacienda turística | HA |
| 5 | Lodge | L |
| 6 | Resort | RS |
| 7 | Refugio | RF |

Elaborado por: Montufar, P. 2020

Según MINTUR en el Reglamento general de alojamiento turísticos define Hostería como:

Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones o cabañas privadas, con cuarto de baño y aseo privado, que pueden formar bloques independientes, ocupando la totalidad de un inmueble o parte independiente del mismo; presta el servicio de alimentos y bebidas, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Cuenta con jardines, áreas verdes, zonas de recreación y deportes, estacionamiento. Deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones. (MINTUR, Reglamento general de alojamiento turísticos, 2016, p. 9).

Según MINTUR en el Reglamento general de alojamiento define Hacienda turística como:

Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones privadas con cuarto de baño y aseo privado y/o compartido conforme a su categoría, localizadas dentro de parajes naturales o áreas cercanas a centros poblados pero su construcción puede tener valores patrimoniales, históricos, culturales y mantiene actividades propias del campo como siembra, huerto orgánico, cabalgatas, actividades culturales patrimoniales, vinculación con la comunidad local, entre otras; permite el disfrute en contacto directo con la naturaleza, cuenta con estacionamiento y presta servicio de alimentos y bebidas, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones. (MINTUR, Reglamento general de alojamiento turísticos, 2016, p. 9).

Según MINTUR en el Reglamento general de alojamiento turístico define Lodge como:

Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones o cabañas privadas, con cuarto de baño y aseo privado y/o compartido conforme a su categoría. Ubicado en entornos naturales en los que se privilegia el paisaje y mantiene la armonización con el ambiente. Sirve de enclave para realizar excursiones organizadas, tales como observación de flora y fauna, culturas locales, caminatas por senderos, entre otros. Presta el servicio de alimentos y bebidas sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones. (MINTUR, Reglamento general de alojamiento turísticos, 2016, p. 9).

Según MINTUR en el Reglamento general de alojamiento turísticos define Campamento turístico como:

Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje para pernoctar en tiendas de campaña; dispone como mínimo de cuartos de baño y aseo compartidos cercanos al área de campamento, cuyos terrenos están debidamente delimitados y acondicionados para ofrecer actividades de recreación y descanso al aire libre. Dispone de facilidades exteriores para preparación de comida y descanso, además ofrece seguridad y señalética interna en toda su área. (MINTUR, Reglamento general de alojamiento turísticos, 2016, p. 9).

2.4.2.11. Alimentos y bebidas (A&B)

“Los servicios gastronómicos, bares y similares, de propietarios cuya actividad económica esté relacionada con la producción, servicio y venta de alimentos y/o bebidas para consumo además podrán prestar otros servicios complementarios como diversión, animación y entretenimiento” (MINTUR, Reglamento turístico de alimentos y bebidas , 2018, p. 2).

2.4.2.12. Operación e Intermediación

“Aquella gestión comercial de mediación, organización y venta de servicios turísticos efectuada entre el consumidor final y los proveedores de los servicios turísticos, comercializados de forma individual o en paquetes turísticos” (MINTUR, Reglamento de operacion e intermediacion turistica , 2016, p. 6).

“Son aquellas diversas formas de organización, desarrollo y ejecución directa de viajes y visitas turísticas a nivel nacional, que incluye la provisión de servicios turísticos propios y/o de terceros” (MINTUR, Reglamento de operacion e intermediacion turistica , 2016, p. 6).

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de la investigación

3.1.1 Tipo de investigación

Se recolecto la información del proyecto de investigación y se estudió a la población de la parroquia Flores. Es un diseño transversal porque se clasifica en descriptivos y correlacionales, por eso se impulsó la investigación de los diseños correlacional-causal y no experimental.

3.1.1.1 Investigación descriptiva

En esta parte de la investigación se estudia cada etapa que se realizará del proyecto, dando como consecuencia la descripción de cada una de la Variable Independiente (Organización) y Variable Dependiente (Turismo Comunitario).

Además, se estableció que el turismo comunitario en la parroquia Flores no existe por el motivo de la organización de los comuneros y de igual manera es el desconocimiento de involucrase en las actividades turísticas por el hecho que no existe pobladores de la comunidad que están capacitados o formados en el ámbito turístico.

3.1.1.2 Investigación correlacional

Según (Cancela G., Cea M., Galindo L., & Valilla G., 2010), los estudios correlacionales comprenden aquellos estudios en los que estamos interesados en describir o aclarar las relaciones existentes entre las variables más significativas, mediante el uso de los coeficientes de correlación. Estos coeficientes de correlación son indicadores matemáticos que aportan información sobre el grado, intensidad y dirección de la relación entre variables.

La investigación correlacional mide la relación entre la Variable Independiente (Organización) y Variable Dependiente (Turismo Comunitario).

3.1.2 Diseño de la investigación

3.1.1.3 Investigación no experimental

La investigación no experimental se manifiesta por el motivo que no ha existido ningún tipo de manipulación en la parroquia Flores. Se ha podido analizar que no ha existido ningún tipo de involucración con la parroquia para la organización del turismo comunitario. Se hacen referencias sobre las relaciones entre las variables, sin intervención directa de las variables independiente y dependiente.

3.1.1.4 Diseño transeccional correlacional causal

Los diseños transeccionales correlacional causal es cuando existe una relación entre dos o más variable. La relación que se tiene entre las dos variables con la investigación que se quiere realizar en la parroquia Flores tomando en cuenta las dos variables, dependiente (Turismo Comunitario) e independiente (Organización), buscando responder a la siguiente interrogación ¿Cómo se relación la organización en el turismo comunitario en la parroquia Flores, cantón Riobamba?, teniendo presente que en el árbol de problema se refleja las causa y efectos que inicio con el proyecto de investigación.

3.2 Unidad de análisis

- a) **Variable independiente:** para la aplicación del instrumento de la organización de la parroquia Flores, la unidad de análisis está integrado por los representantes de las 27 comunidades de la parroquia Flores.
- b) **Variable dependiente:** para el estudio del turismo comunitario de la parroquia Flores, la unidad esta integrados por los expertos de turismo en la provincia de Chimborazo.

3.3 Población de estudio

3.3.1 Población de la variable independiente organización

El tipo de muestreo que se aplicó en la variable independiente es no probabilístico por cuotas. No probabilístico por cuota se define primero una segmentación que puede ser por edad, sexo, demografía o clases sociales. Después se fija la cuota que desean que sea el tamaño y finalmente se selecciona participantes que culpan con características de la investigación. Dicho muestreo involucra a representantes de una población que destaca cualidades para la investigación y por motivos de la emergencia sanitaria se considera adecuada la aplicación por seguridad involucradas. La muestra que está involucrada son 30 jefes de familias de las comunidades de la parroquia Flores.

3.3.2 Población de la variable dependiente turismo comunitario

En la variable dependiente de turismo comunitario se aplicó el muestreo de no probabilístico por bola de nieve. Se considero el no probabilístico por bola de nieve porque se desea encuestar a una población en especifica que conozcan de turismo comunitario. Dicho muestreo involucra a expertos de la provincia de Chimborazo que destaca conocimientos o experiencia en el ámbito de turismo y por motivos de la emergencia sanitaria se considera adecuada la aplicación por seguridad involucradas. La muestra que está involucrada son 30 expertos de turismo comunitario.

3.4 Operacionalización de variables

3.4.1 Matriz de operacionalización

Cuadro 5.

Matriz de operacionalización

| VARIABLES | DIMENSIONES/CATEGORÍAS | INDICADORES | MÉTODOS, TÉCNICAS, INSTRUMENTOS |
|---|-----------------------------------|---|--|
| VARIABLE INDEPENDIENTE Organización: Coraggio (2003), señala que la organización se realiza con la <u>participación voluntaria</u> y los procedimientos democráticos de toma de decisiones bajo <u>procesos asociativos</u> de aprendizaje y <u>mejora continua</u> , basados en la confianza, la reciprocidad de la solidaridad. | Participación Voluntaria | <ul style="list-style-type: none"> • Documento de Personería Jurídica • Representante Legal • Acta Comunitaria • Personalidad Jurídica RUC (productividad) • Estructura Organiza • Obligaciones y Responsabilidades | Métodos: <ul style="list-style-type: none"> • Científico • Inductivo • Deductivo • Analítico • Sintético Técnicas: <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta • Entrevista Tipo de Muestreo: <ul style="list-style-type: none"> • No probabilístico (Por Cuotas) Instrumentos: <ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario – Likert • Office – Excel • SPSS V24 |
| | Procesos Asociativos | <ul style="list-style-type: none"> • Gestión • Capacitación • Formación | |
| | Mejora Continua | | |
| VARIABLE DEPENDIENTE Turismo Comunitario: La comunidad local <u>organiza</u> el <u>patrimonio natural</u> y/o <u>cultural</u> de la región en la que se asienta para desarrollar y ofrecer un <u>servicio turístico</u> caracterizado por la activa participación comunitaria en la planificación y ejecución de acciones conducentes a potenciar el desarrollo sostenible de la población mediante la reinversión de los beneficios derivados de la actividad turística | Patrimonio Natural Comunitario | <ul style="list-style-type: none"> • Atractivos Naturales • Facilidades • Actividades | Métodos: <ul style="list-style-type: none"> • Científico • Inductivo • Deductivo • Analítico • Sintético Técnicas: <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta • Entrevista Tipo de Muestreo: <ul style="list-style-type: none"> • No probabilístico (Por bola de nieve) Instrumentos: <ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario – Likert • Office – Excel • SPSS V24 |
| | Patrimonio Cultural Comunitario | <ul style="list-style-type: none"> • Manifestaciones Culturales • Sabes Ancestrales y Técnicas • Actividades | |
| | Servicios Turísticos Comunitarios | <ul style="list-style-type: none"> • Alojamiento • A&B • Operación e Intermediación | |

Elaborado por: Montufar, P. 2020

3.4.2 Matriz de consistencia

Cuadro 6.
Matriz de consistencia

| PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPOTESIS | VARIABLES /DIMENSIONES | METODOLOGÍA | POBLACIÓN |
|---|--|--|--|---|--|
| <p>Problema General</p> <p>¿Cómo se relaciona la organización en el turismo comunitario en la parroquia Flores, cantón Riobamba?</p> | <p>Objetivos General</p> <p>Analizar la relación de la organización con el turismo comunitario en la parroquia Flores, cantón Riobamba.</p> | <p>Hipótesis General</p> <p>La organización se relaciona con el turismo comunitario en la parroquia Flores, cantón Riobamba</p> | <p>Variable independiente:</p> <p>Organización</p> <p>Dimensiones:</p> <p>-Participación voluntaria</p> <p>-Procesos asociativos</p> <p>-Mejora continua</p> | <p>Tipo de investigación:</p> <p>Descriptiva</p> <p>Correlacional</p> | <p>Población y muestra: Variable independiente organización</p> <p>La población considerada para la aplicación de las encuestas son 30 jefes de familias de las comunidades de Flores. Se aplicó el método no probabilístico por cuotas.</p> |
| <p>Problemas Específicos</p> <p>¿Cómo se relaciona la participación voluntaria con el turismo comunitario en la parroquia Flores, cantón Riobamba?</p> <p>¿Cómo se relaciona los procesos asociativos con el turismo comunitario en la parroquia Flores, cantón Riobamba?</p> <p>¿Cómo se relaciona la mejora continua con el turismo comunitario en la parroquia Flores, cantón Riobamba?</p> | <p>Objetivos Específicos</p> <p>Analizar la relación de la participación voluntaria con el turismo comunitario en la parroquia Flores, cantón Riobamba.</p> <p>Analizar la relación de los procesos asociativos con el turismo comunitario en la parroquia Flores, cantón Riobamba.</p> <p>Analizar la relación de la mejora continua con el turismo comunitario en la parroquia Flores, cantón Riobamba.</p> | <p>Hipótesis Específicos</p> <p>La participación voluntaria se relaciona con el turismo comunitario en la parroquia Flores, cantón Riobamba</p> <p>Los procesos asociativos se relacionan con el turismo comunitario en la parroquia Flores, cantón Riobamba</p> <p>La mejora continua se relaciona con el turismo comunitario en la parroquia Flores, cantón Riobamba.</p> | <p>Variable dependiente:</p> <p>Turismo comunitario</p> <p>Dimensiones:</p> <p>-Patrimonio natural</p> <p>-Patrimonio cultural</p> <p>-Servicios turísticos</p> | <p>Diseño de investigación:</p> <p>Durante la realización del proyecto de investigación se definió que es un diseño no experimental de transeccional correlacional causal.</p> | <p>Población y muestra: Variable dependiente Turismo comunitario</p> <p>La población considerada para el proyecto de investigación para dicha variable son 30 expertos de turismo comunitario. Se aplicó el método no probabilístico por bola de nieve.</p> |

Elaborado por: Montufar, P. 2020

3.5 Técnicas e instrumento de investigación

3.5.1 Técnica

Encuesta: Se realiza una encuesta para la variable independiente (Organización) a quien se aplicara a los representantes de la parroquia Flores. Una segunda encuesta para la variable dependiente (Turismo Comunitario) que se aplicara a los expertos en el área de turismo comunitario.

3.5.2 Instrumento

Cuestionario: A los pobladores de las comunidades de la parroquia de Flores y los expertos en turismo comunitario se les aplico un cuestionario, se formuló con preguntas con escala Likert con la siguiente escala: (1) Nunca, (2) Pocas Veces, (3) Algunas veces, (4) Casi siempre y (5) Siempre. Para recoger información de la variable independiente (Organización) y variable dependiente (Turismo Comunitario), los cuales se utilizaron las herramientas de SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) versión 24 y Microsoft Excel.

3.6 Validez de instrumentos

3.6.1 Validez de encuestas de la variable organización y turismo comunitario

Para la valides de los instrumentos se eligió a los expertos que, con sus experiencia y formación académica afín al ámbito de estudio, a continuación, se define.

Cuadro 7.

Validez de los instrumentos

| N° | NOMBRES Y APELLIDOS DEL EXPERTO | CARGO QUE DESEMPEÑA |
|----|--------------------------------------|--|
| 1 | Dr. Víctor Medardo Velasco Samaniego | Docente de la Universidad Nacional de Chimborazo |
| 2 | Mgs. Henry Mauricio Villa Yánez | Docente de la Universidad Nacional de Chimborazo |
| 3 | Mgs. Alexandra Lorena López Naranjo | Docente de la Universidad Nacional de Chimborazo |

Elaborado por: Montufar, P. 2020

Con la validación de las encuestas por parte los expertos se verifican que cumple con todos requerimientos para ser aplicados para lograr los objetivos de la investigación.

3.7 Confiabilidad de instrumentos

Para la realización de la confiabilidad de instrumento se basó en el Alfa de Cronbach, Chávez & Rodríguez (2018), tomando en consideración la siguiente escala de fiabilidad. Los intervalos y valoraciones de fiabilidad son 0 a 0.5 inaceptable, 0.5 a 0.6 pobre, 0.6 a 0.7 débil, 0.8 a 0.9 bueno y 0.9 a 1 excelente.

Cuadro 8.

Criterios de fiabilidad, alfa de Cronbach

| Intervalo al que pertenece el coeficiente Alfa de Cronbach | Valoración de la fiabilidad los ítems analizados |
|---|---|
| 0-0.5 | Inaceptable |
| 0.5-0.6 | Pobre |
| 0.6-0.7 | Débil |
| 0.7-0.8 | Aceptable |
| 0.8-0.9 | Bueno |
| 0.9-1 | Excelente |

Fuente: Chaves 2018

Elaborado por: Montufar, P. 2020

3.7.1 Confiabilidad de instrumentos, variable independiente organización

Para que obtenga la confiabilidad del instrumento deben ser mayor o igual 0.7. La encuesta de la variable independiente de organización consiste con de 9 preguntas. Que fue aplicado a los 30 jefes de familia de las comunidades de la parroquia Flores. Dando como resultado que el instrumento obtuvo un grado de confiabilidad de 0.835 que en la escala de Alfa de Cronbach es bueno.

Cuadro 9.

Estadísticas de fiabilidad variable organización

| Alfa de Cronbach | N° de elementos |
|-------------------------|------------------------|
| 0.835 | 9 |

Fuente: Encuestas aplicadas 2020

Elaborado por: Montufar, P. 2020

3.7.2 Confiabilidad de instrumentos, variable dependiente turismo comunitario

En el segundo cuestionario pertenece a la variable dependientes turismo comunitario, se aplicó Alfa de Cronbach para medir su confiabilidad. La encuesta de la variable dependiente de turismo comunitario consiste con de 9 preguntas. Aplicado la encuesta a 30 expertos en turismo de la provincia de Chimborazo. Dando como resultado final 0.966 de confiabilidad dando un resultado de excelencia durante la aplicación de datos.

Cuadro 10.

Estadísticas de fiabilidad variable turismo comunitario

| Alfa de Cronbach | N° de elementos |
|-------------------------|------------------------|
| 0.966 | 9 |

Fuente: Encuestas aplicadas 2020

Elaborado por: Montufar, P. 2020

3.8 Análisis e interpretación de la información

Variable de Organización: Se aplicó las encuestas en las dos últimas semanas de agosto a los 30 jefes de familia de la parroquia de Flores. La mayoría de las encuestas se empleó por Microsoft Forms por motivo de la emergencia sanitaria que está existiendo en el país. Después de haber aplicado las encuestas a la parroquia Flores. Los resultados conseguidos se elaboraron en una base de datos en Microsoft Excel, después se evidenció con el programa de IBM SPSS STATISTICS V24 para la aplicación de Alfa de Cronbach y la comprobación de hipótesis.

Variable de turismo comunitario: Se aplicó las encuestas en las dos últimas semanas de agosto a los 30 expertos de turismo comunitario como el Ministerio de Turismo, Unidad de Turismo, Universidad Nacional de Chimborazo, Escuela Superior Politécnica Chimborazo, Fundación M.A.R.C.O., entre otras. Las encuestas fueron por Microsoft Forms por motivo de la emergencia sanitaria que está existiendo en el país. Después de haber aplicado las encuestas a los expertos de turismo comunitarios. Con los resultados se elaboraron en una base de datos en Microsoft Excel, después se evidenció con el programa de IBM SPSS STATISTICS V24 para la aplicación de Alfa de Cronbach y la comprobación de hipótesis.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Análisis, interpretación y discusión de resultados

4.1.1 Análisis, interpretación y discusión de resultados de la variable independiente: organización

Cuadro 11.

Resumen e interpretación y análisis de resultados de organización

| N° | ITEMS | INTERPRETACION |
|---|---|--|
| Variable independiente: organización | | |
| Información socio demográfica | | |
| a) | Sexo | De los 30 encuestados se observó que son: <ul style="list-style-type: none"> • 50% son masculino • 50% son femenino. Se concluye que el mayor porcentaje son de los ambos con el 50% de cada sexo de los 30 encuestados en la parroquia Flores. |
| b) | Edad | De los 30 encuestados se observó que se clasifica la edad en los siguientes porcentajes: <ul style="list-style-type: none"> • 37% tiene una categoría de edad de 31-40 años, • 27% simboliza una categoría 51-60 años, • 23% simboliza una categoría 41- 50 años, • 2% simboliza una categoría de 18-30 • 2% representa una categoría más de 61 años. Se concluye que la categoría de 31-40 años posee el nivel más alto en relación con la edad con el 37%. |
| a) | Nivel de Instrucción | De los 30 encuestados se observó que se clasifica el nivel de instrucción en los siguientes porcentajes: <ul style="list-style-type: none"> • 33% no tiene un nivel de instrucción, • 30% tiene un nivel secundario, • 10% un nivel primario, • 10% un tercer nivel, • 10% un cuarto nivel • 7% un tercer nivel. Se analizo que los jefes de familia se encuentran en una categoría de 33% que no tiene nivel de instrucción en la parroquia Flores. |
| Participación voluntaria | | |
| 1. | Voluntad para organizarse como CTC con personería jurídica para el desarrollo del turismo comunitario | De los 30 encuestados se observó que son: <ul style="list-style-type: none"> • 46.7% pocas veces, • 30% algunas veces, • 20% nunca y el 3.3% siempre. Se obtuvo que el mayor porcentaje califica que pocas veces existe voluntad para organizarse como CTC con personería jurídica para el desarrollo del turismo comunitario en la parroquia Flores. |
| 2. | Representantes legales reconocidos | De los 30 encuestados se observó que los representantes legales reconocido en la parroquia Flores son: <ul style="list-style-type: none"> • 30% casi siempre, • 26.7% algunas veces, • 26.7% siempre, • 13.3% nunca y • 13.3% pocas veces. Se concluye que el mayor porcentaje es que casi siempre existe representantes legales reconocidos en la parroquia de Flores. |
| 3. | Actas comunitarias para participación voluntarios de Turismo Comunitario | Las actas comunitarias para participación voluntaria de turismo comunitario se clasifico de la siguiente manera: <ul style="list-style-type: none"> • 50% nunca • 7% pocas veces • 13% algunas veces • 7% siempre • 3% casi siempre. Se concluye que el mayor porcentaje es que nunca existe acta para el turismo comunitario en la parroquia Flores. |
| Procesos asociativos | | |
| 4. | Registro Único de Contribuyentes (RUC Vigente) | El registro único de contribuyentes (RUC Vigente) se observó lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> • 30% nunca • 20% algunas veces • 20% casi siempre • 16.7% siempre • 13.3% pocas veces. Se concluye que el mayor porcentaje es que nunca existe el Registro Único de Contribuyente (RUC vigente). |

| | | |
|------------------------|--|--|
| 5. | Estructura Orgánica establecida | <p>La estructura orgánica se clasifica de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 30% siempre • 23.3% algunas veces, • 16.7% nunca, • 16.7% pocas veces, • 13.3% casi siempre. <p>Se concluyo que el 30% de los encuestado manifiesta que siempre existe una estructura orgánica.</p> |
| 6. | Obligaciones y responsabilidades definidas | <p>Las obligaciones y responsabilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • 30% siempre • 23% algunas veces • 20% pocas veces • 17% nunca • 10% casi siempre. <p>Se concluyo que en el 30% siempre existe obligación y responsabilidades definidas en la parroquia Flores.</p> |
| Mejora continua | | |
| 7. | Gestión del turismo comunitario | <p>La gestión del turismo comunitario en la parroquia Flores se considera lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 50% pocas veces • 33.3% nunca • 13.3% algunas veces • 3.3 % siempre. <p>Se concluye que la gestión del turismo comunitario existe pocas veces de parte de los representantes en la parroquia Flores.</p> |
| 8. | Capacitaciones continuas sobre turismo comunitario | <p>Las capacitaciones continuas sobre turismo comunitario se considera que</p> <ul style="list-style-type: none"> • 73.3% nunca • 23.3% pocas veces • 3.3% siempre. <p>Se obtuvo que las capacitaciones sobre turismo comunitario no existen en la parroquia Flores.</p> |
| 9. | Formación de capacidades técnica y profesionales para el turismo comunitario | <p>En la formación de capacidades técnica y profesionales para el turismo comunitario se considera lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 50% nunca • 40% pocas veces • 6.7% algunas veces • 3.3% siempre. <p>Se concluyo que en su mayoría nunca existe formación de capacidades técnica y profesionales para el turismo comunitario de parte de la parroquia Flores.</p> |

Fuente: Encuestas aplicadas 2020

Elaborado por: Montufar, P. 2020

4.1.2 Análisis, interpretación y discusión de resultados variable dependiente: turismo comunitario

Cuadro 12.

Resumen e interpretación y análisis de resultados de turismo comunitario

| N° | ITEMS | INTERPRETACION |
|--|---|--|
| Variable independiente: turismo comunitario | | |
| Información socio demográfica | | |
| a) | Sexo | De los 30 encuestados se observó que son: <ul style="list-style-type: none"> • 50% son masculino • 50% son femenino. Se concluye que en las encuestas aplicadas existe un 50% masculino y 50% que el sexo. |
| b) | Edad | De los 30 encuestados se observó que se clasifica la edad en los siguientes porcentajes: <ul style="list-style-type: none"> • 40% tiene una categoría de edad de 31-40 años, • 23.3% simboliza una categoría 51-60 años, • 30% simboliza una categoría de 18-30 • 6% representa una categoría más de 61 años. Se concluye que la categoría de 31-40 años posee el nivel más alto en relación con la edad con el 37%. |
| a) | Nivel de Instrucción | De los 30 encuestados se observó que se clasifica el nivel de instrucción en los siguientes porcentajes: <ul style="list-style-type: none"> • 40% un tercer nivel, • 46.7% un cuarto nivel • 13.3% un técnico/ tecnología nivel. Se analizo que los expertos de turismo comunitario se encuentran en una categoría de 46.7% que tiene nivel cuarto nivel. |
| Patrimonio Natural Comunitario | | |
| | Atractivos naturales de la parroquia | Los atractivos naturales de la parroquia Flores se califica de la siguiente manera según los expertos de turismo comunitario: <ul style="list-style-type: none"> • 13.3% Nunca • 13.3% Pocas veces • 30% Algunas veces • 6.7% Casi siempre • 36.7% Siempre Se obtuvo que el mayor porcentaje califica que siempre es necesario contar con atractivos naturales. |
| | Accesibilidades adecuadas a los atractivos naturales de la parroquia | Las accesibilidades adecuadas a los atractivos naturales de la parroquia de califica de la siguiente manera: <ul style="list-style-type: none"> • 13.3% Nunca • 30% Pocas veces • 6.7% Algunas veces • 20% Casi siempre • 30% Siempre Se concluye que el mayor porcentaje esta entre pocas veces siendo 30% y siempre siendo 30%. |
| 3. | Actividades Turísticas planificadas para turismo comunitario | Las actividades turísticas planificadas para el turismo comunitario se calificaron de la siguiente forma: <ul style="list-style-type: none"> • 13.3% Nunca • 26.7% Pocas veces • 20% Casi siempre • 40% Siempre Se concluye que el mayor porcentaje es que siempre se debe planificar las actividades turísticas para el turismo comunitario. |
| Patrimonio Cultural Comunitario | | |
| 4. | Manifestaciones culturales representativas de la parroquia Flores | Las manifestaciones culturales representativas de la parroquia Flores se calificó de la siguiente manera: <ul style="list-style-type: none"> • 20% Nunca • 123.3% Pocas veces • 16.7% Algunas veces • 23.3% Casi siempre • 26.7% Siempre Se concluye que el mayor porcentaje es que siempre existe manifestaciones culturales representativas de la parroquia Flores. |
| 5. | Saberes y técnicas ancestrales de la parroquia de Flores para beneficio del turismo comunitario | Los saberes y técnicas ancestrales de la parroquia de Flores para beneficio del turismo comunitario se calificaron de la siguiente manera: <ul style="list-style-type: none"> • 20% Nunca • 13.3% Pocas veces • 10% Algunas veces |

| | | |
|--|---|---|
| | | <ul style="list-style-type: none"> • 20% Casi siempre • 36.7% Siempre <p>Se concluyo que los saberes y técnicas ancestrales existe siempre en la parroquia Flores para favorecer el turismo comunitario.</p> |
| 6. | Actividades turísticas planificadas para turismo comunitario | <p>Las actividades turísticas planificadas para turismo comunitario se califican de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 16.7% Nunca • 23.3% Pocas veces • 3.3% Algunas veces • 26.7% Casi siempre • 30% Siempre <p>Se concluye que la gestión del turismo comunitario existe pocas veces en la parroquia Flores.</p> |
| Servicios Turísticos Comunitarios | | |
| 7. | Necesidad de servicio de Alojamiento en la parroquia de Flores para el turismo comunitario | <p>La necesidad de servicio de alojamiento en la parroquia Flores se considera de la siguiente forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 13.3% Nunca • 23.3% Pocas veces • 23.3% Algunas veces • 26.7% Casi siempre • 13.3% Siempre <p>Se concluye que el servicio de alojamiento es casi siempre necesario en la parroquia Flores para el turismo comunitario.</p> |
| 8. | Necesidad de servicio de Alimentos y Bebidas en la parroquia de Flores para el turismo comunitario | <p>La necesidad de servicio de alimentación y bebidas en la parroquia Flores se considera de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 13.3% Nunca • 13.3% Pocas veces • 13.3% Algunas veces • 26.7% Casi siempre • 33.3% Siempre <p>Se concluye que el servicio de alimentos y bebidas son siempre necesario en la parroquia Flores para el turismo comunitario.</p> |
| 9. | Necesidad de servicio de Operación e intermediación en la parroquia de Flores para el turismo comunitario | <p>La necesidad de servicio de operación e intermediación en la parroquia Flores se considera de la siguiente forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 13.3% Nunca • 13.3% Pocas veces • 16.7% Algunas veces • 33.3% Casi siempre • 23.3% Siempre <p>Se concluye que el servicio de operación e intermediación son casi siempre necesario en la parroquia Flores para el turismo comunitario.</p> |

Fuente: Encuestas aplicadas 2020

Elaborado por: Montufar, P. 2020

4.2 Prueba de hipótesis

Se utilizó el método de Rho de Spearman para efectuar la comprobación de hipótesis porque existe una relación entre las dos variables de la investigación y se analizó los datos que se obtuvo durante la aplicación de las encuestas. Las variables consisten en forma cualitativas porque es una muestra de 30 encuestados. El instrumento diseñado corresponde a una escala de Likert. Se utilizó como criterios de relación los siguiente;

Cuadro 13.

Criterios de relación 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: Campos 2015

Elaborado por: Campos 2015

4.2.1 Prueba de hipótesis específicas

4.2.1.1 Hipótesis específica participación voluntaria

a. Planteamiento de la hipótesis

H₀ La participación voluntaria no se relaciona con el turismo comunitario en la parroquia Flores, cantón Riobamba.

H₁ La participación voluntaria se relaciona con el turismo comunitario en la parroquia Flores, cantón Riobamba.

b. Establecer margen de error

Alfa= 5%

c. Elección del estadístico de prueba

Correlación Rho de Spearman

d. Lectura de P_valor (sig): 0.500

Cuadro 14.

Comprobación de hipótesis específica participación voluntaria

| | | PARTICIPACIÓN VOLUNTARIA | TURISMO COMUNITARIO |
|------------------------|---------------------------------|-----------------------------|---------------------|
| Rho de Spearman | PARTICIPACIÓN VOLUNTARIA | Coefficiente de correlación | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,128 |
| | | N | 30 |
| | TURISMO COMUNITARIO | Coefficiente de correlación | ,128 |
| | | Sig. (bilateral) | ,500 |
| | | N | 30 |

Fuente: Encuestas aplicadas 2020

Elaborado por: Montufar, P. 2020

e. Toma de decisión: Se examinó que P_valor 0.500 es mayor que alfa 0.05, por esta razón se acepta la hipótesis nula (**H₀**) y rechaza la hipótesis alternativa (**H₁**).

“La participación voluntaria no se relaciona con el turismo comunitario en la parroquia Flores, cantón Riobamba”.

Se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,128 lo que significa correlación positiva muy baja.

4.2.1.2 Hipótesis específica proceso asociativo

a. Planteamiento de la hipótesis

H₀ Los procesos asociativos no se relacionan con el turismo comunitario en la parroquia Flores, cantón Riobamba.

H₁ Los procesos asociativos se relacionan con el turismo comunitario en la parroquia Flores, cantón Riobamba.

b. Establecer margen de error

Alfa= 5%

c. Elección del estadístico de prueba

Correlación Rho de Spearman

d. Lectura de P_valor (sig): 0.177

Cuadro 15.

Comprobación de hipótesis específica procesos asociativos

| | | PROCESOS ASOCIATIVOS | TURISMO COMUNITARIO | |
|------------------------|-----------------------------|-----------------------------|---------------------|-------|
| Rho de Spearman | PROCESOS ASOCIATIVOS | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,253 |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,177 |
| | | N | 30 | 30 |
| | TURISMO COMUNITARIO | Coefficiente de correlación | ,253 | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,177 | . |
| | | N | 30 | 30 |

Fuente: Encuestas aplicadas 2020

Elaborado por: Montufar, P. 2020

- e. **Toma de decisión:** Se examinó que P_valor 0.177 es mayor que alfa 0.05, por esta razón se acepta la hipótesis nula (**H₀**) y rechaza la hipótesis alternativa (**H₁**). “Los procesos asociativos no se relacionan con el turismo comunitario en la parroquia Flores, cantón Riobamba”.

Se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,253 lo que significa correlación positiva baja.

4.2.1.3 Hipótesis específica mejora continua

a. Planteamiento de la hipótesis

H₀ La mejora continua no se relaciona con el turismo comunitario en la parroquia Flores, cantón Riobamba.

H₁ La mejora continua se relaciona con el turismo comunitario en la parroquia Flores, cantón Riobamba.

b. Establecer margen de error

Alfa= 0.05

c. Elección del estadístico de prueba

Correlación Rho de Spearman

d. Lectura de P_valor (sig): 0.136

Cuadro 16.

Comprobación de hipótesis específica mejora continua

| | | | MEJORA CONTINUA | TURISMO CUNITARIO |
|----------------------------|--------------------------|-----------------------------|--------------------|----------------------|
| Rho de Spearman | MEJORA CONTINUA | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,279 |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,136 |
| | | N | 30 | 30 |
| | TURISMO CUNITARIO | Coefficiente de correlación | ,279 | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,136 | . |
| | | N | 30 | 30 |

Fuente: Encuestas aplicadas 2020

Elaborado por: Montufar, P. 2020

e. Toma de decisión: Se examinó que P_valor 0.136 es mayor que alfa 0.05, por esta razón se acepta la hipótesis nula (**H₀**) y rechaza la hipótesis alternativa (**H₁**). “La mejora continua no se relaciona con el turismo comunitario en la parroquia Flores, cantón Riobamba”.

Se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,279 lo que significa correlación positiva baja.

4.2.1.4 Prueba de Hipótesis

a. Planteamiento de la hipótesis

H₀ La organización no se relaciona con el turismo comunitario en la parroquia Flores, cantón Riobamba.

H₁ La organización se relaciona con el turismo comunitario en la parroquia Flores, cantón Riobamba.

b. Establecer margen de error

Alfa= 0.05

c. Elección del estadístico de prueba

Correlación Rho de Spearman

d. Lectura de P_valor (sig): 0.057

Cuadro 17.

Comprobación de hipótesis general organización y turismo comunitario

| | | ORGANIZACIÓN | TURISMO COMUNITARIO |
|------------------------|----------------------------|----------------------------|---------------------|
| Rho de Spearman | ORGANIZACIÓN | Coeficiente de correlación | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,351 |
| | | N | 30 |
| | TURISMO COMUNITARIO | Coeficiente de correlación | ,351 |
| | | Sig. (bilateral) | ,057 |
| | | N | 30 |

Fuente: Encuestas aplicadas 2020

Elaborado por: Montufar, P. 2020

f. Toma de decisión: Se examinó que P_valor 0.057 es mayor que alfa 0.05, por esta razón se acepta la hipótesis nula (**H₀**) y rechaza la hipótesis alternativa (**H₁**).“La organización no se relaciona con el turismo comunitario en la parroquia Flores, cantón Riobamba”.

Se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,351 lo que significa una correlación positiva baja.

4.3 Presentación de resultados

En la siguiente sección se define los resultados del proyecto de investigación de organización y turismo comunitario.

Primero se debe realizar la validez con los tres expertos y después se aplica el Alfa de Cronbach para medir la confiabilidad de los instrumentos, se procedió con la investigación porque los resultados fueron positivos. La variable independiente organización dio confiabilidad de 0.835 y la variable dependiente turismo comunitario dio una confiabilidad de 0.966.

Para la prueba de hipótesis se considera adecuado la aplicación de Rho de Spearman puesto que el instrumento se basa en una escala de Likert (variables ordinales). Para la verificación de la hipótesis general e hipótesis específicas el programa SPSS Versión 24 facilita la comprobación para los resultados que aceptan o rechazan las hipótesis.

Cuadro 18.
Presentación de datos

| Hipótesis | Correlación | Significancia | Resultado de hipótesis |
|--|---|----------------------|---|
| H₀ La participación voluntaria no se relaciona con el turismo comunitario en la parroquia Flores, cantón Riobamba. | 0.128 <i>Correlación positiva muy bajo</i> | 0.500>0.5 | Se rechaza la hipótesis alternativa y se acepta la hipótesis nula |
| H₁ La participación voluntaria se relaciona con el turismo comunitario en la parroquia Flores, cantón Riobamba. | | | |
| H₀ Los procesos asociativos no se relacionan con el turismo comunitario en la parroquia Flores, cantón Riobamba. | 0.253 <i>Correlación positiva bajo</i> | 0.177>0.5 | Se rechaza la hipótesis alternativa y se acepta la hipótesis nula |
| H₁ Los procesos asociativos se relacionan con el turismo comunitario en la parroquia Flores, cantón Riobamba. | | | |
| H₀ La mejora continua no se relaciona con el turismo | 0.279 | 0.136>0.5 | Se rechaza la hipótesis |

| | | | |
|--|--|--------------|---|
| comunitario en la parroquia Flores, cantón Riobamba. | <u>Correlación</u> <u>positiva muy</u> <u>bajo</u> | | alternativa y se acepta la hipótesis nula |
| H₁ La mejora continua se relaciona con el turismo comunitario en la parroquia Flores, cantón Riobamba. | | | |
| H₀ La organización no se relaciona con el turismo comunitario en la parroquia Flores, cantón Riobamba. | 0.351 | | Se rechaza la hipótesis alternativa y se acepta la hipótesis nula |
| H₁ La organización se relaciona con el turismo comunitario en la parroquia Flores, cantón Riobamba. | <u>Correlación</u> <u>positiva muy</u> <u>bajo</u> | 0.057 > 0.05 | Se rechaza la hipótesis alternativa y se acepta la hipótesis nula |

Fuente: Encuestas aplicadas 2020
Elaborado por: Montufar, P. 2020

Se manifiesta que no existe pruebas suficientes para aceptar la hipótesis específica 1. La participación voluntaria se relaciona con el turismo comunitario en la parroquia Flores, cantón Riobamba. Se señala que la correlación es $0.500 < 0.05$, por lo tanto se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa.

La hipótesis 2 es los procesos asociativos se relacionan con el turismo comunitario en la parroquia Flores, cantón Riobamba. Se obtuvo el valor de significancia de 0.177 considerando que es mayor que 0.05 dando como resultado que se acepta la hipótesis nula.

La mejora continua se relaciona con el turismo comunitario en la parroquia Flores, cantón Riobamba. La hipótesis 3 se obtuvo el valor de significancia de 0.136 considerando que es mayor que 0.05 dando como resultado que se acepta la hipótesis nula.

Con resultado de la hipótesis general, la organización se relaciona con el turismo comunitario en la parroquia Flores, cantón Riobamba. Se evidencia que no cumple con el valor de significancia de 0.057 por ese motivo se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa.

5 Conclusiones

- Se analizó que no existe una relación de participación voluntaria con el turismo comunitario en la parroquia Flores, cantón Riobamba. Con la ayuda de la comprobación de hipótesis da como resultado que la participación voluntaria está vinculado con el desinterés y desconocimiento de las comunidades de la parroquia Flores.
- Se estudio que no se relación los procesos asociativos con el turismo comunitario en la parroquia Flores, cantón Riobamba. Con la base de los resultados de la comprobación de hipótesis se obtuvo que el proceso asociativo es importante para mejorar la organización en las comunidades de la parroquia Flores, pero no se lo implementa por la inexperiencia de los representantes de Flores.
- Se evidencia que la mejora continua no se relaciona con el turismo comunitario en la parroquia Flores, cantón Riobamba. Sin embargo, la mejora continua en la formación, capacitación y gestión es fundamental para implementar el turismo comunitario de las comunidades de Flores.
- Se examinó que no existe una relación de la organización con el turismo comunitario en la parroquia Flores, cantón Riobamba. Con la base de los resultados de la comprobación de hipótesis se obtuvo que la organización es importante para la implementación de turismo comunitario con las comunidades de la parroquia Flores, pero no se lo implementa por el desconocimiento de turismo comunitario.

6 Recomendaciones

- Se recomienda a los representantes de la parroquia Flores que establezca un formato y faculten a los representantes en la participación voluntaria con la ayuda de instituciones de turismo comunitario por ejemplo la Unidad de Turismo, Fundación M.A.R.C.O, entre otras entidades de turismo.
- Se recomienda a las entidades de turismo como Ministerio de Turismo genere una herramienta que establece los procesos asociativos para la implementación turismo comunitario tomando en consideración lo que establece los reglamentos y normas del MINTUR.
- Es fundamental que se motive a las comunidades que mejore su gestión y formación/capacitación en el turismo juntamente con los representantes de Flores y entidades como la Universidad Nacional de Chimborazo, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Unidad de turismo, entre otras.
- Es fundamental que se implemente los procesos operativos en los servicios turísticos para dar a conocer cuáles son los servicios turísticos y como se debe aplicar para que exista un buen manejo en el turismo comunitario.

7. Referencias

- Deming, W. (1989). *Calidad, Productividad y Competitividad: la salida de la crisis*. Díaz de Santos.
- Mora Forero, J., & Motato Ramírez, J. (2019). *Turismo comunitario en Colombia: desarrollo social y sostenibilidad*. Bogota : Corporación Universitaria Minuto de Dios – UNIMINUTO.
- Ordóñez , E., Auquilla, L., Fernández , L., & Sancho, D. (junio de 2016). *Dinamización del turismo comunitario en la Amazonía ecuatoriana*. Obtenido de Dinamización del turismo comunitario en la Amazonía ecuatoriana:
<http://www.eumed.net/rev/turydes/20/minga.html>
- Palomino Villavicencio, B., Gasca Zamora, J., & López Pardo, G. (junio de 2016). Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-90362016000100006&lng=es&tlng=es
- Romagnoli Floreana, C. (mayo de 2019). *EL TURISMO RURAL. RED DE TURISMO CAMPESINO DE LOS VALLES*.
- Andino, D. (11 de Diciembre de 2012). *Plan de Desarrollo Turístico para la parroquia Flores, cantón Riobamba, provincia de Chimborazo*. Obtenido de Plan de Desarrollo Turístico para la parroquia Flores, cantón Riobamba, provincia de Chimborazo:
<http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/2191/1/23T0331%20.pdf>
- Andrade, D. (31 de julio de 2019). *Gestión y Desarrollo del turismo de Aventura en el cantón Riobamba, provincia de Chimborazo”* . Obtenido de Gestión y Desarrollo del turismo de Aventura en el cantón Riobamba, provincia de Chimborazo” :
<http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/5903>
- Beeton, S. (2006). *Community development through. Landlinks Press*.
- Benavides, M. (08 de Febrero de 2013). *Desarrollo del turismo comunitario, en la comunidad de Monteverde,*. Obtenido de Desarrollo del turismo comunitario, en la comunidad de Monteverde,: <http://repositorio.upec.edu.ec/handle/123456789/167>
- Cabanilla , E. (2018). *Turismo comunitario en América Latina, un concepto en construcción*. Obtenido de Turismo comunitario en América Latina, un concepto en construcción:
<https://doi.org/10.29166/siembra.v5i1.1433>
- Cañada, E. (2012). *Turismo comunitario, un espacio en disputa*. Madrid: Red de Consumo Solidario.
- Cavassa, r. C. (09 de 2017). Obtenido de <http://utntyh.com/>: <http://utntyh.com/wp-content/uploads/2017/09/Servicios-Tur%C3%ADsticos.pdf>
- Chiavenato , I. (2020). *Gestión del talento Humano*. Mexico D.F: McGraw Hill.
- Coraggio, J. (2003). *La política social y economía del trabajo*. Zinacantepec: Miño y Dávila/El Colegio Mexiquense.

- Dávila, C. (2001). *Teorías organizacionales y administración*. Bogotá : McGraw Hill.
- Etzioni, I. (1965). *Organizaciones Modernas*. México: Uteha,. México: Uteha.
- FEPTCE. (2002). *Estatuto de la Federación Plurinacional de Turismo Comunitario del Ecuador*. Quito: Ministerio de Turismo del Ecuador .
- Ferrell, O., Hirt, G., Ramos , L., Adriaenséns , M., & Flores , M. (2004). *Introducción a los Negocios en un Mundo Cambiante*. Mc Graw-Hill Interamericana.
- Francés, A., & Ernesto, B. (2008). *Compromiso social: gerencia para el siglo XXI*. IESA.
- García , F., Pin, R., & Hechavarría, J. (2020). *Rural Tourism Development Proposal. Case Study: The Commune El Palmar, Santa Elena Canton, Ecuador*. Obtenido de Rural Tourism Development Proposal. Case Study: The Commune El Palmar, Santa Elena Canton, Ecuador.
- García , C. (2017). *Empoderamiento, mujeres indígenas y turismo comunitario en Cotacachi* . Obtenido de Empoderamiento, mujeres indígenas y turismo comunitario en Cotacachi : pasosonline.org/Publicados/pasosoedita/PSEdita18.pdf#page=164
- García , N., & Doumet, N. (junio de 2017). *El producto turístico comunitario como estrategia para diversificar las economías locales del cantón Bolívar, provincia de Manabí, Ecuador*. Obtenido de El producto turístico comunitario como estrategia para diversificar las economías locales del cantón Bolívar, provincia de Manabí, Ecuador: <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-235X2017000100105>
- Guizar, R. (2010). *Desarrollo Organizacional - Principios y Aplicaciones*. Obtenido de <https://alfredoparedesyasociados.com/estructura-organica-y-funcional/#:~:text=La%20estructura%20org%C3%A1nica%20y%20funcional,y%2C%20facilita%20la%20coordinaci%C3%B3n%20institucional>.
- Gutiérrez, M. (2018). *Fortalecimiento de los saberes ancestrales en la universidad*. Carchi: UPEC.
- Guzmán, & Cañizares. (2009). Turismo comunitario y generación de riqueza en. El Salvador : Revista de estudios cooperativos.
- Hernandez, Fernandez, & Bapista. (s.f.). *Metodología de la Investigacion* . McGraw hill.
- Huntington. (2004). *Who are We? The Challenges to America's National Identity*. New York: Simon & Schuster.
- INDECOLP. (2012). *Estado de la Protección de los Consumidores* . San Borja . Obtenido de https://www.indecopi.gob.pe/documents/51084/126949/FINAL_PROTECCION_07_04_2014_DPC.pdf/35e66481-b9a8-4478-b4eb-12c14e6bb7c4
- INPC. (2010). *Glosario del patrimonio cultural inmaterial de azuay*. Cuenca .
- INPC. (2017). *Informe de Gestion*. Quito.
- ISO. (2015). *ISO 9001 Sistemas de gestión de la calidad - Requisitos* . Obtenido de ISO 9001 Sistemas de gestión de la calidad - Requisitos : <http://www.itvalledelguadiana.edu.mx/ftp/Normas%20ISO/ISO%209001-2015%20Sistemas%20de%20Gesti%C3%B3n%20de%20la%20Calidad.pdf>

- MINTUR. (19 de Marzo de 2010). *Reglamento para los centros turísticos comunitarios*. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-PARA-LOS-CENTROS-TURISTICOS-COMUNITARIOS.pdf>
- MINTUR. (16 de septiembre de 2011). *Reglamento general de actividades turísticas*. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/REGLAMENTO-GENERAL-DE-ACTIVIDADES-TUR%C3%8DSTICAS.pdf>
- MINTUR. (24 de junio de 2016). *Reglamento de operacion e intermediacion turistica*. Obtenido de https://servicios.turismo.gob.ec/descargas/Registro-establecimientos-turisticos/Agencias-viajes/Lexis_REGLAMENTO_DE_OPERACION_E_INTERMEDIACION_TURISTICA.pdf
- MINTUR. (16 de Septiembre de 2016). *Reglamento general de alojamiento turisticos*. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-DE-ALOJAMIENTO-TURISTICO.pdf>
- MINTUR. (2018). Manual Metodología para Jerarquización de Atractivos y Generación de Espacios Turísticos. Quito.
- MINTUR. (05 de octubre de 2018). *Reglamento turistico de alimentos y bebidas*. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/>: https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2018/11/Reglamento-de-alimentos-y-bebidas_OCTUBRE.pdf
- Mora , J., & Motato , J. (2019). *Turismo comunitario en Colombia: desarrollo social y sostenibilidad*. Bogata: Corporación Universitaria Minuto de Dios – UNIMINUTO.
- Mullo , E., Vera , V., & Guillén , S. (2019). *El desarrollo del turismo comunitario en Ecuador: reflexiones necesarias*. Obtenido de El desarrollo del turismo comunitario en Ecuador: reflexiones necesarias: <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1175>
- Muñoz, G., Ortega , M., Diaz, S., & Lopez, T. (junio de 2017). *Turismo comunitario y desarrollo rural, un análisis de la demanda turística en la Isla Santay*. Obtenido de Turismo comunitario y desarrollo rural, un análisis de la demanda turística en la Isla Santay: 10.5585/podium.v6i2.187
- OIT. (26 de octubre de 2005). *Turismo comunitario*. Obtenido de www.oit.or.cr
- Palomino, B., Gasca, J., & Lopez , G. (21 de abril de 2015). *El turismo comunitaria en la Sierra Norte de Oaxaca: perspectiva desde las instituciones y la gobernanza en territorios indígenas*. Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/eps/n30/1870-9036-eps-30-00006.pdf>
- Porter, L., Lawler, E., & Hackman, R. (1975). *Behavior in organizations*. New York: McGrawHill.
- Ring , A., Dickinger , A., & Wöber, K. (2009). Designing the Ideal undergraduated program in tourism: expectations from industry and educators”, en Journal of Travel Research, vol. XX, núm. X.
- Romagnoli , C. (mayo de 2019). EL TURISMO RURAL. *RED DE TURISMO CAMPESINO DE LOS VALLES*.

- Sammarchi, M. (2001). Situación actual del turismo en la Argentina. Cuadernos de Turismo vol. 8.
- Smith, R. (1993). *Drama bajo el manto amazónico*. Ecuador: Abya Yala.
- Torre, M. (abril de 2016). *Desarrollo de un modelo de gestión parapoteciar el sector turístico comunitario rural*. Obtenido de Desarrollo de un modelo de gestión parapoteciar el sector turístico comunitario rural :
<https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1636/1/76157.pdf>
- UNESCO. (1972). *Patrimonio Cultural*. Obtenido de <https://www.patrimoniocultural.gob.cl>:
https://www.patrimoniocultural.gob.cl/614/w3-article-29615.html?_noredirect=1#:~:text=Seg%C3%BAn%20la%20Convenci%C3%B3n%20sobre%20la,excepcional%20desde%20el%20punto%20de
- UNESCO. (1982). *Patrimonio Cultural Mexico*. Obtenido de
https://www.ecured.cu/Patrimonio_Cultura:
https://www.ecured.cu/Patrimonio_Cultural#:~:text=El%20patrimonio%20cultural%20de%20un%20pueblo%20comprende%20las%20obras%20de,la%20creatividad%20de%20ese%20pueblo%3B
- Vargas, Ocaña, & Chaviano. (2017). Modelo para la gestión integrada del turismo comunitario en Ecuador, caso de estudio Pastaza. Pastaza : REVESCO: Revista de estudios cooperativos.
- Vásconez , D. (enero de 2016). *Plan de gestión turístico comunitario en la parroquia de Simiatug, cantón Guaranda, provincia de Bolívar*. Obtenido de Plan de gestión turístico comunitario en la parroquia de Simiatug, cantón Guaranda, provincia de Bolívar:
http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/15895/1/65215_1.pdf
- Zimmermann. (1978). *World Resources and Industries*. Nueva York: Harper and Brothers .

ANEXOS

Anexo 1. Propuesta

1. Título de la propuesta

Proceso de gestión de producción para servicios turísticos comunitario.

2. Antecedentes

Revisado en las bibliotecas evidencia con la investigación que cubran la temática de proceso de gestión de producción para servicios turísticos comunitario son los siguientes:

Según el autor (Torre, 2016) en la tesis de postgrado “Desarrollo de un modelo de gestión para potenciar el sector turístico comunitario rural” de Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Ambato en la que se evidenció las siguientes investigaciones previo a la obtención del título de Magister en Administración de empresa menciona que: Existe muchas zona rurales que no realiza emprendimiento turísticos por el desconocimiento de la implementación de emprendimientos turísticos y estrategias y esto han generado que pierden oportunidades para mejora como comunidades o en conjunto como parroquia.

Por su parte (Vásconez , 2016) en la tesis de grado “Plan de gestión turístico comunitario en la parroquia de Simiatug, cantón Guaranda, provincia de Bolívar” de Universidad Tecnológica Equinoccial en la que se evidenció las siguientes investigaciones previo a la obtención del título de Ingeniera en Administración de empresa turísticas y conservación ambiental menciona que: la gestión turística es la administración de los recursos y actividades que involucra a las comunidades para tomar las decisiones adecuadas para mejora la calidad de vida se la población.

3. Justificación

El motivo del desarrollo de la propuesta del proceso de gestión de producción para servicios turísticos comunitario fue porque mediante el desarrollo del proyecto de investigación la población de la comunidad de Flores informó que les gustaría implementar el servicio turístico de alimentos y bebidas, para comenzar el impulso de turismo en la parroquia Flores. Dieron a conocer que la temporada donde vienen los turistas es en la fiesta de Sisay Pacha, pero no se genera muchos ingresos porque no conocen de los servicios turísticos y como se debe ejecutar. Por dicha razón se implementó la propuesta mencionada para mejorar el turismo de la parroquia Flores.

4. Objetivos

4.1. Objetivo general

Diseñar el Proceso de Gestión de producción-alimentos y bebidas bajo los lineamientos de la Norma ISO 9001-2015 para la parroquia Flores en el cantón Riobamba.

4.2. Objetivos específicos

- Definir y caracterizar los procedimientos del proceso de Gestión de producción-alimentos y bebidas.
- Diseñar la estructura documental del proceso de Gestión operativo de producción-alimentos y bebidas.

5. Diagnostico

La parroquia Flores está ubicado en el cantón Riobamba, provincia de Chimborazo. Se le encuentra en la vía Riobamba-Macas. El clima que se encuentra normalmente en la parroquia Flores es 12 °C a 16 °C. El agua que es necesario para Flores proviene de una microcuenca quebrada Gompue.

La fauna que se puede encontrar en la parroquia Flores son las siguientes:

Cuadro 19.

Fauna de Flores

| <u>N°</u> | <u>Fauna</u> |
|-----------|-----------------|
| 1 | Lobos de paramo |
| 2 | Zorrillo |
| 3 | Conejos |
| 4 | Picaflor |
| 5 | Colibrí |
| 6 | Curiquingues |
| 7 | Lechuza |

Elaborado por: Montufar, P. 2020

La parroquia de Flores consiste en 27 comunidades donde cada comunidad tiene un aspecto único. En el PDOT 2015-2019 se estableció las siguientes 27 comunidades que son:

Cuadro 20.

Comunidades de la parroquia Flores

| Comunidades de la parroquia Flores | |
|------------------------------------|------------------------|
| Guantul Chico | Tumbug Lluishirum |
| Santa Ana de Yalligch | Santa Rosa |
| Centro Flores | Shungubug Grande |
| Polugsa Sumak Kawsay | Gompuene San Vicente |
| Huancantuz | Puesetus Grande |
| Puesetus Chico | Yanguad |
| Shungubug Chico | Naubug |
| Caliata | El Obraje |
| Guantul Grande Central | Laurel Gompuene |
| Puesetus Llactapamba | Puchi Guallavin |
| Gompuene Central | Basquitay Quillincocha |
| Mirapamba | Puesetus Alto |
| Rayopamba | Galgualan |
| Pungalpug Verde Cruz | |

Elaborado por: Montufar, P. 202

5.1. Análisis de FODA

Cuadro 21.
Matriz FODA

| MATRIZ FODA | |
|---|--|
| FORTALEZAS | DEBILIDADES |
| F1. Ganaderia y agricultura | D1. Desconocimiento de turismo comunitario. |
| F2. Manifestaciones culturales | D2. Desinformación de servicios turisticos. |
| F3. Ubicación geografica | D3. Escases de profesionales en la area de turismo comunitario. |
| | D4. Limitadoa en servicios turisticos. |
| OPORTUNIDADES | AMENZAS |
| D1. Boletin de Chimborazo el turismo comunitario es mas utilizados por los turistas | A1. Pandemia |
| D2. Ayuda economicas por partes de entidades financieras para el desarrollo de emprendimientos turisticos. | A2. Abundante competencia en el ambito de turismo comunitario |

Elaborado por: Montufar, P. 2020

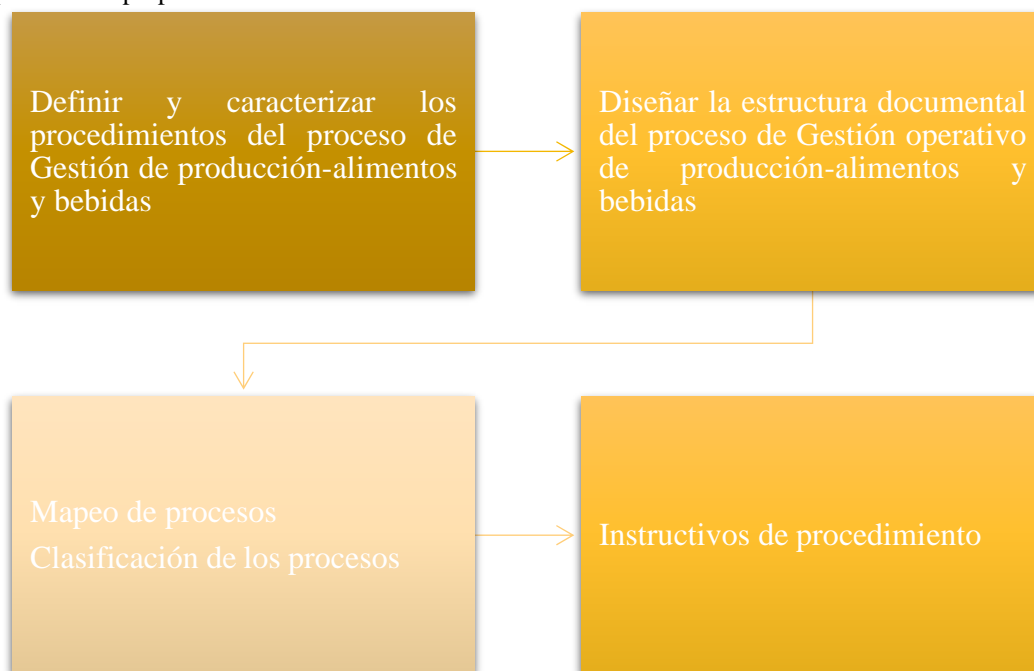
Mediante un análisis FODA se estableció lo siguiente para la parroquia Flores, cantón Riobamba. Las fortalezas se basan mucho en sus ingresos económicos en la ganadería y agricultura donde tiene más de 20 variedad de papas. Del mismo modo son las manifestaciones culturales prueba de ello es su carnaval conocido como “Sisay Pacha” donde se presencia danzas, gastronomía, entre otras. La ubicación de Flores es estratégica porque está en la carretera vía Riobamba-Macas. Las debilidades que se visualizó cuando se realizó estudio de campo es que el turismo comunitario no existe por el desconocimiento que hay de parte de los representantes y las poblaciones en sí. En el catastro del servicio turístico otorgado por el MINTUR indica que no existe ningunos servicios turísticos en la parroquia Flores. Esa debilidad se genera por la desinformación que los pobladores tienen en los servicios que pueden ofrecer. Muchos pobladores no tienen formación y capacitación en el ámbito de turismo comunitario por ese mismo motivo no han podido ejercer el turismo comunitario. Las oportunidades que se genera

para la realización de turismo comunitario es que en la provincia de Chimborazo es el turismo solicitado para los turistas que visitan y de la misma forma existe ayudas económicas que impulsan a la ejecución de proyectos turísticos. Por ultimo las amenazas que tuvo un gran efecto no solo en el Ecuador sino en todo el mundo es la pandemia que comenzó en el año 2019 donde se vio que el turismo tuvo que detenerse por motivo del COVID-19. Muchos servicios turísticos tuvieron que cerrar sus puertas temporalmente y algunos para siempre, pero en la actualidad se consideran diferentes formas para impulsar el turismo por el mundo.

6. Desarrollo de la propuesta

La propuesta del proyecto de investigación es el diseño del proceso de gestión de producción-alimentos y bebidas bajo los lineamientos de la Norma ISO 9001-2015 para la parroquia Flores en el cantón Riobamba. Se clasificó cocina y restaurante para la elaboración de caracterización los procedimientos del proceso de Gestión de producción-alimentos y bebidas.

Cuadro 22.
Esquema de la propuesta



Elaborado por: Montufar, P. 2020

6.1. Definir y caracterizar los procedimientos del proceso de Gestión de producción-alimentos y bebidas

Caracterizar proceso de cocina tiene como objetivo determinar las actividades adecuadas de los procedimientos de alimentos y bebidas para tomar decisiones para alcanzar la mejora continua. Los responsables son el chef, ayudante de cocina y posillero para la realización de las actividades que deben cumplir. Existe 6 entradas para un adecuado manejo en la cocina y como resultados finales da un menú diseñado, informe de mercadería, mise en place, platos terminados, platos limpios y cocina desinfectada. Las documentaciones del subproceso son el registro de desinfectación de baños, registro de compra de mercadería y registro de inventario. La información de la caracterización de proceso de cocina se encuentra en el anexo 1.

Caracterizar proceso de restaurante tiene como objetivo Determinar las actividades adecuadas de los procedimientos de alimentos y bebidas para tomar decisiones para alcanzar la mejora continua. Los responsables son el encargado de restaurante, mesero y cajero para la realización de las actividades que deben cumplir. Existe 10 entradas para un adecuado manejo del Restaurante. La documentación del subproceso son el registro de desinfectación de baños, informe de caja, informe de reservas y comanda. La información de la caracterización de proceso de restaurante se encuentra en el anexo 2.

6.2. Diseñar la estructura documental del proceso de Gestión de producción-alimentos y bebidas

El diseño documental del proceso de gestión de producción-alimentos y bebidas consiste en instructivos que ayude a un manejo adecuado en el proceso de alimentos y bebidas. Los instructivos que se estableció en son instructivo para montaje de mesa, instructivo para el diseño de menú, instructivo de cocina para la preparación de alimentos e instructivo de manejo de caja. La matriz de instructivo del proceso se encuentra en el Anexo 3.

6.3. Mapeo de procesos

El mapeo consiste en el proceso, subproceso y procedimientos que es necesario para el manejo de un establecimiento. En el proyecto de investigación se enfocará en el proceso de gestión de producción de servicios turísticos comunitarios con el subproceso de alimentos y bebidas. El motivo del dicho subproceso es porque la parroquia de Flores desea implementar el servicio turístico de alimentos y bebidas para comenzar con la ejecución de turismo en la parroquia.

6.4. Clasificación de los procesos

El procedimiento de restaurantes estará encargado en brindar a los clientes un ambiente agradable mediante una comunicación donde se entrega información verídica del servicio que ofrecen. Igualmente se considera las sugerencias sobre el servicio para realizar retroalimentación y brindar un servicio de calidad.

Se realizará un saludo a los clientes donde se le debe hacer sentir seguro que se brindará un servicio de calidad. Siguiendo se le entregará el menú donde se refleja lo que el restaurante tiene para ofrecer. Los trabajadores deben conocer los ingredientes, la preparación, precio y las especialidades de la casa. Cuando el cliente esté listo se le realizará la comanda de forma clara para que las partes involucradas lo ejecute de forma clara y la comanda debe ser enviada a cocina para que comience con la preparación para la entrega del plato al cliente y finalmente se realiza el cobro y la facturación.

Asimismo, en el restaurante se debe realizar el cierre de caja donde se conoce si las facturas cuadran con el dinero (efectivo o tarjeta) que existe en caja. Al final del día se efectuará un pedido de suministro y materiales de lo que se necesita en la parte de restaurante.

Cajera: Realizar reservas de los clientes, realizar facturación, dar la bienvenida a los clientes al establecimiento.

Meseros: Los meseros estarán encargados en la preparación de las mesas. Dar la bienvenida al cliente, dar a conocer el menú, levantar las mesas cuando ya se desocupen. Al final del día se debe realizar la limpieza respectiva del área que le corresponde.

Chef: Es el responsable en la elaboración de los alimentos y establecer el menú. También establecer las tareas de cada persona en la cocina. Realizar la lista de compras que necesita para la preparación de los alimentos.

Ayudante de cocina: Es el asistente del chef y realizará todas las ordenes que le dé el chef para la operación de los alimentos.

Posillero: Estar encargado en la lavada de la vajilla que se genere en el restaurante y cocina. De igual forma tendrá que pulir la vajilla.

La tabla de clasificación de los procesos se puede encontrar en el Anexo 5.

7. Conclusiones

En conclusión, el proceso de gestión de producción-alimentos y bebidas bajo los lineamientos de la Norma ISO 9001-2015 para la parroquia Flores en el cantón Riobamba. Se baso realizando la caracterizar los procedimientos de cocina y restaurante para informar las decisiones que se debe tomar para implementar el servicio turístico de alimentos y bebidas.

Se concluye en las caracterizaciones de los procedimientos del proceso de Gestión de producción-alimentos y bebidas se establece el objetivo que es determinar las actividades adecuadas de los procedimientos de alimentos y bebidas con los responsables de cada procedimiento. Se realizo los formatos de documentación del subproceso que se consideró adecuado para la implementación en el proceso de alimentos y bebidas.

Se concluye que el diseño de la estructura documental del proceso de gestión de producción-alimentos y bebidas se representara por instructivos que ayude informar cómo se debe manejar de forma adecuada cada procedimiento. Los instructivos son instructivo para montaje de mesa, instructivo para el diseño de menú, instructivo de cocina para la preparación de alimentos e instructivo del manejo de caja.

8. Recomendaciones

Realizar una retroalimentación cuando se implementa el proceso de gestión de producción-alimentos y bebidas bajo los lineamientos de la Norma ISO 9001-2015 para detectar donde existe un error y mejorar los procedimientos.

Establecer capacitaciones al personal encargados para la realización de los formatos de documentación, para obtener surgencia y así realizar cambios en los formatos que desean el personal para mejorar la documentación.

Capacitar semestralmente al personal para la ejecución de los instructivos. Es importante conocer donde existe una dificultad en los instructivos para mejorar el conocimiento del personal encargado.

9. Anexos

Anexo 1. Caracterizar proceso de Cocina

1. OBJETIVO

Determinar las actividades adecuadas de los procedimientos de alimentos y bebidas para tomar decisiones para alcanzar la mejora continua.

2. ALCANCE

Pretende establecer los procedimientos de cocina para mejorar la calidad y gestión del proceso.

3. RESPONSABLES

- Chef
- Ayudante de cocina
- Posillero

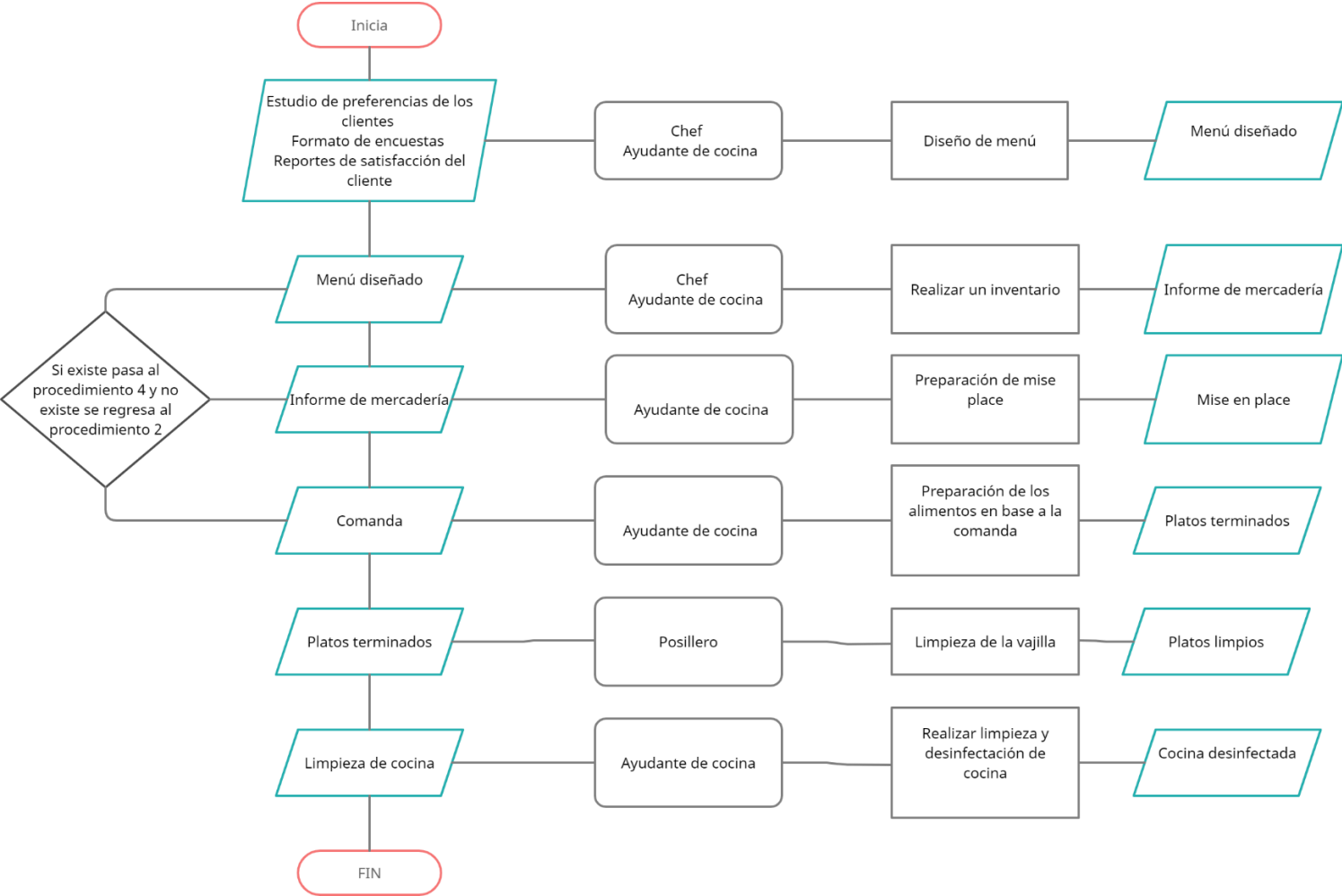
4. PROCEDIMIENTO

- Establecer las actividades de procedimiento de cocina
- Realizar una retroalimentación de los procedimientos
- Realizar mejora continua para tomar decisiones

Cocina

| Nº | Entrada | Responsable | Actividad | ¿Cómo? | Condiciones | Salida |
|----|---|----------------------------|---|---|---|-----------------------|
| 1 | Estudio de preferencias de los clientes Formato de encuestas Reportes de satisfacción del cliente | Chef Ayudante de cocina | Diseño de menú | Realizar una lista de ingredientes. Definir el costo de producción. Establecer el precio total del cliente. | | Menú diseñado |
| 2 | Menú diseñado | Chef Ayudante de cocina | Realizar un inventario | Se realizará reuniones para establecer el inventario que existe en cocina y realizar de la misma forma el informe de mercadería que es necesaria para la semana | | Informe de mercadería |
| 3 | Informe de mercadería | Ayudante de cocina | Preparación de mise place | Realizar los cortes, fondos, salsas madre. | Si existe pasa al procedimiento 4 y no existe se regresa al procedimiento 2 | Mise en place |
| 4 | Comanda | Chef Ayudante de cocina | Preparación de los alimentos en base a la comanda | Analizar la comanda Para entregas al servicio | | Platos terminados |
| 5 | Platos terminados | Posillero | Limpieza de la vajilla | Lavar y pulir la vajilla | | Platos limpios |
| 6 | Limpieza de cocina | Ayudante | Realizar limpieza y desinfección de cocina | Lavar los utensilios utilizados en la cocina | | Cocina desinfectada |

Diagrama de flujo



Documentación del subproceso

- Registro de desinfectación de baños
- Registro de compra de mercadería
- Registro de inventario

Registros:

| Registro | Ubicación | Recuperación | | Retención | Disposición |
|-------------------------------------|-------------------------|--------------|-------------|-----------|-----------------|
| | | Orden | Acceso | | |
| Registro de desinfectación de baños | En las puertas del baño | Cronológico | Restringido | Anual | Archivo físico |
| Registro de compra de mercadería | Archivado en cocina | Cronológico | Restringido | Anual | Archivo digital |
| Registro de inventario | Archivado en cocina | Cronológico | Restringido | Anual | Archivo digital |

Formatos de documentos

N°1 REGISTRO DE LIMPIEZA DE BAÑO
Logo de la empresa
Restaurante “La Catedral”

| N° | FECHA | HORA | ENCARGADO DE LIMPIEZA | FIRMA |
|-----------|--------------|-------------|------------------------------|--------------|
| 1 | | | | |
| 2 | | | | |
| 3 | | | | |
| 4 | | | | |
| 5 | | | | |
| 6 | | | | |
| 7 | | | | |
| 8 | | | | |
| 9 | | | | |
| 10 | | | | |
| 11 | | | | |
| 12 | | | | |
| 13 | | | | |
| 14 | | | | |
| 15 | | | | |
| 16 | | | | |
| 17 | | | | |
| 18 | | | | |
| 19 | | | | |
| 20 | | | | |

Nº2 Compra de mercadería
Logo de la empresa
Restaurante “La Catedral”

LACTIOS

| Detalle | Cantidad | Detalle | Cantidad |
|---------|----------|---------|----------|
| 1. | | 1. | 1. |
| 2. | | 2. | 2. |
| 3. | | 3. | 3. |
| 4. | | 4. | 4. |
| 5. | | 5. | 5. |

Cereal

| Detalle | Cantidad | Detalle | Cantidad |
|---------|----------|---------|----------|
| 1. | | 1. | 1. |
| 2. | | 2. | 2. |
| 3. | | 3. | 3. |
| 4. | | 4. | 4. |
| 5. | | 5. | 5. |

Verduras

| Detalle | Cantidad | Detalle | Cantidad |
|---------|----------|---------|----------|
| 1. | | 1. | 1. |
| 2. | | 2. | 2. |
| 3. | | 3. | 3. |
| 4. | | 4. | 4. |
| 5. | | 5. | 5. |

Frutas

| Detalle | Cantidad | Detalle | Cantidad |
|---------|----------|---------|----------|
| 1. | | 1. | 1. |
| 2. | | 2. | 2. |
| 3. | | 3. | 3. |
| 4. | | 4. | 4. |
| 5. | | 5. | 5. |

Otros

| Detalle | Cantidad | Detalle | Cantidad |
|---------|----------|---------|----------|
| 1. | | 1. | 1. |
| 2. | | 2. | 2. |
| 3. | | 3. | 3. |
| 4. | | 4. | 4. |
| 5. | | 5. | 5. |

FIRMA DE CHEF

FIRMA DE QUIEN REALIZO

N°3 Registro de inventario
Logo de la empresa
Restaurante “La Catedral”

| LACTIOS | | | | |
|-----------------|---------|----------|---------|----------|
| | Detalle | Cantidad | Detalle | Cantidad |
| 1. | | | 6. | |
| 2. | | | 7. | |
| 3. | | | 8. | |
| 4. | | | 9. | |
| 5. | | | 10. | |
| Cereal | | | | |
| | Detalle | Cantidad | Detalle | Cantidad |
| 1. | | | 6. | |
| 2. | | | 7. | |
| 3. | | | 8. | |
| 4. | | | 9. | |
| 5. | | | 10. | |
| Verduras | | | | |
| | Detalle | Cantidad | Detalle | Cantidad |
| 1. | | | 6. | |
| 2. | | | 7. | |
| 3. | | | 8. | |
| 4. | | | 9. | |
| 5. | | | 10. | |
| Frutas | | | | |
| | Detalle | Cantidad | Detalle | Cantidad |
| 1. | | | 6. | |
| 2. | | | 7. | |
| 3. | | | 8. | |
| 4. | | | 9. | |
| 5. | | | 10. | |
| Otros | | | | |
| | Detalle | Cantidad | Detalle | Cantidad |
| 1. | | | 6. | |
| 2. | | | 7. | |
| 3. | | | 8. | |
| 4. | | | 9. | |
| 5. | | | 10. | |

FIRMA DE CHEF

FIRMA DE QUIEN REALIZO

| Código | Nombre | Versión | Fecha última revisión | Distribución |
|---------------|---------------|----------------|--------------------------------------|---------------------|
|---------------|---------------|----------------|--------------------------------------|---------------------|

Anexo 2. Caracterizar proceso de Restaurante

1. OBJETIVO

Determinar las actividades adecuadas de los procedimientos de alimentos y bebidas para tomar decisiones para alcanzar la mejora continua.

2. ALCANCE

Pretende establecer los procedimientos de restaurante para mejorar la calidad y gestión del proceso.

3. RESPONSABLES

- Encargado de restaurante
- Mesero
- Cajero

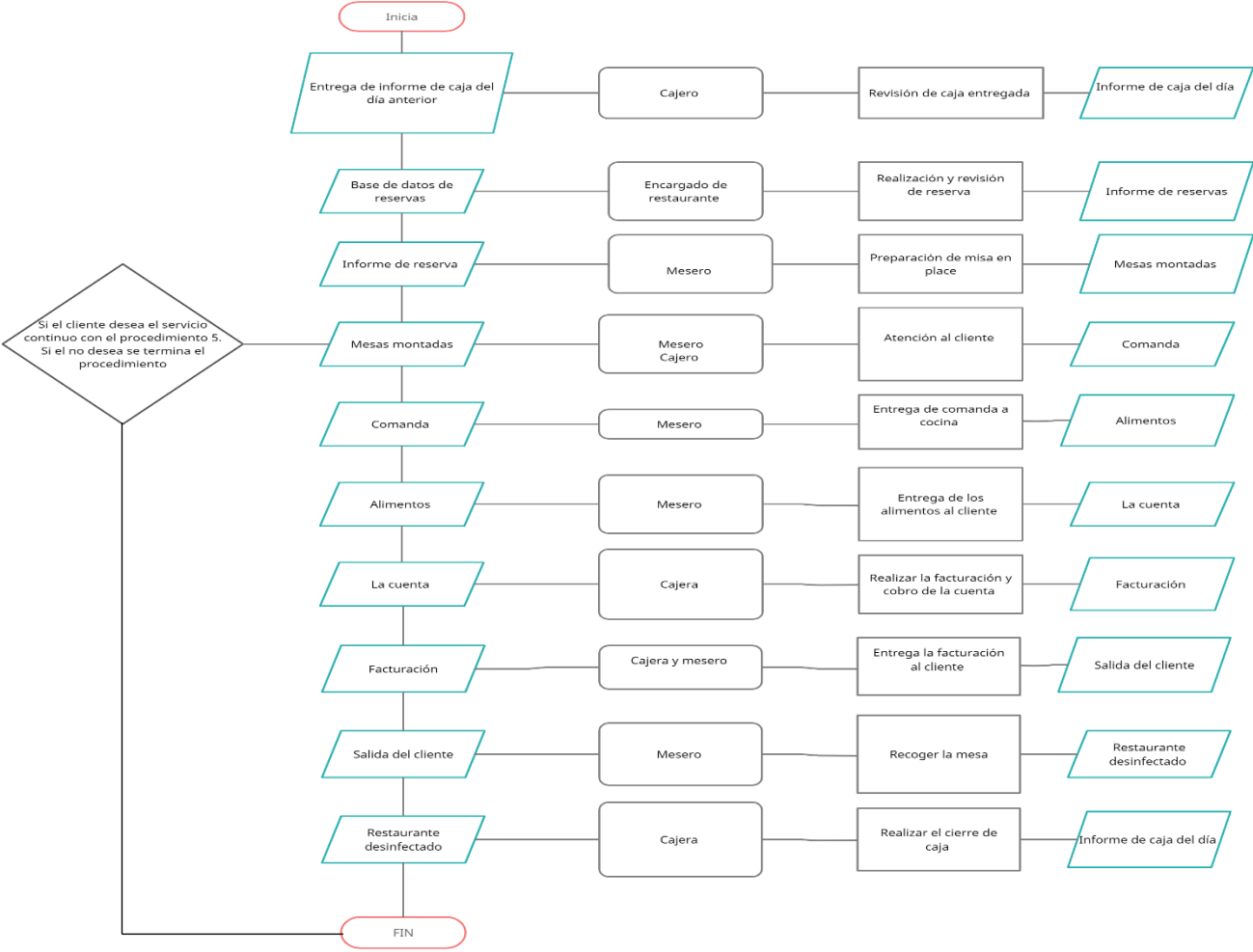
4. PROCEDIMIENTO

- Definir las actividades del procedimiento de restaurante
- Realizar una retroalimentación de los procedimientos
- Realizar mejora continua para tomar decisiones

Restaurante

| Nº | Entrada | Responsable | Actividad | ¿Cómo? | Condiciones | Salida |
|----|---|--------------------------|--|--|--|--------------------------|
| 1 | Entrega de informe de caja del día anterior | Cajero | Revisión de caja entregada | Revisión de la caja mediante el informe entregado | | Informe de caja del día |
| 2 | Base de datos de reservas | Encargado de restaurante | Realización y revisión de reserva | Se revisará las reservas que se han realizado para el día | | Informe de reservas |
| 3 | Informe de reserva | Mesero | Preparación de misa en place | Montar las mesas con utensilios y vasos | | Mesas montadas |
| 4 | Mesas montadas | Mesero Cajero | Atención al cliente | Dar la bienvenida al cliente, entregar una mesa, entregar el menú y realizar el pedido mediante la comanda | Si el cliente desea el servicio continuo con el procedimiento 5. Si el no desea se termina el procedimiento | Comanda |
| 5 | Comanda | Mesero | Entrega de comanda a cocina | Se entrega a cocina la comanda para la preparación de los alimentos | | Alimentos |
| 6 | Alimentos | Mesero | Entrega de los alimentos al cliente | Se les entrega los alimentos que realizaron a los clientes | | La cuenta |
| 7 | La cuenta | Cajera | Realizar la facturación y cobro de la cuenta | Solicitar la información de forma de pago y datos del cliente | | Facturación |
| 8 | Facturación | Cajera y mesero | Entrega la facturación al cliente | Se le entregara la facturación | | Salida del cliente |
| 9 | Salida del cliente | Mesero | Recoger la mesa | Llevar los platos al posillero y limpieza del establecimiento | | Restaurante desinfectado |
| 10 | Restaurante desinfectado | Cajero | Realizar el cierre de caja | Cuadrar caja mediante el dinero con las facturaciones del día | | Informe de caja del día |

Diagrama de flujo



Documentación del subproceso

- Registro de desinfectación de baños
- Informe de caja
- Informe de reservas
- Comanda

Registros:

| Registro | Ubicación | Recuperación | | Retención | Disposición |
|-------------------------------------|--|--------------|-------------|-----------|--------------------------|
| | | Orden | Acceso | | |
| Registro de desinfectación de baños | En las puertas del baño | Cronológico | Restringido | 1 año | Archivo físico |
| Informe de caja | Archivado en el departamento de contabilidad | Cronológico | Restringido | 1 año | Archivo digital y físico |
| Informe de reservas | Archivado en restaurante | Cronológico | Restringido | 1 año | Archivo digital |
| Comanda | Archivado en restaurante | Cronológico | Restringido | 1 año | Archivo físico |

3. Formatos de documentos

N°1 REGISTRO DE LIMPIEZA DE BAÑO

Logo de la empresa

Restaurante “La Catedral”

| N° | FECHA | HORA | ENCARGADO DE LIMPIEZA | FIRMA |
|----|-------|------|-----------------------|-------|
| 1 | | | | |
| 2 | | | | |
| 3 | | | | |
| 4 | | | | |
| 5 | | | | |
| 6 | | | | |
| 7 | | | | |
| 8 | | | | |
| 9 | | | | |
| 10 | | | | |
| 11 | | | | |
| 12 | | | | |
| 13 | | | | |
| 14 | | | | |
| 15 | | | | |
| 16 | | | | |
| 17 | | | | |
| 18 | | | | |
| 19 | | | | |
| 20 | | | | |

**Nº2 Cierre de caja
Logo de la empresa
Restaurante “La Catedral”**

NOMBRE DE CAJERO:

| Efecti o | | | |
|--------------------|--------------|----------------------|--------------|
| Nº | FECHA | Nº DE FACTURA | TOTAL |
| 1 | | | |
| 2 | | | |
| 3 | | | |
| 4 | | | |
| 5 | | | |
| SUMA TOTAL: | | | |

| Tarjeta | | | |
|--------------------|--------------|----------------------|--------------|
| Nº | FECHA | Nº DE FACTURA | TOTAL |
| 1 | | | |
| 2 | | | |
| 3 | | | |
| 4 | | | |
| 5 | | | |
| SUMA TOTAL: | | | |

| ANTICIPO | | | |
|--|--------------|----------------------|--------------------------|
| Nº | FECHA | Nº DE FACTURA | TOTAL DE EFECTIVO |
| 1 | | | |
| 2 | | | |
| 3 | | | |
| 4 | | | |
| 5 | | | |
| SUMA TOTAL | | | |
| SUMA TOTAL DE EFECTIVO+TARJETA+ANTICIPO | | | |

****ADJUNTAR EN UN SOBRE CON EL INFORME Y FACTURAS****

FIRMA DE CAJERO

N°3 Reserva del día
Logo de la empresa
Restaurante “La Catedral”

| DIA/MEZ/AÑO | | | | |
|--------------------|-------------------|----------|-------------------|----------|
| | Apellidos/Nombres | Cantidad | Apellidos/Nombres | Cantidad |
| 1. | | | 6. | |
| 2. | | | 7. | |
| 3. | | | 8. | |
| 4. | | | 9. | |
| 5. | | | 10. | |

| DIA/MEZ/AÑO | | | | |
|--------------------|-------------------|----------|-------------------|----------|
| | Apellidos/Nombres | Cantidad | Apellidos/Nombres | Cantidad |
| 1. | | | 6. | |
| 2. | | | 7. | |
| 3. | | | 8. | |
| 4. | | | 9. | |
| 5. | | | 10. | |

| DIA/MEZ/AÑO | | | | |
|--------------------|-------------------|----------|-------------------|----------|
| | Apellidos/Nombres | Cantidad | Apellidos/Nombres | Cantidad |
| 1. | | | 6. | |
| 2. | | | 7. | |
| 3. | | | 8. | |
| 4. | | | 9. | |
| 5. | | | 10. | |

| DIA/MEZ/AÑO | | | | |
|--------------------|-------------------|----------|-------------------|----------|
| | Apellidos/Nombres | Cantidad | Apellidos/Nombres | Cantidad |
| 1. | | | 6. | |
| 2. | | | 7. | |
| 3. | | | 8. | |
| 4. | | | 9. | |
| 5. | | | 10. | |

| DIA/MEZ/AÑO | | | | |
|--------------------|-------------------|----------|-------------------|----------|
| | Apellidos/Nombres | Cantidad | Apellidos/Nombres | Cantidad |
| 1. | | | 6. | |
| 2. | | | 7. | |
| 3. | | | 8. | |
| 4. | | | 9. | |
| 5. | | | 10. | |

| Código | Nombre | Versión | Fecha última revisión | Distribución |
|---------------|---------------|----------------|--------------------------------------|---------------------|
|---------------|---------------|----------------|--------------------------------------|---------------------|

Anexo 3. Matriz de instructivos del proceso

Cuadro 23.
Instructivo de proceso

| Nº | Instructivo | Información de instructivo | Responsable |
|-----------|--|---|--------------------------------------|
| 1 | Instructivo para montaje de mesa | Se establece de los utensilios adecuados para montar la mesa, el espacio que debe existir entre cada utensilio y la ubicación de cada objeto que pertenece en la mesa. | Mesero Encargado en restaurante |
| 2 | Instructivo para el diseño de menú | El menú se basará con información como el precio e ingrediente de cada plato. También que se le coloque al principal la historia o motivo de la fundación del establecimiento. | Chef /cocinero Ayudante de cocina |
| 3 | Instructivo de cocina para la preparación de alimentos | Definiciones básicas de cocina, procedimiento de la preparación e ingredientes de los fondos salsas, como prepara un mise en place en la cocina y los diferentes tipos de cortes que se debe implementar de forma adecuada. | Chef/ cocinero |
| 4 | Instructivo del manejo de caja | Instrucciones para la realización del informe de caja, elaboración de la factura y la bienvenida a los clientes. | Cajero Encargado en restaurante |

Elaborado por: Montufar, P. 2020

Anexo 4. Mapeo de proceso



Anexo 5. Clasificación de proceso

Cuadro 24.

Clasificación de proceso

| Clasificación de los procesos | Procesos | Subprocesos | Procedimientos | Actividades |
|--------------------------------------|--|---------------------|-----------------------|--|
| Procesos de operativos | Gestión de producción de servicios turísticos comunitarios | Alimentos y Bebidas | Cocina | <ul style="list-style-type: none"> • Preparación del menú • Preparación del mise en place • Entrega de comanda • Preparación de los platos • Salida de los platos solicitados • Realizar la lista de suministro y materiales |
| | | | Restaurante | <ul style="list-style-type: none"> • Da la bienvenida • Entrega del menú • Realizar y entrega de la comanda • Facturación • Cierre de caja • Realizar la lista de suministro y materiales |

Elaborado por: Montufar, P. 2020

Anexo 2. Árbol de problemas

Cuadro 25.
Árbol de problemas



Elaborado por: Montufar, P. 2020

Anexo 3. Encuesta de la variable independiente: Organización



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMOBRAZO
CARRERA DE GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA/TURISMO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVO**

**ENCUESTA CORRESPONDIENTE A LA VARIABLE INDEPENDIENTE “ORGANIZACIÓN”,
DIRIGIDO A LOS REPRESENTANTES DE LAS COMUNIDADES.**

Formulario N°: _____ **Fecha de la encuesta:** _____

Encuestador: Priscila Carolina Montufar Zavala

OBJETIVO DE LA ENCUESTA

Recopilar datos sobre la organización para el turismo comunitario de la parroquia Flores, cantón Riobamba.

INSTRUCCIONES GENERALES

- a. La encuesta es de forma confidencial.
- b. Elija una sola opción de respuesta
- c. Marque con una X la respuesta de acuerdo su criterio, teniendo en consideración la escala de valoración (LIKERT)

1 = Nunca 2 = Pocas veces 3 = Algunas veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre

A. INFORMACIÓN SOCIO DEMOGRÁFICA

| | | | | |
|-------------|-----------|--|----------|--|
| Sexo | Masculino | | Femenino | |
|-------------|-----------|--|----------|--|

| | | | | | | | |
|-------------|-------|--|-------|--|-------|--|-----------|
| Edad | 18-30 | | 31-40 | | 51-60 | | Mas de 61 |
|-------------|-------|--|-------|--|-------|--|-----------|

| | | | | | | | | | | | |
|-----------------------------|----------|--|------------|--|-------------------------|--|--------------|--|--------------|--|---------|
| Nivel de Instrucción | Primaria | | Secundaria | | Técnico/ Tecnológico | | Tercer Nivel | | Cuarto Nivel | | Ninguno |
|-----------------------------|----------|--|------------|--|-------------------------|--|--------------|--|--------------|--|---------|

B. Organización

| N° | ÍTEMS | Parámetro | | | | |
|--------------------|---|-----------|-------------|---------------|--------------|---------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | | Nunca | Pocas veces | Algunas Veces | Casi siempre | Siempre |
| Dimensiones | PARTICIPACIÓN VOLUNTARIO | | | | | |
| 1 | Voluntad para organizarse como CTC con personería jurídica para el desarrollo del turismo comunitario | | | | | |
| 2 | Representantes legales reconocidos | | | | | |
| 3 | Actas comunitarias para participación voluntarios de Turismo Comunitario | | | | | |
| Dimensiones | PROCESOS ASOCIATIVOS | | | | | |
| 4 | Registro Único de Contribuyentes (RUC Vigente) | | | | | |
| 5 | Estructura Orgánica establecida | | | | | |
| 6 | Obligaciones y responsabilidades definidas | | | | | |
| Dimensiones | MEJORA CONTINUA | | | | | |
| 7 | Gestión del turismo comunitario | | | | | |
| 8 | Capacitaciones continuas sobre turismo comunitario | | | | | |
| 9 | Formación de capacidades técnica y profesionales para el turismo comunitario | | | | | |

Gracias por su colaboración”

Anexo 4. Encuesta de la variable dependiente: Turismo comunitario



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMOBRAZO
CARRERA DE GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA/TURISMO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVO
ENCUESTA CORRESPONDIENTE A LA VARIABLE INDEPENDIENTE “TURISMO
COMUNITARIO”,

DIRIGIDO A LOS ACTORES ACTIVOS PROFESIONALES DEL TURISMO

Formulario N°: _____ **Fecha de la encuesta:** _____

Encuestador: Priscila Carolina Montufar Zavala

OBJETIVO DE LA ENCUESTA

El propósito de la encuesta es recopilar datos sobre la organización para el turismo comunitario de la parroquia Flores, cantón Riobamba.

INSTRUCCIONES GENERALES

- La encuesta es de forma confidencial.
- Elija una sola opción de respuesta
- Marque con una X la respuesta de acuerdo su criterio, teniendo en consideración la escala de valoración (LIKERT)

1 = Nunca 2 = Pocas veces 3 = Algunas veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre

A. INFORMACIÓN SOCIO DEMOGRÁFICA

Institución: _____

Cargo: _____

| | | | | |
|-------------|-----------|--|----------|--|
| Sexo | Masculino | | Femenino | |
|-------------|-----------|--|----------|--|

| | | | | | | | |
|-------------|-------|--|-------|--|-------|--|-----------|
| Edad | 18-30 | | 31-40 | | 51-60 | | Mas de 61 |
|-------------|-------|--|-------|--|-------|--|-----------|

| | | | | | | | | | | | |
|-----------------------------|----------|--|------------|--|-------------------------|--|--------------|--|--------------|--|---------|
| Nivel de Instrucción | Primaria | | Secundaria | | Técnico/ Tecnológico | | Tercer Nivel | | Cuarto Nivel | | Ninguno |
|-----------------------------|----------|--|------------|--|-------------------------|--|--------------|--|--------------|--|---------|

B. Turismo Comunitario

| N° | ÍTEMS | Parámetro | | | | |
|--------------------|---|-----------|-------------|---------------|--------------|---------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | | Nunca | Pocas veces | Algunas Veces | Casi siempre | Siempre |
| Dimensiones | PATRIMONIO COMUNITARIO NATURAL | | | | | |
| 1 | Atractivos naturales de la parroquia | | | | | |
| 2 | Accesibilidades adecuadas a los atractivos naturales de la parroquia | | | | | |
| 3 | Actividades Turísticas planificadas para turismo comunitario | | | | | |
| Dimensiones | PATRIMONIO COMUNITARIO CULTURAL | | | | | |
| 4 | Manifestaciones culturales representativas de la parroquia Flores | | | | | |
| 5 | Saberes y técnicas ancestrales de la parroquia de Flores para beneficio del turismo comunitario | | | | | |
| 6 | Actividades turísticas planificadas para turismo comunitario | | | | | |
| Dimensiones | SERVICIOS COMUNITARIOS | | | | | |
| 7 | Necesidad de servicio de Alojamiento en la parroquia de Flores para el turismo comunitario | | | | | |
| 8 | Necesidad de servicio de Alimentos y Bebidas en la parroquia de Flores para el turismo comunitario | | | | | |
| 9 | Necesidad de servicio de Operación e intermediación en la parroquia de Flores para el turismo comunitario | | | | | |

“Gracias por su colaboración”

Anexo 5. Matriz de validación de expertos, variable independiente: Organización



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. Víctor Medardo Velasco Samaniego

Título/grado:

Ph.D..... (X)

Doctor..... ()

Magíster..... ()

Universidad en que labora: Universidad Nacional de Chimborazo

Fecha: 28/Julio /2020

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

“ORGANIZACIÓN DEL TURISMO COMUNITARIO EN LA PARROQUIA FLORES, CANTÓN RIOBAMBA”

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

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 “Organización”

| 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: | | 11 | | |

Sugerencias: _____

Dr. Víctor Medardo Velasco Samaniego



TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Apellidos y nombres del experto: Mgs. Alexandra Lorena López Naranjo

Título/grado:

Ph.D..... ()

Doctor..... ()

Magister..... (X)

Universidad en que labora: Universidad Nacional de Chimborazo

Fecha: 30-07-2020

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**“ORGANIZACIÓN DEL TURISMO COMUNITARIO EN LA PARROQUIA FLORES,
CANTÓN RIOBAMBA”**

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

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 **“Organización”**

| 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: | 11 | | |

Sugerencias: _____

Mgs. Alexandra Lorena López Naranjo



TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Apellidos y nombres del experto: Mgs. Henry Mauricio Villa Yánez

Título/grado:

Ph.D..... ()

Doctor..... ()

Magíster..... (X)

Universidad en que labora: Universidad Nacional de Chimborazo

Fecha: 30/Julio/2020

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**“ORGANIZACIÓN DEL TURISMO COMUNITARIO EN LA PARROQUIA FLORES,
CANTÓN RIOBAMBA”**

El instrumento de medición pertenece a la variable dependiente: “Turismo 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 “Turismo 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: | | 11 | | |

Sugerencias: _____

IMgs. Henry Villa Yánez, MsC

Anexo 6. Matriz de validación de expertos, variable dependiente: Turismo 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: Dr. Víctor Medardo Velasco Samaniego

Título/grado:

Ph.D..... (X)

Doctor..... ()

Magíster..... ()

Universidad en que labora: Universidad Nacional de Chimborazo

Fecha: 28/Julio /2020

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

“ORGANIZACIÓN DEL TURISMO COMUNITARIO EN LA PARROQUIA FLORES, CANTÓN RIOBAMBA”

El instrumento de medición pertenece a la variable dependiente: “Turismo 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 “Turismo 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: | | 11 | | |

Sugerencias: _____

Dr. Víctor Medardo Velasco Samaniego



TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Apellidos y nombres del experto: Mgs. Alexandra Lorena López Naranjo

Título/grado:

Ph.D..... ()

Doctor..... ()

Magíster..... (X)

Universidad en que labora: Universidad Nacional de Chimborazo

Fecha: 30/Julio/2020

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**“ORGANIZACIÓN DEL TURISMO COMUNITARIO EN LA PARROQUIA FLORES,
CANTÓN RIOBAMBA”**

El instrumento de medición pertenece a la variable dependiente: **“Turismo 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 **“Turismo 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: | | 11 | | |

Sugerencias: _____

Mgs. Alexandra Lorena López Naranjo



TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Apellidos y nombres del experto: Mgs. Henry Mauricio Villa Yáñez

Título/grado:

Ph.D..... ()

Doctor..... ()

Magíster..... (X)

Universidad en que labora: Universidad Nacional de Chimborazo

Fecha: 30/Julio/2020

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**“ORGANIZACIÓN DEL TURISMO COMUNITARIO EN LA PARROQUIA FLORES,
CANTÓN RIOBAMBA”**

El instrumento de medición pertenece a la variable dependiente: **“Turismo 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 **“Turismo 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: | | 11 | | |

Sugerencias: _____

Mgs. Henry Villa Yáñez, MsC

Anexo 7. Oficio dirigido al GADPR de Flores



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



Riobamba, 17 de agosto de 2020
Oficio No. 207-TT-CGTYH/T- 2020.

Señor
Juan Ilvis
PRESIDENTE DE LA PARROQUIA FLORES
Presente

De mi consideración:

Reciba un atento y cordial saludo, augurándole el mayor de los éxitos en sus funciones, a la vez, 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 avale la información recopilada para la realización del proyecto de Investigación Titulado "Organización del turismo comunitario de la parroquia Flores, cantón Riobamba" que lo está realizando la Señorita Priscila Carolina Montufar Zavala, 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: 2020.08.18
12:03:23 -05'00'

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

Copia Archivo
Elaborado por Ximena Yambay

Anexo 8. Certificación de GADPR de Flores para el desarrollo de la investigación



GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL FLORES

CERTIFICADO

En calidad de Presidente del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Flores, tengo a bien certificar:

Que, la solicitud presentada por la señorita Priscila Carolina Montufar Zavala en calidad de estudiante de la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas carrera Gestión Turística y Hotelera de la Universidad Nacional de Chimborazo, fue aprobado para que realice su tesis, para lo cual la institución apoya a la estudiante con la información requerida, datos estadísticos poblacionales de la parroquia de Flores, división política, económica, social e información general dispuesta en el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de la parroquia Flores

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad, facultando el uso del presente documento como estime conveniente.

Flores, 27 de agosto de 2020

Atentamente,

Sr. Juan Carlos Ilvis,
**PRESIDENTE DEL GAD PARROQUIAL
RURAL DE FLORES**



Gad Parroquial Flores

Dirección: km. 18 Calle Principal (Frente a la Iglesia Católica) // Cel.: 0960 18 67 21
www.flores.gob.ec // Email: gadprflores@gmail.com
FLORES - RIOBAMBA

Anexo 9. Presentación de resultados Variable Independiente: Organización

a) Sexo

Tabla 1. Sexo

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|--------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Femenino | 15 | 50,0 | 50,0 | 50,0 |
| | Masculino | 15 | 50,0 | 50,0 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuestas aplicadas 2020

Elaborado por: Montufar, P. 2020

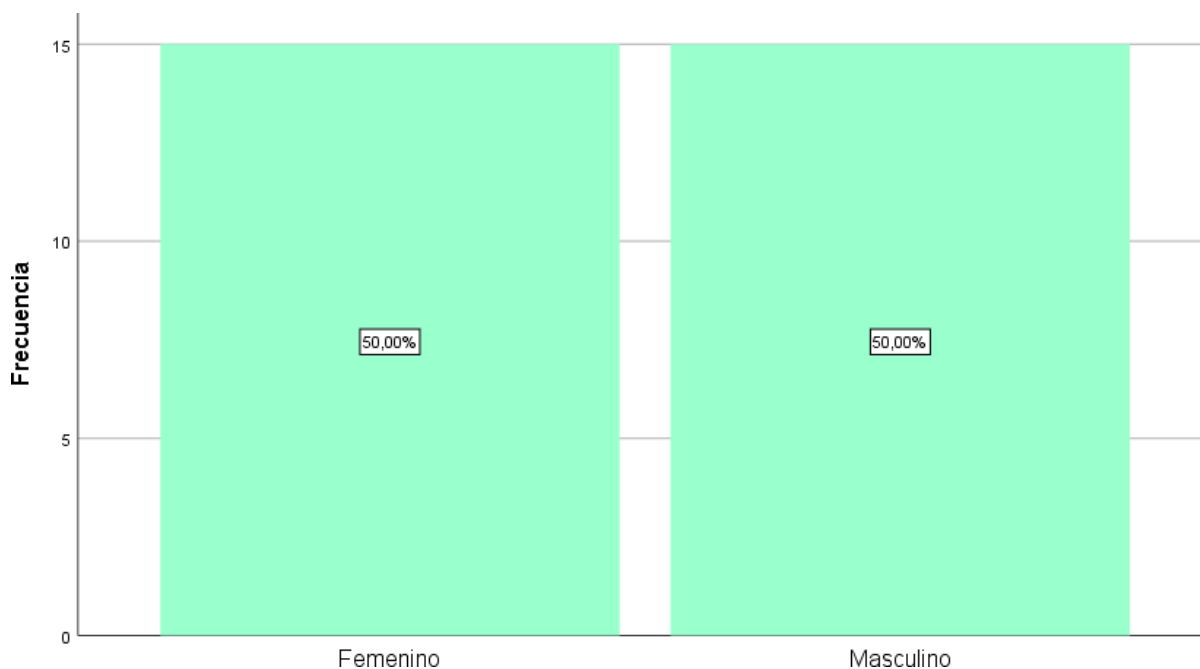


Gráfico 1. Sexo

Fuente: Encuestas aplicadas 2020

Elaborado por: Montufar, P. 2020

De los 30 encuestados se observó que el 52% son masculino de los 30 jefes de familia de la parroquia Flores, mientras el 48% son del sexo femenino. Se concluye que el mayor porcentaje son del sexo masculino con el 52%.

b) Edad

Tabla 2. Edad

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|-----------|------------|--------------|-------------------|----------------------|
| Válido | 18-30 | 2 | 6,7 | 6,7 | 6,7 |
| | 31-40 | 12 | 40,0 | 40,0 | 46,7 |
| | 41-50 | 6 | 20,0 | 20,0 | 66,7 |
| | 51-60 | 8 | 26,7 | 26,7 | 93,3 |
| | Mas de 61 | 2 | 6,7 | 6,7 | 100,0 |
| Total | | 30 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuestas aplicadas 2020

Elaborado por: Montufar, P. 2020

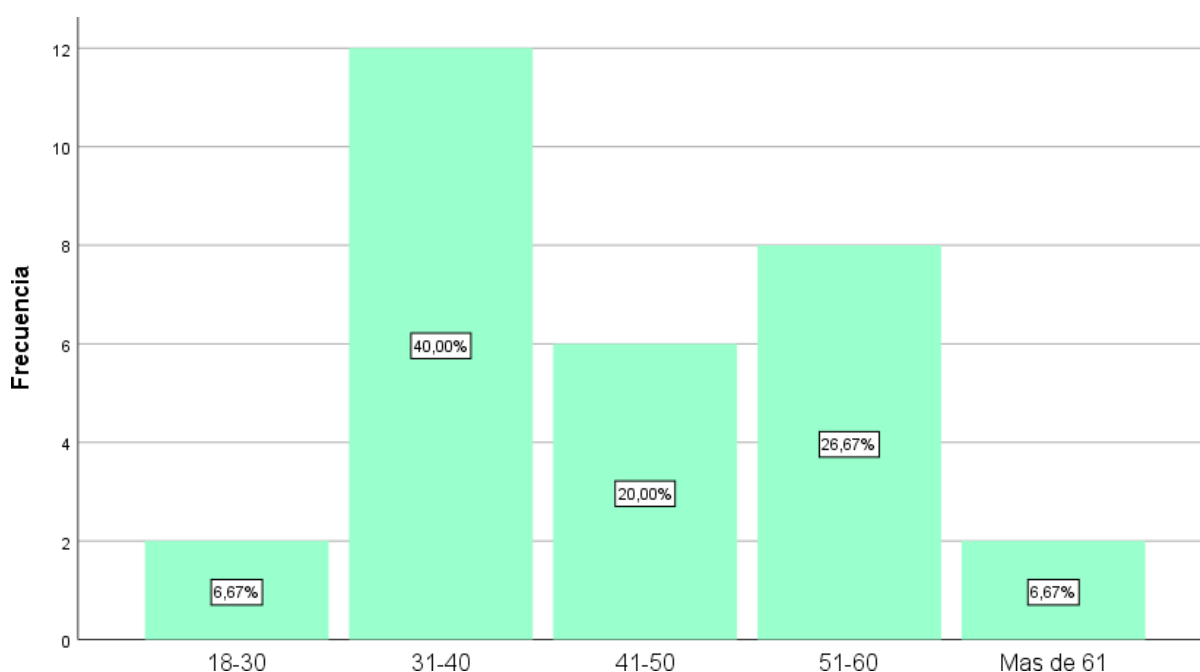


Gráfico 2. Edad

Fuente: Encuestas aplicadas 2020

Elaborado por: Montufar, P. 2020

De la muestra total de los encuestados el 37% tiene una categoría de edad de 31-40 años, el 27% simboliza una categoría 51-60 años, el 23% simboliza una categoría 41- 50 años, el 2% simboliza una categoría de 18-30 años y finalmente el 2% representa una categoría más de 61 años. Se concluye que la categoría de 31-40 años posee el nivel más alto en relación con la edad con el 37%.

c) Nivel de Instrucción

Tabla 3. Nivel de Instrucción

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Cuarto Nivel | 4 | 13,3 | 13,3 | 13,3 |
| | Ninguno | 10 | 33,3 | 33,3 | 46,7 |
| | Primaria | 3 | 10,0 | 10,0 | 56,7 |
| | Secundaria | 8 | 26,7 | 26,7 | 83,3 |
| | Técnico/ Tecnología | 2 | 6,7 | 6,7 | 90,0 |
| | Tercer Nivel | 3 | 10,0 | 10,0 | 100,0 |
| | Total | | 30 | 100,0 | 100,0 |

Fuente: Encuestas aplicadas 2020

Elaborado por: Montufar, P. 2020

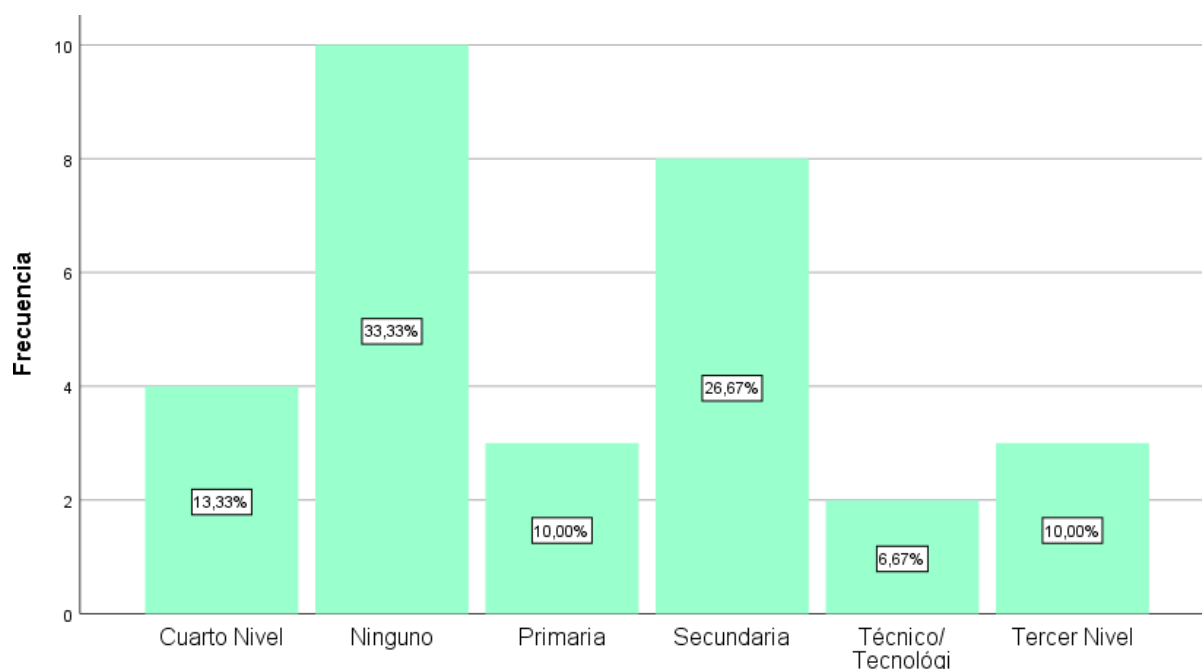


Gráfico 3. Nivel de Instrucción

Fuente: Encuestas aplicadas 2020

Elaborado por: Montufar, P. 2020

Se observó que el 33% de la población encuestada no tiene un nivel de instrucción, el 30% tiene un nivel secundario, el 10% un nivel primario, el 10% un tercer nivel, el 10% un cuarto nivel y finalmente 7% un tercer nivel. Se analizó que la categoría más alta es de 33% no tiene nivel de instrucción.

1. Voluntad para organizarse como CTC con personería jurídica para el desarrollo del turismo comunitario.

Tabla 4. Personería jurídica

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Válido | Porcentaje Acumulado |
|--------|---------------|------------|--------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nunca | 6 | 20,0 | 20,0 | 20,0 |
| | Pocas veces | 12 | 40,0 | 40,0 | 60,0 |
| | Algunas veces | 11 | 36,7 | 36,7 | 96,7 |
| | Siempre | 1 | 3,3 | 3,3 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuestas aplicadas 2020

Elaborado por: Montufar, P. 2020

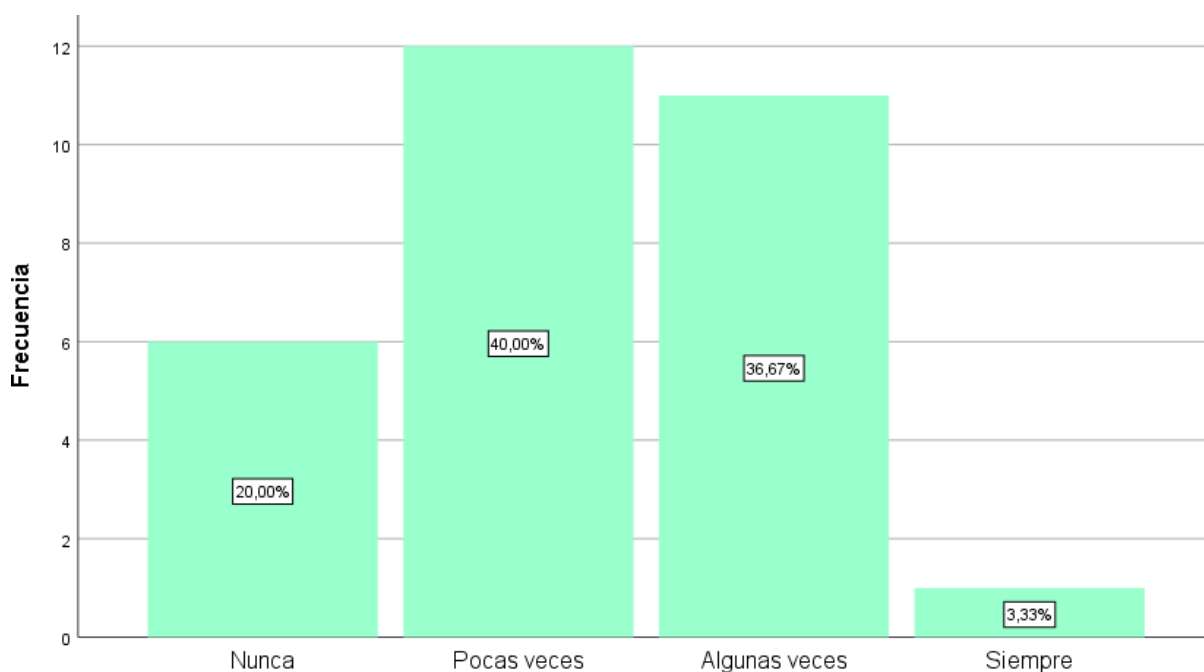


Gráfico 4. Personería jurídica

Fuente: Encuestas aplicadas 2020

Elaborado por: Montufar, P. 2020

Se analizó que el 46.7% de los encuestados califica la voluntad para organizarse como centro turístico comunitario con personería jurídica pocas veces, el 30% algunas veces, el 20% nunca y el 3.3% siempre. Se obtuvo que el mayor porcentaje califica que pocas veces existe voluntad para organizarse como CTC con personería jurídica.

2. Representantes legales reconocidos

Tabla 5. Representantes legales

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------|------------|--------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nunca | 4 | 13,3 | 13,3 | 13,3 |
| | Pocas veces | 4 | 13,3 | 13,3 | 26,7 |
| | Algunas veces | 5 | 16,7 | 16,7 | 43,3 |
| | Casi siempre | 9 | 30,0 | 30,0 | 73,3 |
| | Siempre | 8 | 26,7 | 26,7 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuestas aplicadas 2020

Elaborado por: Montufar, P. 2020

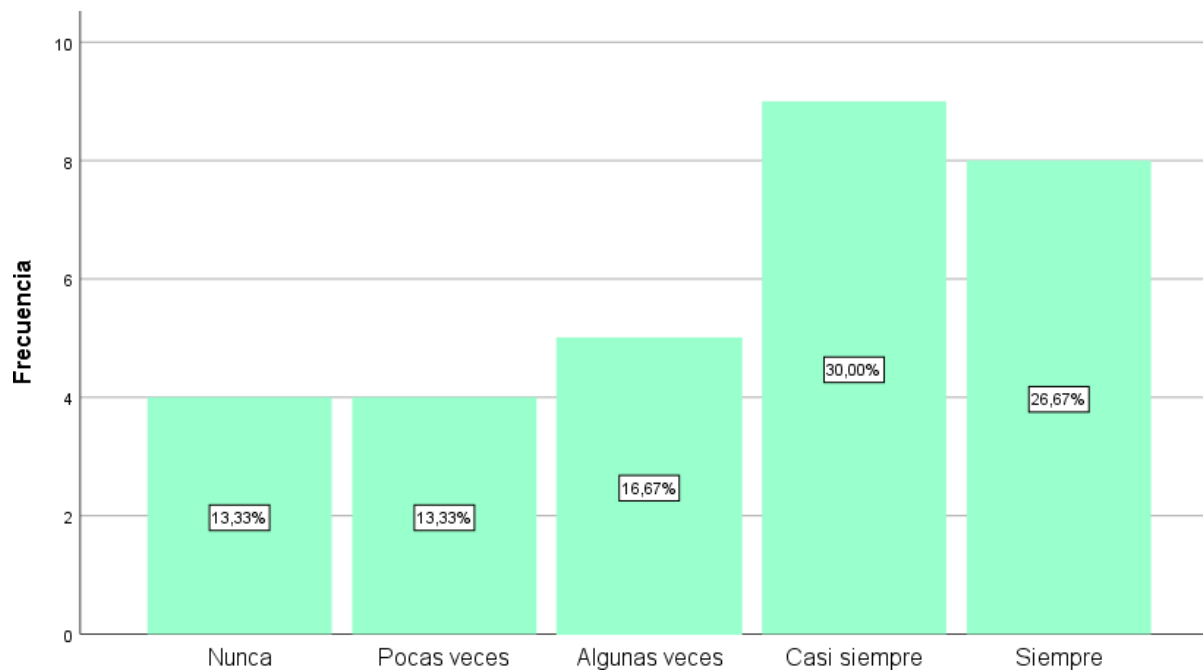


Gráfico 5. Representantes legales

Fuente: Encuestas aplicadas 2020

Elaborado por: Montufar, P. 2020

Se observó que el 30% de los encuestados califica que los representantes legales reconocidos son casi siempre, el 26.7% algunas veces, 26.7% siempre, 13.3% nunca y el 13.3% pocas veces. Se concluye que el mayor porcentaje es que casi siempre existe representantes legales reconocidos.

3. Actas comunitarias para participación voluntarios de Turismo Comunitario

Tabla 6. Acta comunitaria

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------|------------|--------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nunca | 15 | 50,0 | 50,0 | 50,0 |
| | Pocas veces | 6 | 20,0 | 20,0 | 70,0 |
| | Algunas veces | 6 | 20,0 | 20,0 | 90,0 |
| | Casi siempre | 1 | 3,3 | 3,3 | 93,3 |
| | Siempre | 2 | 6,7 | 6,7 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuestas aplicadas 2020

Elaborado por: Montufar, P. 2020

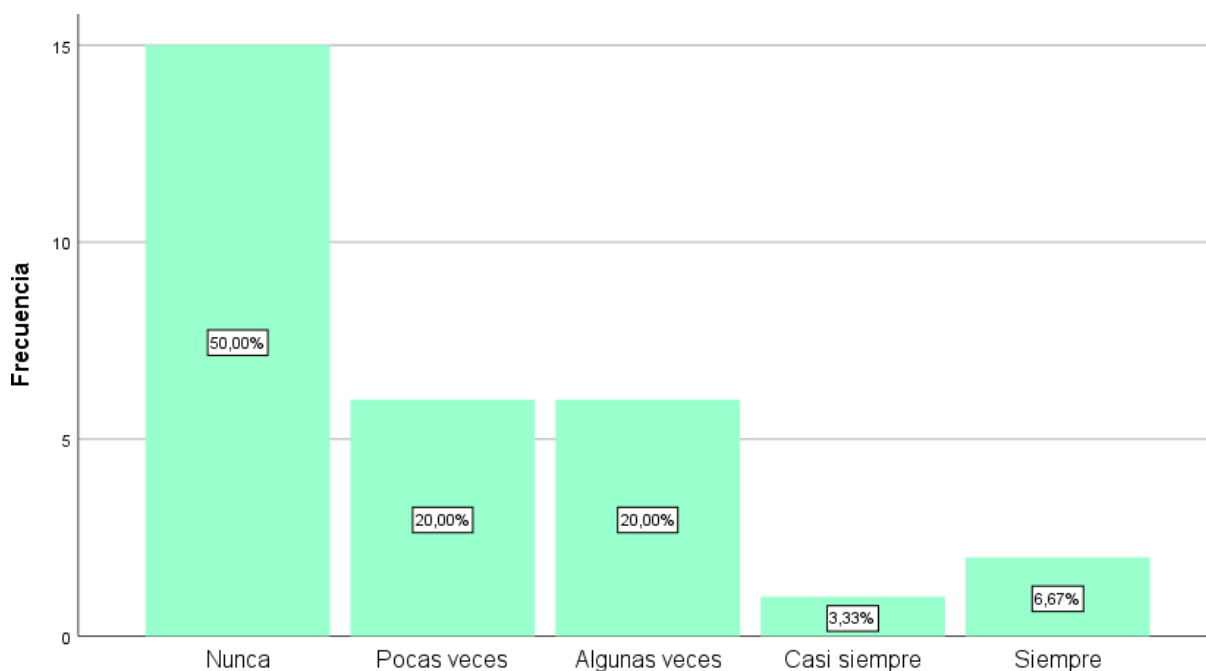


Gráfico 6. Acta Comunitaria

Fuente: Encuestas aplicadas 2020

Elaborado por: Montufar, P. 2020

Se observó que el 50% de los encuestados calificó sobre las actas comunitarias para el turismo comunitario como nunca, el 27% pocas veces, 13% algunas veces, 7% siempre y el 3% casi siempre. Se concluye que el mayor porcentaje es que nunca existe acta para el turismo comunitario.

4. Registro Único de Contribuyentes (RUC Vigente)

Tabla 7. RUC

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------|------------|--------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nunca | 9 | 30,0 | 30,0 | 30,0 |
| | Pocas veces | 4 | 13,3 | 13,3 | 43,3 |
| | Algunas veces | 6 | 20,0 | 20,0 | 63,3 |
| | Casi siempre | 6 | 20,0 | 20,0 | 83,3 |
| | Siempre | 5 | 16,7 | 16,7 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuestas aplicadas 2020

Elaborado por: Montufar, P. 2020

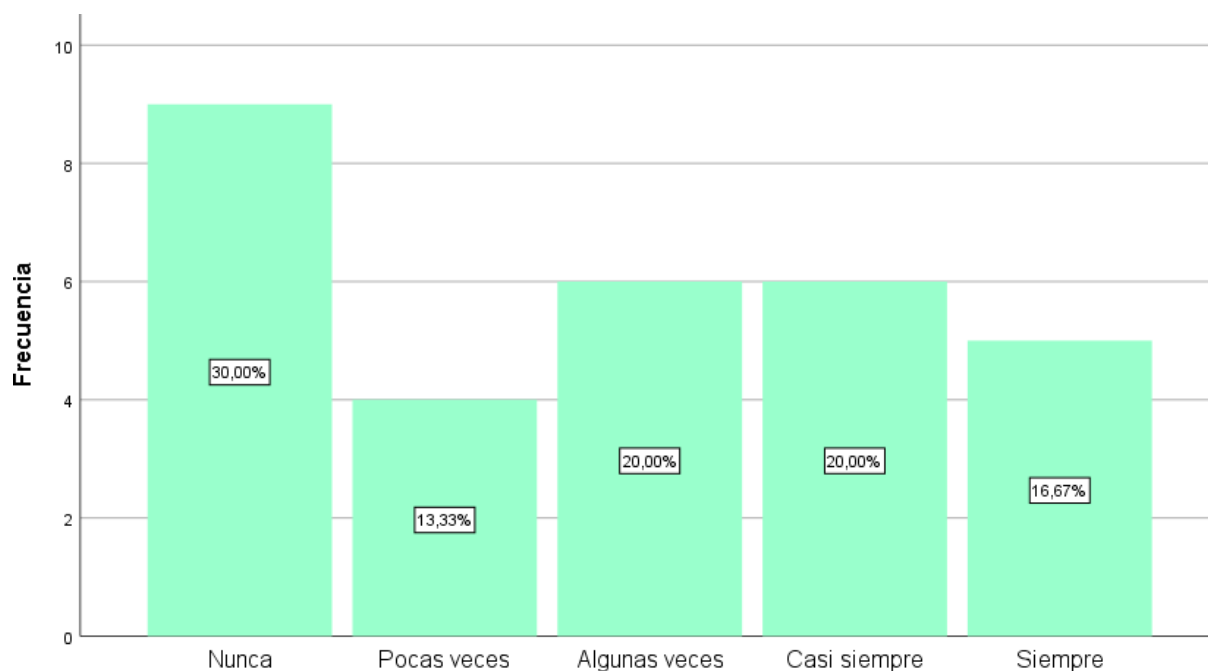


Gráfico 7. RUC

Fuente: Encuestas aplicadas 2020

Elaborado por: Montufar, P. 2020

Se observa que el 30% de los encuestados califica que registro único de contribuyentes no existe, el 20% algunas veces, el 20% casi siempre, el 16.7% siempre y el 13.3% pocas veces. Se concluye que el mayor porcentaje es que nunca existe el RUC.

5. Estructura Orgánica establecida

Tabla 8. Estructura orgánica

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------|------------|--------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nunca | 5 | 16,7 | 16,7 | 16,7 |
| | Pocas veces | 4 | 13,3 | 13,3 | 30,0 |
| | Algunas veces | 8 | 26,7 | 26,7 | 56,7 |
| | Casi siempre | 4 | 13,3 | 13,3 | 70,0 |
| | Siempre | 9 | 30,0 | 30,0 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuestas aplicadas 2020

Elaborado por: Montufar, P. 2020

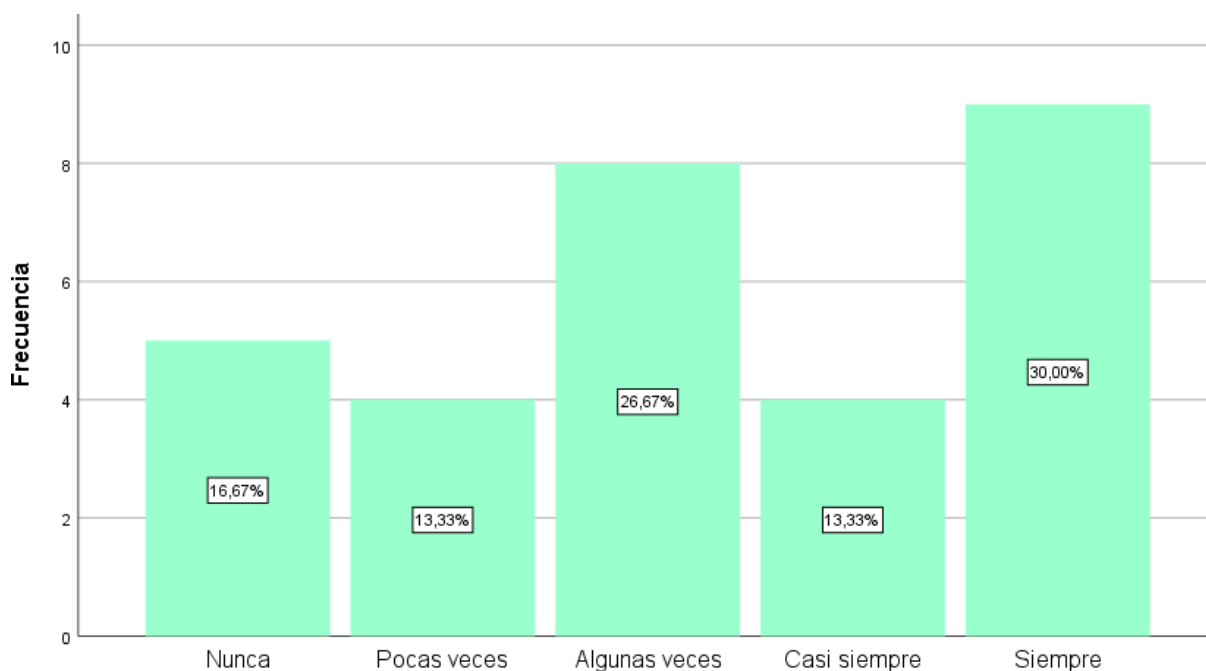


Gráfico 8. Estructura Orgánica

Fuente: Encuestas aplicadas 2020

Elaborado por: Montufar, P. 2020

La estructura orgánica se considera que existe siempre con el 30%, el 23.3% algunas veces, el 16.7% nunca, el 16.7% pocas veces, el 13.3% casi siempre. Se concluyo que la estructura orgánica existe siempre en la parroquia Flores.

6. Obligaciones y responsabilidades definidas

Tabla 9. Obligaciones y responsabilidades

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------|------------|--------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nunca | 5 | 16,7 | 16,7 | 16,7 |
| | Pocas veces | 5 | 16,7 | 16,7 | 33,3 |
| | Algunas veces | 8 | 26,7 | 26,7 | 60,0 |
| | Casi siempre | 3 | 10,0 | 10,0 | 70,0 |
| | Siempre | 9 | 30,0 | 30,0 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuestas aplicadas 2020

Elaborado por: Montufar, P. 2020

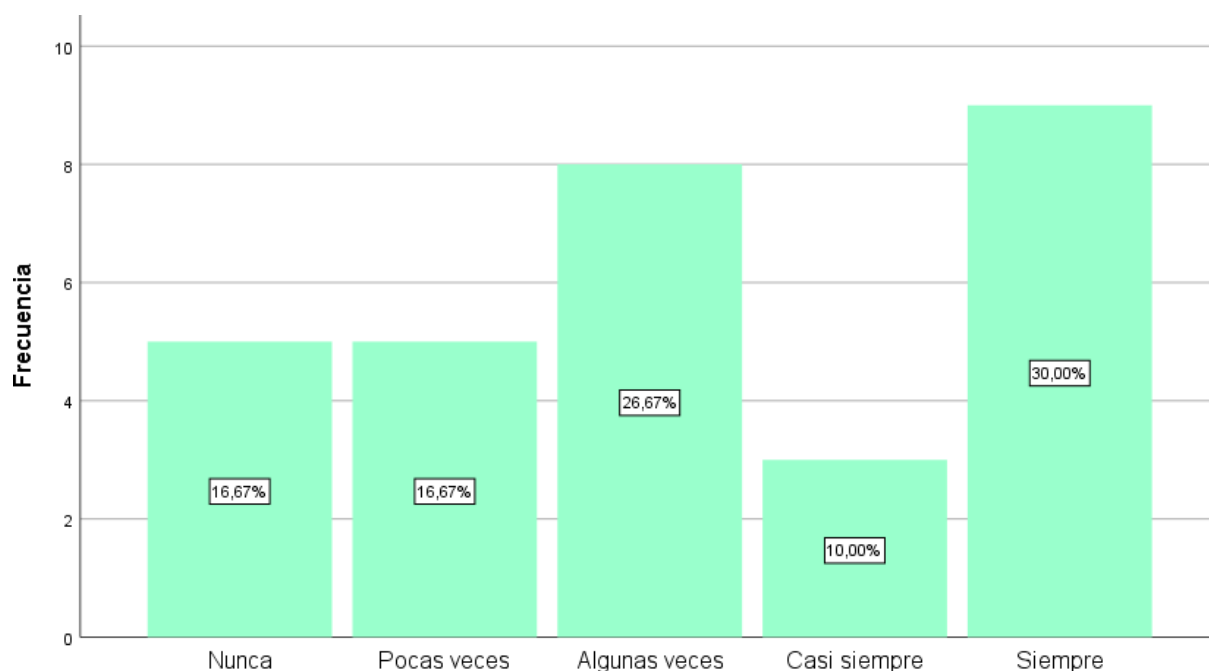


Gráfico 9. Obligaciones y responsabilidades

Fuente: Encuestas aplicadas 2020

Elaborado por: Montufar, P. 2020

Se observa que el 30% de los encuestados califica que siempre existe obligaciones y responsabilidades definidas, el 23% algunas veces, el 20% pocas veces, el 17% nunca y el 10% casi siempre.

7. Gestión del turismo comunitario

Tabla 10. gestión

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------|------------|--------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nunca | 10 | 33,3 | 33,3 | 33,3 |
| | Pocas veces | 14 | 46,7 | 46,7 | 80,0 |
| | Algunas veces | 5 | 16,7 | 16,7 | 96,7 |
| | Siempre | 1 | 3,3 | 3,3 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuestas aplicadas 2020

Elaborado por: Montufar, P. 2020

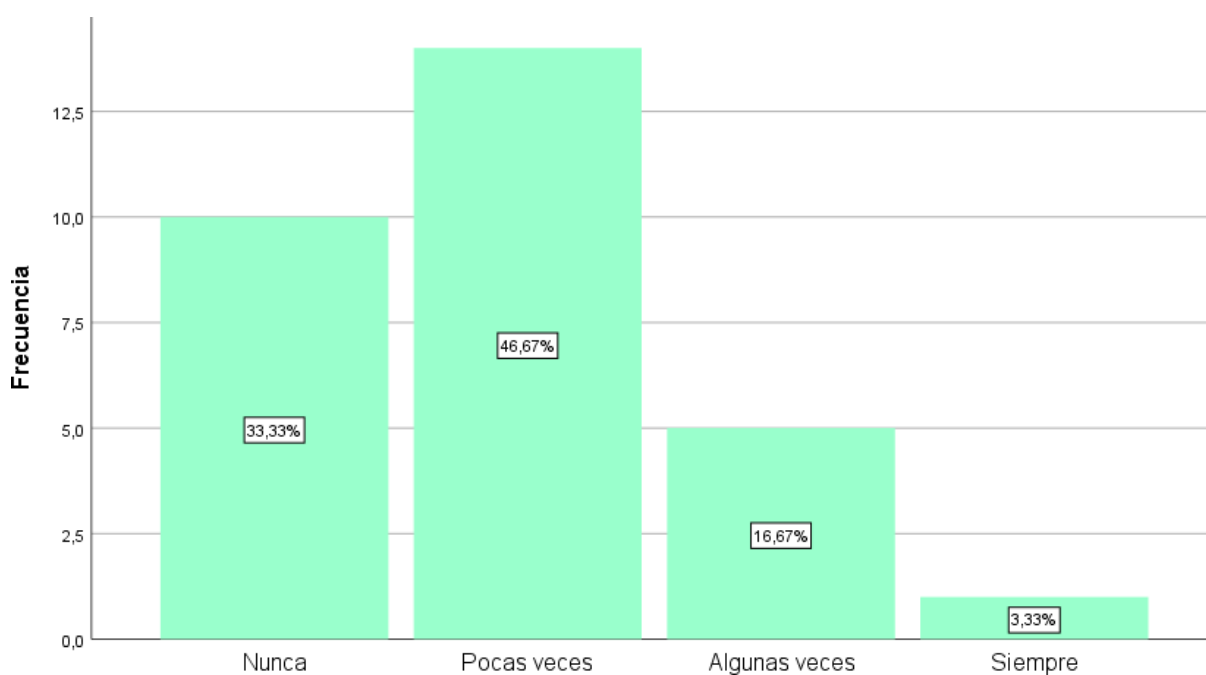


Gráfico 10. gestión

Fuente: Encuestas aplicadas 2020

Elaborado por: Montufar, P. 2020

La gestión del turismo comunitario en la parroquia Flores se considera que existe pocas veces con el 50%, el 33.3% nunca, 13.3% algunas veces y 3.3 siempre. Se concluye que la gestión del turismo comunitario existe pocas veces en la parroquia Flores.

8. Capacitaciones continuas sobre turismo comunitario

Tabla 11. Capacitaciones

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------|------------|--------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nunca | 22 | 73,3 | 73,3 | 73,3 |
| | Pocas veces | 5 | 16,7 | 16,7 | 90,0 |
| | Algunas veces | 2 | 6,7 | 6,7 | 96,7 |
| | Siempre | 1 | 3,3 | 3,3 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuestas aplicadas 2020

Elaborado por: Montufar, P. 2020

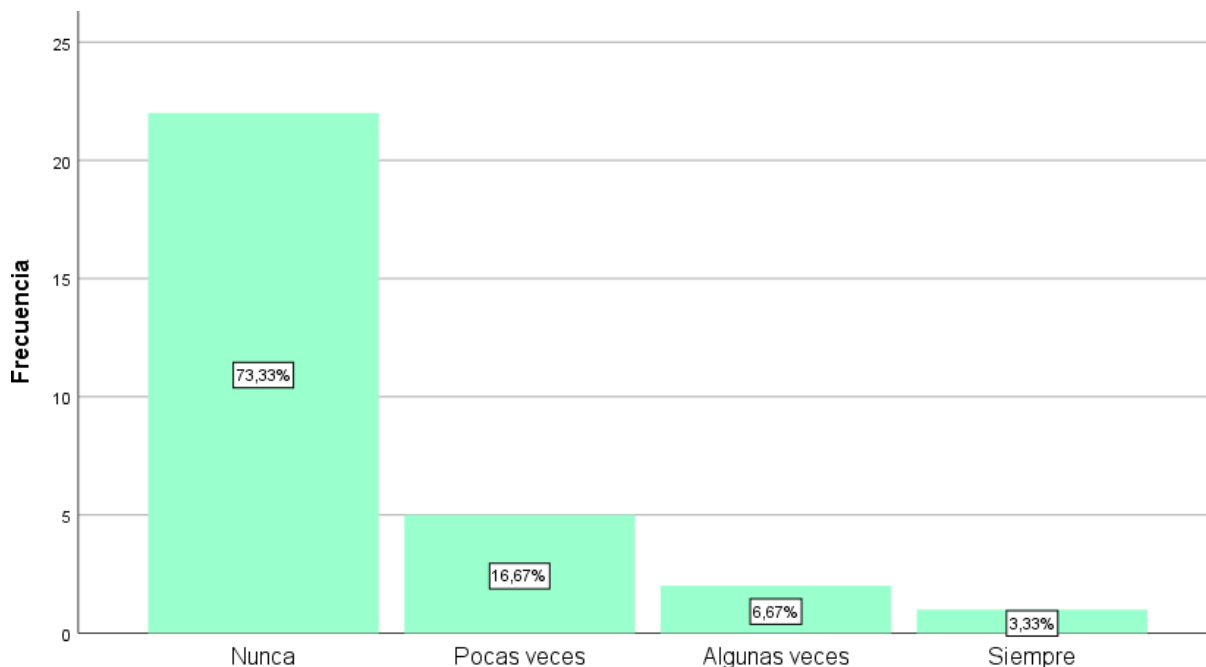


Gráfico 11. Capacitaciones

Fuente: Encuestas aplicadas 2020

Elaborado por: Montufar, P. 2020

Las capacitaciones continuas sobre turismo comunitario se considera que no existe con el 73.3%, el 23.3% pocas veces y 3.3% siempre. Se obtuvo que las capacitaciones sobre turismo comunitario no existen en la parroquia Flores.

9. Formación de capacidades técnica y profesionales para el turismo comunitario

Tabla 12. Formación

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------|------------|--------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nunca | 15 | 50,0 | 50,0 | 50,0 |
| | Pocas veces | 10 | 33,3 | 33,3 | 83,3 |
| | Algunas veces | 4 | 13,3 | 13,3 | 96,7 |
| | Siempre | 1 | 3,3 | 3,3 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuestas aplicadas 2020

Elaborado por: Montufar, P. 2020

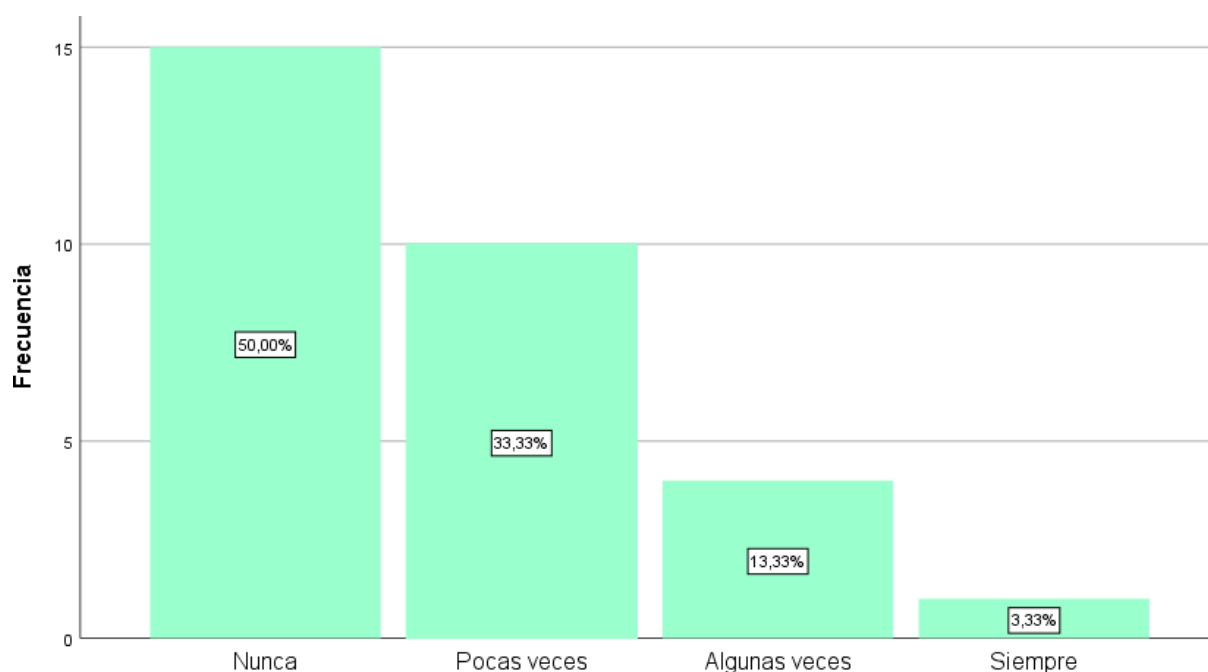


Gráfico 12. Formación

Fuente: Encuestas aplicadas 2020

Elaborado por: Montufar, P. 2020

Se analizó que 50% de los encuestados califican que la formación de capacidades técnicas y profesionales para el turismo comunitario nunca existe, el 33,3% pocas veces, 13,3% algunas veces y 3,3% siempre.

Anexo 10. Presentación de resultados Variable Dependiente: Turismo Comunitario

a) Sexo

Tabla 13. Sexo

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|--------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Femenino | 15 | 50,0 | 50,0 | 50,0 |
| | Masculino | 15 | 50,0 | 50,0 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuestas aplicadas 2020

Elaborado por: Montufar, P. 2020

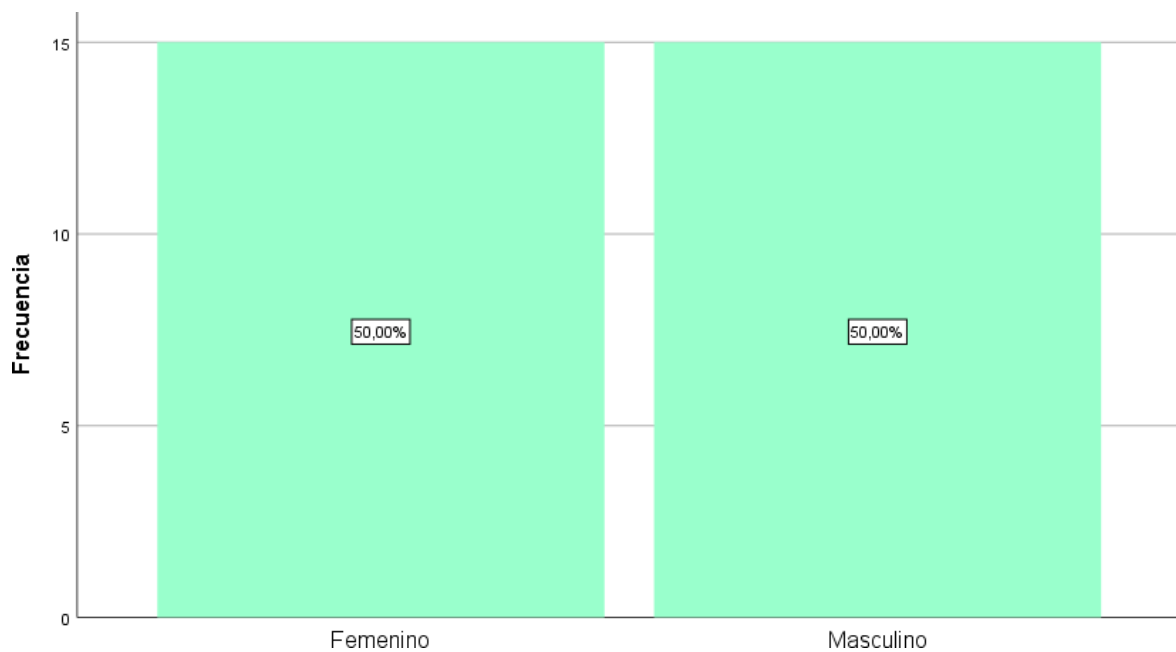


Gráfico 13. Sexo

Fuente: Encuestas aplicadas 2020

Elaborado por: Montufar, P. 2020

De los 30 encuestados se observó que el 50% son masculino de los 30 expertos de turismo, mientras el 50% son del sexo femenino. Se concluye que en las encuestas aplicadas existe un 50% masculino y 50% que el sexo.

b) Edad

Tabla 14. Edad

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|--------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | 18-30 | 9 | 30,0 | 30,0 | 30,0 |
| | 31-40 | 12 | 40,0 | 40,0 | 70,0 |
| | 51-60 | 7 | 23,3 | 23,3 | 93,3 |
| | Mas de 61 | 2 | 6,7 | 6,7 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuestas aplicadas 2020

Elaborado por: Montufar, P. 2020

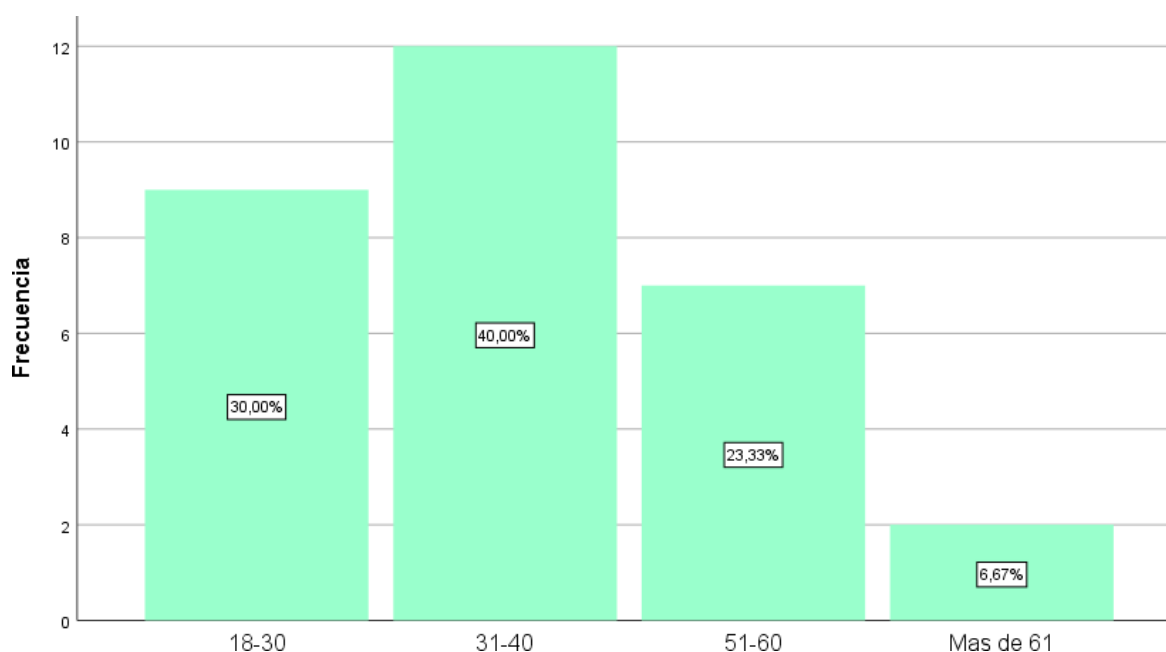


Gráfico 14. Edad

Fuente: Encuestas aplicadas 2020

Elaborado por: Montufar, P. 2020

De la muestra total de los encuestados el 40% tiene una categoría de edad de 31-40 años, el 30% simboliza una categoría 18-30 años, el 23% simboliza una categoría 51- 60 años y finalmente el 7% simboliza una categoría de más 61. Se concluye que la categoría de 31-40 años posee el nivel más alto con el 40%.

c) Nivel de Instrucción

Tabla 15. Nivel de instrucción

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------------|------------|--------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Cuarto Nivel | 14 | 46,7 | 46,7 | 46,7 |
| | Técnico/ Tecnología | 4 | 13,3 | 13,3 | 60,0 |
| | Tercer Nivel | 12 | 40,0 | 40,0 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuestas aplicadas 2020

Elaborado por: Montufar, P. 2020

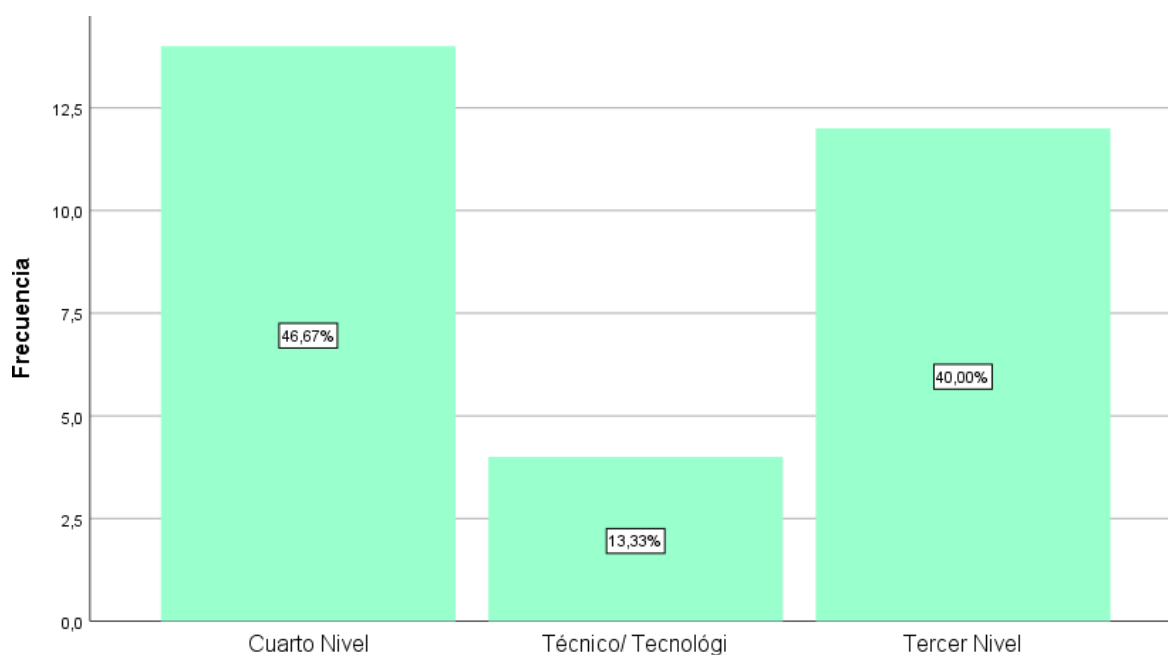


Gráfico 15. Nivel de instrucción.

Fuente: Encuestas aplicadas 2020

Elaborado por: Montufar, P. 2020

Se observó que el 47% de la población encuestada tiene un nivel de instrucción de cuarto nivel, el 40% tiene un tercer nivel y finalmente 13% un técnico/ tecnología. Se analizó que la categoría más alta es de 47% tiene un cuarto nivel.

1. Atractivos naturales de la parroquia

Tabla 16. Atractivos naturales

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------|------------|--------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nunca | 4 | 13,3 | 13,3 | 13,3 |
| | Pocas veces | 4 | 13,3 | 13,3 | 26,7 |
| | Algunas veces | 9 | 30,0 | 30,0 | 56,7 |
| | Casi siempre | 2 | 6,7 | 6,7 | 63,3 |
| | Siempre | 11 | 36,7 | 36,7 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuestas aplicadas 2020

Elaborado por: Montufar, P. 2020

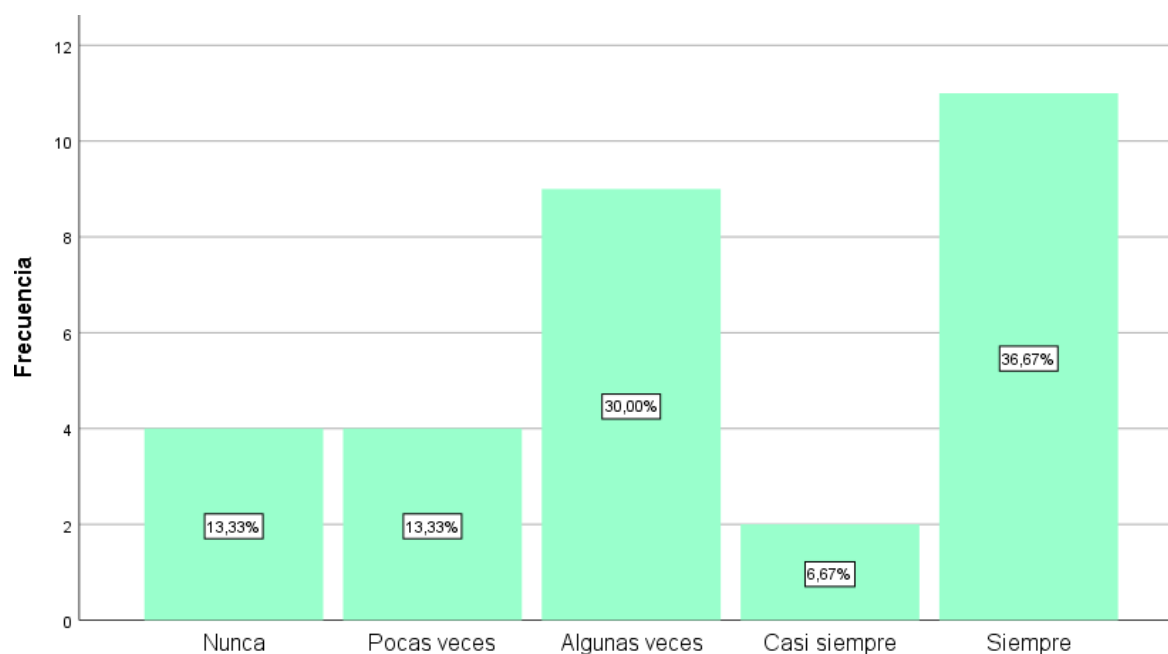


Gráfico 16. Atractivos naturales

Fuente: Encuestas aplicadas 2020

Elaborado por: Montufar, P. 2020

Se analizó que el 37% de los encuestados califica que siempre son necesarios los atractivos naturales de la parroquia, el 30% como algunas veces, el 13% como nunca, el 13% como pocas veces y el 7% como casi siempre. Se obtuvo que el mayor porcentaje califica que siempre es necesario contar con atractivos naturales.

2. Accesibilidades adecuadas a los atractivos naturales de la parroquia

Tabla 17. Accesibilidades

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------|------------|--------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nunca | 4 | 13,3 | 13,3 | 13,3 |
| | Pocas veces | 9 | 30,0 | 30,0 | 43,3 |
| | Algunas veces | 2 | 6,7 | 6,7 | 50,0 |
| | Casi siempre | 6 | 20,0 | 20,0 | 70,0 |
| | Siempre | 9 | 30,0 | 30,0 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuestas aplicadas 2020

Elaborado por: Montufar, P. 2020

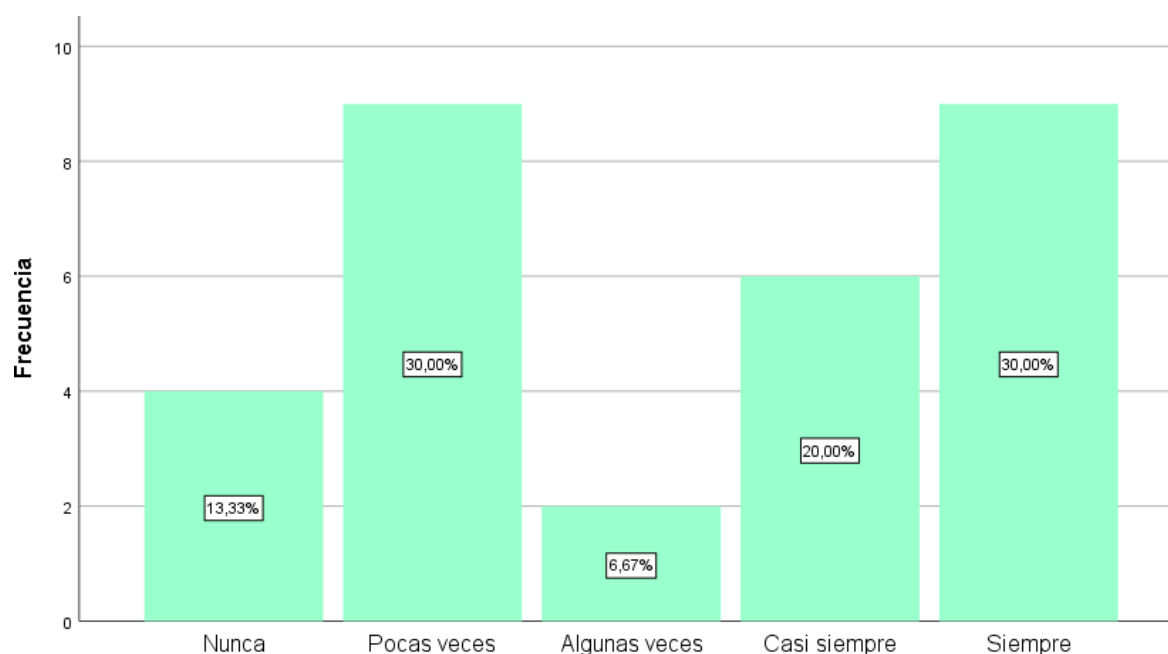


Gráfico 17. Accesibilidades

Fuente: Encuestas aplicadas 2020

Elaborado por: Montufar, P. 2020

Se observó que el 30% de los encuestados calificó las accesibilidades como pocas veces, el 30% como siempre, el 20% como casi siempre, el 13% como nunca y el 7% algunas veces. Se concluye que el mayor porcentaje está entre pocas veces siendo 30% y siempre siendo 30%.

3. Actividades Turísticas planificadas para turismo comunitario

Tabla 18. Actividades Turísticas

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|--------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nunca | 4 | 13,3 | 13,3 | 13,3 |
| | Pocas veces | 8 | 26,7 | 26,7 | 40,0 |
| | Casi siempre | 6 | 20,0 | 20,0 | 60,0 |
| | Siempre | 12 | 40,0 | 40,0 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuestas aplicadas 2020

Elaborado por: Montufar, P. 2020

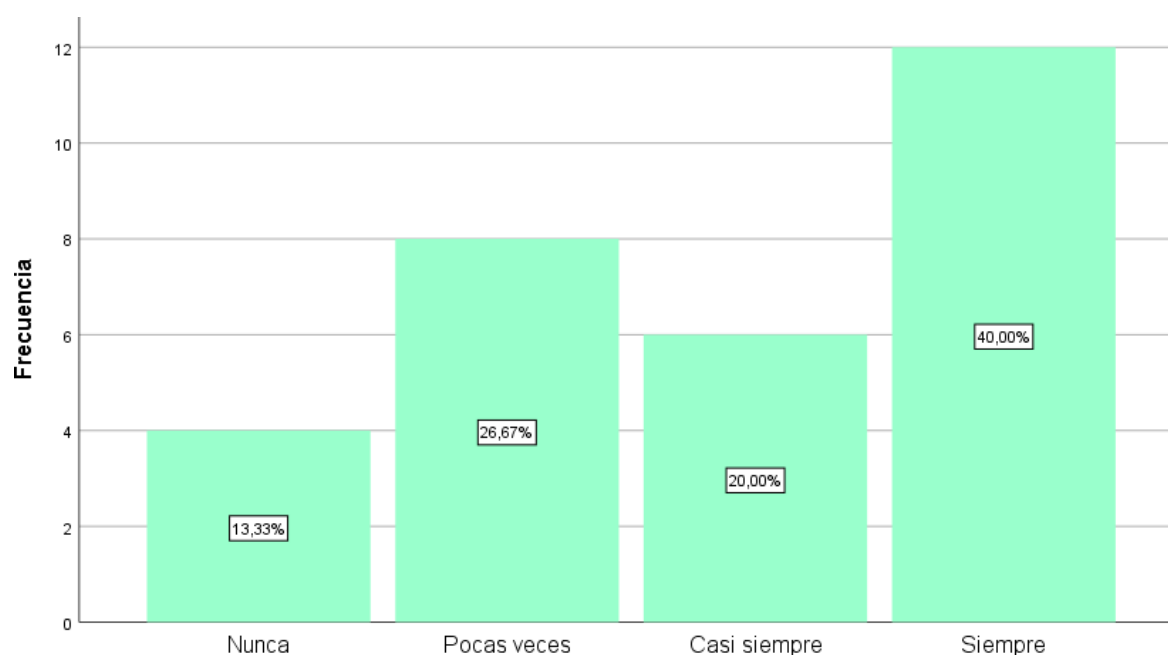


Gráfico 18. Actividades turísticas

Fuente: Encuestas aplicadas 2020

Elaborado por: Montufar, P. 2020

Se observó que el 40% de los encuestados calificó sobre las actividades turísticas planificadas para el turismo comunitario como siempre, el 27% como pocas veces, el 20% como casi siempre y el 13% nunca. Se concluye que el mayor porcentaje es que siempre se debe planificar las actividades turísticas para el turismo comunitario.

4. Manifestaciones culturales representativas de la parroquia Flores

Tabla 19. Manifestaciones culturales

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nunca | 6 | 20,0 | 20,0 | 20,0 |
| | Pocas veces | 4 | 13,3 | 13,3 | 33,3 |
| | Algunas veces | 5 | 16,7 | 16,7 | 50,0 |
| | Casi siempre | 7 | 23,3 | 23,3 | 73,3 |
| | Siempre | 8 | 26,7 | 26,7 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuestas aplicadas 2020

Elaborado por: Montufar, P. 2020

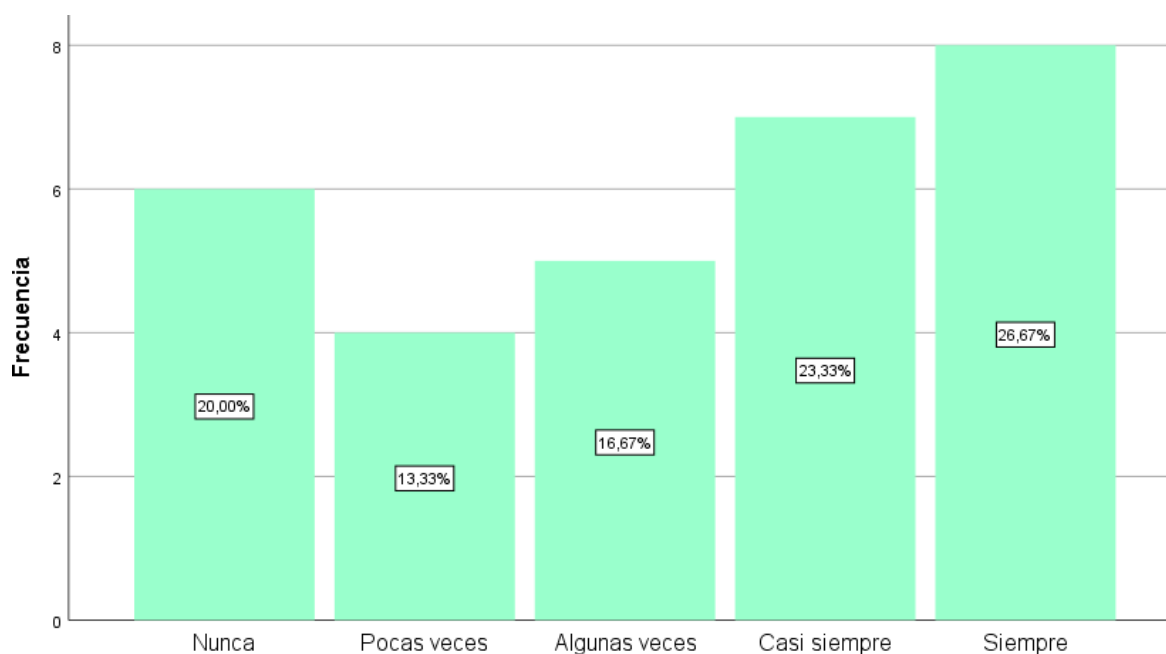


Gráfico 19. Manifestaciones culturales

Fuente: Encuestas aplicadas 2020

Elaborado por: Montufar, P. 2020

Se observa que el 27% de los encuestados califica que las manifestaciones culturales siempre existen, el 23% como casi siempre, el 20% como nunca, el 17% como algunas veces y el 13% como pocas veces. Se concluye que el mayor porcentaje es que siempre existe manifestaciones culturales representativas de la parroquia Flores.

5. Saberes y técnicas ancestrales de la parroquia de Flores para beneficio del turismo comunitario

Tabla 20. Saberes y técnicas ancestrales

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------|------------|--------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nunca | 6 | 20,0 | 20,0 | 20,0 |
| | Pocas veces | 4 | 13,3 | 13,3 | 33,3 |
| | Algunas veces | 3 | 10,0 | 10,0 | 43,3 |
| | Casi siempre | 6 | 20,0 | 20,0 | 63,3 |
| | Siempre | 11 | 36,7 | 36,7 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuestas aplicadas 2020

Elaborado por: Montufar, P. 2020

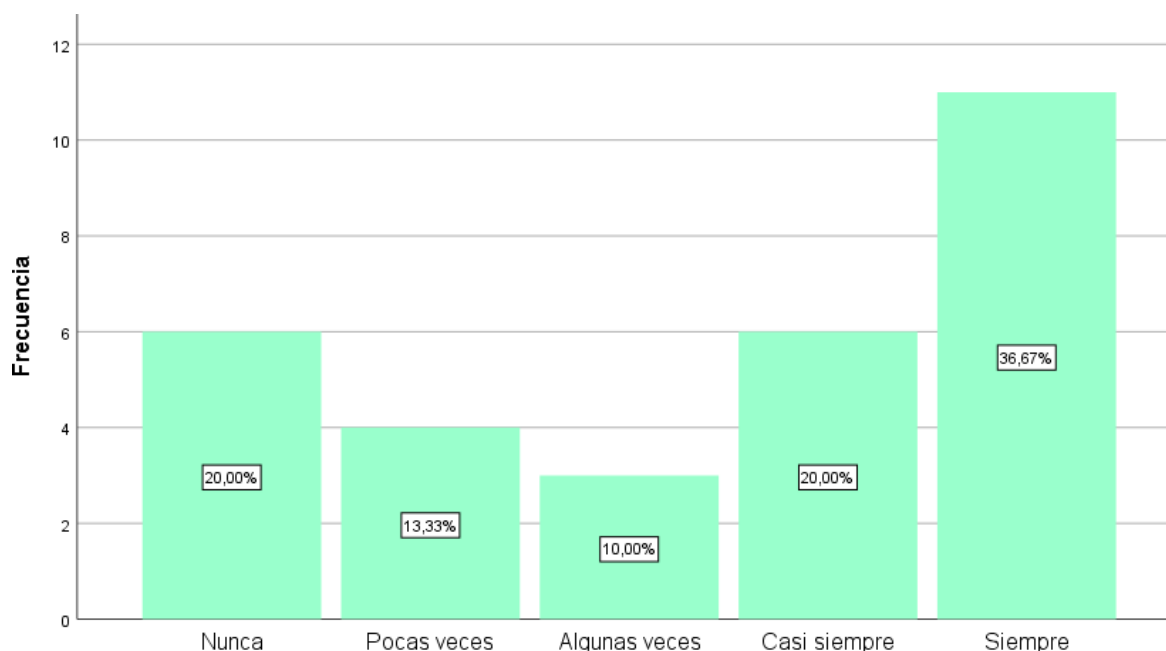


Gráfico 20. Saberes y técnicas ancestrales

Fuente: Encuestas aplicadas 2020

Elaborado por: Montufar, P. 2020

Los saberes y técnicas ancestrales se considera que siempre es beneficio para el turismo comunitario con el 37%, el 20% como nunca, el 20% como casi siempre, el 13% como pocas veces y el 10% como algunas veces. Se concluyo que los saberes y técnicas ancestrales existe siempre en la parroquia Flores para favorecer el turismo comunitario.

6. Actividades turísticas planificadas para turismo comunitario

Tabla 21. Actividades turísticas

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------|------------|--------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nunca | 5 | 16,7 | 16,7 | 16,7 |
| | Pocas veces | 7 | 23,3 | 23,3 | 40,0 |
| | Algunas veces | 1 | 3,3 | 3,3 | 43,3 |
| | Casi siempre | 8 | 26,7 | 26,7 | 70,0 |
| | Siempre | 9 | 30,0 | 30,0 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuestas aplicadas 2020

Elaborado por: Montufar, P. 2020

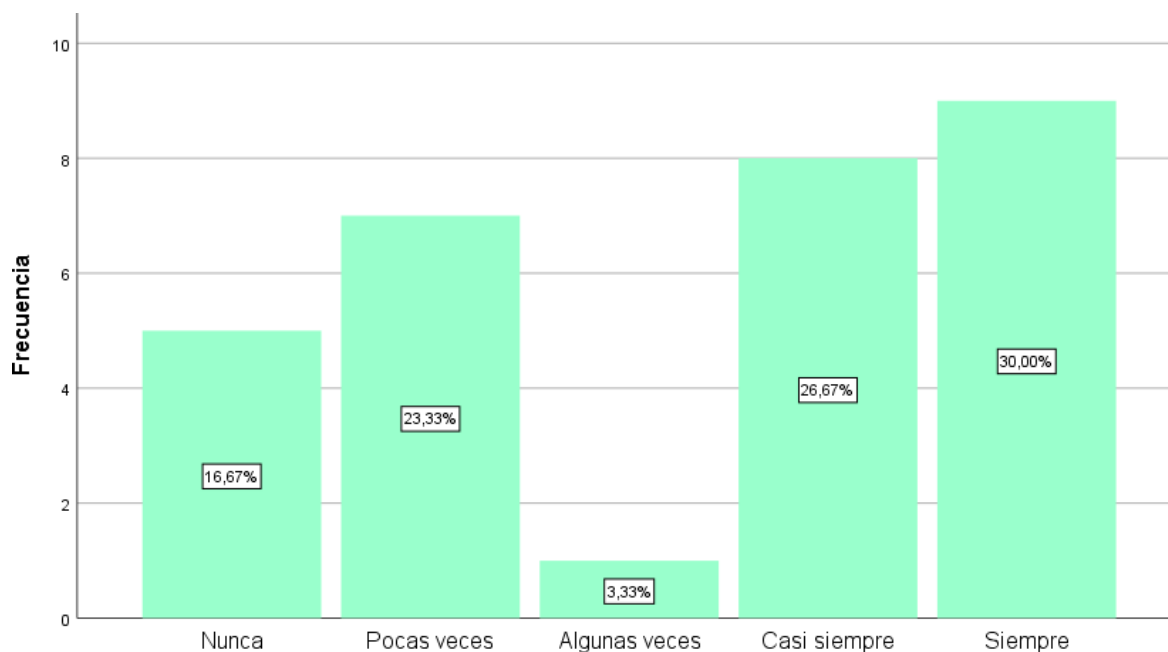


Gráfico 21. Actividades turísticas

Fuente: Encuestas aplicadas 2020

Elaborado por: Montufar, P. 2020

Se observa 30% de los encuestados califica sobre las actividades turísticas planificadas para el turismo comunitario son siempre, el 27% como casi siempre, el 23% como pocas veces, el 17% como nunca y el 3% como algunas veces. Se concluye que la gestión del turismo comunitario existe pocas veces en la parroquia Flores.

7. Necesidad de servicio de Alojamiento en la parroquia de Flores para el turismo comunitario

Tabla 22. Alojamiento

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------|------------|--------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nunca | 4 | 13,3 | 13,3 | 13,3 |
| | Pocas veces | 7 | 23,3 | 23,3 | 36,7 |
| | Algunas veces | 7 | 23,3 | 23,3 | 60,0 |
| | Casi siempre | 8 | 26,7 | 26,7 | 86,7 |
| | Siempre | 4 | 13,3 | 13,3 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuestas aplicadas 2020

Elaborado por: Montufar, P. 2020

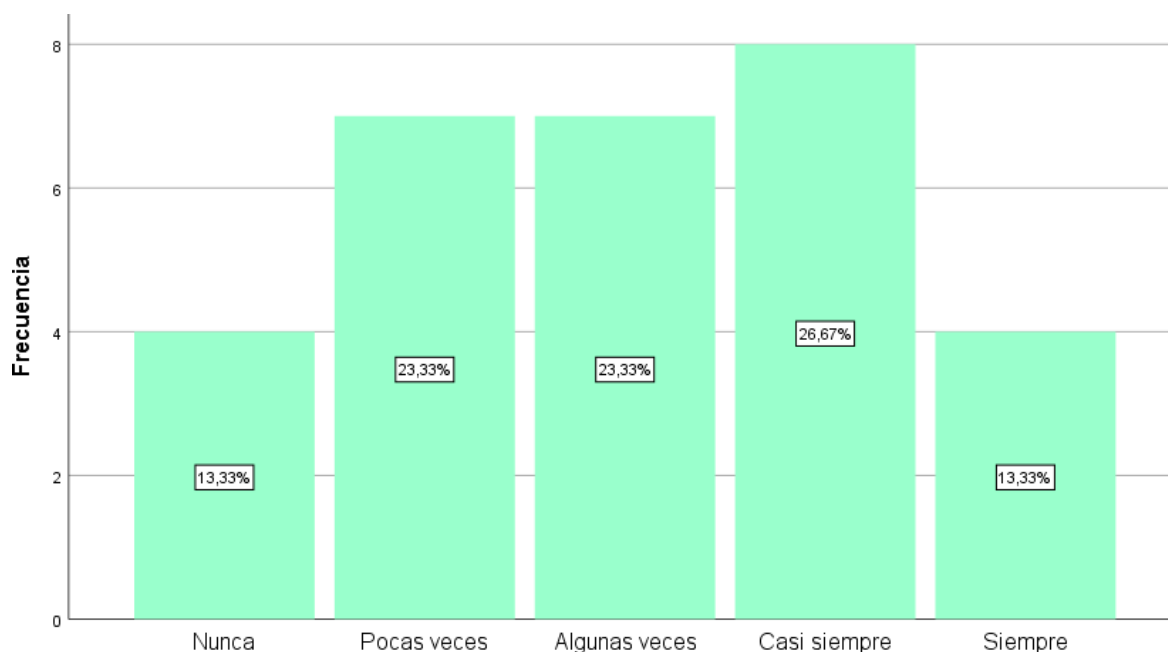


Gráfico 22. Alojamiento

Fuente: Encuestas aplicadas 2020

Elaborado por: Montufar, P. 2020

La necesidad de servicio de alojamiento en la parroquia Flores se considera que existe casi siempre con el 27%, el 23% como algunas veces, el 23% como pocas veces, el 13% como nunca y el 13% como siempre. Se concluye que el servicio de alojamiento es casi siempre necesario en la parroquia Flores para el turismo comunitario.

8. Necesidad de servicio de Alimentos y Bebidas en la parroquia de Flores para el turismo comunitario

Tabla 23. Alimentos y bebidas

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------|------------|--------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nunca | 4 | 13,3 | 13,3 | 13,3 |
| | Pocas veces | 4 | 13,3 | 13,3 | 26,7 |
| | Algunas veces | 4 | 13,3 | 13,3 | 40,0 |
| | Casi siempre | 8 | 26,7 | 26,7 | 66,7 |
| | Siempre | 10 | 33,3 | 33,3 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuestas aplicadas 2020

Elaborado por: Montufar, P. 2020

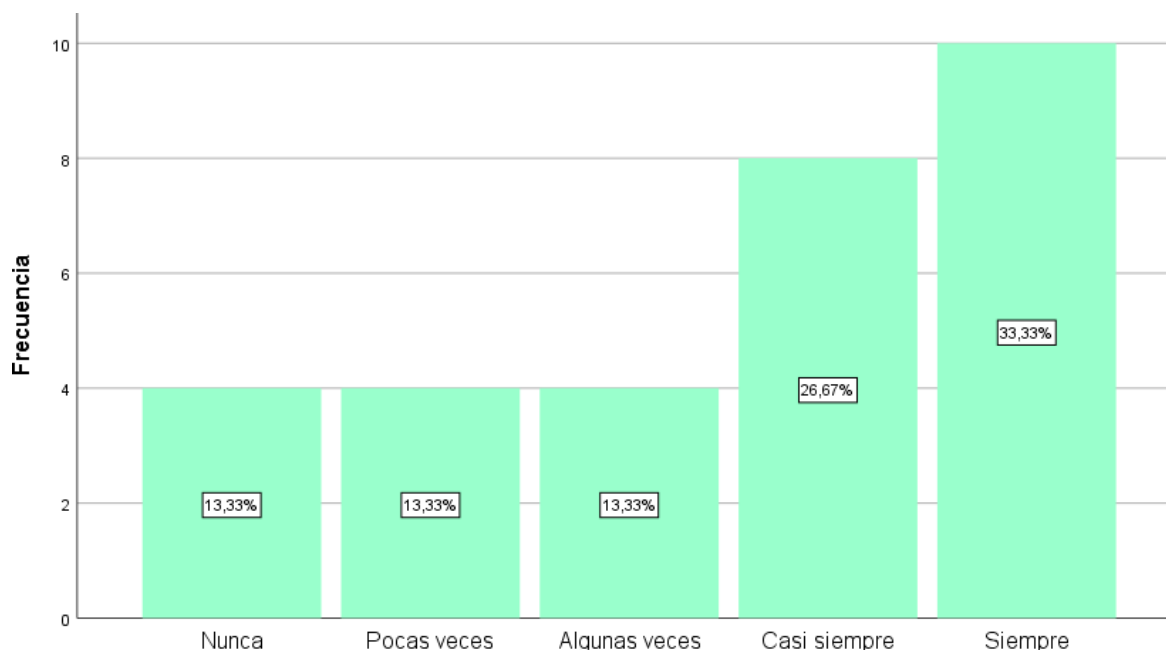


Gráfico 23. Alimentos y bebidas

Fuente: Encuestas aplicadas 2020

Elaborado por: Montufar, P. 2020

La necesidad de servicio de alimentación y bebidas en la parroquia Flores se considera que existe siempre con el 33%, el 27% como casi siempre, el 13% como pocas veces, el 13% como nunca y el 13% como algunas veces. Se concluye que el servicio de alimentos y bebidas son siempre necesario en la parroquia Flores para el turismo comunitario.

9. Necesidad de servicio de Operación e intermediación en la parroquia de Flores para el turismo comunitario

Tabla 24. Operación e intermediación

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------|------------|--------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nunca | 4 | 13,3 | 13,3 | 13,3 |
| | Pocas veces | 4 | 13,3 | 13,3 | 26,7 |
| | Algunas veces | 5 | 16,7 | 16,7 | 43,3 |
| | Casi siempre | 10 | 33,3 | 33,3 | 76,7 |
| | Siempre | 7 | 23,3 | 23,3 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuestas aplicadas 2020

Elaborado por: Montufar, P. 2020

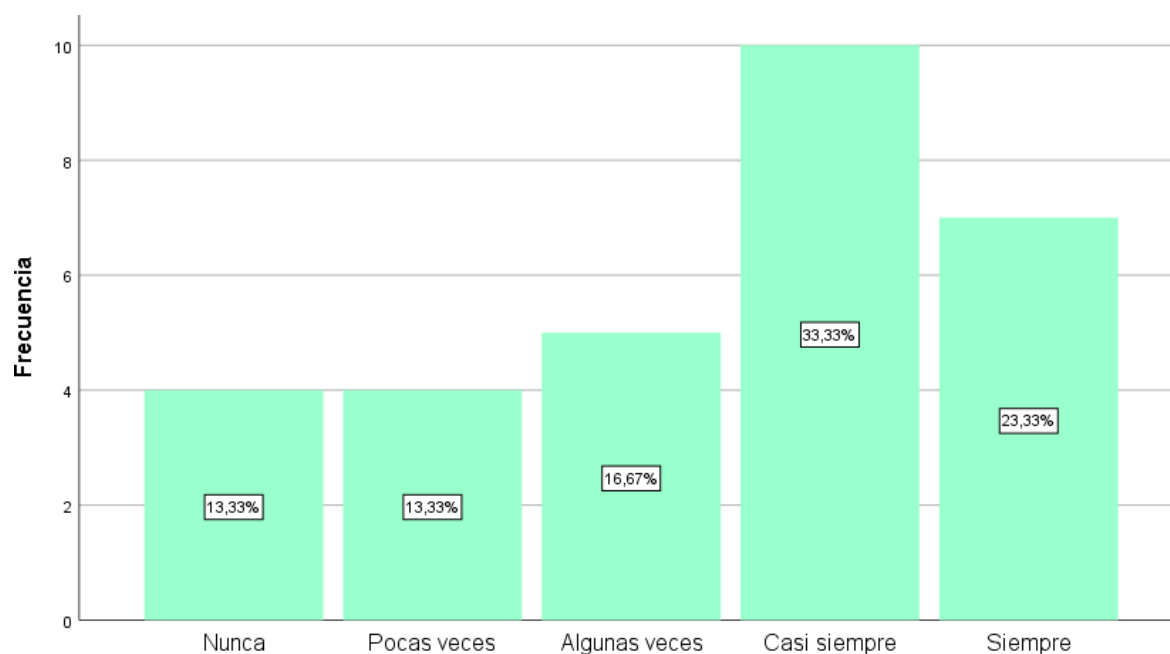


Gráfico 24. Operación e intermediación

Fuente: Encuestas aplicadas 2020

Elaborado por: Montufar, P. 2020

La necesidad de servicio de operación e intermediación en la parroquia Flores se considera que existe casi siempre con el 33%, el 23% como siempre, el 17% como algunas veces, el 13% como pocas veces y el 13% como nunca. Se concluye que el servicio de operación e intermediación son casi siempre necesario en la parroquia Flores para el turismo comunitario