



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
INSTITUTO DE POSTGRADO



MAESTRÍA EN ECOTURISMO Y ÁREAS PROTEGIDAS.

**EVALUACIÓN DE LOS EMPRENDIMIENTOS TURÍSTICOS EN
LA PARROQUIA RURAL DE LA ESPERANZA, PARA CREAR UNA RED
DE TURISMO COMUNITARIO SOSTENIBLE, ORIENTADA AL BUEN
VIVIR.**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
GRADO DE MAGISTER EN ECOTURISMO Y ÁREAS PROTEGIDAS.**

Autor: Lic. Santiago Marcelo Salazar Brito

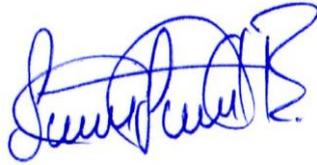
Tutor: MSc. Nhora Benítez.

Ibarra – Ecuador

2018.

AUTORÍA

Yo; SANTIAGO MARCELO SALAZAR BRITO, portador de la cédula de ciudadanía N° 100274535-2, declaro que la presente investigación es de total responsabilidad del autor, y que se han respetado las diferentes fuentes de información realizando las citas correspondientes.



(f).....

Santiago Marcelo Salazar Brito

C.I.: 100274535-2

APROBACIÓN DEL TUTOR

En calidad de tutor de Trabajo de Grado, presentado por el Señor Santiago Marcelo Salazar Brito, para optar por el grado de Magíster en Ecoturismo en Áreas Protegidas, doy fe que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En la ciudad de Ibarra, a los 02 días del mes de marzo del 2018.

Atentamente,



MSc. Nhora Benítez
TUTOR
C.C 1002356739

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE.

Yo, Santiago Marcelo Salazar Brito, con cédula de ciudadanía N° 100274535-2, manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículo 4,5,6, en calidad de autor(es) del trabajo de Grado denominado “Evaluación de los Emprendimientos turísticos en la parroquia rural de La Esperanza, para crear una red de turismo comunitario sostenible, orientada al Buen Vivir”, que ha sido desarrollado para optar por el título de Magíster en Ecoturismo en Áreas Protegidas, en la Universidad Técnica del Norte, quedando a la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En mi consideración de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.



Firma: _____

Nombre: Santiago Marcelo Salazar Brito

Cédula: 100274535-2

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
INSTITUTO DE POSTGRADO

BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN
A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE.

I. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA.

La Universidad Técnica de Norte dentro de proyecto Repositorio Digital Institucional, determinó la necesidad de disponer de textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la Universidad.

Por medio del presente documento dejo sentada mi voluntad de participar en este proyecto para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DEL CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	1002745352		
APELLIDOS Y NOMBRES:	SALAZAR BRITO SANTIAGO MARCELO		
DIRECCIÓN:	ABELARDO PAÉZ 3-25 Y SAN JUAN BOSCO, CDLA MUNICIPAL YUYUCOCHA.		
EMAIL:	smsalazarbrito@gmail.com		
TELÉFONO FIJO	062651055	TELÉFONO MÓVIL	0984538523

DATOS DE LA OBRA			
TÍTULO	1002745352		
AUTOR (ES)	SALAZAR BRITO SANTIAGO MARCELO		
FECHA	02/03/2018		
SÓLO PARA TRABAJOS DE GRADO			
PROGRAMA	Presencial	<u>Semi Presencial</u>	
TÍTULO POR EL QUE OPTA	MAGÍSTER EN ECOTURISMO Y ÁREAS PROTEGIDAS.		

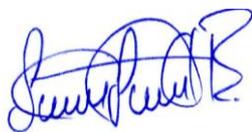
2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, Santiago Marcelo Salazar Brito, con cédula de ciudadanía N° 100274535-2, en calidad de autor (a) (es) y el titular (es) de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito con anterioridad, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como la educación, investigación y extensión, en concordancia con la Ley de Educación Superior artículo 144.

3. CONSTANCIAS

El autor manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se desarrolló, sin violar derechos de autores de terceros, por lo cual la obra es original y que es el titular de los derechos patrimoniales, por lo tanto, lo que asume en caso la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

EL AUTOR:



(Firma):

Nombre: Santiago Salazar Brito

Cédula: 1002745352

DEDICATORIA.

El trabajo constante y obstinado de la investigación va dedicada a cada una de las personas maravillosas que aportaron en este trayecto de mi vida estudiantil y profesional.

A mi familia, sobre todo a mi hermano y mi madre, quienes han sido baluarte fundamental y apoyo constante para alcanzar grandes objetivos.

De la misma manera al primer personero del GAD Parroquial La Esperanza y a cada uno de los emprendimientos que brindaron las facilidades necesarias para culminar con éxito este procedimiento formal.

AGRADECIMIENTO.

A cada de una de las organizaciones instituciones vinculadas en este proceso, dando énfasis a la Universidad Técnica del Norte, alma mater en la educación en el Norte del País, por permitirme culminar este escalón profesional.

A mi querida Asesora MSc. Nhora Benítez, por dedicarme su tiempo valioso y todo su contingente profesional como aporte fundamental para el desarrollo de la investigación.

Dar énfasis a la Coordinación Zonal 1 del Ministerio de Turismo que ha sido mi casa, mi apoyo y soporte en estos grandiosos años de mi vida, aportando con el conocimiento adquirido en pro y del servicio a la ciudadanía.

INDICE

PORTADA	
AUTORÍA	i
APROBACIÓN DEL TUTOR	ii
CESIÓN DE DERECHOS	iii
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN	iv
AUTORIZACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
ÍNDICE	viii
RESUMEN EJECUTIVO	xvi
ABSTRACT	xvii
CONTEXTUALIZACIÓN DEL PROBLEMA	1
1.1. Antecedentes	1
1.2. Planteamiento del problema.....	2
1.3. Formulación del problema.....	3
1.4. Delimitación.....	3
1.5. Objetivos	3
1.5.1. Objetivo general.....	3
1.5.2. Objetivos específicos.....	4
1.6. Preguntas de investigación.....	4
1.7. Justificación.....	4
CAPÍTULO II	7
MARCO TEÓRICO	7
2.1. Origen y evolución.....	9
2.2. Redes de Turismo	13
2.3. Turismo responsable y desarrollo sostenible.....	17
2.4. Generalidades Turismo Comunitario en Imbabura.....	23
CAPÍTULO III	31
METODOLOGÍA	31
3.1.1. Clima.....	33
3.1.2. Flora	33

3.1.3.	Fauna	34
3.1.4.	Actividades económicas	34
3.5.	Población.....	37
CAPÍTULO IV.		42
PROCESAMIENTO, ANÁLISIS, INTERPRETACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS		42
3.1.	Análisis e interpretación de resultados.	42
3.1.1.	Entrevista.....	42
CAPÍTULO V.....		122
5.1.	Título de la Propuesta.	122
5.2.	Justificación e Importancia.	122
5.3.	Objetivos.....	123
5.3.1.	General.	123
5.3.2.	Específicos.	123
5.4.	Ubicación Sectorial.....	123
5.5.	Desarrollo de la Propuesta.	124
5.5.1.	Diseño de Marca Turística de la Parroquia.....	124
5.5.2.	Diseño de la Red de Turismo.	133
5.5.2.1.	Normativa para la conformación de Organizaciones de Turismo.....	135
5.5.2.2.	Esquema o modelo de Actas.....	135
5.5.2.3.	Manual de funciones básicas en la estructura interna, que desarrolla cada funcionario de acuerdo a cada actividad distribuida:.....	149
5.5.2.4	Mercado (segmentos)	151
5.5.2.5	Planificación de la oferta (Red).....	153
5.5.2.6	Estrategias de promoción y difusión.	154
5.5.3	Georeferenciación de Emprendimientos y Mapa turístico de ruta.....	156
5.5.4	Modelo de Capacitación propuesto.....	158
5.5.5	Socialización de Normativa emprendimientos de alojamiento REDETURES. 164	
CONCLUSIONES		168
RECOMENDACIONES.....		170
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		171
ANEXOS		175

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1.LÍMITES DE LA PARROQUIA	31
TABLA 2.DIVISIÓN POLITICA.....	32
TABLA 3.LISTADO EMPRENDIMIENTOS.....	38
TABLA 4.LISTADO DE ACTORES ENTREVISTADOS	42
TABLA 5.FODA EMPRENDIMIENTOS.....	46
TABLA 6.CONFORMACIÓN EMPRENDIMIENTOS	49
TABLA 7.PERSONAL MASCULINO Y FEMENINO	50
TABLA 8.OFERTA ACTUAL DE SERVICIOS Y ACTIVIDADES	51
TABLA 9.COSTO DE LA OFERTA.....	53
TABLA 10.ESTADÍSTICA DE VISITACIÓN	55
TABLA 11.PROCEDENCIA DEL TURISTA	56
TABLA 12.EQUIPAMIENTO -TECNOLOGÍA.....	60
TABLA 13.SUGERENCIAS PARA MEJORAR LA CALIDAD	120
TABLA 14.COORDENADAS EMPRENDIMIENTOS	156
TABLA 15.ESQUEMA DE CAPACITACIÓN.....	158
TABLA 16.NORMATIVA	165

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1. TIPOLOGÍA DE REDES	16
FIGURA 2. ENTORNO SOCIO ECONÓMICO.	21
FIGURA 3. MAPA DE LA PARROQUIA LA ESPERANZA	33
FIGURA 4. VIAJE SATISFACTORIO - TRADICIONES SAN CLEMENTE URC.	69
FIGURA 5. EXPERIENCIA DE VIDA - TRADICIONES SAN CLEMENTE URC.	69
FIGURA 6. VIAJE SATISFACTORIO - TRADICIONES SAN CLEMENTE UPD.	70
FIGURA 7. EXPERIENCIA DE VIDA - TRADICIONES SAN CLEMENTE UPD.	71
FIGURA 8. VIAJE SATISFACTORIO - TRADICIONES SAN CLEMENTE UAJ.	71
FIGURA 9. EXPERIENCIA DE VIDA - TRADICIONES SAN CLEMENTE UAJ.	72
FIGURA 10. VIAJE SATISFACTORIO - TRADICIONES SAN CLEMENTE CZ1	73
FIGURA 11. EXPERIENCIA DE VIDA - TRADICIONES SAN CLEMENTE CZ1.	73
FIGURA 12. VIAJE SATISFACTORIO SARUMAKY URC.	74
FIGURA 13. EXPERIENCIA DE VIDA SARUMAKY URC.	75
FIGURA 14. VIAJE SATISFACTORIO - SARUMAKY UPD.	75
FIGURA 15. EXPERIENCIA DE VIDA - SARUMAKY UPD.	76
FIGURA 16. VIAJE SATISFACTORIO - SARUMAKY UAJ.	77
FIGURA 17. EXPERIENCIA DE VIDA - SARUMAKY UAJ.	77
FIGURA 18. VIAJE SATISFACTORIO - SARUMAKY CZ1.	78
FIGURA 19. EXPERIENCIA DE VIDA - SARUMAKY CZ1.	79
FIGURA 20. VIAJE SATISFACTORIO - TERRA ESPERANZA URC.	79
FIGURA 21. EXPERIENCIA DE VIDA - TERRA ESPERANZA URC.	80
FIGURA 22. VIAJE SATISFACTORIO - TERRA ESPERANZA UPD.	81
FIGURA 23. EXPERIENCIA DE VIDA - TERRA ESPERANZA UPD.	81
FIGURA 24. VIAJE SATISFACTORIO - TERRA ESPERANZA UAJ.	82
FIGURA 25. EXPERIENCIA DE VIDA - TERRA ESPERANZA UAJ.	83
FIGURA 26. VIAJE SATISFACTORIO - TERRA ESPERANZA CZ1.	83
FIGURA 27. EXPERIENCIA DE VIDA - TERRA ESPERANZA CZ1.	84
FIGURA 28. VIAJE SATISFACTORIO - SHAÑU SISA URC.	84
FIGURA 29. EXPERIENCIA DE VIDA - SHAÑU SISA URC.	85
FIGURA 30. VIAJE SATISFACTORIO - SHAÑU SISA UPD.	86
FIGURA 31. EXPERIENCIA DE VIDA - SHAÑU SISA UPD.	86
FIGURA 32. VIAJE SATISFACTORIO - SHAÑU SISA UAJ.	87
FIGURA 33. EXPERIENCIA DE VIDA - SHAÑU SISA UAJ.	88
FIGURA 34. VIAJE SATISFACTORIO - SHAÑU SISA CZ1.	88
FIGURA 35. EXPERIENCIA DE VIDA - SHAÑU SISA CZ1.	89
FIGURA 36. VIAJE SATISFACTORIO - CASA AIDA URC.	89
FIGURA 37. EXPERIENCIA DE VIDA - CASA AIDA URC.	90
FIGURA 38. VIAJE SATISFACTORIO - CASA AIDA UPD.	91
FIGURA 39. EXPERIENCIA DE VIDA - CASA AIDA UPD.	91
FIGURA 40. VIAJE SATISFACTORIO - CASA AIDA UAJ.	92
FIGURA 41. EXPERIENCIA DE VIDA - CASA AIDA UAJ.	93
FIGURA 42. VIAJE SATISFACTORIO - CASA AIDA CZ1.	93
FIGURA 43. EXPERIENCIA DE VIDA - CASA AIDA CZ1.	94
FIGURA 44. VIAJE SATISFACTORIO - TALABARTERÍA OBANDO URC.	95
FIGURA 45. EXPERIENCIA DE VIDA - TALABARTERÍA OBANDO URC.	95
FIGURA 46. VIAJE SATISFACTORIO - TALABARTERÍA OBANDO UPD.	96
FIGURA 47. EXPERIENCIA DE VIDA - TALABARTERÍA OBANDO UPD.	96
FIGURA 48. VIAJE SATISFACTORIO - TALABARTERÍA OBANDO UAJ.	97
FIGURA 49. EXPERIENCIA DE VIDA - TALABARTERÍA OBANDO UAJ.	98

FIGURA 50. VIAJE SATISFACTORIO - TALABARTERÍA OBANDO CZ1.	98
FIGURA 51. EXPERIENCIA DE VIDA - TALABARTERÍA OBANDO CZ1	99
FIGURA 52. VIAJE SATISFACTORIO - CASA VICTORIA URC.	100
FIGURA 53. EXPERIENCIA DE VIDA - CASA VICTORIA URC.	100
FIGURA 54. VIAJE SATISFACTORIO - CASA VICTORIA UPD.	101
FIGURA 55. EXPERIENCIA DE VIDA - CASA VICTORIA UPD.	102
FIGURA 56. VIAJE SATISFACTORIO - CASA VICTORIA UAJ.	102
FIGURA 57. EXPERIENCIA DE VIDA - CASA VICTORIA UAJ.	103
FIGURA 58. VIAJE SATISFACTORIO - CASA VICTORIA CZ1.	103
FIGURA 59. EXPERIENCIA DE VIDA - CASA VICTORIA CZ1.	104
FIGURA 60. NIVEL DE ESTUDIO DE LOS TURISTAS ENCUESTADOS.	105
FIGURA 61. EDAD PROMEDIO DE TURISTAS.	105
FIGURA 62. NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO.	106
FIGURA 63. ORGANIZACIÓN PARA EL EMPRENDIMIENTO.	107
FIGURA 64. SERVICIO DE LIMPIEZA.	107
FIGURA 65. MEDIOS DE TRANSPORTE.	108
FIGURA 66. SEGURIDAD.	108
FIGURA 67. ACCESIBILIDAD.	109
FIGURA 68. IMAGEN TURÍSTICA.	109
FIGURA 69. COMUNICACIÓN / SEÑALÉTICA / INFORMACIÓN TURÍSTICA.	110
FIGURA 70. TRABAJO EN EQUIPO.	110
FIGURA 71. CALIDAD EN LAS HABITACIONES.	110
FIGURA 72. SERVICIO.	111
FIGURA 73. ALIMENTOS & BEBIDAS.	111
FIGURA 74. PRECIO.	112
FIGURA 75. FORMAS DE PAGO.	112
FIGURA 76. VARIEDAD DE LA OFERTA.	113
FIGURA 77. SEGUIMIENTO POST SERVICIO A CLIENTES.	113
FIGURA 78. PROFESIONALIZACIÓN DEL SERVICIO.	114
FIGURA 79. FACILIDAD DE COMUNICACIÓN.	114
FIGURA 80. FACILIDAD EN EL IDIOMA.	115
FIGURA 81. VESTIMENTA E IMAGEN.	115
FIGURA 82. FRECUENCIA DE VISITA A LA ESPERANZA.	116
FIGURA 83. MOTIVACIÓN DE VISTA.	116
FIGURA 84. EVALUACIÓN PERIÓDICA EMPRENDIMIENTOS.	117
FIGURA 85. CENTRO DE TURISMO COMUNITARIO.	118
FIGURA 86. RECONOCIMIENTO LEGAL.	118
FIGURA 87. ARTICULACIÓN DE ACTORES.	119
FIGURA 88. MECANISMOS DE INFORMACIÓN.	120
FIGURA 89. MARCA TURÍSTICA PARROQUIAL.	125
FIGURA 90. ATRIBUTOS DE LA MARCA / VERSIÓN PRINCIPAL Y SECUNDARIA.	125
FIGURA 91. USO DE COLORES MARCA TURÍSTICA.	126
FIGURA 92. APLICACIÓN B/N / ESCALA DE GRISES / FONDO DE COLOR.	127
FIGURA 93. ZONA DE CONSTRUCCIÓN Y SEGURIDAD.	128
FIGURA 94. APLICACIÓN B/N / ESCALA DE GRISES / FONDO DE COLOR.	129
FIGURA 95. ALTERACIONES DE MARCA, USOS RESTRINGIDOS.	129
FIGURA 96. USOS Y APLICACIONES DE LA MARCA (VALLA PARA CARRETERAS).	131
FIGURA 97. USOS Y APLICACIONES DE LA MARCA (VALLA PARA CARRETERAS).	131
FIGURA 98. USOS Y APLICACIONES DE LA MARCA (PUBLICACIÓN MEDIOS IMPRESOS).	132
FIGURA 99. USOS Y APLICACIONES DE LA MARCA (PUBLICACIÓN MEDIOS IMPRESOS).	132
FIGURA 100. USOS Y APLICACIONES DE LA MARCA (INDUMENTARIA).	133
FIGURA 101. ESTRUCTURA GENERAL RED DE TURISMO "REDETURES".	146
FIGURA 102. ESTRUCTURA GENERAL INTERNA RED DE TURISMO "REDETURES".	147

FIGURA 103. ESTRUCTURA GENERAL POR ESTABLECIMIENTO (ARTESANÍAS Y BORDADOS).	147
.....	
FIGURA 104. ESTRUCTURA GENERAL POR ESTABLECIMIENTO (ALIMENTOS Y BEBIDAS)...	148
FIGURA 105. ESTRUCTURA GENERAL POR ESTABLECIMIENTOS (ALOJAMIENTO).....	148
FIGURA 106. PRINCIPALES SEGMENTOS DE MERCADO QUE VISITAN LA PARROQUIA LA ESPERANZA Y SUS EMPRENDIMIENTOS.....	152
FIGURA 107. PRINCIPALES VARIABLES PARA SEGMENTACIÓN DE MERCADO.....	152
FIGURA 108. FLUJOGRAMA DE TRABAJO ARTICULADOR DE LA OFERTA ACTUAL.	154
FIGURA 109. MARCA TURÍSTICA PARROQUIA LA ESPERANZA "REDETURES".	154
FIGURA 110. AGENCIAS Y OPERADORAS DE TURISMO LOCALES (ARTICULACIÓN).....	155
FIGURA 111. USO DE MEDIOS DIGITALES Y VISUALES PARA DIFUSIÓN DE LA OFERTA.	155
FIGURA 112. PLATAFORMA VIAJA PRIMERO ECUADOR.	155
FIGURA 113. MAPA GEOREFERENCIACIÓN EMPRENDIMIENTOS REDETURES.	157
FIGURA 114. MAPA TURÍSTICO REDETURES.	157
FIGURA 115. MAPA TURÍSTICO PROMOCIONAL REDETURES.	158

INDICE DE ANEXOS

ANEXO 1. INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	176
ANEXO 2. SEÑALÉTICA PROPUESTA PARA LA PARROQUIA LA ESPERANZA. MANUAL DE SEÑALIZACIÓN TURÍSTICA MINTUR. ..	187
ANEXO 3. RUTA E ITINERARIO PROPUESTO PARA ACTIVIDADES DE “REDETURES”	191
ANEXO 4. ENTREGA FORMAL DE PROPUESTA MARCA TURÍSTICA "REDETURES" GAD PARROQUIAL LA ESPERANZA.	195
ANEXO 5. DOCUMENTOS DE RESPALDO Y SOPORTE DE LA INVESTIGACIÓN.	196

EVALUACIÓN DE LOS EMPRENDIMIENTOS TURÍSTICOS EN LA PARROQUIA RURAL DE LA ESPERANZA, PARA CREAR UNA RED DE TURISMO COMUNITARIO SOSTENIBLE, ORIENTADA AL BUEN VIVIR.

Autor: Santiago Salazar Brito

Asesor: MSc. Nhora Benítez Bastidas

Año: 2018.

RESUMEN

La gestión para un trabajo articulado relacionados a la actividad turística tiene un enfoque determinante para generar fórmulas cooperativas y entendimiento hacia un objetivo común, que es el desarrollo y posicionamiento del sector turístico. Actualmente, en el territorio de estudio se constata una dinámica turística deficiente entre los emprendimientos privados, públicos y comunitarios, porque proyectan un trabajo aislado, empírico y carente de interacción empresarial. Por tanto, el propósito fundamental va encaminado a la generación de una red cooperativa en turismo, orientada al Buen Vivir, con énfasis en los emprendimientos operativos pertenecientes a la Parroquia Rural La Esperanza. Para el efecto, la investigación permitió simultanear la descripción, la explicación y la caracterización de la situación actual de los emprendimientos turísticos. Entre los resultados alcanzados destacan, la débil gestión administrativa, insuficientes recursos económicos, talento humano poco cualificado, procurando formalizar su operación, así como también establecer una estructura organizativa interna y aplicar correctos mecanismos de difusión. La entrevista realizada a cada uno de los propietarios reflejó la situación actual del sector, su infraestructura, la operación y servicios en sus instalaciones. De la misma manera la utilización y aplicación de una encuesta social refleja la calidad de los servicios, el nivel de satisfacción del turista considerando aspectos base en: organización, limpieza, accesibilidad, seguridad, imagen turística, información, señalización, trabajo en equipo, precio y oferta. Al finalizar este procedimiento se encaminó a proponer alternativas de solución como la conformación de una red de turismo, la formalización de las actividades turísticas ante el órgano rector (MINTUR) y un circuito turístico para recorrer los emprendimientos de la parroquia, en base a su oferta actual y la marca turística parroquial.

Palabras clave: emprendimientos turísticos, diseño red, evaluación, La Esperanza.

**EVALUATION OF TOURIST ENTREPRENEURSHIPS IN THE RURAL
PARISH OF LA ESPERANZA, TO CREATE A SUSTAINABLE
COMMUNITY TOURISM NETWORK, ORIENTED TO BUEN VIVIR.**

Author: Santiago Salazar Brito

Adviser: MSc. Nhora Benítez Bastidas

Year: 2018.

ABSTRACT

The management of an articulated work related to tourism activity has a decisive focus to generate cooperative formulas and understanding towards a common objective, which is the development and positioning of the tourism sector. Currently, in the study territory there is a deficient tourist dynamic among private, public and community enterprises, because they project an isolated, empirical and lacking business interaction work. Therefore, the fundamental purpose is aimed at the generation of a cooperative network in tourism, oriented to Good Living, with emphasis on operational ventures belonging to the Rural Parish La Esperanza. For this purpose, the valid investigation simultaneous to the description, the explanation and the characterization of the current situation of the tourist undertakings. Among the results achieved are: weak administrative management, insufficient economic resources, poorly qualified human talent, seeking to formalize its operation, as well as establishing an internal organizational structure and applying correct dissemination mechanisms. The interview with each of the owners reflected the current situation of the sector, its infrastructure, the operation and services in its facilities. In the same way the use and application of a social survey reflects the quality of services, the level of satisfaction of the tourist considering aspects based on: organization, cleanliness, accessibility, security, tourist image, information, signage, teamwork, price and offer. At the end of this procedure he set out to propose alternative solutions such as the formation of a tourism network, the formalization of tourist activities before the governing body and a tourist circuit to tour the undertakings of the parish, based on its current offer and brand parochial tourist

Keywords: tourism ventures, development, network design, evaluation, The Esperanza.

CAPÍTULO I

CONTEXTUALIZACIÓN DEL PROBLEMA

1.1. Antecedentes

Durante los últimos años se ha producido un destacado crecimiento del turismo comunitario en América Latina. El impulso de esta nueva actividad en algunas zonas ha formado parte de un proceso de diversificación de ingresos y agregación de valor a los trabajos desarrollados en comunidades rurales. En este contexto de consolidación la articulación de redes de turismo ha tenido un papel fundamental en el desarrollo de una oferta común; pretende a su vez incidir en políticas públicas, hacia las nuevas prácticas turísticas que en la actualidad se deben impulsar.

La dinámica de las actividades turísticas tradicionales y el deficiente desempeño de las pequeñas unidades productivas impiden a la gran mayoría de la población rural de América Latina gozar de empleos estables e ingresos suficientes que garanticen un nivel de vida digno. Los procesos de exclusión social explican el déficit histórico que acumulan los estratos sociales más vulnerables en materia de educación, formación profesional, nutrición, turismo y salud; en consecuencia, esto incide en una baja productividad laboral y una débil capacidad para desempeñar labores calificadas y bien remuneradas en el entorno rural.

(Maldonado, 2014) experto en políticas de empleo y desarrollo empresarial y parte de la Red de Turismo Comunitario de América Latina afirma que el turismo es un fenómeno que data de las dos últimas décadas y surge en un contexto de grandes cambios económicos, sociales y políticos; la liberalización de los flujos comerciales y financieros, la vigencia de los nuevos paradigmas del desarrollo sostenible y la responsabilidad social son un fenómeno ya conocido, produciendo una relativa bonanza en zonas de excepcional belleza paisajística, dotadas de atractivos culturales y vida silvestre, ya sea en territorios comunales o en áreas públicas aledañas.

La Federación Plurinacional de Turismo Comunitario en el Ecuador (FEPTCE) viene trabajando con ejes básicos para el fortalecimiento organizativo, la revitalización cultural, la gestión del territorio, la economía popular y solidaria en varias comunidades de la Amazonía, Andes y de la Costa ecuatoriana. De la misma manera,

el Ministerio de Turismo pretende generar acciones que formalicen dicha actividad, haciendo partícipes a todos los emprendimientos que se encuentran involucrados en la actividad turística en comunidades del sector rural.

Debido a las exigencias actuales se pretende desarrollar alternativas productivas en sectores relegados, que puedan ser impulsados, consolidados y desplegados como un destino turístico dinámico de excelencia y de la misma manera diversificando economías locales a corto, mediano y largo plazo. En base al Plan de Ordenamiento Territorial (PDOT) de la Parroquia la Esperanza, las actividades de turismo se encuentran como una prioridad y un eje fundamental de desarrollo local, por lo cual la idea central es identificar elementos de participación conjunta entre todos los actores involucrados en el turismo y a instaurar a la sostenibilidad como mecanismos para el avance parroquial reconociendo las alternativas de turismo.

De la misma manera, Guijarro (2012) propone un plan de desarrollo turístico parroquial, el cual se genera por falta de conocimiento turístico por parte de los pobladores del sector y de la provincia. Este estudio permite resaltar las diversas manifestaciones naturales y culturales que presenta la parroquia, siendo un elemento inicial para realizar un ordenamiento turístico de la localidad, y como una investigación referencial preliminar de la presente propuesta.

La Parroquia cuenta con una diversidad de elementos naturales y culturales que a largo plazo podrían ser factores de un enfoque para su diversificación mediante un proceso de planificación adecuado que permita el crecimiento y posicionamiento en el mercado turístico sostenible.

1.2. Planteamiento del problema.

Actualmente la parroquia la Esperanza presenta un insuficiente desarrollo turístico, cuenta con ciertas facilidades e iniciativas determinadas en el ámbito privado, público y comunitario, las cuales trabajan de manera independiente sin considerar algún elemento articulador que permita el avance y fortalecimiento de la localidad.

En la Parroquia rural la Esperanza existen comunidades que poseen un gran potencial turístico; pero el aprovechamiento inadecuado de los invaluables recursos existentes en las diferentes localidades no es viabilizado para mejorar las condiciones socio – económicas a nivel general. En el caso particular descrito se presentan iniciativas turísticas aisladas y no existe un trabajo conjunto, lo cual crea la necesidad de fortalecer procesos asociativos entre todos sus actores,

El deficiente seguimiento y evaluación de los emprendimientos de Turismo de la parroquia rural La Esperanza, ha generado que las iniciativas en el contexto local de índole turística y comunitaria, no hayan alcanzado su objetivo esperado, algunas de ellas se mantienen vinculadas al sector y con relativo éxito, mientras que otras, presentan una débil organización, seguimiento y evaluación de los emprendimientos que nacen en la parroquia, los cuales no han logrado mantenerse en el tiempo de manera sostenible, y ha dificultado la generación de cadenas de valor a cada una de ellas a lo largo del tiempo..

1.3. Formulación del problema.

Mediante un proceso de seguimiento y evaluación de los emprendimientos de Turismo Comunitario de la parroquia rural La Esperanza se podrían formalizar y categorizar a cada una de las iniciativas existentes.

1.4. Delimitación.

Dentro de la investigación se identificaron a cada uno de los emprendimientos e iniciativas turísticas comunitarias, que se encuentran en la parroquia rural La Esperanza, en el año 2017.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

- Evaluar los emprendimientos de Turismo Comunitario en la parroquia Rural La Esperanza, para formalizar su actividad mediante una red de turismo sostenible.

1.5.2. Objetivos específicos.

- Caracterizar los emprendimientos de turismo en la parroquia rural La Esperanza.
- Analizar la situación actual de los emprendimientos de Turismo en la parroquia rural La Esperanza.
- Definir la estructura organizativa interna de los emprendimientos de Turismo.
- Identificar los mecanismos utilizados en la gestión del mercado turístico nacional e internacional.
- Formular la creación de una red de Turismo Comunitario en la parroquia rural La Esperanza.

1.6. Preguntas de investigación.

- ¿Cuáles son los emprendimientos turísticos comunitarios de la parroquia rural La Esperanza?
- ¿Cuál es la situación actual de los emprendimientos de Turismo Comunitario en la parroquia rural La Esperanza?
- ¿Cómo se encuentra la estructura organizativa interna de los emprendimientos?
- ¿Cuáles son las estrategias de marketing para la gestión del mercado turístico de los emprendimientos de Turismo Comunitario a nivel nacional e internacional?
- ¿Cómo articular y formalizar los Emprendimientos de Turismo Comunitario de la parroquia La Esperanza para su participación efectiva en el mercado turístico?

1.7. Justificación.

El realizar un estudio a detalle de los emprendimientos en la parroquia rural la Esperanza permitió identificar su realidad actual, como también conocer las condiciones de la oferta turística, la cual puede ser un elemento a potenciar a mediano plazo, estableciendo mecanismos de organización, articulación y sinergia entre todos los actores. Cabe mencionar que uno de los procesos a proponer es una red de turismo local, la cual permitirá fortalecer la oferta local, y a su vez generar una dinámica en los sistemas productivos localizados.

Los emprendimientos de Turismo de la parroquia La Esperanza no reflejan en su totalidad un sustento organizativo, planificación, conocimiento de normativa legal y

funcionamiento; por lo cual de manera articulada pueden conformar un potencial destino turístico, a nivel local, nacional e internacional. Todos ellos al ser aprovechados de manera sostenible, con un seguimiento y evaluación adecuada, impulsarían una nueva alternativa para el desarrollo local.

En la actualidad, todas las actividades de turismo deben enmarcarse en un carácter de sostenibilidad, por lo tanto, el turismo comunitario constituye una modalidad interesante de organización, y el que mayor auge ha tenido en los últimos años. No obstante, el mantener un seguimiento adecuado de las iniciativas turísticas comunitarias generadas en territorio, son fundamentales para la consecución de objetivos a largo plazo, mediante una evaluación constante de los servicios que ofertan, manteniendo una calidad óptima en beneficio del turista. Por lo cual este dinamismo pretende generar conciencia en los operadores responsables, las Organizaciones no Gubernamentales, las comunidades involucradas, como también en el sector público, a través de los Ministerios de: Turismo, Ambiente y GAD's.

Por otra parte, el turismo comunitario y sus variantes, todas con un enfoque en la conservación de la naturaleza, aportan beneficios reales, y a su vez mitigan los impactos sociales y ambientales, redistribuyendo de manera justa los ingresos económicos e impulsando la conservación territorial. Cabe mencionar que, en la realidad local de la parroquia La Esperanza se analizó la situación actual de sus emprendimientos, su importancia y la relación estrecha con el turismo comunitario, que permitan su reconocimiento, identificación y mejora continua.

Así también, los procesos de evaluación y seguimiento constante en el territorio permitirán a los actores sociales formar parte del modelo de desarrollo endógeno a implementar, siendo un eje para la participación e impacto local, el cual busca mejorar sus condiciones de vida y situación socio económica. Algo semejante ocurre si se puede contar con un marco de acción orientado y encaminado al diseño de redes de turismo a nivel local, como también la aplicación de políticas que rijan en el territorio.

Por consiguiente, las políticas gubernamentales en la actualidad establecen al Buen Vivir como un modelo propicio para el desarrollo local, modificando las estructuras

establecidas. Consecuentemente este proceso fomenta una mejor calidad de vida para sus habitantes respetando los objetivos establecidos de acuerdo a (SENPLADES, 2013) en el Plan Nacional del Buen Vivir PNBV y enmarcados en el Plan Nacional de Desarrollo 2017 – 2021.

Actualmente, la demanda turística de la parroquia no se encuentra definida, tanto para el mercado nacional como internacional no existen mecanismos efectivos que permitan incrementar la demanda, como a su vez acrecentar el número de visitas y turistas que llegan a la zona. Sin embargo, ciertos grupos arriban a la localidad de manera esporádica, y sin un plan definido para su visita. Es por ello que, la articulación de actores permitirá consolidar un producto de calidad, legalmente reconocido, con sustento y conocimiento para mejorar la imagen actual de la parroquia, en beneficio del turista.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Desde la perspectiva de los pueblos ancestrales indígenas originarios se promueve el “paradigma comunitario de la cultura de la vida para vivir bien”, aquí se sustenta la forma de vivir reflejada en una práctica cotidiana de respeto, armonía, y equilibrio en todo lo que existe, comprendiendo que en la vida todo se encuentra interconectado, es interdependiente y está interrelacionado (Quishpe, 2014).

La Constitución de la República del Ecuador (2008), en su artículo 14 señala como aspecto fundamental en la sociedad sobre “reconocer a la población el derecho a vivir en un ambiente equilibrado, sano y respetuoso con su entorno, en base a la sostenibilidad y el Buen Vivir”.

En la realidad presente uno de los enfoques primordiales del Estado Ecuatoriano permite considerar a las colectividades a través del respeto, la dignidad, e integridad de todas las personas y de las agrupaciones sociales, como una alternativa armónica de convivencia ciudadana, en la diversidad y con la naturaleza, para alcanzar el Sumak Kawsay.

La Organización Mundial del Turismo (2001) en el Código ético mundial para el turismo, en su artículo 3 establece:

Todos los agentes del desarrollo turístico tienen el deber de salvaguardar el medio ambiente y los recursos naturales, en la perspectiva de un crecimiento económico saneado, constante y sostenible, que sea capaz de satisfacer equitativamente las necesidades y aspiraciones de las generaciones presentes y futuras” (p 13).

En el desarrollo de la nueva propuesta de la actividad turística en el país el programa de descentralización inició mediante la transferencia de competencias a setenta y seis municipios y diecinueve consejos provinciales, como parte de una nueva estrategia integral para facilitar la intervención en el territorio. En todo este contexto los gobiernos provinciales, gobiernos locales y los representantes del Turismo Comunitario en el Ecuador, conjuntamente con el Ministerio de Turismo como ente

rector, trabajaron en base a una planificación y gestión turística con bases estratégicas en territorio de acuerdo al Código Orgánico Organización Territorial Autonomía Descentralización (COOTAD), hacia el turismo sostenible, el cual en la actualidad ha logrado un crecimiento considerable en iniciativas y emprendimientos dentro del espacio turístico.

Para la generación de alternativas e iniciativas de proyectos turísticos es primordial reconocer las cualidades de orden turístico reunidas en un espacio geográfico, mismas que deben contemplarse para la selección de zonas, otros factores como la fijación de prioridades que hayan analizado las autoridades de planeación o las ejecutivas del país y los criterios de la planificación económica regional (Hernández, 2010, p.20).

La Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (2013), en el Plan Nacional del Buen Vivir manifiesta que el régimen de desarrollo y el sistema económico social y solidario, de acuerdo a la Constitución del Ecuador tiene como fin alcanzar el Buen Vivir. Uno de los deberes del Estado es “planificar el territorio ecuatoriano para extinguir la pobreza, promoviendo la sostenibilidad y la redistribución equitativa de los recursos naturales, culturales y humanos”. (pág. 15).

Uno de los ejes del Plan Nacional de Desarrollo (2017- 2021), que se enmarca en la investigación propuesta es el número uno, el cual menciona: “Derechos para todos durante toda la vida” dando énfasis a los ejes de afirmar la interculturalidad y plurinacionalidad, revalorizando las identidades; así como también el de garantizar los derechos de la naturaleza para las actuales y futuras generaciones. Este proceso permite generar alternativas y espacios para el encuentro común, y de la misma manera fortalecer la identidad nacional, la diversa de etnias, pueblos y nacionalidades, con el objeto de incluir a todos los actores involucrados dentro del territorio y a los sectores históricamente relegados.

Un concepto fundamental al respecto es el orientado a lo sustentable o sostenible; éste podría describirse como el proceso que permite el desarrollo turístico sin degradar o siendo responsable; turismo alternativo o de naturaleza, no importa cuál sea su descripción, han de considerarse como agentes para reconocer que este planeta posee elementos ciertamente limitados (Dahdá,2011, pág.25).

Otro aspecto importante a considerar son los principios establecidos en la Ley de la Economía Popular y Solidaria (2011), en la misma se hace referencia a:

- La búsqueda del buen vivir y del bien común;
- La prelación del trabajo sobre el capital y de los intereses colectivos sobre los individuales;
- El comercio justo y consumo ético y responsable:
- La equidad de género;
- El respeto a la identidad cultural;
- La autogestión;
- La responsabilidad social y ambiental, la solidaridad y rendición de cuentas; y,
- La distribución equitativa y solidaria de excedentes.

Todos los elementos descritos referencialmente contribuyen para realizar un análisis exhaustivo de la realidad local, y a través de aquello propender a generar una propuesta que se encamine a cumplir o apagarse en lo mayormente posible en el marco legal y jurídico establecido.

2.1. Origen y evolución.

Existen varias hipótesis y aseveraciones sobre el origen etimológico de la palabra turismo, la cual se basa en el término *tour*, raíz común de las palabras turismo y turista, que también tendría una procedencia hebrea, a través de la palabra tur. La otra sugiere que proviene del tronco común a las lenguas de origen indoeuropeo, a través de la hipotética raíz *terd* “frotar” o “girar”, evidenciando que el ser humano es, por naturaleza errante; determinando su deseo de exploración de nuevas tierras.

De la misma manera la palabra *tour* entra al español por la vía del francés, idioma que a su vez lo derivó del latín, en el cual los vocablos *tornus* y *tornare* significan, respectivamente “torno” y “regresar”, denotando la idea de “vuelta”. *Tornus* a su vez, es una voz que proviene del griego, y, esta, de la raíz indoeuropea *terd* “frotar”, “girar”. El segundo, constituye un verbo que significa “volver al lugar donde se partió”. La palabra francesa *tour* remite, la idea de “vuelta” y se utiliza con el sentido de “viaje

circular” o “viaje con regreso a su lugar de origen”, remontado al siglo XVII (Quesada, 2010).

Castro (2007) explica que, las palabras turismo y turista fueron empleadas por primera vez en un diccionario inglés por primera vez en 1800 y 1811 respectivamente, designando al turista a la persona que participaba en grandes viajes, y turismo para referirse a la “teoría y práctica” de esos viajes.

El mismo autor considera que la evolución del turismo ha sido un fenómeno íntimamente ligado con el desarrollo de los medios de transporte, donde se fueron resolviendo paulatinamente los problemas de la inaccesibilidad de los destinos y la poca capacidad de los primeros vehículos; y en cien años (1890 – 1990), los transportes en su totalidad mejoraron y evolucionaron hasta comunicar por vía terrestre, acuática y área a todo el mundo.

2.1.1. Tipos de turismo

Existe una gran variedad de tipologías de la actividad, de acuerdo al tipo de turista que se encuentra en el mercado. Entre los más usuales, podemos destacar los siguientes:

Turismo rural o Comunitario. - Puig (2006) explica que el turismo rural aquella actividad que se basa en el desarrollo, el aprovechamiento y el disfrute de nuevos productos presentes en el mercado e íntimamente relacionados con el medio rural. Este concepto también implica también revivir tradiciones que vienen de épocas lejanas y se expresan en la gastronomía, el trabajo y el folklore rural, cabalgar, practicar deportes y compartir la buena mesa. Éste es uno de los tipos de turismo que en la actualidad tiene mayor demanda por los extranjeros, que desean conocer la vivencia del día a día de las comunidades indígenas del país.

Turismo de Aventura. - Es quizá la madre de las actividades deportivas en el turismo, se ha practicado desde siempre, por más que con el paso de los años hayan surgido nuevas técnicas, grandes avances en materia de tecnología e indumentaria, incluso cambio en los nombres. Caminatas, trepadas a cerros y senderismo han sido propuestas tradicionales de cierto tipo de turismo (Ziporovich, 2010).

Adicionalmente, el turismo de aventura no pasa de moda y está diseñado para los turistas de espíritu joven y que deseen conocer nuevas cosas o lugares de índole natural, para la realización de esta actividad siempre deben tener un equipo adecuado para disfrutarlo al máximo.

Ecoturismo. - Cevallos Lascurain citado por Ziporovich (2010) establece que esta modalidad turística es ambientalmente responsable, ya que consiste en desplazarse hacia áreas naturales, en condiciones prístinas, sin mayor intervención humana, con la finalidad de recrearse, apreciar, evaluar e investigar los atractivos naturales (flora - fauna); así como cualquier manifestación cultural que puedan encontrarse en el área, mediante la conservación y minimizar el impacto ambiental.

El ecoturismo busca que la actividad turística sea responsable y sostenible; es decir visitar lugares naturales sin dañar su entorno, ayudando al desarrollo de un pueblo o comunidad donde se visite, además de conocer nuevos lugares que no han sido visitados.

Turismo cultural. - Puig (2006) expresa que la ONU (UNESCO) sobresalta y defiende la causa de la indivisibilidad de la cultura y desarrollo, entendida en términos de crecimiento económico, sino también como medio para alcanzar una existencia intelectual, afectiva, moral y espiritual. Este desarrollo implica un conjunto de capacidades que permite a grupos, comunidades y naciones proyectar su futuro de manera integrada.

Es la actividad diseñada para amantes de la cultura de un pueblo es decir la forma de vivir de los antepasados, sus construcciones, sus artesanías, etc.

2.1.1. Infraestructura turística.

Las facilidades presentadas en el destino son fundamentales para su gestión y desarrollo en los diferentes territorios, ya que cada turista espere contar con los elementos básicos, necesarios e imprescindibles para hacer su visita una experiencia única, agradable y satisfactoria.

Es importante relacionar y hacer referencia al turismo, donde su infraestructura corresponde únicamente a identificar los servicios básicos disponibles en un destino, e incluso se incluyen en esta acepción a los hoteles, restaurantes, y demás servicios de la oferta turística que forman parte realmente de la planta o equipamiento turístico. Ambos conceptos son mal empleados, considerando que la infraestructura satisface las necesidades tanto del turismo como de otras actividades (Quesada, 2007, p.181).

2.1.2. Turismo en el Ecuador

Según el Ministerio de Turismo del Ecuador, la institucionalidad como organismo e instancia pública, nace como fundamento de la creación de los entes oficiales de manejo y gestión turística. El primero de ellos fue una oficina de información turística anexa a la Presidencia de la República del Gobierno de Alberto Enríquez, para que de esta manera y con el transcurso de los años, se establecería paulatinamente Ceturis, Dituris, y Cetur, elementos bases para la creación formal del Ministerio de Turismo en el año de 1992.

El Ministerio de Información y Turismo fue creado el 10 de agosto de 1992, durante el Gobierno de Sixto Durán Ballén, a través del Decreto Ejecutivo N.04, con la visión de posicionar al turismo como un elemento primordial en el desarrollo social y crecimiento económico del país. Considerando en crecimiento al sector turístico, en junio del año de 1994, se decide separar al turismo de la información, con el fin de únicamente fortalecer este proceso. A través del Decreto Ejecutivo No. 2841, se modifica el Decreto N.04 de 10 de agosto de 1992 y se cambia la denominación al Ministerio de Información y Turismo, al de Ministerio de Turismo, como se lo conoce en la actualidad.

El 23 diciembre de 1998, el presidente de la época Jamil Mahuad mediante Decreto Ejecutivo N. 412 al considerar que el funcionamiento del sector turístico se encuentra el Ministerio de Turismo y la Corporación Ecuatoriana de Turismo y para optimizar su operatividad, se agrupa en una sola entidad, bajo la denominación de “Ministerio de Turismo”. Así como también en el año de 1999 en la misma presidencia, mediante

Decreto Ejecutivo, 1323 fusiona los ministerios de Comercio Exterior, Industrialización y Pesca y de Turismo, en una sola entidad, que se denomina Ministerio de Comercio Exterior, Industrialización, Pesca y Turismo.

En enero del 2000, mediante Decreto Ejecutivo N° 26 el Dr. Gustavo Noboa Bejarano, en su calidad de Presidente de la República, nuevamente asigna la categoría de Ministerio a la entonces Subsecretaría de Turismo del MICIP y la fusiona al Ministerio de Ambiente en una sola entidad denominada Ministerio de Turismo y Ambiente. En abril del 2000 el mismo primer personero de la República, mediante Decreto Ejecutivo N° 259, deroga el Decreto N° 26 e individualiza el funcionamiento de las dos áreas turismo y ambiente con independencia jurídica, financiera y administrativa; dejándolos como Ministerio de Turismo y Ministerio de Ambiente, lo cual se mantiene efectivamente hasta la actualidad, coordinando acciones constantes entre estas dos instancias gubernamentales.

En el contexto anterior mencionado, es importante considerar el desarrollo y fortalecimiento del ente rector de la actividad turística en el país, el Ministerio de Turismo, que a partir de su consolidación, formación y estructuración ha permitido manejar, ordenar y planificar el desarrollo del turismo en el país. Estableciendo sus ejes de trabajo en la gestión de calidad, promoción y capacitación.

2.2.Redes de Turismo

2.2.1. Definición.

Redes es un concepto que permite explicar la dinámica de los sistemas productivos locales porque responde a una lógica del desarrollo regional, a una lógica territorial, que señala interdependencias en el territorio en el que se desarrollan redes de cooperación e intercambio. En este sentido Ramírez (2006) en su publicación establece que:

La comprensión de turismo como fenómeno no solo exige un esfuerzo descriptivo en una sola dirección, sino más bien un tratamiento integral y predictivo en términos de su dinámica en el espacio temporal en un contexto socio cultural determinado y en su esencia globalizante. Por lo

tanto, el estudio del turismo se apoya en varias áreas del conocimiento para comprender y evaluar el fenómeno turístico, entre las que prevalecen la psicología, sociología, tecnología, administración, filosofía y la teoría de sistemas. (p.33)

Santos, (2000) dentro de la temática planteada afirma que “Las redes están siempre presentes definiendo procesos de desarrollo local. Sin embargo, (...) serían incomprensibles si sólo las vislumbrásemos a partir de sus manifestaciones locales o regionales. Pero éstas son también indispensables para entender cómo trabajan las redes a escala mundial” (p.19).

Con el fin de contextualizar la información de redes Szarka, (1994) sostiene que la operatividad de dicho concepto requiere al menos dos condiciones: primero, la identificación de la existencia de un conjunto de personas, objetos o hechos, lo que permite describir el tipo de red, y segundo la forma en que se agrupan esos objetos o hechos. Esto permite describir el tipo de red y la forma en que se constituyen, es decir su comportamiento y aceptación.

Desde otra perspectiva, la red “es un espacio de concertación donde se integran diversos actores incidentes en la actividad turística para ofertar productos turísticos existentes en sus comunidades, promoviendo sus atractivos en el territorio hacia la prestación de servicio” (Camacho, 2009, p.42).

Para la potenciación de localidad el turismo en realidad puede contribuir al desarrollo en general y al alivio de la pobreza en particular, debe ser una actividad justa y socialmente solidaria (Campos, 2007).

Las redes es un concepto que permite explicar la dinámica de los sistemas productivos locales porque responde a una lógica del desarrollo regional, a una lógica territorial, que señala interdependencias en el territorio en el que se desarrollan redes de cooperación e intercambio (Artesi, 2012).

En el caso de la actividad turística, la característica del producto hace necesaria la intervención de una red empresarial con el objeto de optimizar los resultados de los agentes económicos que están en el sistema y lograr la mayor sinergia de la actividad.

2.2.2. Evolución histórica sobre la creación de redes

En 1946 se genera el primer Congreso Internacional de Organismos Nacionales de Turismo, desarrollado en Londres, donde se decide la creación de una nueva organización internacional de carácter no gubernamental y de ámbito universal, para la concepción de objetivos mundiales enmarcados en el turismo.

Considerando lo expuesto la OMT, (2004) menciona que, durante décadas el turismo ha experimentado un continuo crecimiento y una profunda diversificación, hasta convertirse en uno de los sectores económicos que crecen con mayor rapidez en el mundo.

La diversidad de actividades turísticas que se desarrollan en la actualidad, han permitido reconocer la importancia del sector, y su relación con el crecimiento económico de las poblaciones o localidades, todo esto basados en elementos definidos en su oferta, debidamente organizados y planificados.

La importancia desde épocas remotas es la generación de organismos que velan el desarrollo adecuado del turismo incipiente que se generaba en ese entonces y propender que se vinculen de manera adecuada. El turismo mundial guarda una estrecha relación con el desarrollo y se inscriben en él un número creciente de nuevos destinos. Esta dinámica ha convertido al turismo en un motor clave del progreso socioeconómico.

2.2.3. Tipología de redes

La teoría de redes es adecuada para analizar el turismo, porque responde a una lógica del desarrollo regional, en donde se señala interdependencias en el territorio en el que se gestionan redes de cooperación e intercambio (Artesi & Zárate, 2007).

En un complejo sistema pueden existir distintos tipos de redes:

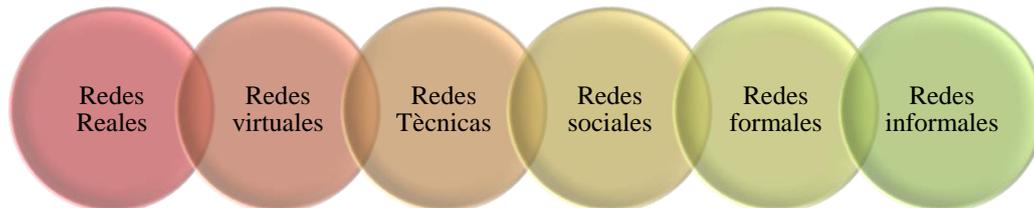


Figura 1. Tipología de redes

Fuente: (Artesi L. &, 2007)

En todas y cada una de ellas circula fluidamente la información generada por iniciativa del sector público y del sector privado, siendo la fluidez uno de los soportes de la competitividad.

En el caso del turismo, la característica propia del producto hace necesaria la intervención de una red empresarial con el objeto de optimizar los resultados de los agentes que se encuentran en el sistema y lograr mayor sinergia en la actividad.

Para medir la interacción en la red se necesitan indicadores de comportamiento que permitan observar relaciones o situaciones que establezcan:

- La existencia de ciertas relaciones entre agentes o actores sociales
- La capacidad del empresariado para generar el desarrollo, analizada a partir de la existencia de ciertos comportamientos que permitan la acumulación local.
- Las condiciones para crear sinergias, visitas a partir de existencia de interrelaciones.
- La existencia de condiciones institucionales positivas.

Considerando la tipología de redes existentes, el condicionamiento general que se plantea es la interacción de actores, interrelación de actividades generadas en un

mismo espacio que favorezcan al desarrollo de actores locales e involucramiento participativo.

2.3.Turismo responsable y desarrollo sostenible.

El desarrollo cuya esencia es netamente antrópica, ha sido la forma en que el individuo se ha allegado diversos satisfactores para alcanzar un sinnúmero de objetivos, cuyo denominador podríamos definir como el bienestar, como calidad de vida satisfactoria. Así también el nivel histórico del desarrollo, en términos generales, “ha llevado al ser humano a utilizar los recursos que ha podido tener a su alcance, transformándolos para adecuarlos a sus necesidades” (Chávez, 2011, p.20).

De acuerdo a Jiménez (2013, p.26), el concepto de desarrollo sostenible apareció en público durante la Estrategia Mundial de Conservación en 1980, y se ha convertido hoy en un en

foque más considerable de la interacción de las actividades económicas con el medio ambiente. En la XVII Asamblea de la OMT realizada en Cartagena de Indias Colombia a finales del 2007, se plantea: para que el turismo y por consiguiente el ecoturismo sea sostenible y ayude a reducir la pobreza, es necesario formular su progreso a partir de los cambios climáticos, la protección del medio ambiente y convertirlo en una fuente de empleo para los países, en particular para aquellos en desarrollo.

En base a la declaración de Río (1992) sobre el medio ambiente y desarrollo, en el contexto de su principio número doce menciona: “Reconociendo los impactos que sobre el medio ambiente tiene el desarrollo económico, se señala la necesidad de un sistema económico internacional que permita el crecimiento económico y desarrollo sostenible de todos los países, y donde las disposiciones comerciales con fines ambientales no constituyan un medio de discriminación ni una barrera para el comercio internacional” (Organización de Naciones Unidas, 1972).

La crisis ambiental puesta en manifiesto en el informe de la comisión Brundtland de las Naciones Unidas en 1987, obligó a revisar el concepto de desarrollo que hasta entonces no consideraba al medio ambiente como una variable del proceso, dando como resultado la Conferencia Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo,

celebra en Río de Janeiro en 1992 denominada la Cumbre de la Tierra, con la adhesión formal de casi toda las naciones del mundo adoptando el concepto de desarrollo sostenible como:

“El desarrollo que satisface las necesidades de la generación presente, sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras, para satisfacer necesidades actuales”

La Organización Mundial de Turismo (2002) plantea una nueva definición planteada por sobre el desarrollo sostenible: “las directrices para el desarrollo sostenible del turismo y las prácticas de gestión sostenible son aplicables a todas las formas de turismo en todos los destinos incluidos el turismo de masa y los diversos segmentos turísticos”.

En este mismo sentido Acerenza (2007) argumenta de sobremanera acerca de la sostenibilidad y el turismo determinando que:

“Los estudios realizados para conocer el impacto del turismo sobre las comunidades locales han encontrado que un programa de turismo basado en estudios adecuados, bien planificado y bien administrado, que además considere el entorno local, natural y cultural, tiene buenas posibilidades de mejorar la economía local y la calidad de vida de los residentes locales” (p.30).

Las buenas prácticas turísticas que van de la mano con el cuidado del entorno, de acuerdo a lo descrito permite mantener y mejorar las condiciones de desarrollo del entorno donde se desenvuelvan, así como también enmarcadas en un progreso económico y de avance a nivel general.

En cuanto a la sostenibilidad, “es considerada como un objetivo de protección del futuro de los recursos naturales, y se define como el mantenimiento de las capacidades ambientales a niveles que, como mínimo, eviten una catástrofe y que, en el mejor de los casos, den a las

generaciones futuras la oportunidad de disfrutar del consumo ambiental en una medida igual a la de la generación actual” (Jiménez, 2013, p. 27).

Zamorano (2012), afirma que a medida que un desarrollo humano sustentable se trabaje desde diferentes aristas como en el entorno comunitario rural o urbana, o de la misma manera empresas privadas o públicas, encaminadas al enfoque de preservación, es así como todos y cada uno de los individuos en sus realidades contribuyen y se enmarcan en la sustentabilidad.

2.3.1. Historicidad, origen y evolución

El modelo de desarrollo que ha seguido la humanidad desde hace años ha sido sobre la base de apropiarse de los recursos que naturalmente se encuentran a su alcance, tanto bióticos como abióticos. Aun cuando se afirma que la capacidad de la Tierra para proveer de recursos que sustenten la vida, es aún suficiente para una población mayor que la actual, la forma como el hombre presiona estos recursos supera en mucho su capacidad para autorregenerarse o, aún peor, esta presión que ejerce sobre los recursos existentes.

Por lo cual Chávez (2011) argumenta que los “Recursos no renovables, término que seguimos usando para referirnos a los que se agotan al ser transformados, como los hidrocarburos, aunque como hoy se afirma: ningún recurso es renovable, pues siguen siendo los mismos dentro de nuestro planeta, desde que este se consolidó en épocas muy remotas. (p. 29)

El funcionalismo en las relaciones, se convirtió, en el último siglo, en el principio esencial de la sociedad y de sus teorías del desarrollo. Ante los impactos de esta perspectiva miope se inició en la década de 1960, un debate político para integrar las cuestiones socio ambientales a los procesos de producción, de consumo y al propio pensamiento económico.

Por lo expuesto anteriormente “Esto sería el principio de la conciencia ambiental en la sociedad contemporánea, movimiento que busca, en un equilibrio entre los intereses del hombre y las limitaciones de la naturaleza, una nueva directriz para el desarrollo socio económico”. (Vigniati, 2009, p. 51).

2.3.2. Entorno socio económico

De acuerdo a la OMT (2014), el turismo es clave para el desarrollo, la prosperidad y el bienestar según los factores que se describen:

- Diferentes destinos turísticos han crecido en todo el mundo, aperturando la inversión en el sector, siendo un factor clave de progreso socio económico, industrias, competitividad mediante la obtención de ingresos, la creación de plazas de trabajo, empresas, infraestructura y servicios, dinamizando economías locales.
- En los últimos 60 años, la actividad turística presenta un continuo crecimiento, diversificación y expansión, siendo uno de los sectores de mayor envergadura económica y evolución a nivel mundial.
- A pesar de ocasionales conmociones, las llegadas de turistas internaciones han registrado un crecimiento prácticamente ininterrumpido: desde los 25 millones en 1950 hasta los 278 millones en 1980, los 528 millones en 1995 y los 1087 millones en 2013.

Considerando la incidencia actual de los movimientos turísticos, se refleja la importancia a nivel de las economías locales; en Ecuador el Ministerio de Turismo se encuentra con una misión clara la cual es convertir a nuestro país en una Potencia Turística, siendo el turismo uno de los primeros rubros y más importantes no petroleros, mediante el cambio de la matriz productiva.

Según el boletín publicado por el Ministerio de Turismo (2014), el crecimiento de turistas extranjeros es considerable, generando dentro de la balanza turística un concepto de divisas que asciende a 1251,3 millones de dólares.

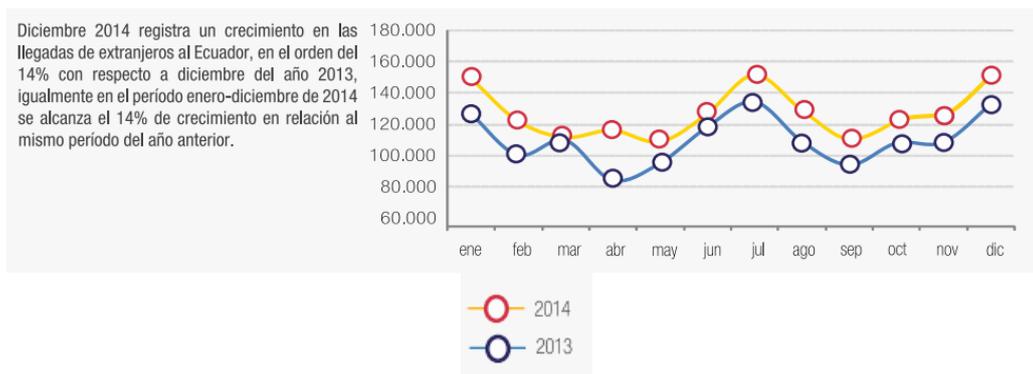


Figura 2. Entorno socio económico.

Fuente: Coordinación General de Estadística e Investigación – MINTUR

2.3.3. Aspecto Cultural

La Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura (2015) menciona que ninguna sociedad puede prosperar sin cultura y sin ésta ningún desarrollo puede ser sostenible. Así también aduce que en los últimos tiempos la cultura ha comenzado a redefinir paulatinamente su papel frente a la economía y al desarrollo. Poco se duda ya acerca de su importancia como inductora de desarrollo y cohesión social, de su relevante papel ante la cuestión de la diversidad cultural, la integración de comunidades minoritarias, los procesos de igualdad de género y la problemática de las comunidades urbanas y rurales marginadas.

La sostenibilidad ampara la idiosincrasia sociocultural de los destinos turísticos, los cuales deberán velar por la defensa de sus referentes culturales en cualquiera de las posibles manifestaciones de los mismos (arquitectura, tradiciones, historia, etc.). Aprovechando además esas iniciativas para fomentar el encuentro intercultural (Rodríguez, 2009).

Se realza además de forma especial la contribución de la cultura como factor de cohesión ante los procesos de profundización de desigualdades económicas y de tensiones de convivencia social. Esta tendencia se percibe particularmente, en la dimensión que las mismas representan en el plano de los intercambios de bienes y servicios culturales entre las economías de las naciones.

2.3.4. Intervención turística.

De acuerdo a Rodríguez (2009), los principios de sostenibilidad se refieren a los aspectos ambiental, económico, y sociocultural del desarrollo turístico, factores que forman parte de cualquier intervención alrededor del turismo.

Una intervención turística sostenible debe ser preventiva, flexible, integradora de intereses y esfuerzos, contempladora de recursos y factores: debe planificar el todo y luego jerarquizar, evaluar, corregir, organizar sobre el conjunto, sobre el territorio, actuando sobre los recursos turísticos, naturales y no naturales aplicando criterio de mercados selectivos, gestión participativa y objetivos dirigidos a la demanda para. (Cebrián, 2001, p.63)

La sostenibilidad apuesta por un uso racional del medio ambiente, que constituye un factor estratégico del turismo actual, cuando es capaz de integrar los diferentes ecológicos de cada lugar, al tiempo que intenta proteger los recursos naturales y la biodiversidad del entorno para (Rodríguez, 2009).

2.3.5. Planificación Turística.

De acuerdo con el Ministerio de Turismo del Ecuador la planificación del espacio turístico tuvo su origen en 1960. La misma que se encargó de realizar el primer inventario de los recursos naturales y culturales, e incluyó el primer sistema turístico, basado en la explotación sin control de los recursos turísticos, mirando desde el punto de rentabilidad económica efímera, que no se interesaba por la conservación y desarrollo sustentable de los atractivos turísticos naturales y culturales existentes.

Es en 1998 que el Ministerio de Turismo paso a ser independiente y empieza a planificar el desarrollo turístico del país, mirándolo al turismo como un recurso más de la economía del país, en el año 2002 con la nueva Constitución y con los artículos de inclusión en la misma con relación: al medio ambiente, la conservación y la protección de sus recursos naturales y culturales, el respeto a los pueblos autóctonos y sus expresiones culturales, dieron un giro muy importante a la planificación del espacio turístico.

Castro (2005) define a la planificación turística como el espacio turístico, el cual consiste en ordenar y acondicionar el territorio que tiene posibilidades de desarrollo turístico basado en una infraestructura y en unos recursos para atender a la corriente turística que se desplaza”. (p.31)

De acuerdo con Boullón (2012), la planificación turística del espacio es entendido como:

La interrelación entre el territorio, que es un elemento básico del desarrollo turístico en cuanto a los recursos medioambientales, artísticos o culturales de los destinos turísticos, que además es un espacio físico, destinado al emplazamiento de infraestructuras y equipamientos. Por otro lado, tenemos el turismo, que se manifiesta como una actividad económica que condiciona la ordenación del territorio, ya que necesita de éste, y lo usa, lo consume y lo transforma. (p.12)

La planificación implica considerar algunos elementos fundamentales que se deben mantener presentes tales como, tener recursos turísticos para atender a las corrientes de turistas y la posibilidad de crear una oferta y equipamiento de servicios. De igual manera se debe ordenar el territorio urbanizándolo y construyendo hoteles e infraestructuras; y así como también el de establecer objetivos de la planificación, programas, presupuestos, y periodos de tiempo para su ejecución. Dando como resultado importante el generar crecimiento económico, mediante la creación de empleo, progreso social y redistribución justa y equitativa del recurso obtenido.

2.4.Generalidades Turismo Comunitario en Imbabura

La realidad actual del Turismo Comunitario ha sido enmarcada y discutido por varios años, pero hasta la actualidad no se ha conseguido un impulso favorable y continuo, existen muchos sectores, que por falta de atención, gestión, seguimiento han desertado del trabajo turístico por lo cual:

“El turismo es la suma total de operaciones, especialmente económicas que se relacionan directamente con la entrada, estadía y movimiento de visitantes foráneos dentro y fuera de cierto país, región o ciudad” (Fernández, 1981, p.29).

“El Turismo interior, en especial en los espacios rurales no debe desplazar las actividades propias y las culturas de esos espacios geográficos, sino por el contrario estimularlos y fortificarlos” (Ascanio, 2011, p. 47).

La Federación Plurinacional de Turismo Comunitario del Ecuador (FEPTCE, 2013), en su plan establece al turismo comunitario como:

La relación directa entre la comunidad y el visitante, generando una relación intercultural abierta en el desarrollo de viajes organizados con la participación consensuada de sus miembros, propendiendo el manejo apropiado de recursos naturales, la valoración patrimonial del territorio, enfoque de los derechos culturales de los pueblos y nacionalidades, con la finalidad de distribuir de manera justa y equitativa los ingresos generados por turismo. (pag.58)

Además, el turismo comunitario es concebido como un tipo de turismo responsable, ya que incide en el respeto del medio ambiente y de la sensibilidad comunitaria. Para ayudar al visitante a mantener un comportamiento responsable, se ha desarrollado el código de conducta, publicado en el Manual de Calidad del Turismo Comunitario del Ecuador como un elemento de contribución general.

Dentro del código de operaciones de la Federación Plurinacional de Turismo Comunitario en el Ecuador (FEPTCE, 2013), en el capítulo II sobre el Turismo Comunitario cita que dicha actividad:

Tiene como principio la relación de la comunidad con los visitantes desde una perspectiva intercultural, con participación consensuada de sus miembros, garantizando el manejo adecuado de los recursos naturales, la valoración de sus patrimonios, los derechos culturales y territoriales de las Nacionalidades y pueblos, para la distribución equitativa de los beneficios generados. (p. 14).

En América Latina, específicamente en Ecuador, según estadísticas oficiales que el Ministerio de Turismo publica en el 2012, el 1,3% de turistas no residentes realizaron

actividades de turismo comunitario, frente al 2,5% de visitantes nacionales que arribaron a Centros de Turismo Comunitario; es decir, uno de cada diez turistas extranjeros y dos de cada diez turistas nacionales realizan turismo comunitario, en donde refleja que el mercado interno demanda más actividades turísticas comunitarias.

Se puede mencionar que todas las modalidades de turismo que se desarrollan en un país, están generadas por iniciativas de empresarios locales, que en su gestión producen algunos efectos, como el consumo de insumos en pueblos rurales o actividades semiagrícolas. Estos en mayor o menor medida, incorpora parte de las comunidades locales en cuanto a sus costumbres y formas de vida, con el fin de que actúen como un incentivo para que los visitantes se interioricen de sus facetas, denominado turismo rural (Boullón, 2012).

Además, se puede referir también a la concepción de turismo comunitario como “aquel en que las comunidades, de forma asociativa, pueden tener el control efectivo de sus actividades económicas asociadas al aprovechamiento adecuado de las actividades turísticas”, con el objetivo de mejorar su economía y calidad de vida de acuerdo a (Neide y Cols, 2003, p. 10).

2.4.1. Realidad nacional del Turismo Comunitario.

Dentro del código de operaciones de la FEPTCE (2013), el turismo comunitario tiene como principio la relación directa de los actores comunitarios con el visitante, estableciendo un enfoque intercultural, mediante el consenso participativo y activo de sus integrantes. Esto conduce a propender el uso y aprovechamiento racional de los recursos naturales, como también la puesta en valor de su patrimonio. Los derechos culturales y territoriales de los Pueblos y Nacionalidades, y mediante la oferta de productos y servicios de índole o relación turística se pueda distribuir de manera justa y equitativa los beneficios generados entre cada uno de los actores.

Considerando también la perspectiva económica se afirma que el Turismo Comunitario es el emprendimiento de economía social y solidaria de la comunidad, de autogestión de sus pobladores, cuyo atractivo principal es compartir las tradiciones,

usos y costumbres propias, en base al territorio, para beneficio colectivo (FEPTCE, 2013).

En el territorio ecuatoriano existen varias alternativas que se pueden citar, tal es el caso de la Red de Turismo Comunitario del Austro Pakari Ñan, la cual nace el 2 de septiembre de 2005 por decisión de 9 comunidades que ejercen la actividad turística comunitaria, con el propósito de potenciar y revitalizar las actividades culturales y la defensa del patrimonio cultural y natural de los pueblos y nacionalidades del sur del Ecuador, basados en el ejercicio del turismo con identidad territorial. Obtiene su personalidad jurídica el 8 de marzo de 2006, y está en proceso de registro ante la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, como un organismo de integración económica.

Cabe citar además a la agrupación RETHUS, una organización sin fines de lucro que actualmente cobija a 14 Iniciativas de Turismo Comunitario en la Amazonía Ecuatoriana. Cada emprendimiento y microempresa turística de la RETHUS ofrece un producto turístico diferente, con la idea de base de la complementariedad entre comunidades a la vez que busca el fortalecimiento de la Cadena Productiva del Turismo, conjugándolo con las actividades tradicionales, culturales y compatibles con las zonas y propias de cada comunidad.

Dentro de la realidad local se puede citar el caso de La Red de Turismo Comunitario “Atuntaqui” se encuentra conformada por 25 familias indígenas y mestizas las cuales ofrecen servicio de hospedaje comunitario en sus casas y fincas. Las casas se encuentran ubicadas a lo largo de todo el cantón en las parroquias de Imbaya, San Roque, Natabuela y Andrade Marín.

Otro ejemplo es a Red de Turismo Comunitario «Saraguro Rikuy», con la participación activa de las organizaciones comunitarias tanto indígenas y campesinas han organizado para la oferta de la Convivencia Comunitaria, se acondicionó 12 alojamientos turísticos en las familias indígenas (Oñakapak, Ñamarin, Las Lagunas, Ilincho y Gera) 3 establecimientos de alimentos y bebidas (La Papaya, Chamental y Sabadell). Hoy en día la RED conformado por 8 organizaciones comunitarias busca

ser cada vez más conocidas a través de la promoción y comercialización de sus iniciativas.

En la actualidad, dentro de la FEPTCE se encuentran registradas más de 100 comunidades en todo el Ecuador, específicamente 16 en la Costa, 33 en la Amazonia y 52 en la Sierra del Ecuador, realizando operaciones de Turismo Comunitario, la mayoría de ellas de acuerdo a sus realidades se encuentran basadas en un manejo articulado desde la perspectiva de redes, encaminadas al fortalecimiento y desarrollo local, encaminada a mejorar la calidad de vida de la gente.

No considerar a la comunidad como un espacio importante para el desarrollo del turismo es y seguirá siendo uno de los errores cometidos y por los que no se ha desarrollado la actividad de manera formal. Pensar que el turismo en la comunidad es una actividad solo de responsabilidad para sus involucrados también es una necesidad, así como creer que trabajar en turismo comunitario es hacerlo de manera informal y sin la necesaria calidad requerida para el éxito de su presencia de acuerdo a las apetencias del mercado.

Será inútil promover la práctica del turismo si no va a ser de utilidad para las comunidades, las comunidades no pueden estar marginadas del turismo ni el turismo puede ser ajeno a la presencia de las comunidades, pensar así mismo que el alojamiento y la alimentación son las únicas actividades en las que la comunidad puede participar, es pensar equivocadamente, son muchas las actividades productivas que pueden realizarse con base comunitaria, haciendo que estas se involucren directamente en el turismo, especialmente con las actividades que son de su tradicional conocimiento como la agricultura, la artesanía y otras. Vale el recalcar que estas actividades podrían fortalecerse aprovechando la presencia de turistas en la comunidad.

2.4.2. Historia de la geografía local.

La ciudad de Ibarra tiene un lugar privilegiado llamado la Esperanza, sitio elegido por los ciudadanos afectados después del terremoto en 1868 para refugiarse y empezar una nueva vida. Es uno de los lugares donde aún se mantienen actividades antiguas y tradicionales como la talabartería, los bordados a mano y el acogimiento a turistas

nacionales y extranjeros que visitan la zona, razones por la cual se reconoce a esta parroquia rural del cantón Ibarra y su belleza paisajística. (Ibarra, 2015).

En relación a la historia de la parroquia la Esperanza, Villegas (1988) publica que la misma es tan antigua como las poblaciones de Caranqui y Angochagua. Con la conquista de los españoles, los nobles de aquella época, pasaron a formar latifundios que fueron dejados a sus descendentes hasta el tiempo actual, esta localidad sirvió también, de acogimiento refugio a los sobrevivientes del terremoto del 16 de agosto de 1868 en la ciudad de Ibarra. Posterior a ellos, el presidente Gabriel García Moreno obligó a las Monjas Conceptas que cedieran al traslado de los pobladores, adquiriendo el predio, con un valor estimado de 7.000 pesos. Los sobrevivientes de Ibarra se asentaron en la localidad, donde pensaban edificar una nueva ciudad, reemplazando a la afectada por la naturaleza. Con todo esto se asigna a la ciudad el nombre de Santa María de la Esperanza, y como resolución, fue tomada por el Ilustre Municipio, el 17 de mayo del 1869.

La existencia de grandes haciendas atrajo a números de trabajadores como huasipungueros peones, artesanos y arrieros foráneos, que poseían recuas para el transporte de productos agrícolas a diferentes lugares del país. Estos primeros pobladores eran emigrantes oriundos de las de Machachi, Cayambe, Pesillo y Tabacundo.

Se entregaron lotes a las familias honorables de la época, para la construcción de sus viviendas, convertirlos en barrios, en base al trabajo organizado de mingas, y fomentar sus procesos constructivos como la plaza central, capilla e iglesia, convento dando forma nuevamente a la ciudad.

Como también manifiesta (Obando, 1986) que el 30 de julio del 1882 todas las edificaciones construidas y el primer barrio formó parte de la parroquia urbana de San Francisco; y en el lapso de algún tiempo un clérigo de la parroquia contando con el soporte y contribución de los feligreses, se determinó la estructura final organizativa y administrativa de la parroquia civil Santa María de la Esperanza

2.4.3. Emprendimientos de turismo comunitario.

Los nuevos escenarios del medio rural de la región indican que, su desarrollo estará basado en las habilidades y destrezas de las personas para generar mecanismos de autogestión orientados a ideas productivas que les provea de empleo, ingresos, y mejores niveles de escolaridad, de manera que les asegure la motivación y autoestima necesarios para acercarse a las condiciones de desarrollo humano adecuadas (Castillo & Quesada, 2001).

Los mismos autores explican que la empresa rural es la locación donde se hace sostenible la riqueza. Se ponen en operación recursos intelectuales, humanos, materiales y financieros para producir, transformar o distribuir productos o servicios, de acuerdo a los objetivos fijados por la organización, integrando los recursos disponibles en el medio rural.

La actividad emprendedora consiste en la capacidad de un individuo para identificar y aprovechar oportunidades que le permiten iniciar un emprendimiento, independientemente de los recursos que tenga bajo su control (BID, 2006).

2.4.4. Centros de Turismo Comunitario.

El Turismo Comunitario de acuerdo al MINTUR (2010) manifiesta que es un modelo de manejo y gestión, en el que la comunidad local utiliza su patrimonio natural y/o cultural, para generar y ofertar un servicio turístico caracterizado por la masiva participación de sus integrantes y comuneros en la planificación y ejecución de acciones correspondientes a potenciar el destino sostenible y la población local mediante la inversión de los ingresos generados por la actividad.

En base al sustento legal existente, y la argumentación de la normativa correspondiente se acuerda que en el Art. 3, numeral e) de la Ley de Turismo, refleja las iniciativas y participación comunitaria indígena, campesina, montubia y afroecuatoriana, y demás pueblos y nacionalidades existente, manteniendo y preservando su cultura, tradiciones fortaleciendo su identidad, cuidando el entorno ambiental mediante la participación activa y la facilitación de servicios turísticos.

En los términos previstos en la ley y sus reglamentos; en el Art. 4, literal a), de la Ley de Turismo, reconoce que la actividad turística es una sinergia entre la iniciativa privada y comunitaria o de autogestión, mientras que el Estado debe fortalecer las actividades mediante el fomento y promoción de un producto turístico competitivo.

El Art. 12 de la Ley de Turismo afirma que cuando las comunidades locales se encuentren organizadas y capacitadas para ofertar servicios turísticos, recibirán del Ministerio de Turismo, en igualdad de condiciones todas las facilidades necesarias para el desarrollo de estas actividades, las que no tendrán exclusividad de operación en el lugar en el que presten sus servicios y se sujetarán a lo dispuesto en esta ley y a los reglamentos respectivos.

A nivel local y nacional es fundamental y prioritario incrementar los estándares en la prestación de los servicios turísticos en los centros de turismo comunitario, siendo el caso de que es un entorno rural y no por ello disminuirá su calidad o excelencia en el servicio.

El Centro de Turismo Comunitario Shayari, es un referente en la provincia de Sucumbíos, al constituirse en el primer registro de su actividad ante el órgano rector el Ministerio de Turismo, el cual actualmente opera con visitantes nacionales y extranjeros, en donde se puede encontrar hospedaje en cabañas tradicionales, alimentación, guianza, danzas y cosmovisión indígena; es un proyecto, conformado por 14 familias que trabajan en forma directa o indirecta en la operación turística, lo que permite mejorar las condiciones de vida de sus integrantes. Este emprendimiento inició su gestión de turismo comunitario en el año 2004.

Al 2016, la Fundación “Sembrando Nuestro Futuro”, ubicada en la Parroquia Rural Santa Catalina de Salinas, es un claro ejemplo de desarrollo turístico, porque dentro de su oferta cuenta con varios emprendimientos, que han sido consolidados con el tiempo. Todo este elemento ha sido clave por la organización comunitaria existente, el empoderamiento de la población es fundamental, así como también la articulación de sus actores y líderes locales. Entre las muestras turísticas principales destacamos al Bombódromo, El Centro Gastronómico Palenque, Museo de Sal, Sala Etnográfica, Estación del Tren de la Libertad.

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

La Parroquia Rural La Esperanza, está situada al suroeste del cantón Ibarra a 2430 metros sobre el nivel del mar, perteneciente al Cantón Ibarra, provincia de Imbabura. El Gobierno Autónomo Descentralizado y su jurisdicción se encuentra conformado por cuatro barrios y doce comunidades que viven en un entorno intercultural.

En la parroquia se asientan familias indígenas y mestizas, el idioma predominante es el Quichua y castellano, a lo largo del tiempo conservan sus costumbres, tradiciones y leyendas. Considerando la importancia local y resaltando las bondades de esta localidad se decidió generar un proceso investigativo mediante la identificación de los principales emprendimientos, ubicados en el entorno de estudio con el fin de evaluar su realidad y conocer las condiciones de calidad y de servicio.

3.1. Generalidades.

La Parroquia Rural La Esperanza, pertenece al cantón Ibarra, Provincia de Imbabura. Está situado al Sureste de la parroquia urbana de Caranqui fue fundada el 30 de julio del 1882.

Se encuentra sobre la conformación geográfica del volcán Imbabura frente a las Hoya del Rio del Chota a una altura aproximada de 2.700 hasta los 4.630 metros sobre el nivel del mar.

Tabla 1.

Límites de la Parroquia Rural San María de la Esperanza

Ubicación	Referencias
Norte	Las comunidades de San Francisco, Santa Rosa, Santa Lucia; que pertenecen a la parroquia Urbana San Francisco
Noroccidente	Barrió Monjas; que pertenece a la parroquia Caranqui.
Sur	Estribaciones y laguna Cubilche, Loma de Cacholoma, Curiquitoma, hasta el cerro Imbabura; estos puntos limitan con la parroquia de San Pablo cantón Otavalo.
Este	Rio Tahuando y la quebrada de Pungohuayco, que limita con la parroquia de Angochagua.

Oeste	La Quebrada Seca y las comunidades de San Cristóbal, Naranjito y San Luis, a la vez limitan con la parroquia de Caranqui.
-------	---

Fuente: Obando (1986)

Según el censo del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (2010), la Parroquia de La Esperanza cuenta con una población de 2470 habitantes, los mismos que se encuentran distribuidos en cuatro barrios y doce comunidades, los cuales tienen como lengua oficial el castellano y el quichua, además el 60 % de su población es católica y el 40 % es evangélica.

División Política de la Parroquia la Esperanza, se divide en:

Tabla 2.

División Política de la Parroquia La Esperanza.

GOBIERNO PARROQUIAL DE LA ESPERANZA	
Barrios	San Francisco
	San Pedro
	Santa Marianita
	Rumipamba
Comunidades	San Clemente
	Chirihuasi
	Cashaloma
	El Abra
	San José de Chaupilan
	Paniquindra
	La Florida
	Pungohuayco
	Rumipamba Grande
	Rumipamba Chico
	San José de Cacho
	La Cadena

Fuente: Línea Base Diagnóstico Parroquial.

La parroquia de La Esperanza posee una superficie de 4026 hectáreas. La misma que está conformada por tierras cultivables en un 50%, tierras de pastoreo en un 15%, y el resto se encuentra en estado natural creando grandes franjas de conservación de recursos hídricos.

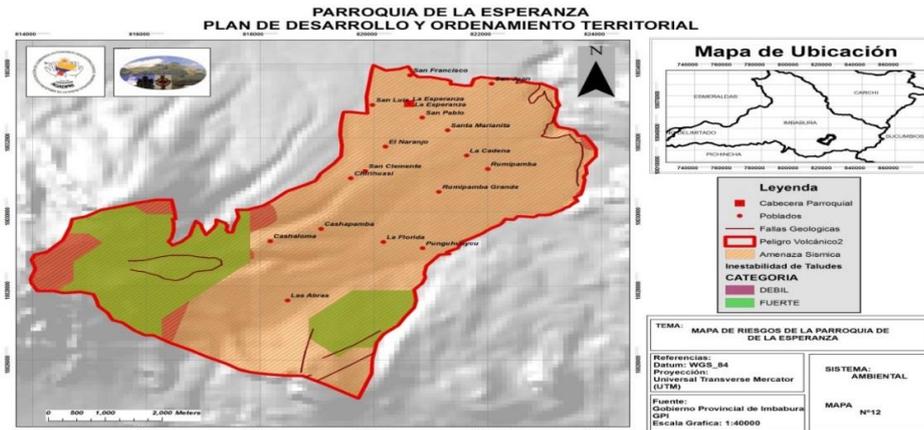


Figura 3. Mapa de la Parroquia la Esperanza

Fuente: Línea Base Diagnostico Parroquial PDOT (2014 -2019).

3.1.1. Clima

La Esperanza posee un rango relativamente amplio, que va desde los 8 °C hasta los 12 °C, señalando que la variación de la temperatura tiene relación con la altura, es así que en las zonas altas las temperaturas son más bajas, como en las comunidades de El Abra, Paniquindra, Cashaloma, Chirihuasi, que están ubicadas en las partes altas de la parroquia.

3.1.2. Flora

Por la acción de actividades productivas primarias tanto agrícolas como pecuarias se invaden áreas de bosques naturales y en especial los páramos, los mismos que han sido remplazados por pastizales y áreas agrícolas. Los bosques naturales se conservan con quebradas y pendientes abruptas. La vegetación se caracteriza por la presencia de especies nativas como: Arrayan (*Luma apiculata*), Cedro (*Cedrus*), Cerote (*Hesperomeles obtusifolia*), Pumamaqui (*Oreopanax ecuadorensis*), Palma de cera (*Ceroxylon*), Aliso (*Alnus glutinosa*), Laurel (*Laurus nobilis*).

El sistema ambiental es parte de las fortalezas de la parroquia de La Esperanza, la cual debe ser bien manejada por los miembros parroquiales y sus moradores, debido a que constituye la esencia de la vida por la interrelación que presenta con los ámbitos de desarrollo económico, cultural, social, y político que promueve el desarrollo de este territorio.

3.1.3. Fauna

El registro del tipo de especies faunísticas existentes, fue un trabajo realizado mediante el levantamiento técnico con personal experto de la Unidad de Medio Ambiente del Municipio de Ibarra, y además con la colaboración de los moradores del sector, destacando entre la fauna: aves como: (Vencejo, garza, jilguero, paloma, cuturpilla, entre otros), mamíferos como conejos (*Oryctolagus cuniculus*), lobo de páramo (*Pseudalopex culpaeus*), raposa (*Didelphimorphia*), zorrillo (Mephitidae); insectos, reptiles como lagartijas (*Psammodromus hispanicus*), sapos, etc).

3.1.4. Actividades económicas

Sector primario

El sector primario comprende las actividades de extracción directa de bienes naturales, sin transformaciones, dentro de este sector se encuentra la producción agrícola, pecuaria, forestal, piscícola y minería; este sector en algunas comunidades no representa la principal fuente de ingresos económicos, debido a que es considerada como una actividad complementaria de subsistencia y autoconsumo familiar; la mayor parte de la población se dedica a actividades de prestación de servicios no profesionales en actividades de la construcción.

3.1.5. Sector secundario

La actividad económica de la mujer de la parroquia es eminentemente artesanal. Se caracteriza por la elaboración y diseños de bordado a mano de las prendas de vestir como: blusas, vestidos, camisas, etc.

El 80% de la Población Económicamente Activa femenina de las comunidades y barrios se dedican a esta actividad, sus productos son comercializados a intermediarios en las ferias internas, y en el cantón de Otavalo.

3.1.6. Servicios turísticos

En la parroquia se manejan en la actualidad emprendimientos de turismo comunitario, restaurants, varios tipos de alojamiento y alimentación, aprovechando los valores culturales y los sitios de atractivo turístico como el volcán Imbabura, Cubilche, Cascadas en el río Tahuando, paisajes indescriptibles y las artesanías elaboradas en las comunidades; actividad que genera importantes ingresos económicos en las familias, pero aún no se encuentran desarrolladas en su totalidad.

3.2. Turismo

La terminología del turismo nace aproximadamente en el siglo XVII, cuyo origen se desprende del latín “tornus” cuya significación se refiere a movimiento o vuelta, en la época de la revolución industrial.

El turismo es un elemento fundamental en las sociedades, desde sus inicios, hasta la actualidad, el cual consiste en el desplazamiento voluntario temporal de individuos o grupos de personas que, por motivos de ocio, recreación, descanso, esparcimiento, cultura o salud, se trasladan de su lugar de residencia habitual a otro distinto, en el que no desarrollan ninguna actividad remunerada, generando diversas interrelaciones de connotación económica, social, cultural y tecnológica. (De la Torre, 1984, p.43).

En la actualidad, el turismo es parte de la vida cotidiana de las personas. Así, a criterio de Palafox (2005), el turismo es una actividad que presta servicios que no se elaboran en una fábrica, los cuales son intangibles, ya que no se pueden tocar hasta el momento de consumirlos, y lo más importante es que son heterogéneos, es decir, diferentes e inseparables del individuo que los presta. En consecuencia, cada persona es diferente y, por tanto, el servicio variará de acuerdo con la calidad y la atención con las que se brinde.

Considerando de la misma manera a la concepción anterior, el turismo es el movimiento de personas que abandonan temporalmente el lugar de su residencia permanente, por cualquier motivo relacionado con el espíritu, su cuerpo o su profesión (Quesada, 2007).

La (OMT, 1991) propuso una definición según la cual el turismo comprende a las acciones que realizan los individuos en sus viajes y permanencias en territorios diferentes al de su cotidianidad, por un lapso de tiempo menor a un año, con fines de esparcimiento, negocios y recreación, sin descartar otras actividades complementarias.

Considerando la importancia del turismo en su contexto, podemos describirlo como un aspecto fundamental dentro de la vida cotidiana del ser humano desde sus inicios, en donde se pretende explorar, recorrer y conocer nuevos territorios, diferentes al del entorno habitual en tiempos determinados; permitiendo enriquecer su cultura y mejorando la interrelación social. El turismo consiste desde el punto de vista del autor con el desplazamiento voluntario de personas por motivos de ocio, recreación o esparcimiento fuera del lugar de residencia por un tiempo determinado en donde se produce una interrelación directa con el entorno a visitar.

3.3. Tipos de investigación.

A continuación, se describen los tipos de investigación que fueron utilizadas en el desarrollo del estudio, según Posso (2010) y Hernández (2006).

Investigación de Campo, aplicada para interpretar y solucionar alguna necesidad o problemática en un momento o lugar determinado. Las investigaciones son trabajadas en un ambiente natural en el que están presentes las personas, grupos y organizaciones, las cuales cumplen el papel de ser la fuente de datos para ser analizados. La aplicación de este procedimiento implica el conocimiento in situ de la realidad local, aspecto fundamental para identificar necesidades y la problemática planteada.

Investigación documental y bibliográfica consistió en la revisión de información base para el desarrollo del estudio, donde se considera la etapa de explorar qué se ha escrito

en la comunidad científica sobre una determinada temática. En este caso particular se presentó cierta dificultad en la obtención de documentos o publicaciones referentes a la Parroquia la Esperanza.

Investigación descriptiva permitió especificar propiedades, características y rasgos importantes describiendo tendencias de unidades naturales como organizaciones y comunidades concretas. Dentro de la realidad en la que nos manejamos el estudio se enfocará en conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas vinculadas en la actividad turística en la parroquia rural de La Esperanza.

3.4.Diseño de la investigación.

La investigación ha sido de corte transversal facilitando el desarrollo del proceso investigativo, en el que se levantó la información necesaria sobre los emprendimientos de turismo, desarrollo sostenible y red turística de la Parroquia La Esperanza.

Al referirse a la evaluación y al diseño de red de turismo, considerablemente consiguió indagar en un tema poco difundido en el medio, teniendo en consideración la realización de un estudio exploratorio, teniendo como base la revisión bibliográfica y documental.

Es un estudio de tipo descriptivo, donde se caracterizó un fenómeno particular, resaltando sus rasgos diferenciados; además fue necesario que los datos recogidos sean organizados y analizados, derivando a conclusiones significativas.

La investigación de campo constituyó, un proceso sistemático, riguroso y racional de recolección, tratamiento, análisis y presentación de datos, basado en una estrategia de recopilación directa de la realidad de las informaciones necesarias para el propósito de estudio.

3.5.Población.

De acuerdo al estudio y levantamiento de información realizada por la Coordinación Zonal 1 del Ministerio de Turismo y el GAD Municipal de Ibarra, se han considerado

varios emprendimientos, iniciativas a nivel provincial de los cuales, algunos se encuentran consolidados a nivel nacional e incluso internacional, como también se han sumado los emprendimientos recabados con la visita de campo y la ficha de observación; las cuales son reconocidas por las actividades que se desarrollan en sus localidades como gastronomía, alojamiento, agricultura, entre otros; como también por la experiencia que se generan alrededor de su práctica, actualmente la población objetiva serán los emprendimientos que se encuentran en la jurisdicción de la parroquia rural la Esperanza y se muestran algunos de los principales referentes:

Tabla 3.

Listado de Emprendimientos e iniciativas de la Parroquia La Esperanza.

Nº	NOMBRE	RESPONSABLE	PARROQUIA	COMUNIDAD	TIPO
1	Turismo Comunitario "Tradiciones San Clemente"	Sr. Juan Guatemala	La Esperanza	San Clemente	Emprendimiento
2	Sarum Maky	Sr. Mauricio Benítez	La Esperanza	La Florida	Emprendimiento
3	Ñukanchi Kawsay Native Travel	Sr. Elvis Tuquerrez	La Esperanza	Chirihuasi	Iniciativa
4	Refugio Terra Esperanza	Sr. Emerson Obando	La Esperanza	La Esperanza	Emprendimiento
5	Shañu Sisa Chalet "Centro Gastronómico y Artesanal"	Sra. Anita Ayala	La Esperanza	La Esperanza	Emprendimiento
6	Casa Aída	Sra. Aida Buitrón	La Esperanza	La Esperanza	Emprendimiento
7	Talabartería Obando	Sr. Luis Obando	La Esperanza	La Esperanza	Emprendimiento
8	Casa Victoria	Sra. Victoria López	La Esperanza	La Esperanza	Emprendimiento
9	Sara Huarmi	Sra. Carmen Carlosama	La Esperanza	La Esperanza	Iniciativa
10	Gallo Rummy	Sra. Gabriela Rosero	La Esperanza	La Esperanza	Iniciativa
11	Asociación 28 de Octubre "Turismo Comunitario y Agroturismo"	Sr. Carlos Rodrigo Simbaña	La Esperanza	Chirihuasi	Iniciativa
12	Asociación de turismo Pacha Kamak "La Florida"	Sr. Juan José Criollo	La Esperanza	La Florida	Iniciativa

Fuente: CZ1 Mintur/Visita de Campo.

3.6.Muestra

La población de la investigación es un conjunto de elementos que tienen características similares y comunes que favorecen la recopilación de información primaria; en este caso se constituyen mediante el levantamiento de información de campo, y de acuerdo a los datos obtenidos por cada uno de los emprendimientos, se manifiesta que vistan aproximadamente en el año 2017 un total de 2540 turistas nacionales y extranjeros, siendo este el número total de visitantes en la parroquia en el tiempo determinado, el cual es utilizado para determinar la muestra como objeto de estudio.

Al ser un muestreo no probabilístico el procedimiento empleado para la realización del muestreo se lo realizó de la siguiente manera:

1. Identificación del número de visitantes, de acuerdo al registro que manejan los establecimientos.
2. Para la aplicación de la encuesta se consideró definir fechas o actividades dentro de la parroquia que generen mayor demanda de visita, y entre el más destacado se encuentran los eventos programados en el mes de julio del 2017 por la celebración del Inti Raymi.
3. La aplicación de los instrumentos se desarrolló los días sábados y domingos del mes de Julio en los diferentes espacios de concentración de personas (plaza central, emprendimientos, corrida de toros, bailes y danzas populares de Inty Raymi).
4. Este procedimiento permitió identificar la gran diversidad de visita local, nacional e internacional en la parroquia, así como también definiendo una segmentación de quienes se encontraban alojados en los establecimientos, y así como también los visitantes que lo hacían un solo día, con un rango de edad que va desde los 18 a 65 años de edad.
5. Arrojanando un total de 192 encuestas aplicadas en la parroquia.

3.7.Técnicas de Investigación.

La entrevista permitió la recolección de datos, en base a una serie de preguntas estructuradas; fueron aplicadas a todos los emprendedores de Turismo de la parroquia rural La Esperanza; manejadas con cierta flexibilidad, dejando que el entrevistado responda las interrogantes generadas, y además se evitó el uso de terminologías

complejas, y de existir las se realizaba una explicación referente a término poco conocidos.

La encuesta consiste en obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz, mediante un cuestionario de preguntas referidas a un tema específico de interés a investigar; en el caso particular se aplicó a los turistas que visitan la zona para conocer el nivel de satisfacción sobre la visita al emprendimiento y la calidad del servicio de acuerdo a la oferta que presenta cada establecimiento.

3.8. Instrumentos

Los Instrumentos aplicados en base a la realidad local, fueron:

Ficha de observación se utilizó para registrar datos del entorno, mediante la visita de campo, permitió la identificación de la realidad a investigar, siendo cada uno de los emprendimientos de turismo en la parroquia rural La Esperanza.

Matriz de Evaluación permitió evaluar de manera lógica cada uno de los componentes determinados de la realidad de los emprendimientos, como la calidad del servicio, su estructura orgánica, situación legal y demás actividades que complementen los servicios ofertados.

Así como también el cuestionario de entrevista, encuesta, ficha y matriz evaluativa (*Anexo I*).

3.9. Procedimientos.

Los elementos estratégicos que permitieron alcanzar los objetivos planteados son:

- Selección y ubicación de emprendimientos en la parroquia
- Caracterización de emprendimientos acorde a su actividad
- Análisis actual de oferta y calidad de los servicios de emprendimientos
- Proponer un plan organizativo y funcional
- Identificación de mecanismos para gestionar el mercado turístico
- Establecer procesos para la conformación de la red de turismo.

3.10. Consideraciones Bioéticas.

En la actualidad, el trabajo articulado es un factor fundamental a todo nivel, organizaciones, empresas y demás se enfocan en cohesionar un trabajo entre todos sus sectores; debido a que este proceso permite tener una planificación y gestión del entorno con el fin de involucrar a los actores inmersos del territorio, enmarcados en un fin, o en un objetivo en común. La determinación de una red de turismo, permite un accionar de involucramiento, con el desarrollo de fórmulas cooperativas en los principales emprendimientos de la Parroquia La Esperanza, con un enfoque de planificación territorial turística de acuerdo a la realidad local por su riqueza paisajística, clima, y entorno favorable, basado específicamente en las relaciones cooperativas y colaborativas en el destino.

**CAPÍTULO IV.
PROCESAMIENTO, ANÁLISIS, INTERPRETACIÓN Y DISCUSIÓN DE
RESULTADOS**

3.1. Análisis e interpretación de resultados.

3.1.1. Entrevista.

El Emprendimiento de “Tradiciones San Clemente” debe tener un tratamiento especial y diferenciando, debido a que es la única iniciativa que podría ser registrada como un Centro de Turismo Comunitario por las condiciones en las que se desarrolla; y a la vez cada una de las demás alternativas sumarse a la prestación de servicios de manera articulada al proponerse la red, la cual incentivaría al mejoramiento local y las condiciones de potencial turístico aprovechado adecuadamente y con un enfoque de sostenibilidad. Existen nuevos establecimientos que inician su actividad y algunos que tiene varios años en la oferta dentro del sector, el caso de Casa Aida.

Tabla 4.

Listado de Actores Entrevistados.

N°	Nombre Emprendimiento	Años de Vigencia	N° Socios / Empleados	Ubicación
1	Turismo Comunitario "Tradiciones San Clemente"	16 años	15 familias (150 personas)	San Clemente
2	Sarum Maky	2 años y 6 meses	2 personas	Antonio Mejía
3	Ñukanchi Kawsay Native Travel	1 año	1 personas	Chirihuasi
4	Refugio Terra Esperanza	10 años	2 personas. 1 ocasional	Av. Galo Plaza
5	Shañu Sisa Chalet "Centro Gastronómico y Artesanal"	7 años	2 personas 2 ocasional	Barrio San Pedro
6	Casa Aída	40 años	3 personas 2 ocasional	Av. Galo Plaza

7	Talabartería Obando	25 años	1 personas	Av. Galo Plaza
8	Casa Victoria	6 meses	6 personas	La Cadena
9	Sara Huarmi	1 año	5 personas	La Esperanza
10	Gallo Rummy	28 años	22 socios	Rumipamba
11	Asociación 28 de Octubre "Turismo Comunitario y Agroturismo"	25 años	17 socios	Chirihuasi
12	Asociación de turismo Pacha Kamak "La Florida"	5 años	16 socios	La Florida

Total: 12 emprendimientos, investigación de campo.

Antecedentes y trayectoria de Emprendimientos.

2.1. Motivación para el desarrollo y creación de su emprendimiento.

La Casa Aída es uno de los primeros emprendimientos que ha generado una importante dinámica turística desde la década de los años 80. A partir de su creación, ha recibido turistas ingleses, españoles, italianos, quienes han estado motivados principalmente por la existencia de hongos alucinógenos en el sector.

2.2. La inversión inicial para la creación de su emprendimiento.

La mayoría de los entrevistados manifiesta que cada inversión realizada ha sido por auto gestión y recursos propios, debido a que no ha existido apoyo por parte de entidades financieras evitando de esta manera el endeudamiento, es por eso que en algunos casos la infraestructura es básica, pero brinda servicios turísticos acogedores y confortables.

2.3. Limitaciones para iniciar su emprendimiento.

Uno de los principales factores que afectan a los emprendimientos ha sido el tema económico porque no se brindan las facilidades para acceder a créditos, y también se genera un limitante sobre el proceso organizativo, de participación e involucramiento en actividades turísticas.

2.4. Personas involucradas en su emprendimiento.

En el caso de San Clemente se encuentran involucrados la mayoría de comunidades, lo que resalta el trabajo asociativo, y la importancia a nivel local de la actividad turística comunitaria; y de la misma manera todas las iniciativas corresponden a procesos iniciales en base al conjunto familiar, y han crecido paulatinamente.

Aspecto legal.

3.1. Personería Jurídica y Reconocimiento legal de su actividad.

De acuerdo a la información recibida, varios de los emprendimientos no cuentan con personería jurídica ni reconocimiento formal ante los entes reguladores, tal es caso de quienes tienen años de trayectoria como Casa Aida, Terra Esperanza, Sarumaky, mientras que los restantes se encuentran en proceso de registro y consolidación a nivel local.

3.2. Actividad basada en normativa, reglamentos y leyes de la actividad turística ecuatoriana.

La mayoría de los emprendimientos cuentan con un registro en el Servicio de Rentas internas por el tema de tributación, y en el caso de quienes se encuentran en proceso de formación y consolidación para su regularización como es el caso de la iniciativa Asociación 28 de octubre “Turismo Comunitario y Agroturismo”, el cual se encuentra estructurando sus bases iniciales para involucrarse en el tema productivo y turístico fomentando la asociatividad e involucramiento de sus actores.

3.3. Aspecto legal, clave para el normal desenvolvimiento de funciones.

Existe una afirmación rotunda por parte de todos los emprendimientos, debido a que el tema legal es importante, porque se considera que deben trabajar regulados, y apegados a la normativa, con el afán de mejorar sus condiciones actuales y crear una imagen estable y eficaz, ante el cliente.

3.4.¿Su emprendimiento cuenta con escritura de terreno y propiedad del entorno donde se desenvuelve?

Cada emprendimiento consultado resalta que poseen la propiedad del terreno donde ejecutan su actividad, sino se encontrarían en la ilegalidad e invadiendo tierras; hay que considerar que muchos de los asentamientos de la parroquia se dieron de manera autónoma y con el paso de los años pudieron formalizar su propiedad. En este caso particular, la Asociación 28 de octubre y la Asociación Pacha Kamak tienen su territorio, pero aún no se encuentra definido el tema participativo por lo cual se encuentran en proceso de desarrollo para el fortalecimiento organizativo.

Base Filosófica: Visión y Misión, Política, Principios, Valores.

4.1. Emprendimiento, su visión.

Ninguno de los emprendimientos cuenta con una visión definida, es decir no han establecido de manera concreta el enfoque al que quieren llegar o convertirse a corto, mediano y largo plazo, lo que limita de cierta manera su organización. De la misma manera, en la situación de Sarumaky el Sr. Mauricio Benítez manifiesta que se está trabajando de manera conjunta con el GAD Parroquial La Esperanza, la definición de este elemento para la organización.

4.2.Emprendimiento, su misión.

Similar a la interrogante anterior, ningún emprendimiento ha manifestado ni publicado en su organización este elemento.

4.3. Políticas en su emprendimiento.

No existen políticas declaradas por los emprendimientos, únicamente los establecimientos que brindan alojamiento como es el caso de Casa Victoria, Casa Aida y Refugio Terra Esperanza, en donde manifiestan a sus visitantes que después de la primera noche de pernoctación, la salida del establecimiento es partir del mediodía (12pm). Cómo una política definida en el servicio de hospedaje.

4.4. Valores que representan a su emprendimiento

Entre las respuestas de mayor prevalencia se manifiestan el respeto, la amabilidad, la cortesía, la calidez y la atención al turista.

4.5. Describa las principales fortalezas y debilidades en su emprendimiento

Tabla 5.

FODA Emprendimientos.

Fortalezas	Oportunidades	Debilidades	Amenazas
Paisaje	Vía de primer orden	Apoyo nulo autoridades	Señalización deficiente
Precio	Accesibilidad	Baja asociatividad	Preferencia de otros destinos
Amabilidad	Alianzas estratégicas FEPP	Telecomunicación	Competencia
Gastronomía	Distancias	Políticas	Seguridad Alimentaria
Atención	Turismo Comunitario	No existe marca turística	Pérdida de identidad
Servicio	Ferias	Escaza Capacitación	Desconocimiento
Cueros	Eventos	Nulo seguimiento a emprendedores	Malas practicas turísticas
Turismo	Afluencia Turística	Proceso organizativo deficiente	Subutilización de atractivos turísticos
Artesanía	Valor agregado, trabajo a mano	Precios competitivos	Competencia

Fuente: Investigación de Campo.

Planificación de actividades.

5.1. Planificación de actividades en los emprendimientos.

Todos los establecimientos consideran importante a la planificación, pero los establecimientos de alojamiento no presentan o establecen una planificación periódica. En el caso de Tradiciones San Clemente recibe el soporte de varias operadoras turísticas, trasladando turistas hasta el sector coordinando visitas mensuales, lo que implica una planificación general. Adicionalmente Sarum Maky realiza actividades artesanales trimestralmente. Otro elemento adicional es la oferta de alimentos y bebidas en el caso de Sisa Chalet, que prevé diariamente su actividad. Y en el caso de los emprendimientos restantes de acuerdo a la visita y afluencia turística a su establecimiento realizan adquisiciones, compras y elementos necesarios para su servicio.

5.2. Planificación anual, semestral, trimestral o mensual de actividades.

Tal cual se detalla en la interrogante anterior Tradiciones San Clemente recibe el soporte de varias operadoras turísticas, trasladando turistas hasta el sector coordinando visitas mensuales. Adicionalmente Sarum Maky realiza actividades artesanales trimestralmente. En el caso de Sisa Chalet prevé y planifica diariamente su actividad. Y adicionalmente los emprendimientos restantes de acuerdo a la visita y afluencia turística a su establecimiento realizan adquisiciones, compras y elementos necesarios para su servicio.

5.3. Elementos para planificar la visita de turistas a su emprendimiento.

Los meses de junio y julio se constituyen en espacios para el desarrollo de celebraciones parroquiales y para la realización de eventos programados. Lo que refleja una organización anticipada por parte de los establecimientos para el recibimiento de turismo interno en un gran porcentaje, y turismo extranjero en un menor nivel.

5.4. En el caso que no disponga planificación, ¿por qué no lo hace?

Se manifiesta de manera general que, uno de los factores que ha influido en este aspecto es la considerable disminución considerable de visitantes y turistas al sector, lo que ha impedido parcialmente una estructura planificada.

Los emprendimientos que ofertan el servicio de hospedaje como son Tradiciones San Clemente, Refugio Terra Esperanza, Casa Aida y Casa Victoria, actualmente trabajan mediante reservaciones telefónicas, uso de información a través de redes sociales para ejecutar actividades de servicio según el requerimiento del turista.

Estructura Organizativa y funcional.

6.1. Estructura organizacional definida en los emprendimientos.

La mayoría de emprendimientos son organizaciones familiares, que generalmente carecen de una estructura organizacional. Todos colaboran en las actividades necesarias, por tanto, no existe un enfoque empresarial. No obstante, algunas asociaciones e iniciativas cuentan con una Directiva definida y elegida en asamblea general de socios, accionistas y participantes de la comunidad. Aunque, aún no se encuentran operativos ni ofertando servicios.

6.2. Manual de funciones y procedimientos en su emprendimiento.

No se encuentra definido un manual de funciones en los establecimientos, debido a que las organizaciones son manejadas desde la perspectiva familiar, con cierto enfoque empresarial; todos quienes se encuentran relacionados colaboran de acuerdo a las necesidades presentadas.

6.3. Miembros integrantes de emprendimientos.

Según lo expuesto, los emprendimientos se encuentran conformados de la siguiente manera: una de ellas representada en la estructura familiar, como es el caso de Tradiciones San Clemente, dando oportunidad a un conjunto de familias de brindar un servicio al turista. Mientras que Terra Esperanza, Shañu Sisa, Casa Aída, Casa Victoria, son iniciativas que se manejan en un entorno familiar pequeño máximo 6 personas internamente, para todas las actividades que se encuentran dentro de su oferta. Algunos establecimientos dependiendo de la época y a demanda consideran

vincular servidores de manera temporal considerando otro factor que aqueja a la parroquia que es la poca afluencia turística.

Además, en el esquema que se presenta referido a las Asociaciones, todas se encuentran representadas por número determinado de socios, los cuales participan de manera activa en las decisiones que se generan en la organización en este caso algunos como iniciativas en desarrollo, tal es el caso de la Asociación 28 de octubre y Turismo Pacha Kamak, relativamente incipientes.

Tabla 6.

Conformación de integrantes Emprendimientos 2016- 2017.

N°	Nombre del Establecimiento	#socios /empleados fijos.	#personal ocasionales
1	Turismo Comunitario "Tradiciones San Clemente"	15 familias (150 personas)	0
2	Sarum Maky	2	0
3	Ñukanchi Kawsay Native Travel	1	0
4	Refugio Terra Esperanza	2	1
5	Shañu Sisa Chalet "Centro Gastronómico y Artesanal"	2	2
6	Casa Aída	3	2
7	Talabartería Obando	1	1
8	Casa Victoria	6	0
9	Sara Huarmi	5	0
10	Gallo Rummy	22	0
11	Asociación 28 de octubre "Turismo Comunitario y Agroturismo"	17	0
12	Asociación de turismo Pacha Kamak "La Florida	16	0

Fuente: Investigación de Campo

6.4.Hombres y mujeres laborando en emprendimientos

Como se observa en la Parroquia La Esperanza se involucra al género femenino en la actividad turística, lo cual refleja la importancia e involucramiento de este sector en el desarrollo y fortalecimiento de las iniciativas turísticas, participando activamente en la preparación de alimentos, atención al cliente, entre otros; y de la misma manera en un menor valor la participación masculina, relacionada en los procesos técnico – administrativos, como eje principal en la buena atención y servicio de los emprendimientos.

Se evidencia de esta manera el rol importante que tiene la mujer en todos los ámbitos productivos, económicos y de desarrollo en la localidad, porque lo cual se debe fortalecer estos procesos de participación e involucramiento.

Tabla 7.

Personal masculino y femenino dentro de cada emprendimiento.

N°	Nombre del Establecimiento	Hombres	Mujeres
1	Turismo Comunitario "Tradiciones San Clemente"	68	72
2	Sarum Maky	1	1
3	Ñukanchi Kawsay Native Travel	1	0
4	Refugio Terra Esperanza	1	2
5	Shañu Sisa Chalet "Centro Gastronómico y Artesanal"	1	3
6	Casa Aída	2	3
7	Talabartería Obando	1	0
8	Casa Victoria	3	3
9	Sara Huarmi	1	4
10	Gallo Rummy	6	16
11	Asociación 28 de Octubre "Turismo Comunitario y Agroturismo"	8	9
12	Asociación de turismo Pacha Kamak "La Florida"	6	10
	TOTAL	99	123

Fuente: Investigación de Campo

Oferta de Servicios.

7.1. Oferta de servicios de su emprendimiento.

La Parroquia Rural la Esperanza se enfoca en la prestación de servicios tales como (alimentos, bebidas, hospedaje, actividades deportivas y recreativas) por lo cual es fundamental aprovechar estos elementos, así como también sus atractivos turísticos, para convertirlo en un potencial destino turístico, articulando acciones entre los actores locales y la consolidación de una red turística entre emprendimientos. Otro factor importante es la gastronomía ancestral y la presencia de comunidades indígenas, lo cual es una ventaja comparativa, como también la cercanía y la vía de primer orden para acceder a poblados de la Magdalena, Zuleta, Olmedo, que podrían formar parte de un corredor turístico.

Tabla 8.

Oferta de Servicio y actividades en establecimientos.

N°	Nombre del Establecimiento	Oferta de Servicios
1	Turismo Comunitario "Tradiciones San Clemente"	Alojamiento, Alimentación tradicional, Convivencia familiar, pueblo Karanki, Cultura y Naturaleza. Cabalgatas, Aventura, Ciclorutas (Cubilche, Imbabura).
2	Sarum Maky	Artesanías, Tejidos y bordados a mano, Producto con identidad cultural, con calidad de exportación.
3	Ñukanchi Kawsay Native Travel	Actualmente se encuentra en proceso de consolidación, Operador de Turismo, Recorridos en la zona, Actividades artesanales y culturales.
4	Refugio Terra Esperanza	Alojamiento, Alimentación tradicional, Servicio de Lavandería, Trekking y Deportes de Aventura.
5	Shañu Sisa Chalet "Centro Gastronómico y Artesanal"	Centro de Convenciones y Eventos, Alimentación y Bebidas.

6	Casa Aída	Alojamiento, Alimentación tradicional, Convivencia familiar, Trekking.
7	Talabartería Obando	Artesanías en cuero y exhibición demostrativa
8	Casa Victoria	Centro de Convenciones y Eventos Alojamiento, Alimentación tradicional, Convivencia familiar, Naturaleza, fotografía, huerto orgánico Cabalgatas.
9	Sara Huarmi	Actualmente se encuentra en proceso de consolidación Artesanías, Tejidos y bordados a mano.
10	Gallo Rummy	Artesanías, Tejidos y bordados a mano.
11	Asociación 28 de octubre "Turismo Comunitario y Agroturismo"	Actualmente se encuentra en proceso de consolidación el Alojamiento Comunitario, Alimentación orgánica tradicional.
12	Asociación de turismo Pacha Kamak "La Florida	Actualmente se encuentra en proceso de consolidación, artesanías, Tejidos, bordados a mano, recorridos por la comunidad.

Fuente: Investigación de Campo

7.2. Costo de servicios ofertados.

Los emprendimientos entrevistados presentan una variedad de precios de acuerdo a su oferta. Cabe destacar que existen valores accesibles en el tema referente alojamiento y alimentación, lo cual permitirá generar iniciativas promocionales, en beneficio de los turistas y de esta manera aumentar la afluencia al sector.

Hay que resaltar dos aspectos importantes en la localidad, uno referido al tema gastronómico, el cual es diverso y presenta varias alternativas como sus métodos de preparación mediante la variedad de productos agrícolas naturales existentes. Otro elemento a considerar es la cultura indígena perteneciente al pueblo Kichwa – Caranqui, la cual debe fortalecer la identidad local, en la imagen y la prestación del servicio.

Tabla 9.

Costo de la oferta de servicios por emprendimiento.

N°	Establecimiento	Precios
1	Turismo Comunitario "Tradiciones San Clemente"	Hospedaje: entre \$20 y \$30 usd por pax. Alimentación: \$8 por pax. Cabalgatas \$ 10 usd x pax la hora
2	Sarum Maky	Desde \$1 hasta \$150 por artesanía bordada a mano.
3	Ñukanchi Kawsay Native Travel	\$30 por pax. recorridos en la parroquia (propuesta)
4	Refugio Terra Esperanza	Hospedaje: entre \$10 y \$15 usd por pax. Alimentación: \$7 por pax. Trekking \$ 10 usd x pax.
5	Shañu Sisa Chalet "Centro Gastronómico y Artesanal"	Alimentación: Entre \$3 y \$5 por pax.
6	Casa Aída	Hospedaje: entre \$15 y \$20 usd por pax. Alimentación: \$7 por pax. Cabalgatas \$ 10 usd por pax la hora
7	Talabartería Obando	Desde \$1 hasta \$400 por artesanía en cuero.
8	Casa Victoria	Hospedaje: entre \$15 y \$20 usd por pax. Alimentación: \$8 por pax. Cabalgatas \$ 10 usd por pax. la hora
9	Sara Huarmi	Tentativo a ofertar desde \$10 hasta \$100 por artesanía bordada a mano. (propuesta)
10	Gallo Rummy	Tentativo a ofertar desde \$10 hasta \$100 por artesanía bordada a mano.
11	Asociación 28 de octubre "Turismo Comunitario y Agroturismo"	Aún no cuentan con precios ni servicios definidos.
12	Asociación de turismo Pacha Kamak "La Florida"	Desde \$10 hasta \$100 por artesanías bordada a mano, Recorridos desde \$10 hasta \$40 depende el sector guías nativos. (Propuesta inicial).

Fuente: Investigación de Campo

7.3. Lugares que ofrecen servicios de manera similar en la parroquia

La mayoría de turistas requieren los servicios de alojamiento y alimentación, por lo que los emprendimientos deben consolidar su oferta, mediante el trabajo articulado entre todos los actores. Existe una diferencia entre cada uno de los establecimientos referente a la calidad del servicio, lo que implica que cada uno debe entregar un valor agregado y generar satisfacción al cliente; donde a la vez se requiere mejorar los estándares de calidad y crear una imagen turística en la Parroquia.

Demanda.

8.1. Número de visitas turísticas reciben los emprendimientos (mensual, trimestral, semestral, anual).

Sólo 6 establecimientos manejan información estimada de los turistas que visitan su emprendimiento. Se sugiere a cada uno de ellos implementar un registro periódico de visitas, para obtener datos estadísticos reales, con el fin de implementar estrategias y determinar temporadas de mayor afluencia.

Hay que considerar que este elemento de registro de visitación es un factor primordial para determinar la demanda actual de los servicios ofertados por los emprendimientos y en base a ello se puede realizar proyecciones mensuales, trimestrales, semestrales y anuales.

Otro elemento a considerar es la fluctuación de visitación, la cual demuestra que no existe una gran dinámica de afluencia turística, con este proceso de buscará posicionar y aumentar la fluctuación de turistas al sector.

Tabla 10.

Estadísticas de visitación turística en los establecimientos.

N°	Establecimiento	Mensual	Trimestral	Semestral	Anual
1	Turismo Comunitario "Tradiciones San Clemente"	120	360	720	1440
2	Sarum Maky	-	-	-	-
3	Ñukanchi Kawsay Native Travel	-	-	-	-
4	Refugio Terra Esperanza	25	75	150	300
5	Shañu Sisa Chalet "Centro Gastronómico y Artesanal"	160	480	960	1920
6	Casa Aída	15	45	90	180
7	Talabartería Obando	5	15	30	60
8	Casa Victoria	50	150	300	600
9	Sara Huarmi	-	-	-	-
10	Gallo Rummy	-	-	-	-
11	Asociación 28 de Octubre "Turismo Comunitario y Agroturismo"	-	-	-	-
12	Asociación de turismo Pacha Kamak "La Florida"	-	-	-	-
	TOTAL	375	1125	2250	4500

Fuente: Investigación de Campo

8.2. Tipología de turistas que visitan con frecuencia emprendimientos en la parroquia

De acuerdo a la información recabada se evidencia la afluencia de turistas de diversas nacionalidades, cuya realidad permitirá a largo plazo enfocar mercados objetivos y potenciales para su diferente promoción.

Hay que considerar además que algunos emprendimientos no cuentan con dicha información, lo que impide de cierta manera identificar su realidad actual en afluencia por país o nacionalidad.

Tabla 11.

Procedencia del Turista.

N°	Establecimiento	Nacionalidad	Ciudad
1	Turismo Comunitario "Tradiciones San Clemente"	Francia Estados Unidos Alemania Argentina Italia Ecuador	París Los Ángeles Berlín Córdoba Roma Quito
2	Sarum Maky	-	-
3	Ñukanchi Kawsay Native Travel	-	-
4	Refugio Terra Esperanza	Estados Unidos Alemania Francia Argentina Italia Bolivia España Ecuador	Chicago Múnich París Rosario Roma Cochabamba Barcelona Quito – Ibarra, Latacunga, Ambato.
5	Shañu Sisa Chalet “Centro Gastronómico y Artesanal”	Alemania Francia Ecuador	Berlín París Quito – Ibarra
6	Casa Aída	Argentina Alemania Francia Brasil México Chile	Buenos Aires Hamburgo Burdeos Río de Janeiro Monterrey Valparaíso

		Italia Canadá Ecuador	Roma Toronto Quito – Ibarra,
7	Talabartería Obando	-	-
8	Casa Victoria	Estados Unidos Argentina Alemania Francia Chile Uruguay Canadá Ecuador	Washington Buenos Aires Múnich Marsella Santiago Montevideo Montreal Quito – Ibarra.
9	Sara Huarmi	-	-
10	Gallo Rummy	-	-
11	Asociación 28 de octubre "Turismo Comunitario y Agroturismo"	-	-
12	Asociación de turismo Pacha Kamak "La Florida"	-	-

Fuente: Investigación de Campo.

8.3.¿Dispone de un registro continuo e histórico de visitas?

Los emprendimientos que manejan un registro periódico de visita son:

- a). Turismo Comunitario “Tradiciones San Clemente”
- b). Refugio Terra Esperanza
- c). Shañu Sisa Chalet “Centro Gastronómico y Artesanal”
- d). Casa Aída
- e). Casa Victoria

De los establecimientos entrevistados sólo 5 de ellos cuentan con un registro periódico de visitas, lo que permite tener datos referenciales de nacionalidad y procedencia del turista.

8.4.Seguimiento post servicio.

Se conoce como seguimiento post servicio a una encuesta de satisfacción enviada mediante correo electrónico, o través de llamada telefónica o post servicio recibido en el sitio. Se la aplica al turista posterior a la visita realizada al establecimiento.

Ninguno de los emprendimientos maneja este procedimiento, se recomienda y sugiere implementar como un elemento clave para conocer la satisfacción del cliente, para futuras visitas, y mejorar la calidad del servicio o recibir recomendaciones generales para mejorar la atención.

Estrategias de Marketing.

9.1.Marketing como herramienta de difusión de emprendimientos

Pues al ser una parroquia rural en su totalidad la gran mayoría de emprendimientos e iniciativas han empleado el marketing de manera incipiente, como una herramienta para la venta, difusión de sus servicios y actividades. Parecería que desde sus inicios se han basado únicamente en publicaciones en prensa local, radio y en la información boca a boca de quienes visitan la localidad.

9.2.¿Herramientas de mayor uso para dar a conocer sus productos y servicios

Anteriormente, los emprendimientos consolidados durante el tiempo como Casa Aída y Refugio Terra Esperanza, Talabartería Obando, han empleado publicidad mediante prensa local y radio, donde dieron a conocer su oferta; y en la actualidad Turismo Comunitario “Tradiciones San Clemente”, Sarum Maky, Shasu Sisa Chalet, Casa Victoria son emprendimientos relativamente nuevos, pero ya emplean mecanismos nuevos y de mayor acogida como son la utilización de redes sociales (Facebook, Twitter), página web, canales de Youtube, entre otros. Se ha sugerido a las iniciativas mientras vayan consolidando su oferta de servicios puedan emplear estos mecanismos.

9.3. Valor agregado en sus productos y servicios (servicio adicional).

Entiéndase como valor agregado al servicio adicional entregado por el emprendimiento al usuario de los servicios (puede reflejarse mediante la entrega de cortesías, coctel de bienvenida, descuento por servicios, regalos, souvenirs, seguimiento post venta o trato amable, preferencial y personalizado entre otros).

Para la gran mayoría es un elemento novedoso y en su totalidad se refleja que ninguno emplea esta modalidad de servicio, lo que impide entregar un elemento adicional para el turista, dificultando conocer el agrado, la satisfacción, preferencia y la fidelización del cliente.

Normas de Asepsia.

10. Normas de asepsia, y limpieza general dentro de su establecimiento.

En esta interrogante se puede aseverar tanto por la observación in situ a los establecimientos, que algunos presentan deficiencia en presentación e imagen en general, lo cual es un elemento primordial sobre aspectos que considera el turista dentro su visita. Se refleja en su gran mayoría que los emprendimientos operativos manejan ciertos aspectos de limpieza, pero deben ser reforzados e incentivados, considerando la ruralidad y las costumbres de sus propietarios.

La limpieza general del establecimiento, asepsia y la imagen son los principales aspectos que inciden o no en la visita turística en los destinos, por lo cual en esta realidad es primordial reafirmar, generar como una actividad cotidiana en sus servicios.

Equipamiento.

11. Equipamiento de los emprendimientos.

Del 100% de los emprendimientos solo el 60% de los establecimientos cuentan con un 90% de los indicadores establecidos, lo que demuestra un déficit en el servicio ofertado, es decir no cuentan con todas las facilidades básicas en su establecimiento para recibir a turistas; de la misma manera el 20% de las iniciativas entrevistadas cuentan con servicios básicos y ningún elemento complementario, para lo cual se sugiere implementar a corto, mediano plazo, y así consolidar su oferta de servicios a nivel parroquial.

Tabla 12.

Equipamiento y Tecnología.

N°	Nombre Emprendimiento	Luz eléctrica	Agua Potable	Teléfono	Celular	Computador	Wifi	Gas	Transporte	Lavadora	Secadora	Refrigerador	Vajilla	Hab Sen.	Hab Dobl	Hab Trip
1	Turismo Comunitario "Tradiciones San Clemente"	X	X	X	X	X	X	X	-	X	-	X	X	X	X	X
2	Sarum Maky	X	X	X	X	X	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3	Ñukanchi Kawsay Native Travel	X	X	X	X	X	-	X	-	-	-	-	-	-	-	-
4	Refugio Terra Esperanza	X	X	X	X	X	X	X	-	X	-	X	X	X	X	X
5	Shañu Sisa Chalet "Centro Gastronómico y Artesanal"	X	X	X	X	-	X	X	-	-	-	X	X	-	-	-
6	Casa Aída	X	X	X	X	X	X	X	-	X	-	X	X	X	X	X
7	Talabartería Obando	X	X	X	X	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
8	Casa Victoria	X	X	X	X	X	X	X	-	X	-	X	X	X	X	X
9	Sara Huarmi	X	X	X	X	-	-	X	-	-	-	X	-	-	-	-
10	Gallo Rummy	X	X	X	X	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
11	Asociación 28 de Octubre "Turismo Comunitario y Agroturismo"	X	X	X	X	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
12	Asociación de turismo Pacha Kamak "La Florida"	X	X	X	X	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Fuente: Investigación de Campo.

Tratamiento de desechos sólidos y líquidos.

12.1. Mecanismos empleados para el manejo de desechos orgánicos en su parroquia

El 80% de establecimientos no cuenta con un manejo especializado de los desechos producidos, es decir se basa específicamente en recolectar en tachos de basura de manera total sin realizar ningún tipo de clasificación. Los desechos son transportados al contenedor de cada barrio, para ser trasladado hacia el centro de recolección de la ciudad. Casa Aida y Casa Victoria, parcialmente realizan una clasificación de residuos y utilización elementos orgánicos como abono en sus parcelas.

12.2. Planta de tratamiento para el manejo de desechos líquidos en la parroquia.

En base a la información entregada por los entrevistados, la parroquia rural La Esperanza no cuenta con una planta específica de tratamiento de desechos líquidos, pero en acercamiento con el GAD Municipal de Ibarra manifiesta que se han invertido un aproximado de 29 millones de dólares en una planta de tratamiento en la ciudad de Ibarra. Esta iniciativa beneficiará a más 197 mil habitantes de todo el cantón; como también el proyecto permitirá depurar el cauce del Río Tahuando, y fortalecer la industria turística de la Región.

Cosmovisión Andina.

13.1. Lenguaje Kichwa como idioma materno

El 65% de los entrevistados manifiestan que aún conservan la lengua Kichwa como idioma materno, mientras que el 35% restante de dueños o propietarios no tienen descendencia indígena, son mestizos y utilizan el español como medio de comunicación.

13.2. Mantienen sus tradiciones ancestrales de vestimenta.

El 65% de los entrevistados manifiestan que aún conservan su vestimenta ancestral tradicional, mientras que el 35% restante de dueños o propietarios no tienen descendencia indígena, son mestizos, lo que ha incidido en la pérdida identitaria.

13.3. Creencias, parte de su diario vivir.

Entre las celebraciones, el Inty Raymi se ha consagrado como una de las fiestas más importantes de esta parroquia. La misma proyecta su pensamiento y diferentes formas y modos de vida.

Adicionalmente, la existencia de mitos, creencias y supersticiones se encuentran presentes como parte de la cultura Kichwa. Todos estos elementos reflejan la riqueza étnica de la zona, la cual debe ser aprovechada de manera complementaria a la oferta actual.

13.4. Manejan técnicas ancestrales, para la preparación de alimentos.

Dentro de algunos casos puntuales como Turismo Comunitario San Clemente y Shañu Sisa Chalet “Centro Gastronómico”, manejan una técnica ancestral para la preparación de los alimentos, la cual se denominada Pachamanka, que consiste en un proceso de cocción ancestral bajo la tierra con un vapor intenso producido por el calor de piedras incandescentes dentro de un hoyo cavado en la tierra. Pacha significa universo y manka olla, practicados en equinoccios y solsticios, ya que algunos alimentos potencian su valor nutricional.

Los establecimientos restantes que ofertan el servicio de alimentación, de igual forma utilizan una técnica ancestral para la preparación gastronómica mediante el uso de leña, el cual otorga un sabor distinto en la preparación de alimentos.

Pregunta. 14.

Comunicación

14.1. Desarrollo comunitario en su emprendimiento

El 80% de los entrevistados manifiestan que es fundamental impulsar a toda la comunidad, uno de los elementos observados es la generación de oportunidades de

empleo para personas de la comunidad en los emprendimientos. De la misma forma la participación activa en mingas y actividades comunales en la zona, generan espacios de concertación local y pretenden mejorar las relaciones de contribución entre actores de toda índole en la parroquia

14.2. La articulación de actores permitiría el desarrollo turístico de la parroquia.

De la totalidad de los entrevistados, el 100% coincide que la articulación de actores es clave fundamental para potenciar la actividad turística en la parroquia, pero de cierta manera se evidencia que existen intereses individuales y que cada uno trabaja de acuerdo a sus capacidades y de forma autónoma, lo que impide el desarrollo de la actividad turística.

14.3. Trabajo de manera articulada con los emprendimientos a nivel parroquial

El 100% coincide que la posibilidad de trabajar de manera conjunta permitiría mejorar las condiciones actuales de la oferta turística parroquial; pero existen ciertas diferencias de criterio. Diferencias de concepción desde la perspectiva indígena – mestiza, ya que no se concuerda con ideología, temas de confrontación, debido que no existe una buena relación entre pobladores de la localidad.

14.4. Asambleas generales de comunicación sobre actividades priorizadas y de intervención

El 90% hace referencia a que el GAD Parroquial, es el ente encargado de generar asambleas comunitarias para dar a conocer actividades prioritarias en la zona, de acuerdo a lo expuesto se han generado en el año 2016 un total de cuatro (4) asambleas, donde se socializa prioridades en la parroquia para una correcta toma de decisiones.

Participación e involucramiento con otros actores.

15.1. Involucrados con los actores locales a nivel parroquial.

El 100% de los entrevistados afirman que es fundamental mejorar la relación actual de los pobladores, y de la misma manera generan espacios de articulación entre actores, tanto a nivel comunitario, como también a nivel local e inter parroquial, con el fin de

crear un corredor turístico de la zona, el cual podría iniciar desde la Esperanza, incluir a Angochagua y Zuleta. Estas iniciativas permitirán el desarrollo y fortalecimiento turístico de las parroquias.

15.2. Beneficios de acuerdo al trabajo conjunto entre todos los emprendimientos.

Desde la perspectiva general de los actores locales existe interés de participación mancomunada. Uno de los principales beneficios sería el contar con una diversificación de la oferta actual, como también una mejor estructura organizativa interna y comunitaria. Otro elemento a considerar es reforzar las condiciones actuales del servicio con la implementación de capacitaciones del talento humano, formalización y reconocimiento de sus emprendimientos.

15.3. Realidad local, (comuneros, familias, dirigentes) apoyarían la articulación de trabajo turístico y sus emprendimientos

Considerando la realidad actual, un 80% de emprendimientos manifiesta que apoyaría la articulación desde cada una de sus realidades.

Cabe mencionar que uno de los elementos que ha impedido el desarrollo de estas iniciativas a nivel local ha sido el deficiente apoyo, seguimiento y gestión por parte de los representantes parroquiales, comuneros y líderes en el tema organizativo; como también el empoderamiento por parte de los actores privados en la actividad turística; y en algunos casos por intereses personales, malos entendidos y deficiente comunicación interna. Otro factor adicional que tiene incidencia es débil soporte desde organismos públicos y privados en la zona.

15.4. Red de turismo comunitario, alternativa viable para el Buen Vivir

Dentro del contexto general de información recibida, más del 90% de entrevistados afirma que es imprescindible generar espacios de articulación de actores, como también alternativas como una red de turismo o un circuito integral inter parroquial. Desde la perspectiva del investigador se refleja dentro de la parroquia ciertos intereses personales, e individualismo en el accionar diario, además que no existe una buena relación interna, para lo cual se propondrá un plan de capacitación y fortalecimiento del talento humano.

Calidad de servicio.

16.1. La cortesía y amabilidad son elementos que practican en su organización.

Del 100% de emprendimientos solo el 70% de los entrevistados que se encuentran operativos (7), han demostrado cordialidad, amabilidad y cortesía en el servicio ofertado, pero hace faltan reforzar procedimientos de atención y capacitación del talento humano en entregar valor agregado al servicio.

16.2. Elementos imprescindibles para entregar calidad en el servicio.

En su gran mayoría, las respuestas de los emprendedores coinciden, pues afirman que el Saludo, Bienvenida, Atención y Despedida en el establecimiento son factores claves a la hora de tomar decisiones para optar o no por un servicio, complementando dichos elementos con la limpieza, la cordialidad, amabilidad, resolución de conflictos y atención personalizada.

16.3. Proactividad en la prestación del servicio.

Del 100% de emprendimientos, solo el 70% de los entrevistados se encuentran operativos.

No cuentan con un personal amplio y extenso, debido a que a la actualidad la afluencia de visitación ha disminuido considerablemente, muchos de los propietarios realizan funciones adicionales y complementarias tales como guianza, atención al cliente, mesero, entre otras, siendo de cierta manera un limitante en la proactividad del servicio.

16.4. Evaluación periódica de los emprendimientos dentro de cada uno de los territorios.

En su totalidad afirman que este debe ser un trabajo y accionar del ente rector de la actividad, el Ministerio de Turismo, y de la misma manera articular acciones con el GAD Municipal de Ibarra, el GAD Provincial de Imbabura, y cada instancia de acuerdo a sus competencias, de manera habitual realizar evaluaciones de oferta de servicios, infraestructura y demás elementos de los emprendimientos con el fin de mejorar las condiciones de servicio en beneficio del turista.

Idioma

17.1. Idioma inglés para comunicarse con turistas extranjeros.

Sólo dos emprendimientos manejan un nivel medio avanzado del idioma inglés, (Refugio Terra Esperanza y Tradiciones San Clemente) lo cual facilita una relación directa y asertiva con el turista extranjero.

17.2. Es un limitante no manejar un idioma adicional a la lengua materna.

El 100% de los emprendimientos afirman que es una debilidad latente en la parroquia, que no se maneje un idioma adicional como lo es el inglés, considerando que, en un 70% los entrevistados son bilingües, ya que manejan el español y el Quichua, en su cotidianidad.

17.3. Idioma adicional al inglés

El 70% afirma que deberían aprender italiano, francés, alemán, mientras que el 30% restante se interesan por mejorar completamente el inglés.

Alianzas con empresas de Turismo.

18.1. Agencias u operadora de turismo.

Turismo Comunitario San Clemente mantenía una relación con Klein Tours, quienes realizaban la intermediación para que turistas visiten la comunidad; a la actualidad manejan grupos directamente bajo reserva; mientras que las demás iniciativas y emprendimientos no cuentan con algún relacionamiento con agencias u operadores. La visitación se la realiza directamente en cada uno de los establecimientos, y de acuerdo a los canales de comunicación que manejan.

Aceptación y participación de la comunidad.

19.1. Elementos importantes para el desarrollo turístico de la parroquia rural La Esperanza

Dentro de las principales fortalezas a nivel parroquial descritas por los entrevistados se resalta el entorno natural, el paisaje, la cultura, la vestimenta, la gastronomía; y a la actualidad la vía de primer orden que facilita el traslado, tanto desde la ciudad de Ibarra, como la provincia de Pichincha. Todos estos elementos aprovechados de manera adecuada pueden convertir a la Parroquia en un destino potencial de visita.

19.2. Conformación de un Centro de Turismo Comunitario (CTC) .

Se ha manifestado que la realidad de la Parroquia la Esperanza es compleja por su diversidad y amplitud de territorio para lograr consolidarse como un Centro de Turismo Comunitario, pero con un trabajo a corto, mediano y largo plazo, enfocadas en la oferta de servicios en el destino, esta propuesta permitiría afianzar el trabajo conjunto de todos los actores locales, tanto instituciones públicas y privadas, buscando el beneficio colectivo, y a su vez se convertirían en un eje dinamizador de la economía local. Otro elemento complementario a resaltar sería el diseño de un circuito turístico que involucre a las Parroquia de La Esperanza – Angochagua - Zuleta, como alternativa complementaria a la oferta actual.

19.3. Aceptación entre todos y cada uno de los emprendimientos para un trabajo articulado.

En base a lo expuesto y recabado existe cierta dificultad de entendimiento entre los actores locales; pero a su vez ponen en manifiesto que sería un mecanismo idóneo, el trabajar de manera articulada; en este sentido se debe generar una propuesta de capacitación que permita concienciar a la comunidad y a los emprendimientos la importancia de la actividad turística, sus beneficios, pero sobre todo el valor de aunar esfuerzos para trabajar ligados a un solo objetivo en común, como es el desarrollo de la actividad turística en la Parroquia.

Ficha de evaluación de expertos.

Dentro de la investigación se ha considerado incluir el criterio técnico de expertos, los cuales, desde su perspectiva técnica – profesional, siendo funcionarios del Ministerio de Turismo, entre rector de la actividad turística, han contribuido con su conocimiento para resaltar los elementos distintivos de cada establecimiento. Adicionalmente en este aspecto valoraron a cada uno de los emprendimientos, en base a su experticia y conocimientos en el área de trabajo, que a cada uno corresponde, considerando unidades técnicas importantes para el desempeño del ámbito turístico tales como:

- Unidad de Registro y Control Turístico URC (Ing. Gabriela Cadena)
- Unidad de Planificación de Destinos Turísticos UPD (Arq. Felipe Orquera)
- Unidad de Asesoría Jurídica UAJ (Dr. Francisco Cabezas)
- Coordinador Zonal 1 MINTUR CZ1 (Sr. Pedro Santistevan)

Es decir, se incluye el **valor de uso y aprovechamiento** acorde a su expectativa de cumplimiento. No se consideró en la aplicación del instrumento a las **iniciativas** ya que no se encuentran aún en funcionamiento.

Se resaltan dentro de la matriz de evaluación dos aspectos importantes a valorar y son:

- a. **Viaje satisfactorio, con una aceptación de 1 a 5**, siendo uno, el valor más bajo y 5 el valor más alto; y de la misma manera,
- b. **Experiencia de vida, con una aceptación de 1 a 5**, siendo uno el valor más bajo y 5 el valor más alto.

Todo esto como parte de las concepciones actuales para el desplazamiento, aceptación y disfrute del turista en el destino.

Viaje Satisfactorio y Experiencia de Vida:

Variables X, representan a nivel: Bajo (1), Medio (2 – 3) Alto (4 – 5)

Frecuencia Y está representada por el número asignado de 1 a 5 de las siguientes variables:

- Antecedentes y trayectoria, Aspecto Legal, Visión, Misión (valores), Planificación, Estructura organizacional, Oferta, Demanda, Estrategia de Marketing, Equipamiento, Tratamiento de desechos, Cosmovisión, Comunicación, Participación, Calidad en los servicios, Idioma, Alianzas estratégicas, Aceptación local comunitaria. (Ver Anexo)

a. Turismo Comunitario Tradiciones San Clemente

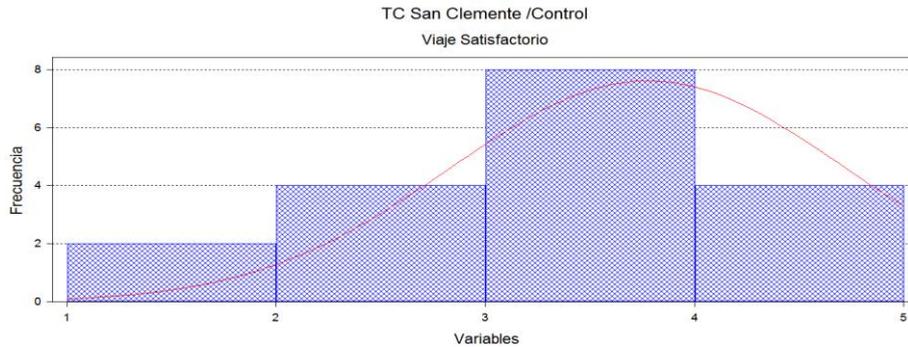


Figura 4. Viaje satisfactorio - Tradiciones San Clemente URC.

Fuente: Gabriela Cadena URC (MINTUR, 2017).

Para la Unidad de Registro y Control este emprendimiento, los aspectos más relevantes son misión, visión, estructura organizacional, equipamiento, entre otros elementos de aspecto, debido a que en la actualidad se encuentra en funcionamiento, recibiendo afluencia turística variada. Todos estos elementos representan aspectos prioritarios para que el turista tenga una visita placentera, acogedora y satisfactoria.

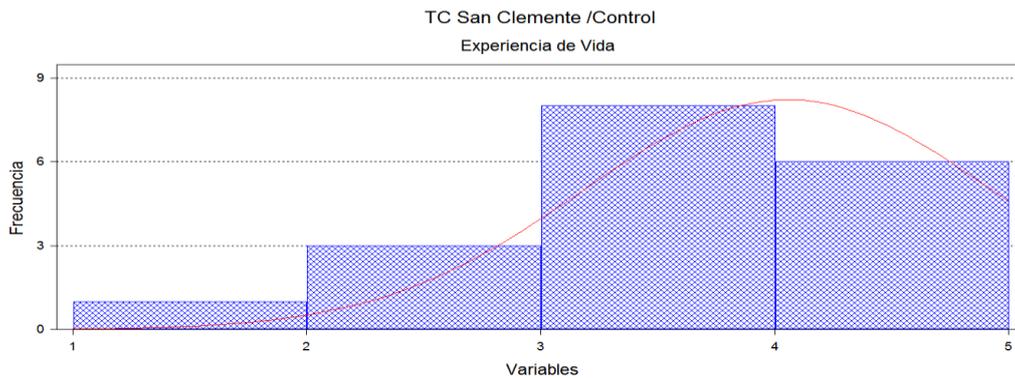


Figura 5. Experiencia de vida - Tradiciones San Clemente URC.

Fuente: Gabriela Cadena URC (MINTUR, 2017).

En el aspecto de generación de una experiencia de vida, que conmueva los sentidos e involucre a los turistas en actividades cotidianas, son importantes a gran escala la cosmovisión, comunicación, la calidad en el servicio y la aceptación comunitaria. Todos estos procedimientos permiten al visitante palpar y generar una relación directa con el emprendimiento; como también se suman la cordialidad, la atención, gestión. Y adicionalmente solventar dudas, inquietudes o dificultades que se presentan recibiendo el servicio.

Unidad de Planificación de Destinos.

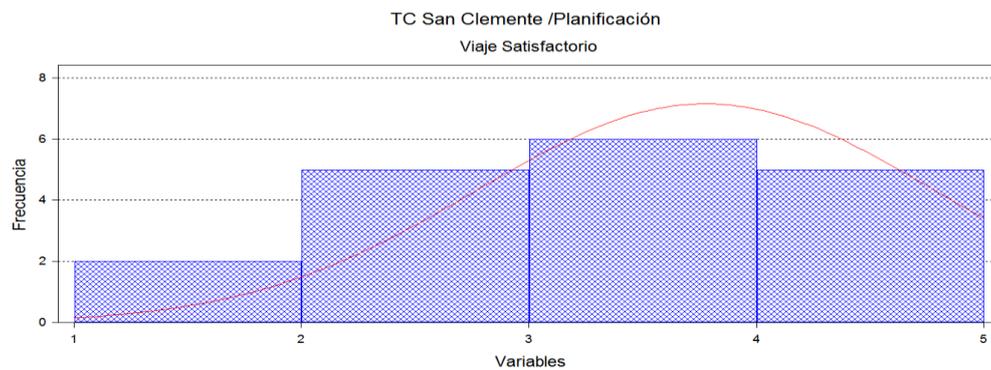


Figura 6. Viaje satisfactorio - Tradiciones San Clemente UPD.

Fuente: Felipe Orquera UPD (MINTUR, 2017).

Para la Unidad de Planificación de Destinos este emprendimiento en funcionamiento, considera relevante en su gran mayoría todos los aspectos a evaluar, ya que cada uno conforma parte de la estructura y debería contemplarse para el correcto funcionamiento de la organización. Se dan énfasis a los antecedentes y trayectoria, la estructura organizacional, la oferta actual, los cuales son indicadores base de orden, organización y de objetivos claros de trabajo, permitiendo que estos elementos representen un viaje de satisfacción en el destino.

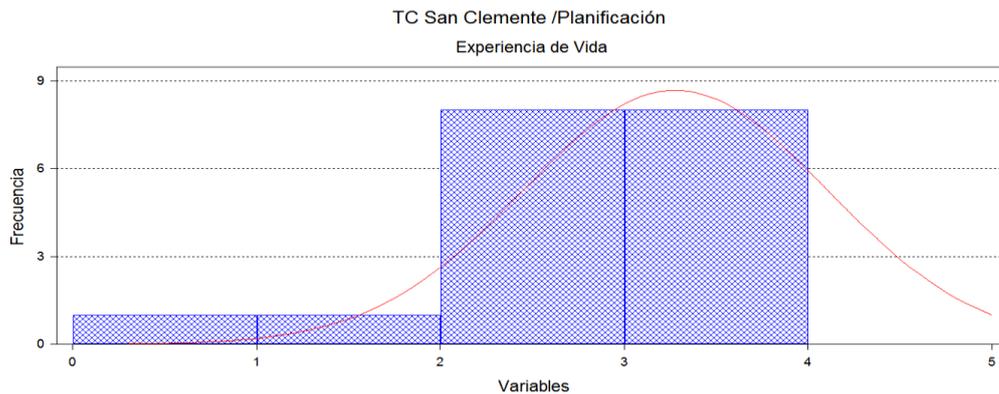


Figura 7. Experiencia de vida - Tradiciones San Clemente UPD.

Fuente: Felipe Orquera UPD (MINTUR, 2017)

La experiencia de vida va más allá de la satisfacción al cliente, en donde el usuario experimenta la calidad del servicio. Desde la visión de esta unidad, se considera a la planificación como una estructura inicial y base para la participación e involucramiento con otros actores, esto afianza alianzas estratégicas, calidad en el servicio y aceptación local comunitaria. Cada uno de estos elementos permitirán al turista observar una realidad fuerte, consolidada y articulada en el destino, que a corto plazo promoverá de mejor manera la visita al sector.

Unidad de Asesoría Jurídica.

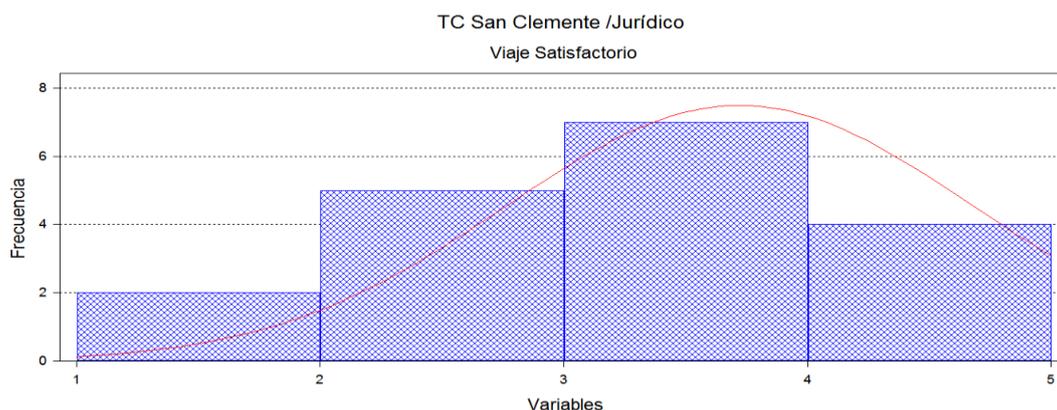


Figura 8. Viaje satisfactorio - Tradiciones San Clemente UAJ.

Fuente: Francisco Cabezas UAJ (MINTUR, 2017).

Desde la perspectiva jurídica se fundamenta que el aspecto del reconocimiento y cumplimiento de la normativa existente a la actualidad es vital para el correcto y normal funcionamiento de los emprendimientos. Es por ello que da énfasis al tema legal para una estructura organizativa adecuada. De la misma manera complementa su visión hacia el tema de valores, principios y calidad en el servicio, como factores para un viaje placentero. Actualmente Tradiciones San Clemente, se encuentra en revisión de la normativa para convertirse en un Centro de Turismo Comunitario (CTC).

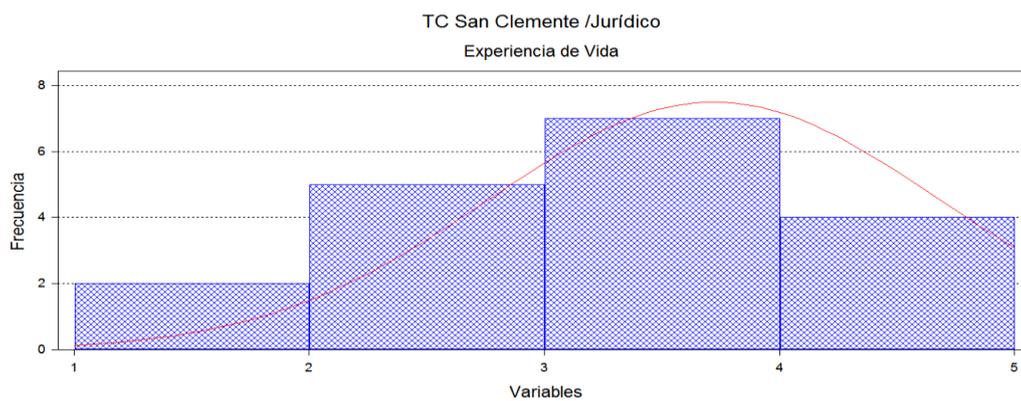


Figura 9. Experiencia de vida - Tradiciones San Clemente UAJ.

Fuente: Francisco Cabezas UAJ (MINTUR, 2017).

En la generación de experiencia de vida en la visita, desde la perspectiva jurídica involucra a la mayoría de aspectos, considerando un valor alto de influencia a la trayectoria, visión, misión, planificación, estrategias de marketing y equipamiento como un sistema unificado, aplicado a la realidad actual del emprendimiento. Es un establecimiento de los que se encuentran operativos, organizados, y en proceso de reconocimiento formal de la actividad, todo esto influye para que el visitante experimente un enriquecimiento mental, espiritual y personal en la localidad.

Coordinación Zonal 1.

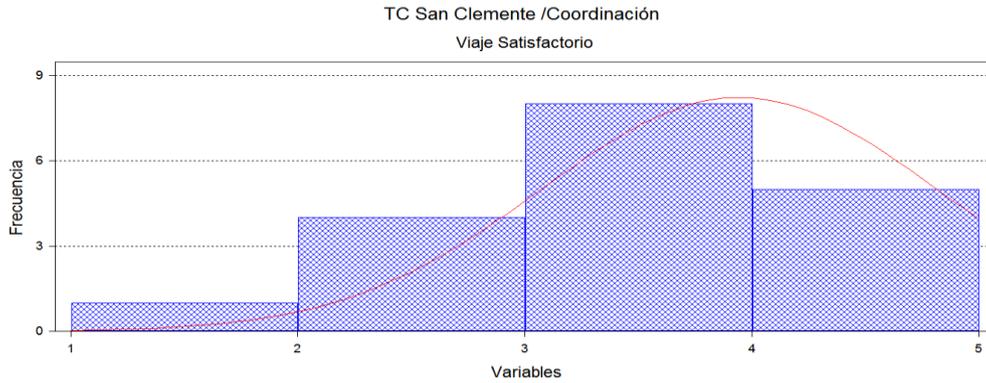


Figura 10. Viaje satisfactorio - Tradiciones San Clemente CZ1

Fuente: Pedro Santistevan CZ1 (MINTUR, 2017).

La Coordinación Zonal representa a la primera autoridad en el territorio, y desde aquí se considera una visión más global, con un nivel alta representatividad en base a la misión, visión, planificación, estructura organizacional, estrategias de marketing, normas de higiene, tratamiento de desechos, como una fortaleza conjunta para un viaje satisfactorio en el destino.

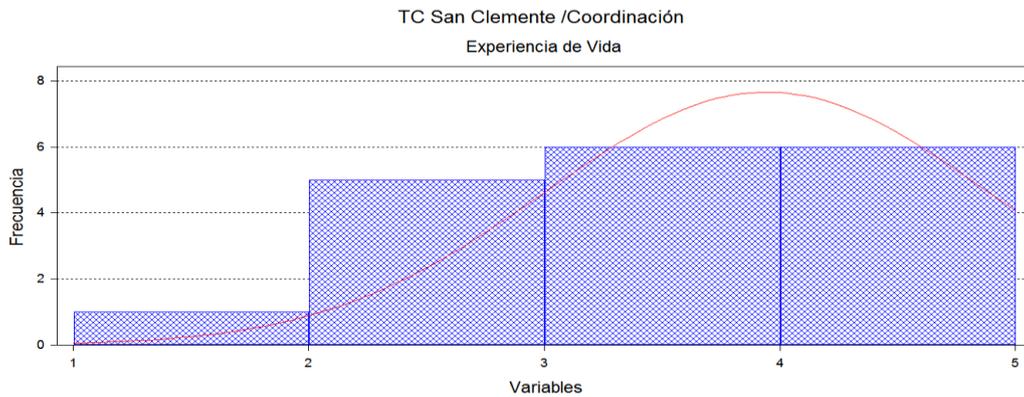


Figura 11. Experiencia de vida - Tradiciones San Clemente CZ1.

Fuente: Pedro Santistevan CZ1 (MINTUR, 2017).

La mayor representatividad se enmarca en la estructura organizacional, la cosmovisión, comunicación, la calidad en el servicio, y la aceptación local comunitaria

como factores de mayor incidencia, debido que con cada una de ellas se refleja la aplicación a cada turista sobre la realidad del entorno demostrando calidez, atención oportuna y personalizada, siendo elementos imprescindibles en el turismo y la experiencia de vida a generar.

b. Sarumaky.

Unidad de Registro y Control

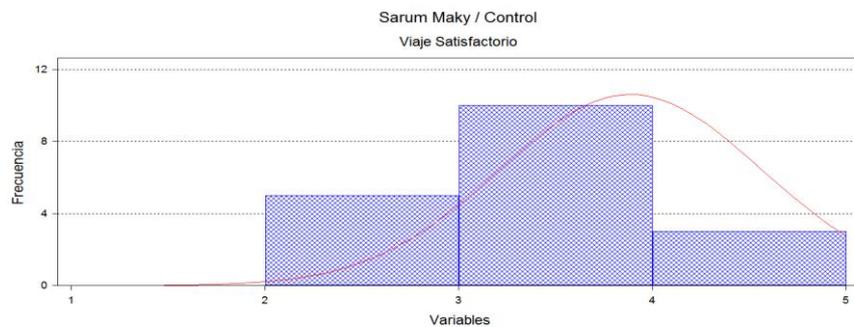


Figura 12. Viaje satisfactorio Sarumaky URC.

Fuente: Gabriela Cadena URC (MINTUR, 2017).

Desde la unidad de Registro y Control, en el centro de Negocios y Servicios Artesanales Sarumaky se enfatizan aspectos para un viaje satisfactorio como valores, principios, planificación, oferta de servicios, estrategias de marketing, acorde a su realidad objetiva, la cual se enfoca en ser un centro de acopio de las artesanías elaboradas por quichuas y mestizos de la parroquia. Dichas artesanías expresan las tradiciones y conocimientos ancestrales. Se debe dar énfasis a estos elementos citados considerando elementos como las alianzas estratégicas, propendiendo expandir su realidad.

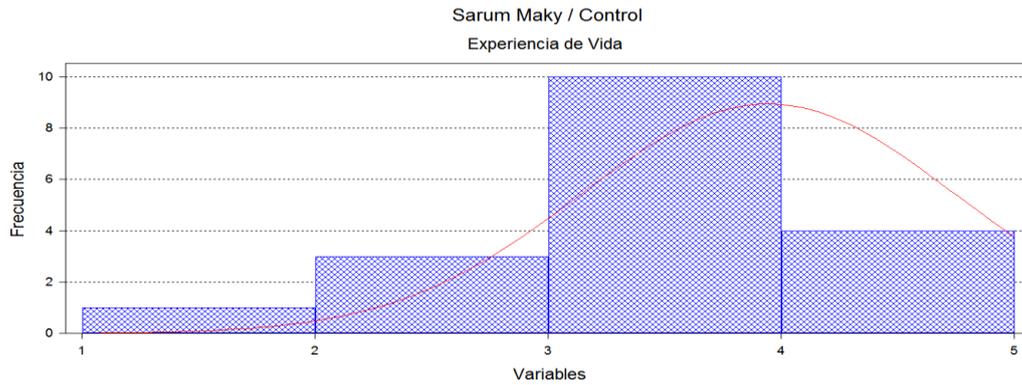


Figura 13. Experiencia de vida Sarumaky URC.

Fuente: Gabriela Cadena URC (MINTUR, 2017).

Dentro la experiencia de vida es primordial y acorde a la actividad que desempeña el emprendimiento su estructura organizacional, la cosmovisión y por sobre todas las cosas la calidad en el servicio. Siendo estos elementos claves para la actividad artesanal y turística de igual manera. En el establecimiento se recibe la visita de turistas para la adquisición de prendas elaboradas manualmente, como también se trabaja para la exportación de las mismas, como parte de la oferta actual de la parroquia.

Unidad de Planificación de Destinos.

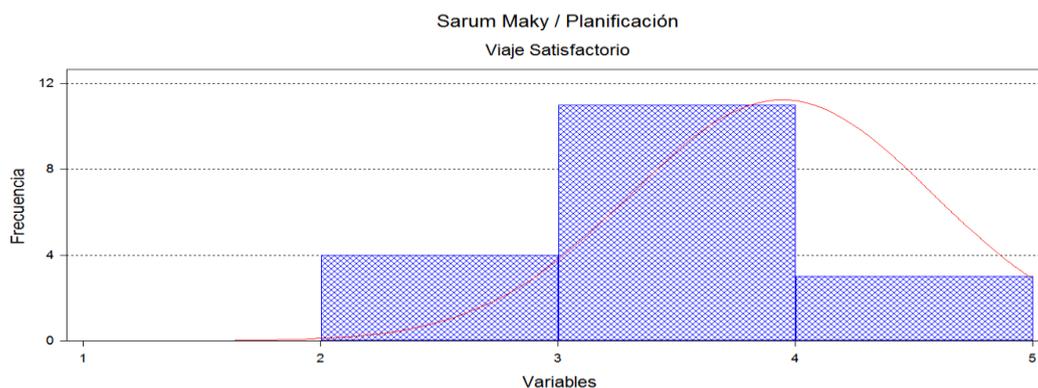


Figura 14. Viaje satisfactorio - Sarumaky UPD.

Fuente: Felipe Orquera UPD (MINTUR, 2017).

Para la Unidad de Planificación de Destinos acorde a la realidad del emprendimiento, considera relevante en su gran mayoría todos los aspectos a evaluar, ya que cada uno conforma parte de la estructura y debería contemplarse para el correcto funcionamiento de la organización. Presenta un nivel alto de incidencia elementos como la trayectoria, el aspecto legal, planificación, oferta, equipamiento, comunicación y calidad en el servicio por la oferta artesanal existente.

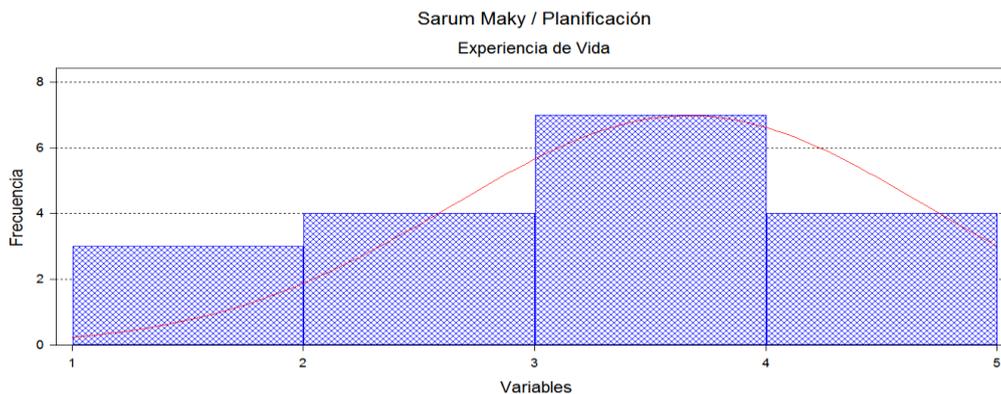


Figura 15. Experiencia de vida - Sarumaky UPD.

Fuente: Felipe Orquera UPD (MINTUR, 2017).

Para un visitante en el lugar desde la visión de planificación de destinos incide en un grado alto en las normas de higiene que mantienen a nivel general, tanto en su presentación como establecimiento y a nivel parroquial. Además del tratamiento de desechos como aspecto base de salubridad e imagen. De la misma manera se incluye la cosmovisión como parte de su vida cotidiana al ser un elemento a compartir con los turistas, y como en los anteriores casos también la calidad en el servicio para generar una experiencia de vida en el destino.

Unidad de Asesoría Jurídica.

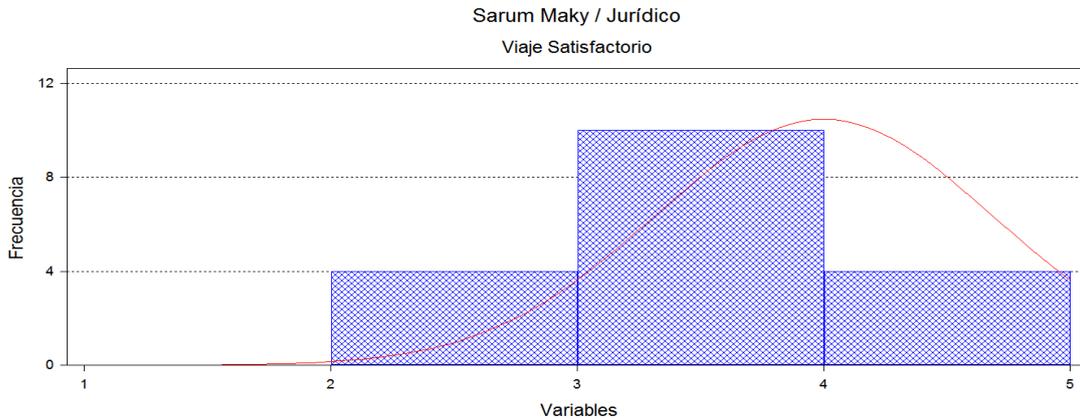


Figura 16. Viaje satisfactorio - Sarumaky UAJ.

Fuente: Francisco Cabezas UAJ (MINTUR, 2017).

Dentro de los aspectos de más alta incidencia de acuerdo a la perspectiva jurídica para un viaje satisfactorio, de acuerdo a la realidad del emprendimiento es el aspecto legal, el reconocimiento y formalidad de acuerdo a lo establecido en la normativa, al ser un centro artesanal no tiene injerencia, pero de la misma manera se menciona a la estructura organizacional como aspectos para que el turista realice un viaje satisfactorio al destino.

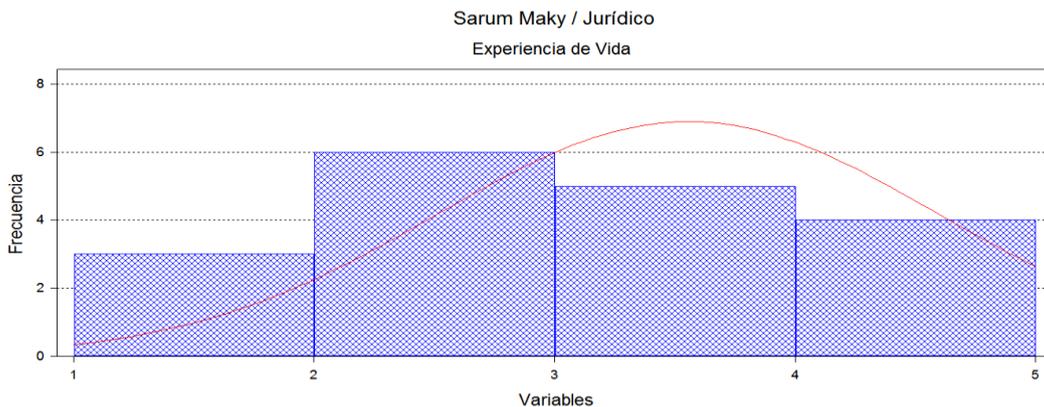


Figura 17. Experiencia de vida - Sarumaky UAJ.

Fuente: Francisco Cabezas UAJ (MINTUR, 2017).

Desde el aspecto legal son elementos considerados con un valor medio de incidencia en la experiencia de vida, la planificación, la comunicación, las alianzas estrategias

como factores de la realidad actual del emprendimiento. MINTUR no registra ni categoriza a productores artesanales; pero de cierta manera incide en la conformación y reconocimiento de asociaciones con personería jurídica y legalmente establecidas.

Coordinación Zonal 1.

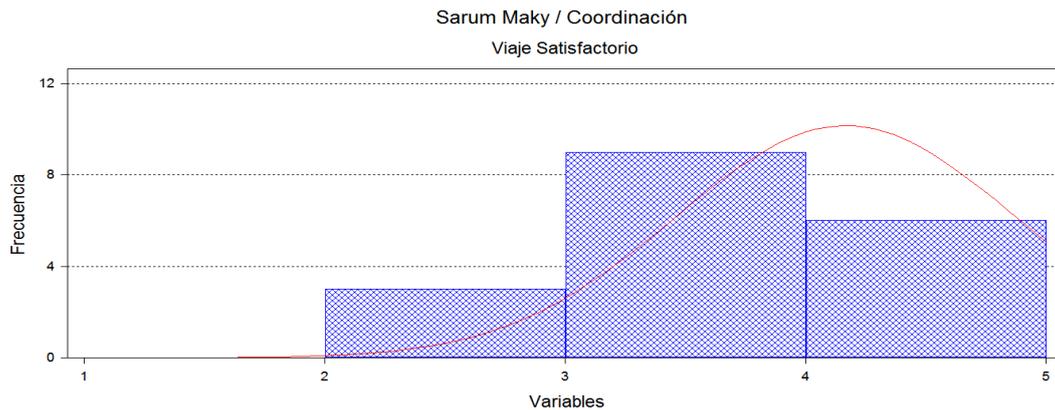


Figura 18. Viaje satisfactorio - Sarumaky CZ1.

Fuente: Pedro Santistevan CZ1 (MINTUR, 2017).

La realidad del emprendimiento desde el punto de vista de la coordinación va determinada por la planificación, su estructura organizacional, oferta, equipamiento, comunicación, los cuales son aspectos de normal desenvolvimiento y que deben estar presente como prioridad dentro del establecimiento. De la misma manera podemos mencionar que el aspecto artesanal y cultural va de la mano, es por ello que el idioma que manejan tiene una incidencia aceptable, y puede ser parte de un viaje satisfactorio del turista, porque se muestra una identidad en el territorio.

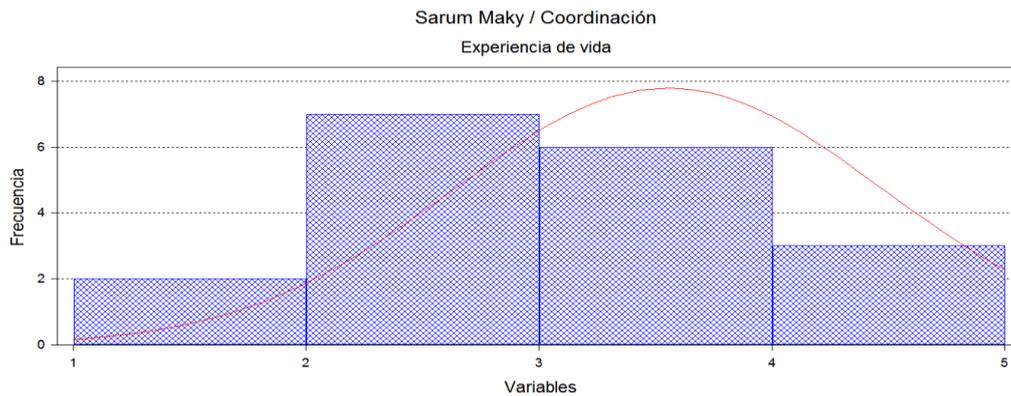


Figura 19. Experiencia de vida - Sarumaky CZ1.

Fuente: Pedro Santistevan CZ1 (MINTUR, 2017).

Para el desarrollo de una experiencia de vida, la muestra refleja un nivel medio bajo de incidencia en lo que respecta a la demanda, estrategias de marketing y equipamiento. Todos son elementos claves para generar acciones que involucren al visitante; tal es el caso de la cosmovisión, la comunicación, la aceptación local comunitaria que permiten realizar un contacto directo entre el usuario y propietario del establecimiento, como medios de interacción directa.

c. Refugio Terra Esperanza

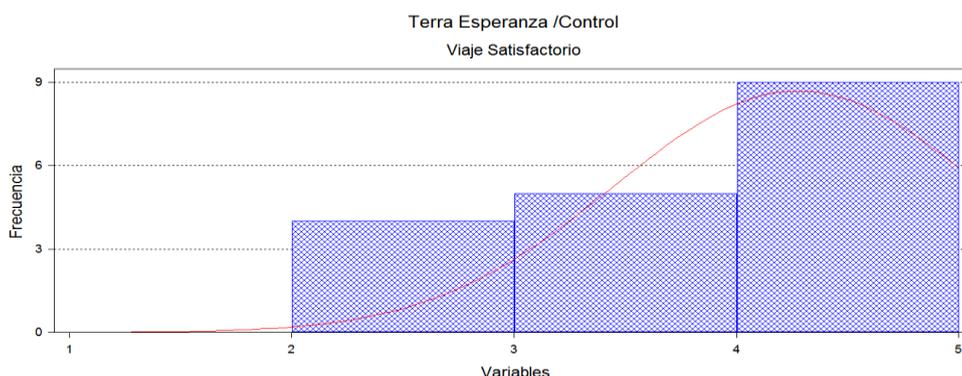


Figura 20. Viaje satisfactorio - Terra Esperanza URC.

Fuente: Gabriela Cadena URC (MINTUR, 2017)

Desde la realidad actual del emprendimiento, es importante considerar elementos como visión, misión, oferta, normas de higiene, equipamiento, comunicación, donde cada componente debe ser reforzado para mejorar las condiciones presentes, y de esta

manera pueda ser un viaje satisfactorio. Todo esto permitiría cumplir normativa actual y a través de ello se puedan categorizar, registrar y formalizar actividades ante MINTUR, ente rector de la actividad turística y puedan ser incluidos en el Catastro Turístico.

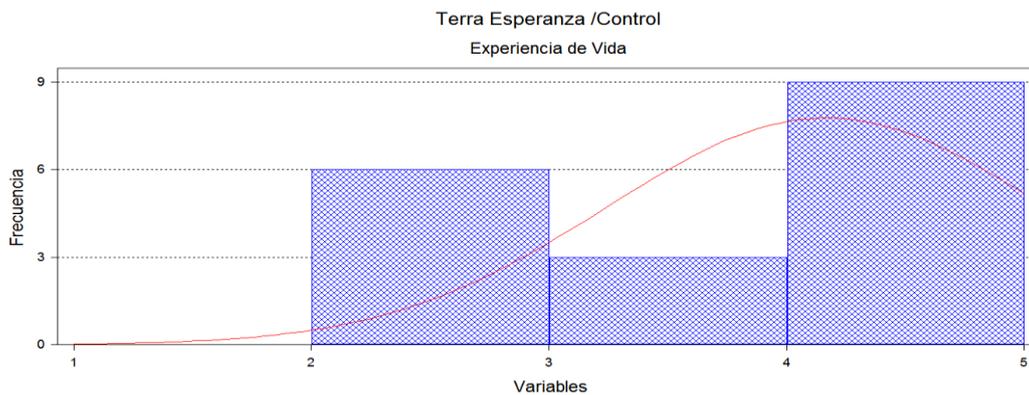


Figura 21. Experiencia de vida - Terra Esperanza URC.

Fuente: Gabriela Cadena URC (MINTUR, 2017).

Considerando la visión de la unidad de registro y control representa un alto nivel de elementos para la generación de una experiencia de vida, tal es el caso de la trayectoria de funcionamiento, visión, misión, valores y principios. Adicionalmente la cosmovisión, la comunicación, el involucramiento con otros actores, calidad en el servicio y aceptación comunitaria son factores incluyentes en la toma de decisiones para llegar a un destino. Todos y cada uno de los elementos apegados a la interacción directa entre el turista y el prestador de servicios permite palpar la realidad local y enriquecimiento de la visita en la zona.

Unidad de Planificación de Destinos

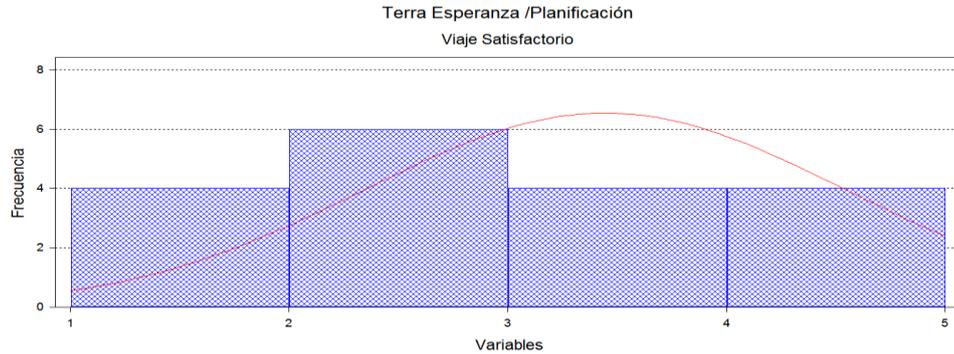


Figura 22. Viaje satisfactorio - Terra Esperanza UPD.

Fuente: Felipe Orquera UPD (MINTUR, 2017).

Como se ha descrito en los ítems anteriores la planificación es un elemento prioritario que busca establecer mecanismos de interacción y relacionamiento, en el caso de Terra Esperanza por su trayectoria y operatividad considera que para un viaje satisfactorio tiene un alto índice de incidencia las estrategias de marketing para que se puedan consolidar en el mercado, así como también el equipamiento y las mejoras notables para brindar un servicio de calidad.

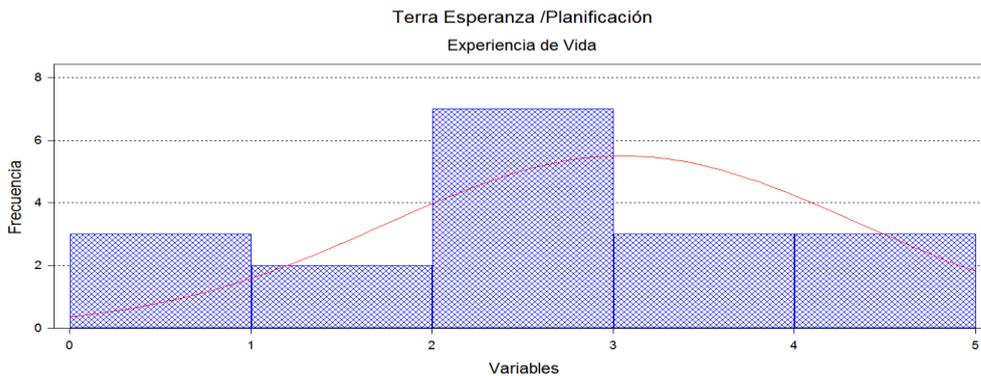


Figura 23. Experiencia de vida - Terra Esperanza UPD.

Fuente: Felipe Orquera (MINTUR, 2017)

Para la generación de experiencia de vida desde la perspectiva de planificación existe una alta incidencia en el mejorar normas de higiene y asepsia en establecimiento, como también el tratamiento de desechos. Hay que considerar de la misma manera la

cosmovisión como parte del entorno, y la oferta actual que viene relacionada a ofrecer nuevas alternativas (Trekking, camping, canyoning) para enriquecer la visita y la experiencia del turista. Se menciona que se encuentran relacionados y trabajando en la actividad turística durante 15 años aproximadamente.

Unidad de Asesoría Jurídica.

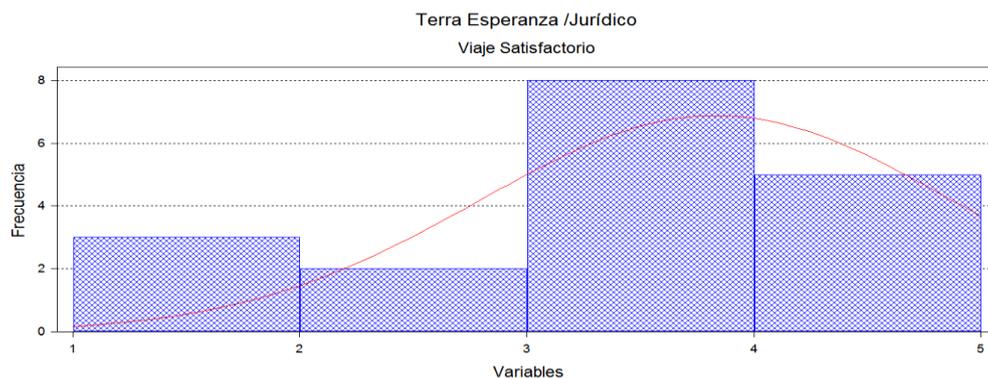


Figura 24. Viaje satisfactorio - Terra Esperanza UAJ.

Fuente: Francisco Cabezas UAJ (MINTUR, 2017).

De acuerdo a la realidad del establecimiento el tema jurídico incide en un alto valor a temas como el reconocimiento y cumplimiento de la normativa en alojamiento, ya que este servicio se encuentra dentro de su oferta. Actualmente no se encuentran reconocidos como establecimiento turístico, porque no cumplen con los parámetros exigidos por MINTUR considerando la nueva reglamentación expedida en el 2016. Se debe realizar un seguimiento para considerar la recategorización del establecimiento e inclusión en el catastro turístico, en base al cumplimiento.

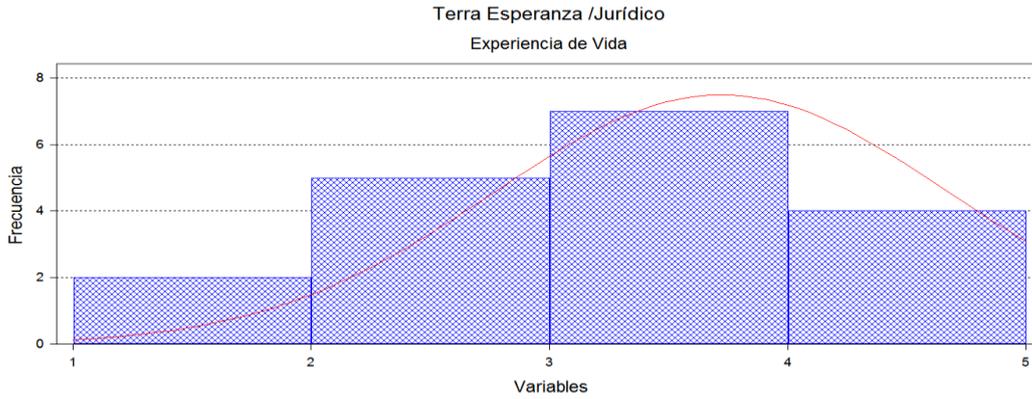


Figura 25. Experiencia de vida - Terra Esperanza UAJ.

Fuente: Francisco Cabezas UAJ (MINTUR, 2017).

Para una visita interesante y completamente enriquecedora desde esta unidad se considera un nivel alto de injerencia a elementos como la trayectoria, la estructura organizacional y la demanda, basado específicamente en el número de personas que frecuentan el establecimiento. Esto refiere a un indicador de afluencia turística en donde prevalece el contacto directo con quien presta el servicio.

Coordinación Zonal 1.

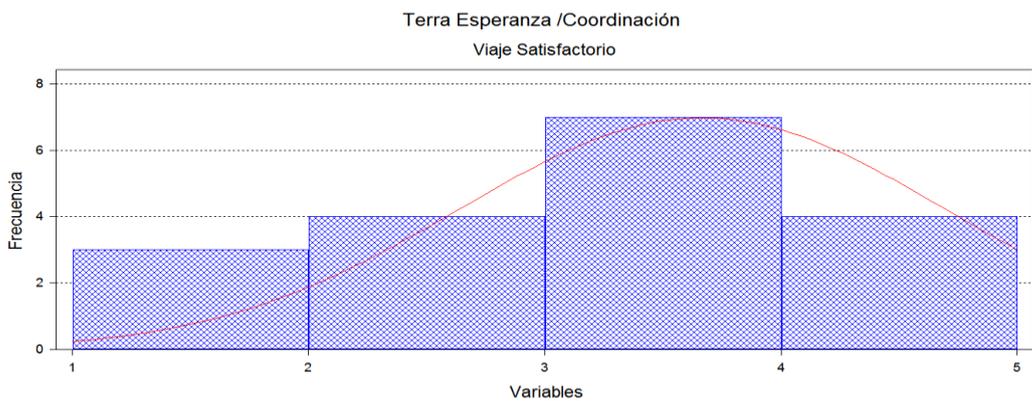


Figura 26. Viaje satisfactorio - Terra Esperanza CZ1.

Fuente: Pedro Santistevan CZ1 (MINTUR, 2017).

La realidad del Refugio Terra Esperanza va determinada por algunos aspectos como la calidad en el servicio, el cual debe ser mejorada, para de esta manera se recategorice

como establecimiento turístico, bajo la normativa existente. De la misma manera se ha podido evidenciar que existe cierta dificultad de aceptación local comunitaria, debido a que la población local es indígena y los propietarios del establecimiento son mestizos, lo cual evidencia limitantes, malos entendidos y conflictos de organización interna.

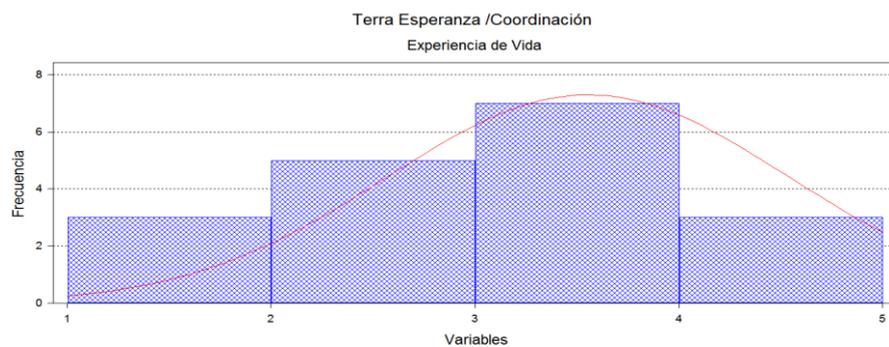


Figura 27. Experiencia de vida - Terra Esperanza CZI.

Fuente: Pedro Santistevan CZI (MINTUR, 2017).

La mayor incidencia y alto valor se encuentra representado en la comunicación y la calidad en el servicio como parte fundamental de la experiencia de visita. Mejorar procesos de estructura organizacional, como también mejorar la gestión y alianzas estratégicas permitirán un trabajo articulado con los actores locales, y parroquiales. Otro elemento adicional es demostrar calidez, atención oportuna y personalizada en el establecimiento.

d. Shañu Sisa Chalet “Centro Gastronómico y Artesanal”

Unidad de Registro y Control

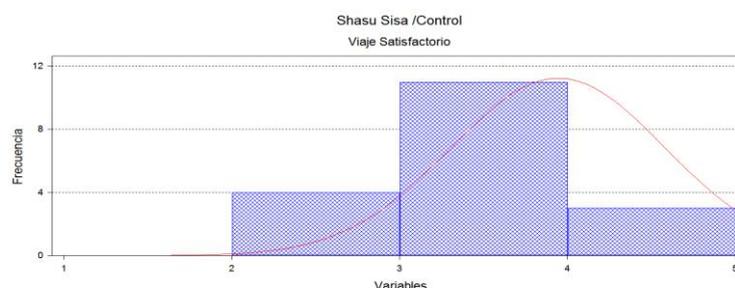


Figura 28. Viaje satisfactorio - Shañu Sisa URC.

Fuente: Gabriela Cadena URC (MINTUR, 2017).

Shasu Sisa Chalet presenta una oferta gastronómica, y de manera similar a otros emprendimientos de la parroquia no se cuenta con la categorización de establecimiento turístico. La unidad de registro y control señala que se deben dar énfasis en elementos como la estructura organizacional, normas de higiene y presentación; los cuales representan factores importantes a la hora de tomar una decisión en el tema gastronómico y de alimentación. La Calidad en el servicio también es un ítem a considerar, se puede mejorar mediante procesos de capacitación periódica.

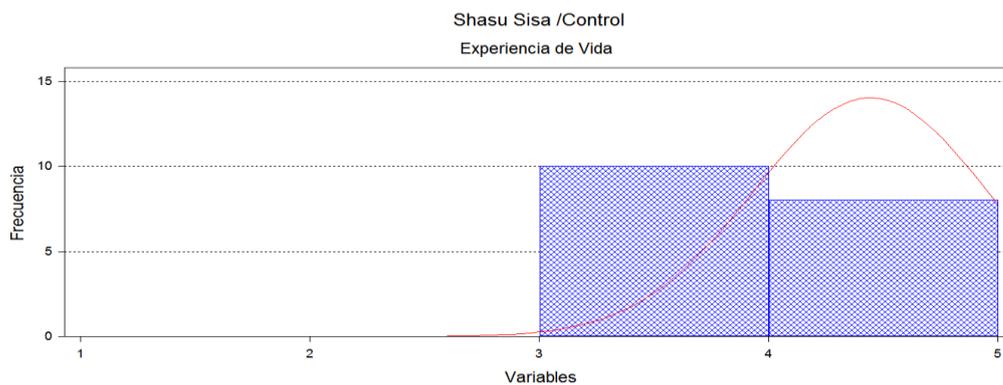


Figura 29. Experiencia de vida - Shañu Sisa URC.

Fuente: Gabriela Cadena URC (MINTUR, 2017).

Dentro del ámbito gastronómico es complejo generar experiencias de vida, ya que el servicio debe ir más allá de la satisfacción al cliente, aquí se pueden considerar aspectos como el color, sabor textura, modo de preparación, entre otros elementos representativos para la degustación y deleite del paladar del turista; en este caso influyen elementos como la trayectoria, la organización y las estrategias de marketing que emplean para dar a conocer de sus servicios.

Unidad de Planificación de Destinos.

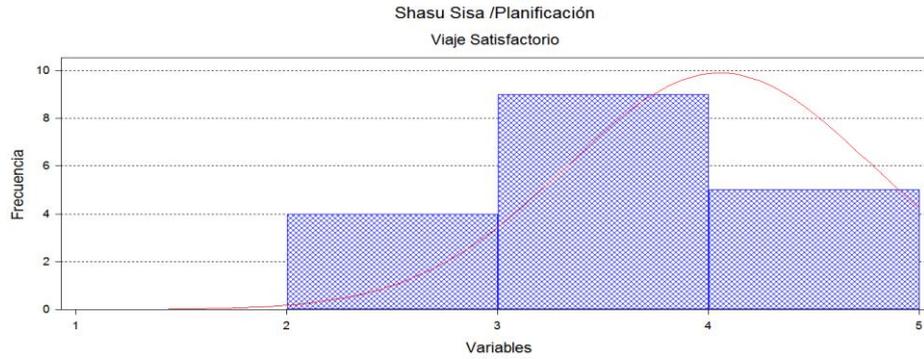


Figura 30. Viaje satisfactorio - Shañu Sisa UPD.

Fuente: Felipe Orquera UPD (MINTUR, 2017).

Desde el punto de vista de la planificación el tema gastronómico – artesanal contempla elementos de alta incidencia para un viaje satisfactorio, y en este caso puntual se resaltan aspectos como el reconocimiento y categorización en el aspecto legal, su organización interna, normas de asepsia en el establecimiento, el tratamiento y manejo adecuado de desechos, enfocados en la calidad del servicio. Todos son factores imprescindibles para la elección de un lugar adecuado al momento de alimentación y servicio gastronómico de turistas; se deben fortalecer dichos procedimientos a la actualidad.

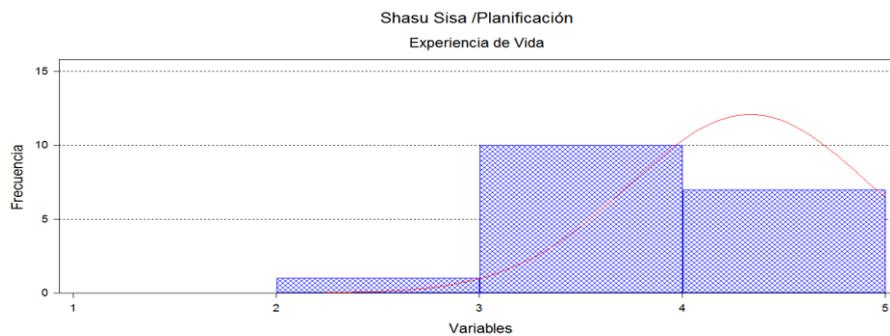


Figura 31. Experiencia de vida - Shañu Sisa UPD.

Fuente: Felipe Orquera UPD (MINTUR, 2017).

Para generar una experiencia de vida, en el ámbito gastronómico resulta más complejo conseguir satisfacción total en el turista, y desde la unidad de planificación se consideran algunos aspectos como el sabor, color, textura, formas de preparación del alimento y su presentación. De esta manera se pretende cautivar los sentidos del visitante; y de la misma manera la comunicación, la cosmovisión, son importantes en la realidad local. Se sugiere al emprendimiento realizar procedimientos de involucramiento al turista, realizando exhibiciones de preparación de alimentos de manera tradicional (uso de leña) o uso de productos orgánicos.

Unidad de Asesoría Jurídica

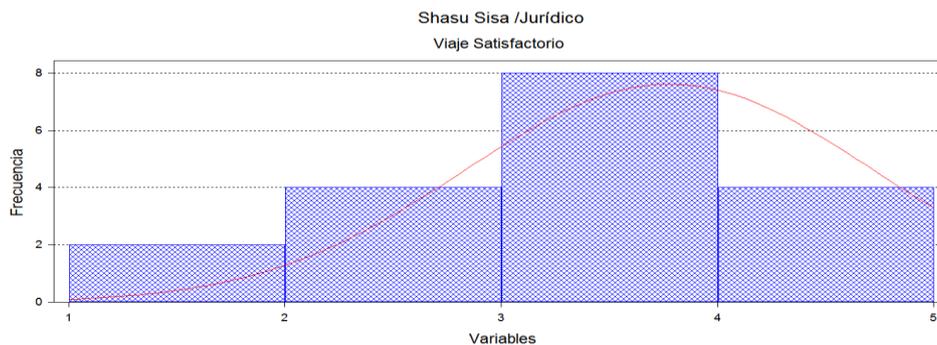


Figura 32. Viaje satisfactorio - Shañu Sisa UAJ.

Fuente: Francisco Cabezas UAJ (MINTUR, 2017).

Asesoría Jurídica en el ámbito gastronómico considera para un viaje satisfactorio en un alto nivel, dentro del establecimiento cumplir con la normativa actual, sugiriendo se puedan realizar mejoras con el fin de alcanzar una categorización como un establecimiento turístico. De la misma manera la estructura organizacional y el posicionamiento que se logre con la aplicación de estrategias de marketing, serán factores que influyen directamente en el emprendimiento.

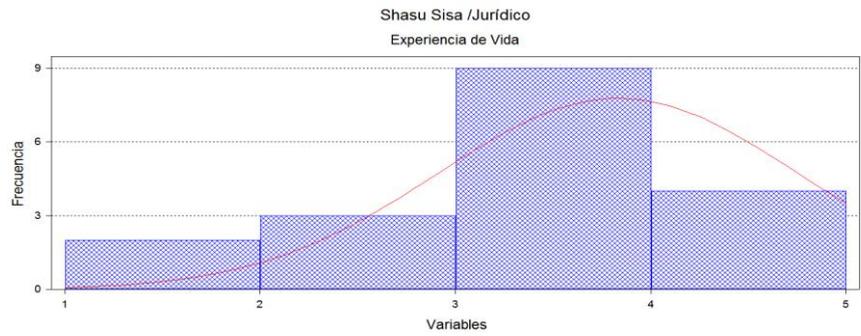


Figura 33. Experiencia de vida - Shañu Sisa UAJ.

Fuente: Francisco Cabezas UAJ (MINTUR, 2017).

Para la generación de una experiencia de vida en el tema gastronómico se deben considerar aspectos adicionales; y desde la perspectiva jurídica tiene un alto grado de incidencia el tema de estructura organizacional interno, la calidad en el servicio, el equipamiento, cosmovisión, y la oferta actual. Todo este como un compendio de necesidades que deben encontrarse bien definidas, organizadas y ofertadas de manera adecuada para la satisfacción del cliente más allá de la atención.

Coordinación Zonal.

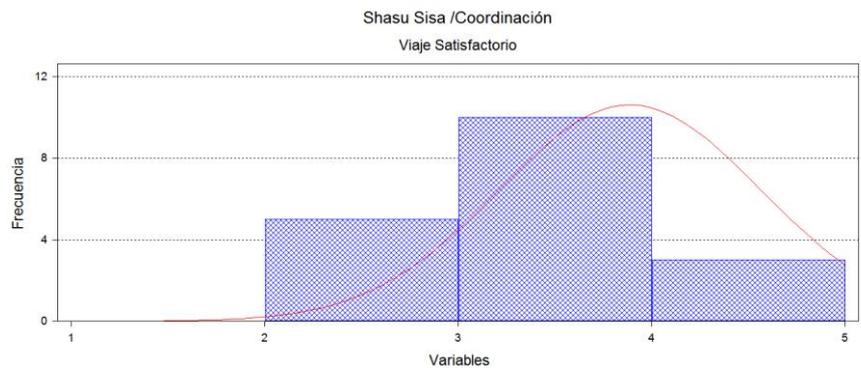


Figura 34. Viaje satisfactorio - Shañu Sisa CZ1.

Fuente: Pedro Santistevan CZ1 (MINTUR, 2017).

La Coordinación considera importante en alto nivel a elementos como la trayectoria, principios, organización interna con el fin de establecer a la gastronomía local como una experiencia satisfactoria en el destino. Se debe potencializar mecanismos

adecuados de manipulación de alimentos, presentación de platos, todo esto con un proceso de capacitación a mediano plazo a los emprendimientos turísticos locales, siendo el responsable las autoridades del GAD Parroquial, con apoyo de MINTUR y la Academia.

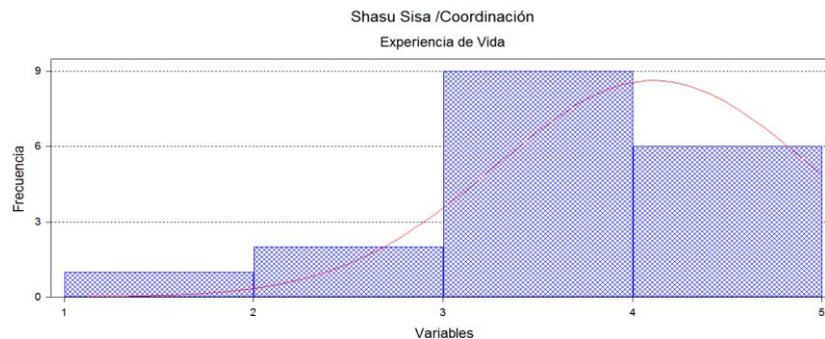


Figura 35. Experiencia de vida - Shañu Sisa CZ1.

Fuente: Pedro Santistevan CZ1 (MINTUR, 2017).

Considerando que la gastronomía es el deleite y apreciación de la culinaria local, y en este caso particular se debe reforzar mecanismos como la utilización de técnicas ancestrales de cocción, demostraciones y exhibiciones en vivo, como parte de la oferta para incentivar a la visita turística. Todos estos factores buscan provocar curiosidad de dichos procedimientos, degustar y diferenciar sabores, con la utilización de alimentos orgánicos e integrales, beneficiosos para la salud del Turista.

e. Casa Aida

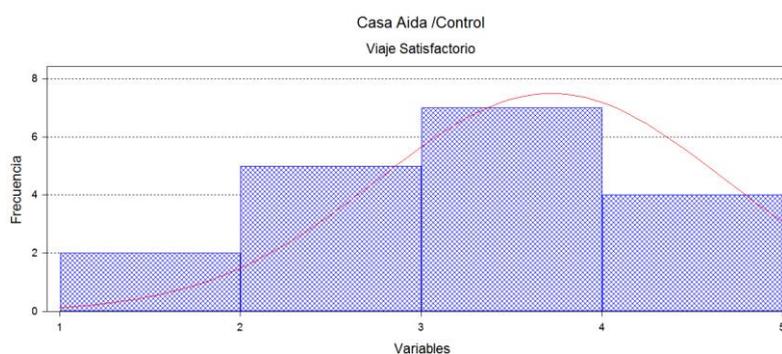


Figura 36. Viaje satisfactorio - Casa Aida URC.

Fuente: Gabriela Cadena URC (MINTUR, 2017)

Casa Aída en este caso es uno de los primeros emprendimientos en la parroquia, cuenta con la mayor trayectoria e historia en la localidad. De acuerdo a la unidad de Registro y Control se considera importante para un viaje satisfactorio el tener presente dentro de sus actividades cotidianas la mejora de su estructura interna, como también el equipamiento en sus instalaciones. Esto permitirá su recategorización y posible inclusión dentro del catastro turístico, en base al cumplimiento de la normativa y la mejora de las condiciones actuales para beneficio del turista.

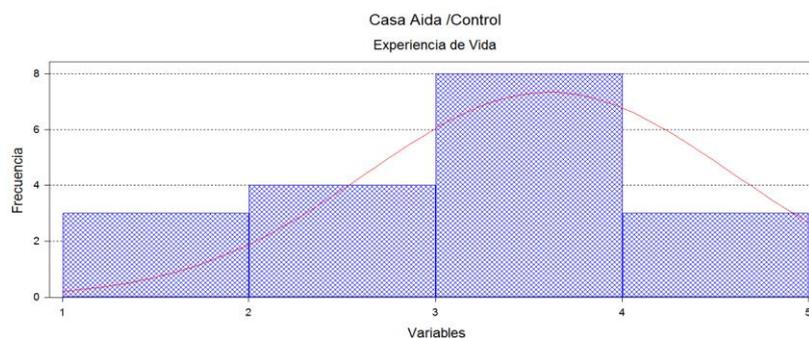


Figura 37. Experiencia de vida - Casa Aída URC.

Fuente: Gabriela Cadena URC (MINTUR, 2017).

En lo que respecta a la experiencia de vida generada en el establecimiento, la unidad de registro y control sugiere considerar elementos como la cosmovisión que rodea al pueblo indígena y parte de la oferta actual. De la misma manera un elemento fundamental como la calidad en el servicio.

En Casa Aída, te sientes como en casa por la atención brindada, pero se debe reforzar mecanismos de atención al cliente. La participación e involucramiento con otros actores es fundamental, para mejorar procesos asociativos, dentro de la parroquia se visualiza mucho individualismo.

Unidad de Planificación de Destinos.

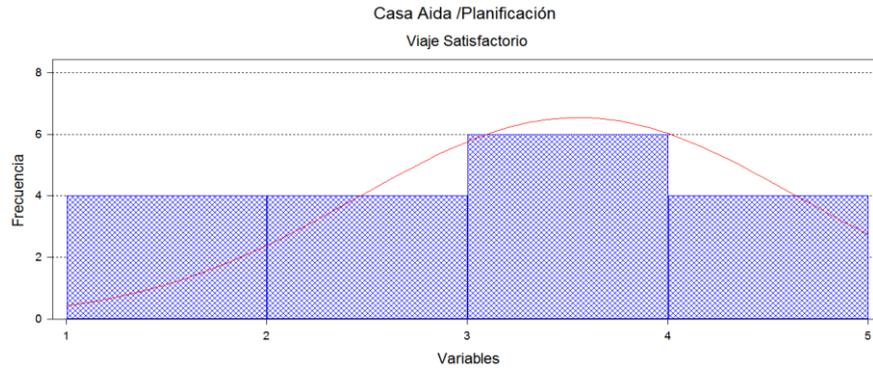


Figura 38. Viaje satisfactorio - Casa Aida UPD.

Fuente: Felipe Orquera UPD (MINTUR, 2017).

Desde el punto de vista de la unidad de planificación, y de acuerdo a la realidad del emprendimiento es importante priorizar en la mayoría de elementos evaluados para generar un viaje satisfactorio. Aquí se resalta desde las estrategias de marketing, el equipamiento y la calidad en el servicio, como elementos a fortalecer. Se debe aprovechar elemento importante que lo caracteriza que es su trayectoria, como pionero en el tema turístico en la Parroquia.

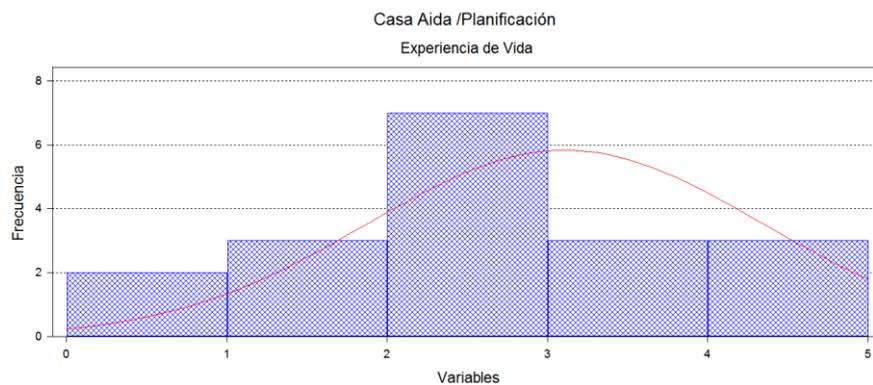


Figura 39. Experiencia de vida - Casa Aida UPD.

Fuente: Felipe Orquera UPD (MINTUR, 2017)

Para generar una experiencia de vida, de acuerdo a la realidad del establecimiento se debe aprovechar elementos que lo diferencian, como es la historia y trayectoria en la

parroquia. El emprendimiento es un referente ante los demás establecimientos, y a nivel parroquial y provincial.

Otros indicadores de alto impacto a considerar son la calidad en el servicio, la estructura organizacional y cosmovisión, para involucrar al turista en actividades complementarias y no rutinarias, el aprovechamiento del entorno natural y elementos que superen las expectativas del cliente.

Unidad de Asesoría Jurídica.

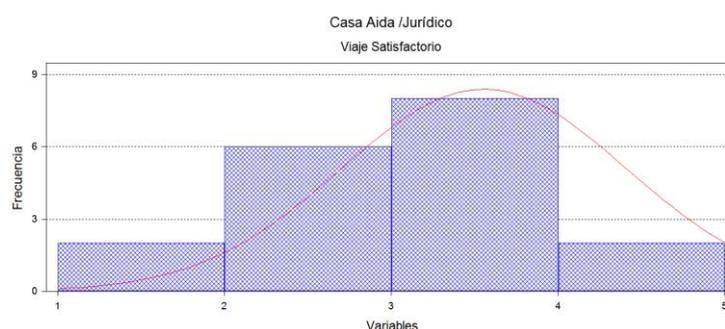


Figura 40. Viaje satisfactorio - Casa Aida UAJ

Fuente: Francisco Cabezas UAJ (MINTUR, 2017)

El ámbito jurídico sostiene la importancia del cumplimiento de la normativa de alojamiento actual, se sugiere realizar los mecanismos pertinentes para la recategorización del establecimiento, tomando en consideración elementos como la oferta actual, la ubicación. Es imprescindible también el realizar alianzas estratégicas con otros establecimientos (hospedaje – alimentación) a nivel local, para generar una dinámica de trabajo y oferta de servicios complementaria.

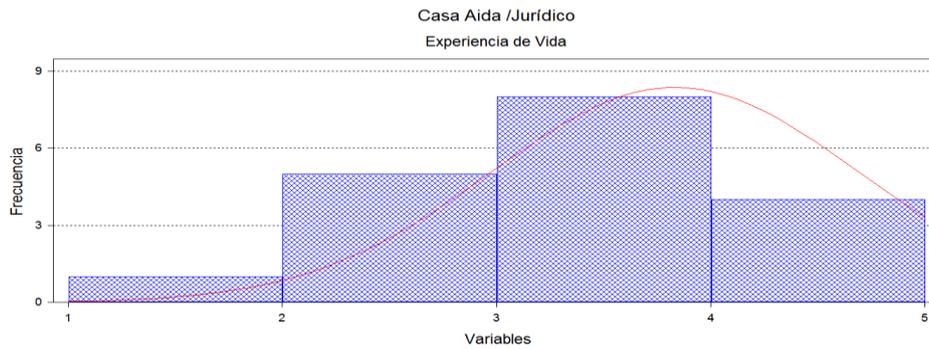


Figura 41. Experiencia de vida - Casa Aida UAJ.

Fuente: Francisco Cabezas UAJ (MINTUR, 2017)

Para generar una experiencia de vida el ámbito jurídico determina que el establecimiento debe cumplir y mejorar sus condiciones de servicio, apegada a la normativa actual. Como también el mantener presentes valores y principios dentro de la organización de acuerdo a la demanda actual.

Han existido malversaciones de información de la oferta que brinda el establecimiento, también se deben reconsiderar las estrategias de marketing para volver a posesionar el buen nombre del destino y así mejorar las condiciones actuales de visitación.

Coordinación Zonal 1.

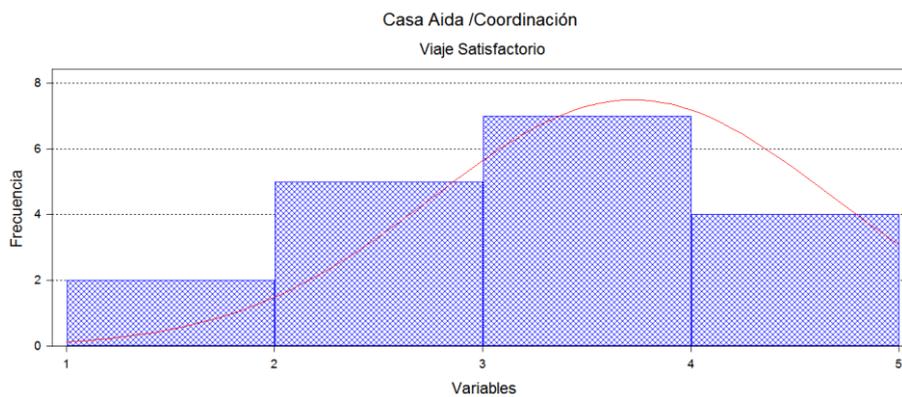


Figura 42. Viaje satisfactorio - Casa Aida CZ1.

Fuente: Pedro Santistevan CZ1 (MINTUR, 2017)

La realidad de Casa Aida va determinada por su historia y trayectoria en el tiempo, varios aspectos son considerados como importantes para un viaje satisfactorio, y tienen

alta incidencia en el estricto cumplimiento de normativa turística en alojamiento, el cual es un factor importante para su categorización.

La oferta actual, es variada, y la planificación de actividades complementarias debe ser un enfoque importante, la cual permita entregar valor agregado a los servicios.

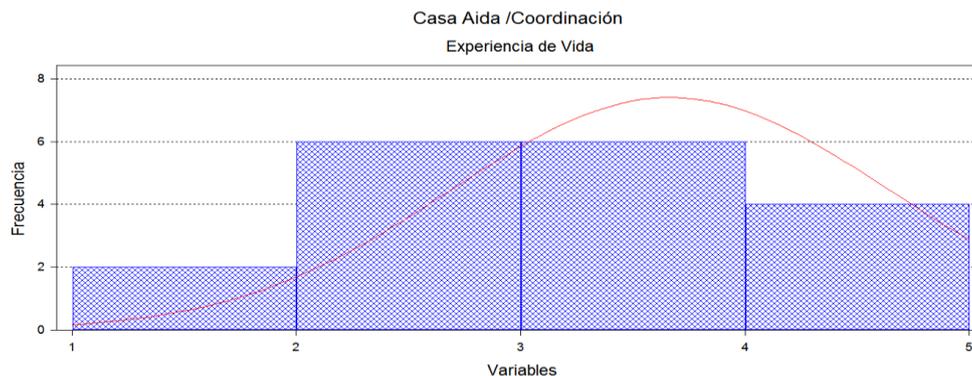


Figura 43. Experiencia de vida - Casa Aida CZ1.

Fuente: Pedro Santistevan CZ1 (MINTUR, 2017)

Para una experiencia de vida, de acuerdo a la información recabada, el establecimiento presenta una incidencia media alta en aspectos como la planificación estructural y organizacional. También el mejorar la oferta es importante afianzando alianzas estratégicas con enfoque de aceptación comunitaria; y en mayor índole las normas de asepsia e higiene, el tratamiento de desechos y la calidad en el servicio deben mejorarse rotundamente.

Hay que acotar un detalle complementario, el cual menciona que han existido ciertas malversaciones sobre algunos elementos suscitados en la historia del establecimiento, algunos de ellos han permitido generar expectativa de visita, y otros parcialmente han limitado la visitación debido a la venta de hongos alucinógenos, los cuales eran consumidos por los supuestos visitantes en la localidad. Antiguamente y a la actualidad eso no es parte de la oferta de servicio.

f. Talabartería Obando

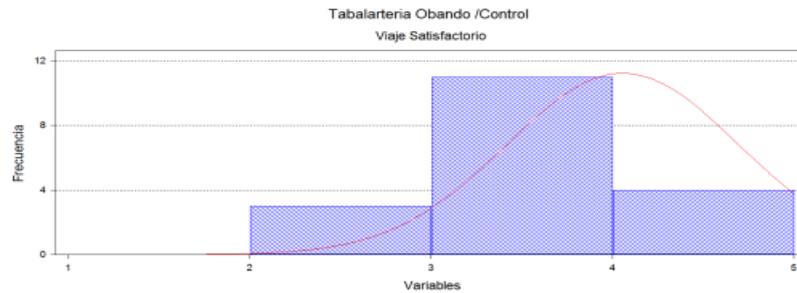


Figura 44. Viaje satisfactorio - Talabartería Obando URC.

Fuente: Gabriela Cadena URC (MINTUR, 2017)

Al no ser un establecimiento que brinda algún servicio referido alimentos o bebidas, la unidad de registro y control no presenta injerencia directa.

Considerando la importancia y trayectoria de la actividad para generar un viaje satisfactorio se podría incluir como un servicio complementario en la oferta turística parroquial. La comunicación debe ser oportuna, implementar estrategias de marketing y horarios de atención acorde a las necesidades del turista con el fin de afianzar alianzas estratégicas para mejorar la demanda insuficiente.

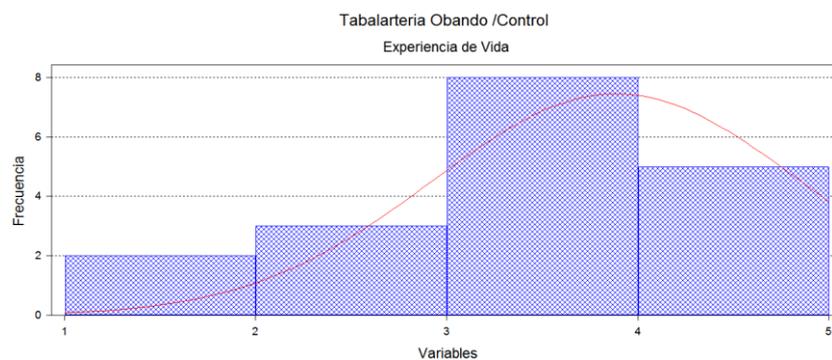


Figura 45. Experiencia de vida - Talabartería Obando URC

Fuente: Gabriela Cadena URC (MINTUR, 2017).

Dentro la experiencia de vida que se busca generar en el visitante, de acuerdo a la actividad que desempeña el emprendimiento debe enfocar su esfuerzo a definir temas como su estructura organizacional, por más simple que sea debe encontrarse definida.

De la misma manera se debe considerar y dar la importancia debida a mejorar la oferta actual contemplando la exhibición y muestra a los turistas sobre procedimientos de realización de artesanías, y las alianzas estratégicas con artesanos locales.

Unidad de Planificación de Destinos.

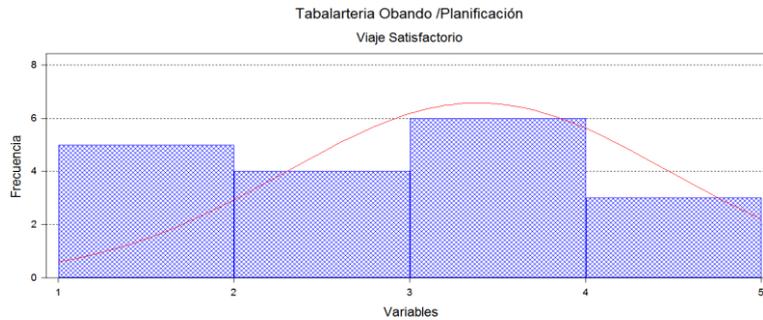


Figura 46. Viaje satisfactorio - Talabartería Obando UPD.

Fuente: Felipe Orquera UPD (MINTUR, 2017).

Dentro del gráfico representado para la unidad de planificación de destinos, para un viaje satisfactorio en el destino es importante dar atención a todas las variables establecidas algunas en un alto nivel y otras en un nivel mediano bajo.

En este caso particular incide los antecedentes y trayectoria como un factor de oportunidad, se encuentran como uno de los primeros emprendimientos a nivel parroquial. Otro factor relevante es el equipamiento representativo y distinto para la transformación del material en un producto elaborado con el cuero, siendo un trabajo manual y artesanal en su totalidad.

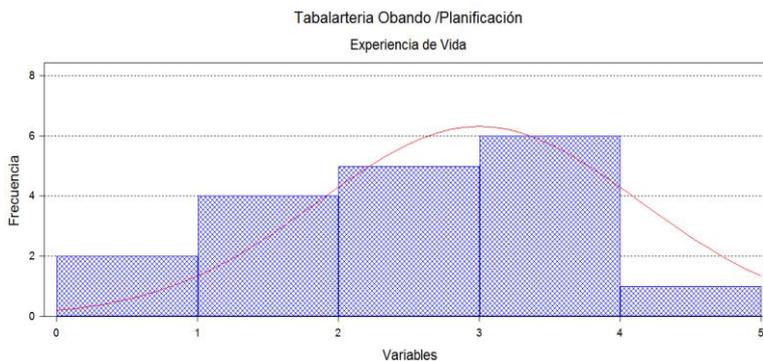


Figura 47. Experiencia de vida - Talabartería Obando UPD

Fuente: Felipe Orquera UPD (MINTUR, 2017).

Para generar una experiencia de vida en el destino la cosmovisión incide directamente, porque se destacan técnicas y procedimientos ancestrales aplicados a la artesanía. La gestión e involucramiento con otros actores y artesanos locales permitiría generar alianzas estrategias para dar a conocer sus actividades y crear una mayor difusión a nivel local.

Una alternativa a considerar sería realizar muestras pequeñas de la artesanía como souvenir para la venta u obsequio de quienes visiten su establecimiento; como también realizar exhibiciones demostrativas al turista sobre los procedimientos empleados para la transformación del material a las muestras finales artesanales.

Unidad de Asesoría Jurídica.

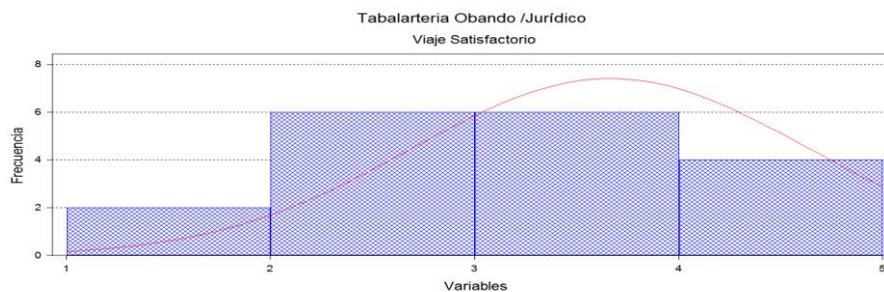


Figura 48. Viaje satisfactorio - Talabartería Obando UAJ

Fuente: Francisco Cabezas UAJ (MINTUR, 2017).

Para el tema artesanal MINTUR no tiene una competencia directa, pero puede ser ofertada como un servicio complementario dentro de la oferta actual de servicios en la parroquia. Es importante resaltar elementos como la estructura organizacional, la planificación y las estrategias de marketing para que se considere como un atractivo adicional, permita a la vez afianzar alianzas con los demás emprendimientos para diversificar la oferta, dando prioridad a la calidad de atención y servicio.

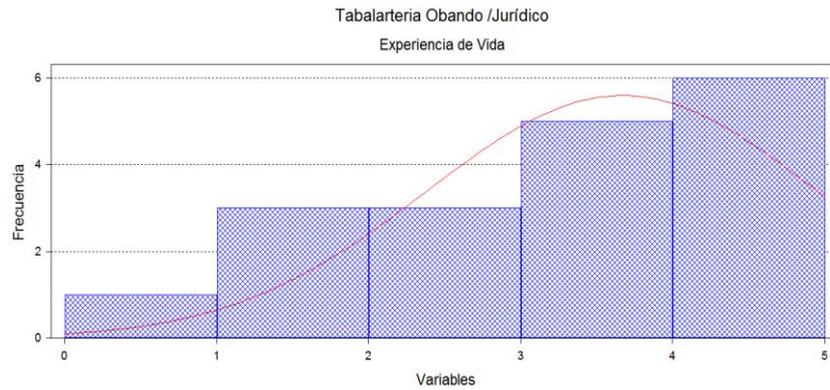


Figura 49. Experiencia de vida - Talabartería Obando UAJ.

Fuente: Francisco Cabezas UAJ (MINTUR, 2017).

Como una experiencia de vida en el tema artesanal se deben considerar aspectos como la relación directa con el visitante, en donde se pueda mostrar procesos de elaboración de las diferentes formas de las artesanías, y a la vez desarrollar destrezas de interacción. Aquí se resaltan algunos elementos como la comunicación, alianzas estratégicas y comunicacionales con emprendedores locales y provinciales, dando a conocer su oferta.

Coordinación Zonal.

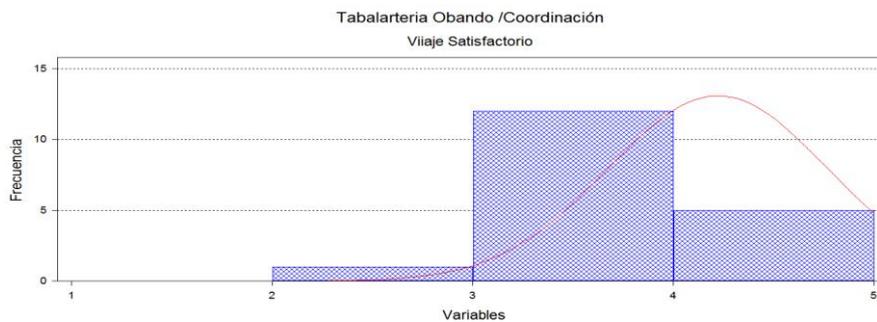


Figura 50. Viaje satisfactorio - Talabartería Obando CZ1.

Fuente: Pedro Santistevan CZ1 (MINTUR, 2017).

La realidad de la actividad artesanal ofertada por el emprendimiento va encaminada en mejorar su estructura organizacional, la comunicación interna y externa, mejorar

las alianzas estratégicas y la calidad en el servicio, implícitas para un viaje satisfactorio.

De la misma manera, la trayectoria es un elemento que cabe resaltar, porque forma parte del legado transmitido de generación en generación, propendiendo que sea un referente a largo plazo y no desaparezca con el tiempo.

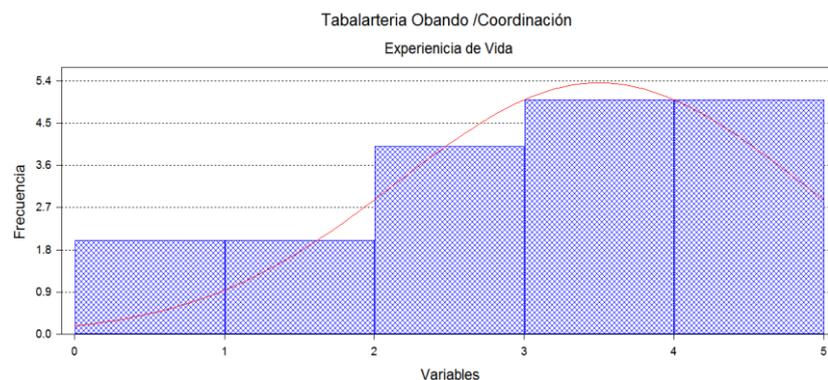


Figura 51. Experiencia de vida - Talabartería Obando CZ1

Fuente: Pedro Santistevan CZ1 (MINTUR, 2017).

Para el desarrollo de una experiencia de vida en el tema artesanal existe un alto nivel de incidencia sobre la cosmovisión del pueblo indígena, los procedimientos, mecanismos y técnicas ancestrales para la elaboración de artesanías, que deben ser expuestas y compartidas con el turista.

Estos elementos deben resaltarse como parte fundamental de la oferta y realidad local. Afianzar alianzas estratégicas, que permitan generar mejores estrategias de comercialización y oferta del destino beneficiarían al desarrollo local a todo nivel..

g. Casa Victoria.

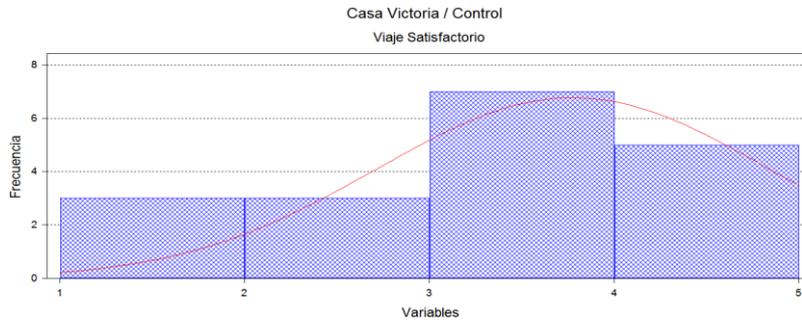


Figura 52. Viaje Satisfactorio - Casa Victoria URC.

Fuente: Gabriela Cadena URC (MINTUR, 2017).

Es un emprendimiento relativamente nuevo, a la actualidad busca posesionarse dentro de la oferta actual de la parroquia.

No se encuentra registrado como un establecimiento turístico, pero de acuerdo a su realidad podría categorizarse como casa de Huéspedes, según la normativa actual.

En esta realidad se deben considerar aspectos como la planificación general interna, la estructura organizacional y como en la mayoría de casos la calidad en el servicio debe fortalecerse, para entregar un viaje satisfactorio.

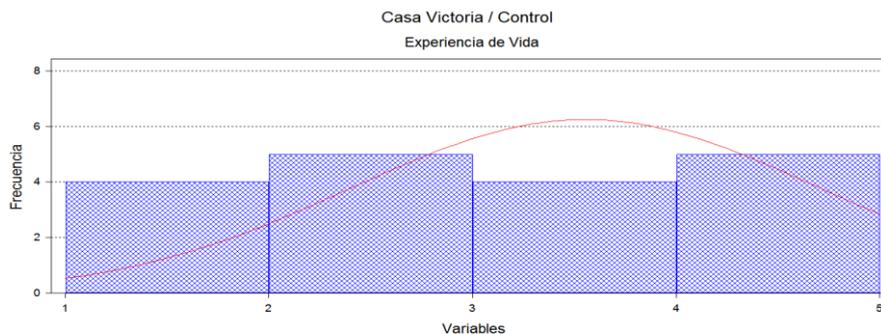


Figura 53. Experiencia de vida - Casa Victoria URC.

Fuente: Gabriela Cadena URC (MINTUR, 2017).

Para la generación de una experiencia de vida en el visitante es importante considerar aspectos como la cosmovisión, apegado a la realidad local sus creencias, ritos y formas de vida.

De la misma manera el emprendimiento presenta una ventaja competitiva en relación a los otros establecimientos, porque cuenta con amplios espacios verdes y esto permite un mejor disfrute de sus instalaciones, existe una conexión directa con la naturaleza, Se recomienda de la misma manera mejorar la estructura de planificación interna y la oferta de servicios.

Unidad de Planificación de Destinos.

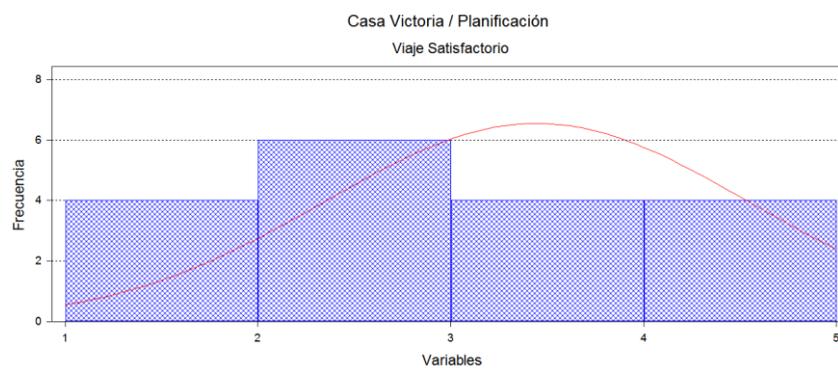


Figura 54. Viaje satisfactorio - Casa Victoria UPD.

Fuente: Felipe Orquera UPD (MINTUR, 2017).

Considerando la importancia de la planificación en todos los niveles, para este caso especial, se refleja que a mediano y alto nivel los indicadores deben reforzarse, para realizar un trabajo integral, desde la trayectoria inicial, la organización interna y el equipamiento actual,

Cada uno de estos elementos deben mejorarse con la aplicación de estrategias de marketing para dar a conocer su oferta actual.

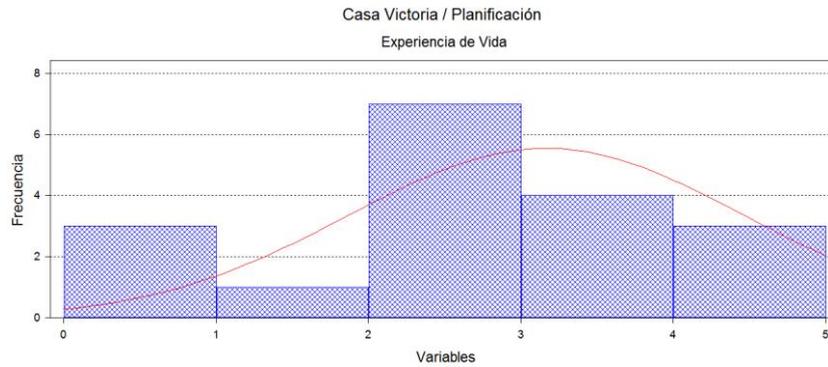


Figura 55. Experiencia de vida - Casa Victoria UPD.

Fuente: Felipe Orquera UPD (MINTUR, 2017).

La experiencia de vida va más allá de la satisfacción del turista en el servicio, es por ello que se deben fortalecer los indicadores de alto nivel. Desde la visión de la planificación corresponde a fortalecer la articulación y gestión con actores locales, compartir experiencias que involucren al turista con el entorno natural y cultural. De la misma manera generar espacios de colaboración conjunta, enfocados a conmovir sentidos, sensaciones y experiencias mediante elementos con valor agregado.

Unidad de Asesoría Jurídica.

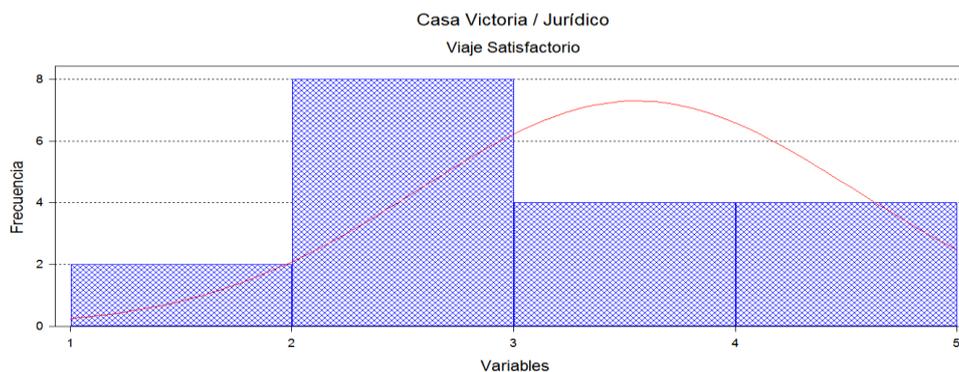


Figura 56. Viaje satisfactorio - Casa Victoria UAJ.

Fuente: Francisco Cabezas UAJ (MINTUR, 2017).

Para que sea un Viaje satisfactorio desde el punto de vista de la unidad jurídica son importantes en alto nivel, algunos elementos como el cumplimiento de la normativa actual, que sea una referencia para su regularización, y categorización dentro de los

servicios que oferta. De la misma manera establecer una organización y estructura interna que permita fortalecer las condiciones actuales del establecimiento. Actualmente el establecimiento se encuentra operativo, pero no dentro del catastro turístico del MINTUR.

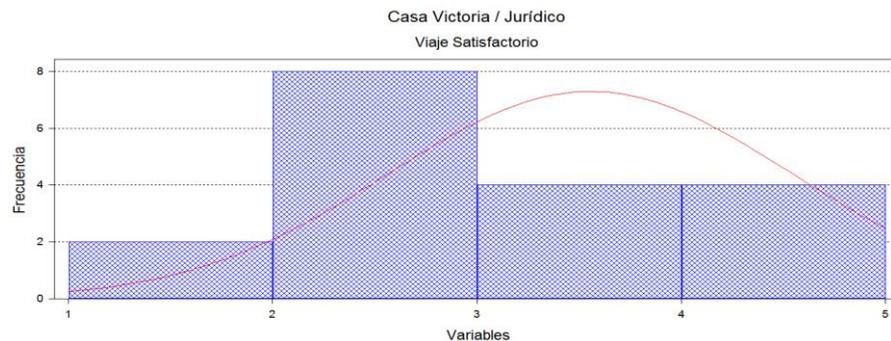


Figura 57. Experiencia de vida - Casa Victoria UAJ.

Fuente: Francisco Cabezas UAJ (MINTUR, 2017)

La mayor incidencia desde la perspectiva jurídica en la generación de una experiencia de vida resulta en establecer una identidad única al emprendimiento (Imagen), incluyendo el tema de cosmovisión como una fortaleza identitaria. Otro elemento importante es el mantener una planificación adecuada de la oferta, mediante el manejo de alianzas estratégicas con el involucramiento con otros actores locales. De esta manera se pretende posicionar turísticamente al establecimiento a nivel parroquial, local y nacional.

Coordinación Zonal.

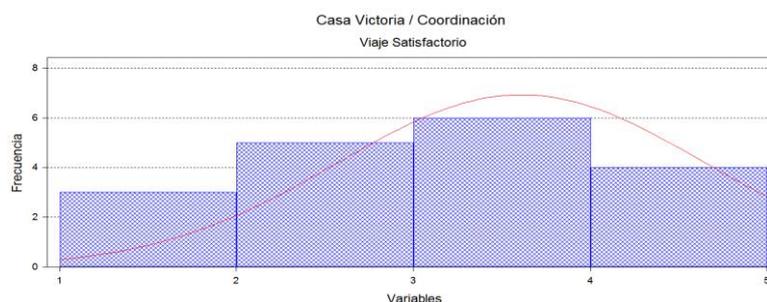


Figura 58. Viaje satisfactorio - Casa Victoria CZ1.

Fuente: Pedro Santistevan CZ1 (MINTUR, 2017)

Desde la visión de la Coordinación son algunos aspectos relevantes que determinan un viaje satisfactorio en el destino, en este caso resaltan elementos como la calidad en el servicio, la comunicación oportuna sobre la oferta, el equipamiento como elementos de mayor incidencia, los cuales deben ser fortalecidos. Mientras que de menor impacto se presenta la demanda, por no ser influyente a la hora de elegir un destino u otro, sino por la trayectoria reciente, ya que este al ser un establecimiento relativamente nuevo, puede brindar satisfacción sin considerar sus antecedentes.

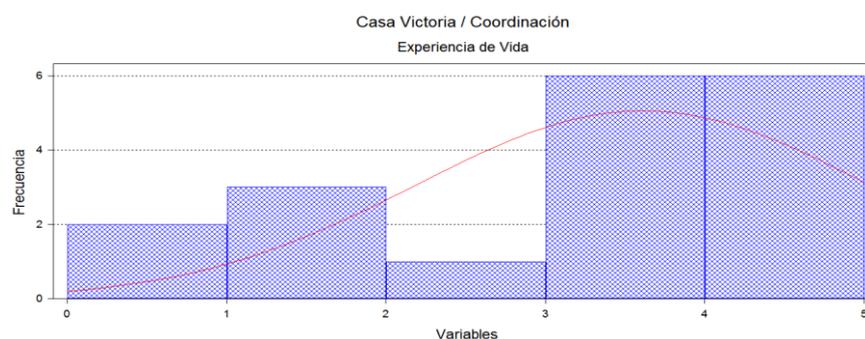


Figura 59. Experiencia de vida - Casa Victoria CZ1.

Fuente: Pedro Santistevan CZ1 (MINTUR, 2017)

Para la generación de una experiencia de vida en el caso particular Casa Victoria, desde la perspectiva de la Coordinación se necesita establecer una estructura organizacional consolidada, manejar elementos identitarios culturales y naturales de la población, vestimenta tradiciones, cosmovisión. De esta manera se podrá consolidar una aceptación local comunitaria, centrarse en mejorar aspectos de involucramiento con otros actores locales y lograr una cohesión entre todos los emprendedores.

Se consideró no incluir a las iniciativas, Ñukanchik Kawsay Travel, Sara Huarmi, Gallo Rummy, Asociación 28 de octubre “Turismo Comunitario y Agroturismo” y la Asociación de Turismo Pacha Kamak “La Florida”, por no encontrarse operativas, acotar que no reflejarían información real y apegada a la investigación por que se encuentran en proceso de implementación.

3.1.2. Estudio de Visitantes a la Parroquia.

Objetivo: Analizar la calidad de los servicios ofertados y el nivel de satisfacción por parte del turista receptor hacia los emprendimientos de Turismo, en la parroquia rural La Esperanza.

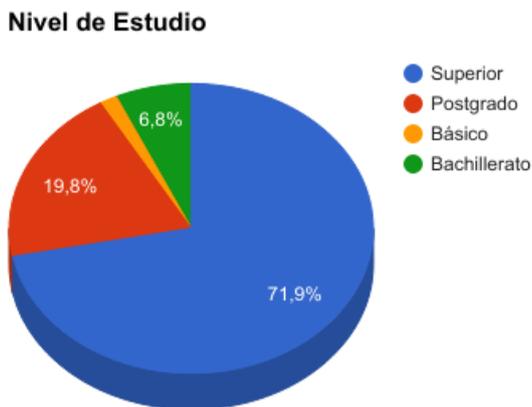


Figura 60. Nivel de estudio de los turistas encuestados.

El 71,9% de encuestados representan la totalidad de personas que visitan la parroquia la Esperanza con un nivel de estudio superior (tercer nivel), refiere a que han estudiado alguna carrera universitaria. De la misma manera, existe un 19,8% de personas que han realizado estudios de cuarto nivel, que visitan la parroquia con fines turísticos e investigativos, por lo que existe gran preferencia para realizar actividades turísticas en la zona.

Edad de Promedio de los Visitantes.

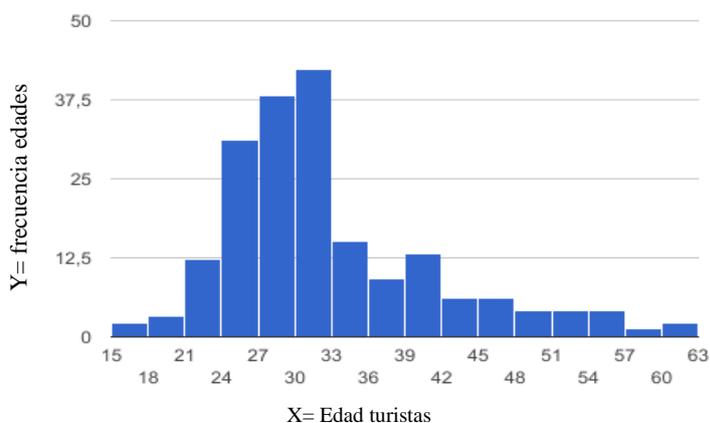


Figura 61. Edad Promedio de Turistas.

Fuente: Levantamiento de información con aplicación de encuesta a turistas.

Existe un promedio general de 38 años edad sobre los turistas que visitan la zona, basado en una muestra que oscila entre 15 y 63 años de edad, lo que demuestra una diversidad de edades en la visitación hacia la parroquia.

Se afirma la información en base al gráfico preliminar, en que todos los turistas encuestados han sido considerados de acuerdo a su nivel de estudio entre bachillerato, nivel básico, nivel superior y postgrado.

Califique el nivel de satisfacción de los servicios brindados por los emprendimientos en la parroquia rural la Esperanza.

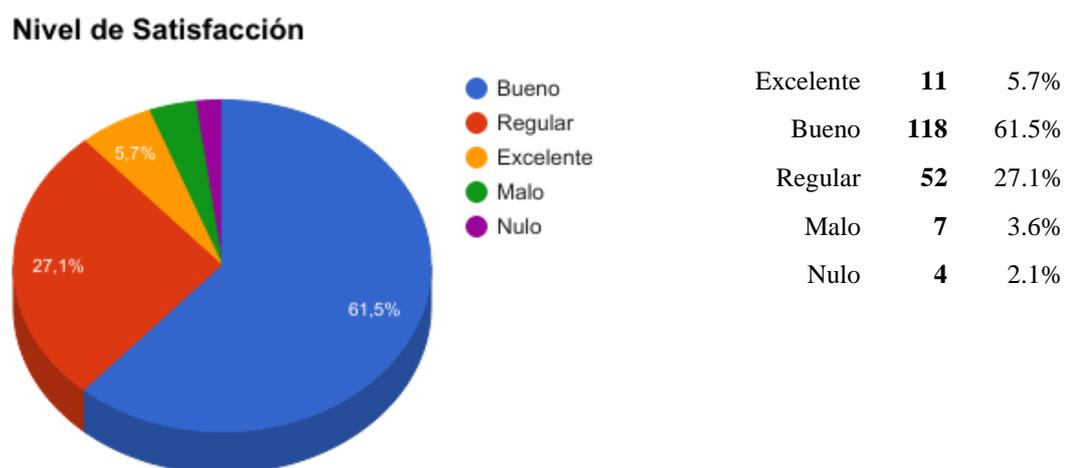


Figura 62. Nivel de Satisfacción del Servicio.

De acuerdo a lo observado el 61.5% del total de encuestados que considera un nivel bueno en los servicios ofertados en la parroquia, mientras que consecuentemente existe un 27.1% que afirman que tienen un nivel regular; lo cual demuestra que el servicio como tal no brinda una satisfacción total, a quienes han visitado los emprendimientos de la localidad, se debe reforzar dichos procedimientos para mejorar el nivel y la calidad del servicio.

Seleccione los elementos que usted considera imprescindibles en la organización de un emprendimiento de turismo comunitario.

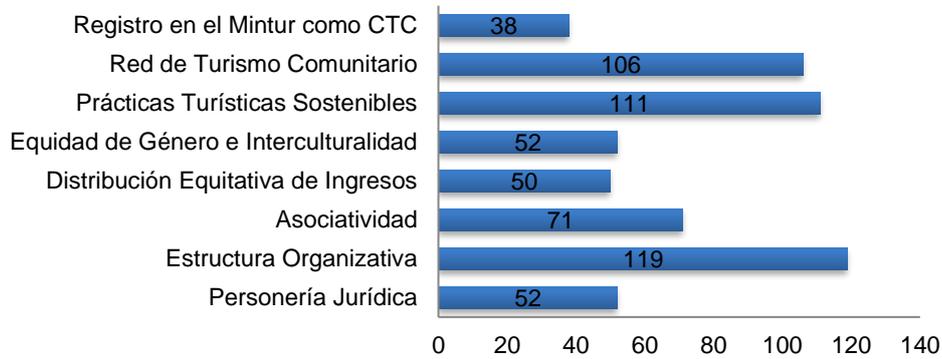


Figura 63. Organización para el Emprendimiento.

Dentro de los elementos con mayor frecuencia y de connotación imprescindible para la organización turística en la parroquia resaltan: la estructura organizativa representada en un 62%, en segundo lugar, se encuentra las prácticas turísticas sostenibles con un 57.8%, y como tercer elemento destaca la conformación de una red de turismo comunitario. Estos elementos representan la visión de los turistas para fomentar un desarrollo turístico en base a emprendimientos en la localidad.

Asigne una calificación siendo cinco (5) la más alta y uno (1) la más baja sobre los servicios recibidos en su visita a los emprendimientos turísticos en la parroquia rural La Esperanza.

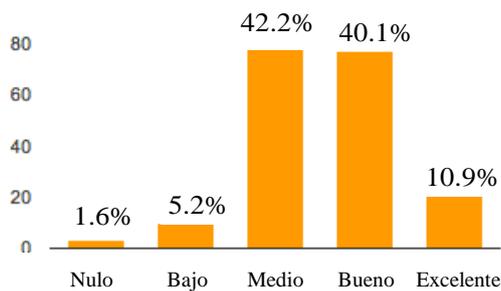


Figura 64. Servicio de Limpieza.

De acuerdo a los turistas que han visitado la parroquia se refleja que un 42.2% han recibido un servicio medio en limpieza de los emprendimientos; es decir no se encontraban totalmente limpios al arribar a estos sitios, considerando que este es el

primer aspecto visualizado por el turista. Se debe mejorar y fortalecer considerablemente este aspecto.

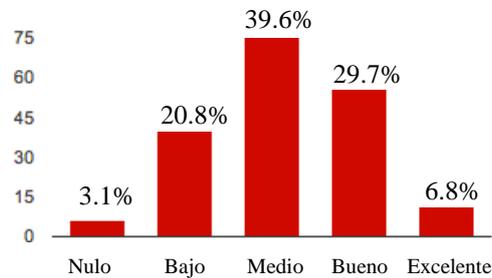


Figura 65. Medios de Transporte.

Un 39.6% manifiesta que el servicio de transporte hacia la parroquia tiene un nivel medio, no cumple a cabalidad la expectativa de quienes como turistas han utilizado este medio de movilización. El transporte de manera indirecta forma parte de la actividad turística, y son representantes de la imagen que brindan para la localidad.

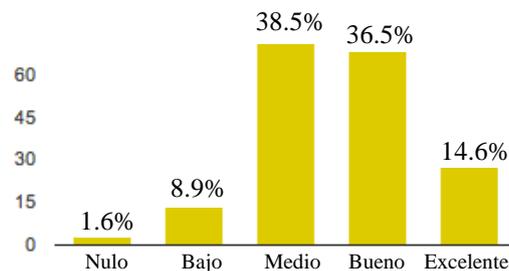


Figura 66. Seguridad.

Entre 36.5% y 38.5% de turistas manifiesta que existe un nivel medio – aceptable (bueno) en el tema de seguridad (personal) en la parroquia. Consecuentemente se debe reforzar este proceso, debido a percances pequeños como robos, pérdida de objetos en establecimientos, entre otros. Lo que demuestra que es una Parroquia relativamente tranquila y segura.

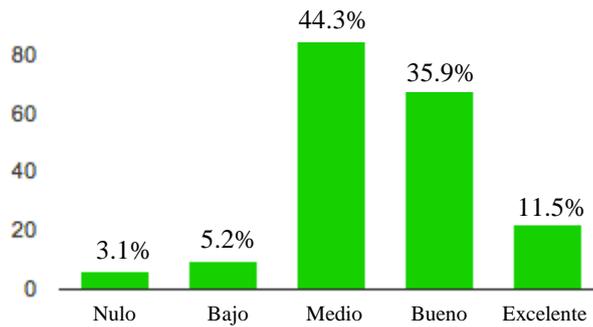


Figura 67. Accesibilidad.

El 44.3% de los turistas que han visitado la parroquia la Esperanza resaltan que la accesibilidad es de nivel medio referente a vías de acceso a los establecimientos; como también las facilidades existentes para la movilidad de personas con discapacidad interna y externa en la localidad, demostrando que puede ser un destino relativamente incluyente y potencial a desarrollar e implementar las condiciones necesarias.

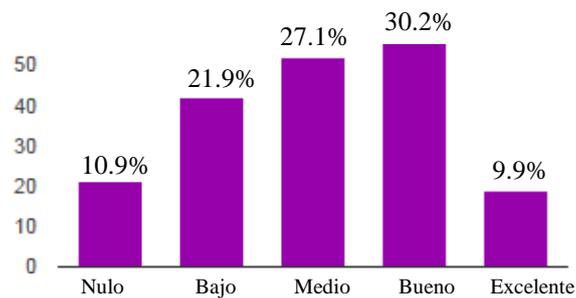


Figura 68. Imagen Turística.

Existe un nivel bueno en lo que respecta a imagen turística, considerando a la perspectiva de los tres valores con mayor incidencia representados con un 30.2% (58 turistas), 27.1% (52 turistas) y 21.9% 42 turistas. Lo que explica que existe una diversidad de criterios, e indefinición de la imagen parroquial, por lo que se recomienda establecer una imagen (ícono) turístico en la parroquia.

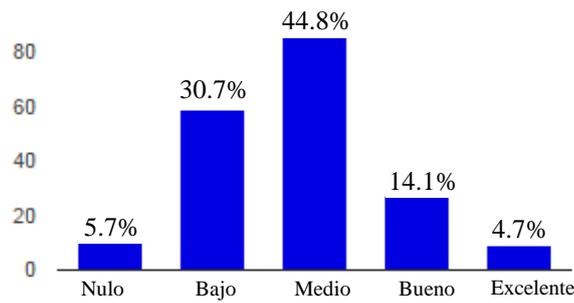


Figura 69. Comunicación / Señalética / Información Turística.

Dentro del tema turístico estos elementos son imprescindibles, de acuerdo a la información recabada, manifiesta que existe un nivel medio representado con el 44.8%, y un nivel bajo con un 30.7%. Por lo tanto, se deberían reforzar procedimientos comunicacionales, señalética turística e implementar información en la parroquia.

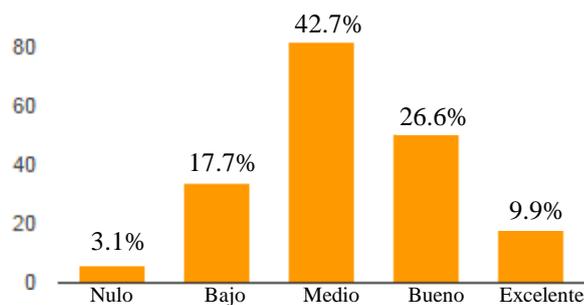


Figura 70. Trabajo en Equipo.

El 42.7% de turistas que ha visitado la parroquia demuestran que existe un nivel medio en lo que refiere a trabajo en equipo dentro de establecimientos, demostrando la deficiente estructura organizacional en los emprendimientos, se debe definir acciones y manual de funciones para cada involucrado mejorando la atención y la calidad en el servicio.

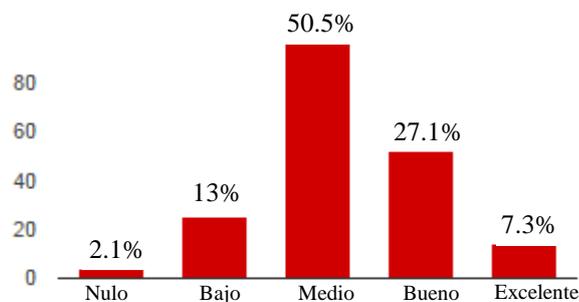


Figura 71. Calidad en las habitaciones.

Un 50.5% de turistas que se han movlizado hacia la parroquia y que han utilizado el servicio de alojamiento demuestran que tiene un nivel medio en calidad en habitaciones, considerado el tema de orden, presentación, confort para el turista. También se refleja con un 27.1% que existe un nivel aceptable; pero se debe mejorar las condiciones actuales, de acuerdo a lo representado.

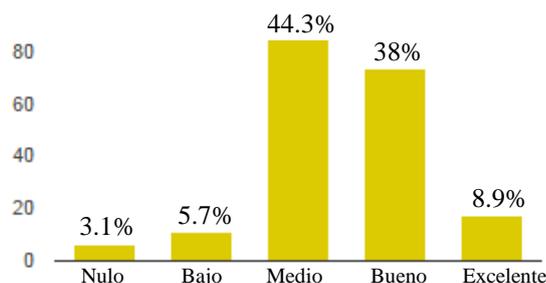


Figura 72. Servicio.

El 44.3% y 38% de turistas encuestados manifiestan que han recibido atención en el servicio, y lo califican en nivel medio – alto. Esto quiere decir que existe un porcentaje aceptable de emprendimientos que realizan su trabajo en post del turista y su satisfacción, considerando que debe entregarse un nivel óptimo y satisfacción total al cliente en el servicio ofertado. Se puede mejorar mediante procesos de capacitación periódica.

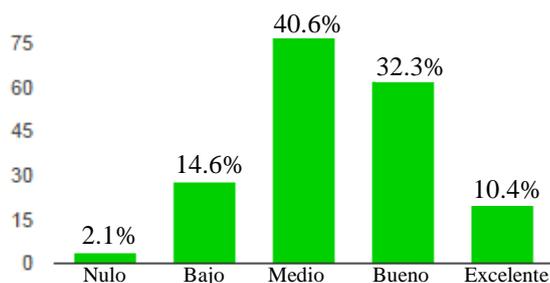


Figura 73. Alimentos & Bebidas.

El servicio de alimentos y bebidas en la parroquia la Esperanza, de acuerdo a los turistas encuestados se encuentra en un nivel medio con un 40.6% de aceptación, consecuentemente existe un 32.3% que califican como bueno. Considerando elementos como asepsia y presentación como elementos claves para optar por un

servicio. A este procedimiento se debe potencializar el uso de productos locales para la gastronomía y rescatar valores y practicas ancestrales.

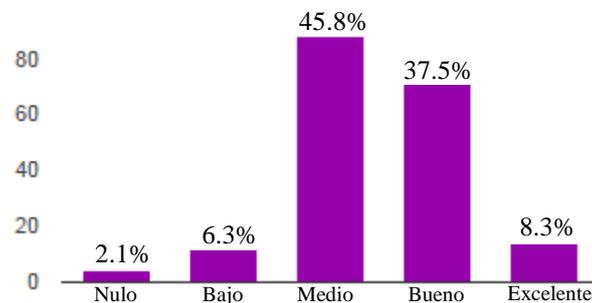


Figura 74. Precio.

En referencia al precio de los servicios en la parroquia, un 45.8% de turistas encuestados asignan un valor de 3, lo que representa un nivel medio, mientras que un 37.5% califica con un valor de 4, esto quiere decir que el precio es accesible y mucha gente prefiere este sector por este elemento, porque no son valores exagerados y accesibles a todo bolsillo.

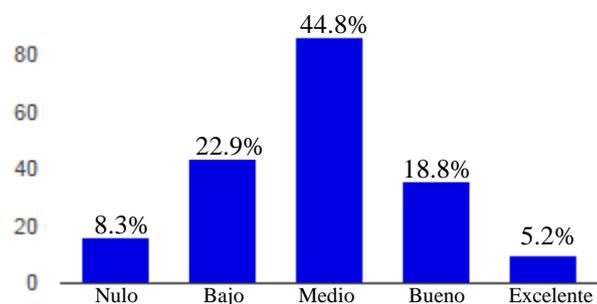


Figura 75. Formas de Pago.

Para un 44.8% de turistas la forma de pago tiene un nivel 3, lo que hace entender que deberían existir o implementar nuevos mecanismos de pagos, adicional al cobro en efectivo, tal es el caso de transferencias bancarias previa reserva, dinero electrónico o en la mayoría de casos en la actualidad la forma de pago mediante las tarjetas de débito o crédito, para mayor facilidad del cliente, quien es el que cancela por los servicios.

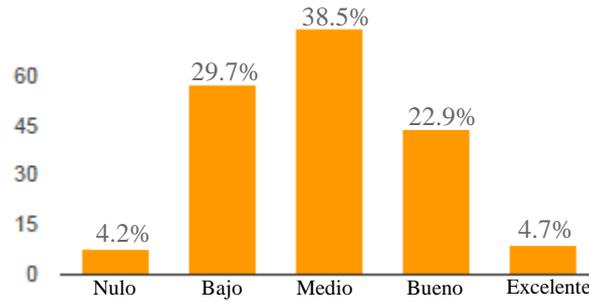


Figura 76. Variedad de la Oferta.

Un 38.5% de turistas asignó una calificación de 3 dando como resultado un nivel medio, mientras que un 29.7% califica con un 2, lo que implica que la variedad de la oferta en la realidad parroquial debe mejorarse, esto quiere decir que deben generarse nuevas actividades y alternativas para el disfrute del turista dentro de los establecimientos, lo que implica el desarrollo de productos innovadores y novedosos.

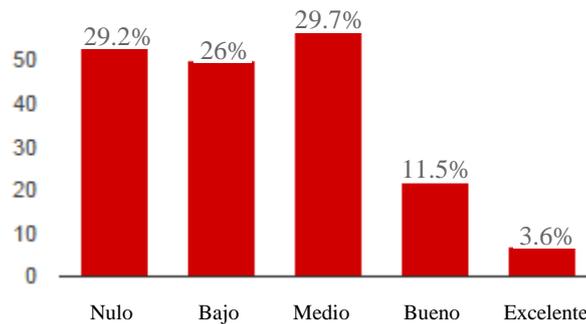


Figura 77. Seguimiento post servicio a Clientes.

Se puede evidenciar que los tres casos con mayor incidencia fueron el 29,7% (nivel 3), 29.2% (nivel 1) y 26% (nivel 2), lo que quiere decir que sólo ciertos establecimientos realizan un seguimiento posterior al servicio, y no consideran la opinión de los turistas sobre el servicio entregado. Se refleja en general un nivel medio bajo, de este elemento y se debe potencializar en los establecimientos que no lo manejan.

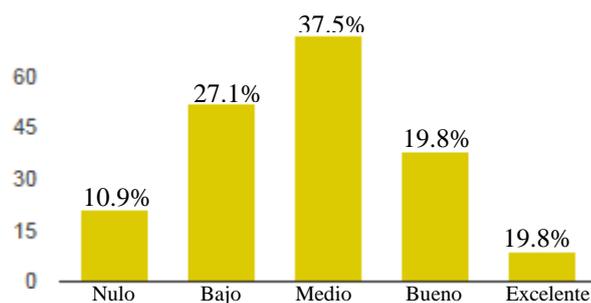


Figura 78. Profesionalización del Servicio.

Un 37.5% de turistas encuestados afirman que existe una profesionalización del servicio en un nivel medio, y en segunda instancia representada por un 27.1%. Esto quiere decir que existe un nivel medio bajo, por lo que muchas de las personas que laboran dentro de los establecimientos no son profesionales en el ámbito de turismo y servicio. Esto limita la imagen que tiene el turista del establecimiento y de la parroquia; se debe mejorar las condiciones actuales, mediante capacitación en competencias laborales periódicamente.

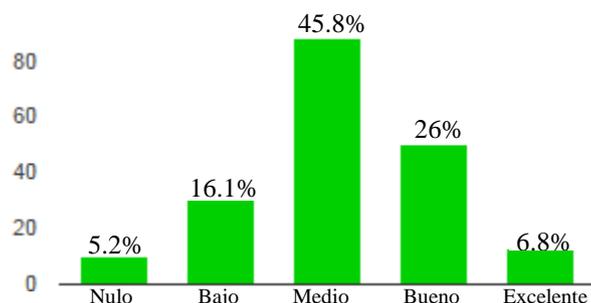


Figura 79. Facilidad de Comunicación.

Un 45.8% de turistas asigna un nivel de 3 al tema comunicacional, lo que refleja que existe un nivel medio en comunicación interna con el turista. Es decir, hace falta mayor interacción directa, la cual debe ser mantenida antes, durante y posterior al servicio ofertado; hay que considerar que en su gran mayoría los habitantes son bilingües (español – Kichwa) conformados por mestizos e indígenas Kichwa Caranqui.

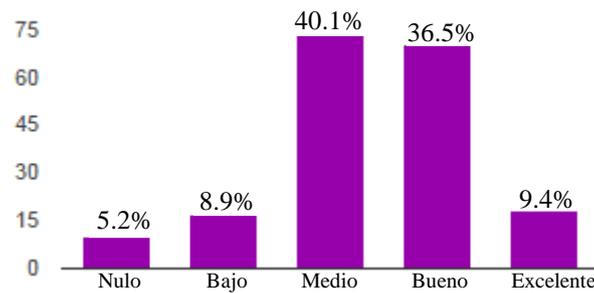


Figura 80. Facilidad en el Idioma.

Considerando que la mayoría de los habitantes son bilingües (español y Kichwa). Se demuestra que el 40.1% de turistas califican con un 3 (medio), mientras que el 36.5% califica con un 2 (medio alto), lo cual hace evidente un nivel medio alto en la facilidad del idioma español; mientras que el 8.9% y 5.2% representan el nivel deficiente en la aplicación de idiomas extranjeros de acuerdo a la nacionalidad del turista.

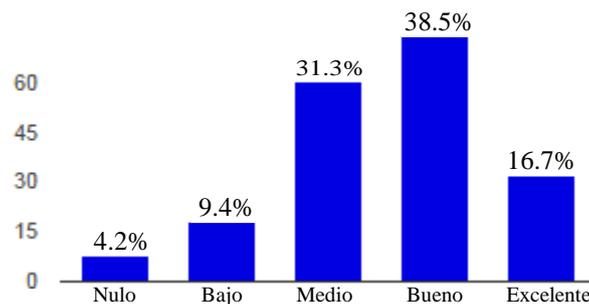


Figura 81. Vestimenta e Imagen.

Un 38.5% de turistas asignan un nivel 4 a la vestimenta e imagen de los pobladores de la localidad, lo cual demuestra que parcialmente aún se mantiene presente el uso del traje tradicional en la parroquia, lo cual es un valor agregado y resulta atractivo para el turista porque mantiene su cultura y colorido autóctono con sus blusas y faldas plisadas. No hay que descartar el 31.3% de nivel 3 (medio) que menciona la incidencia de modismos o pérdida de identidad, sobre todo de la población joven.

¿Con qué frecuencia visita la parroquia La Esperanza?

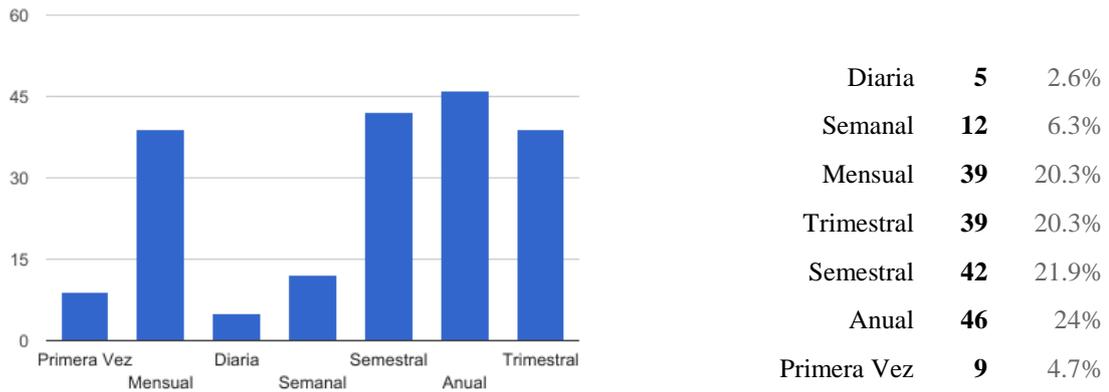


Figura 82. Frecuencia de Visita a la Esperanza.

Fuente: Levantamiento de información con aplicación de encuesta a turistas.

La afluencia turística a la parroquia es fluctuante, como se puede observar con los mayores índices de arribo con el 24% de turistas que visitan anualmente; es decir incide el tema de fiestas parroquiales, ferias y demás actividades programadas. Mientras que el 21,9% se encuentran los que visitan semestralmente por factores predominantes como el clima, paisaje, gastronomía. El 20.3% restante representan los turistas que visitan trimestralmente y de manera mensual a la parroquia, donde prepondera el tema de alimentación, recorridos o paseos familiares. Hay una baja demanda semana y diaria, podría ser por la poca diversidad de oferta en la parroquia.

¿Cuáles son los elementos que motivaron la visita a la parroquia la Esperanza?

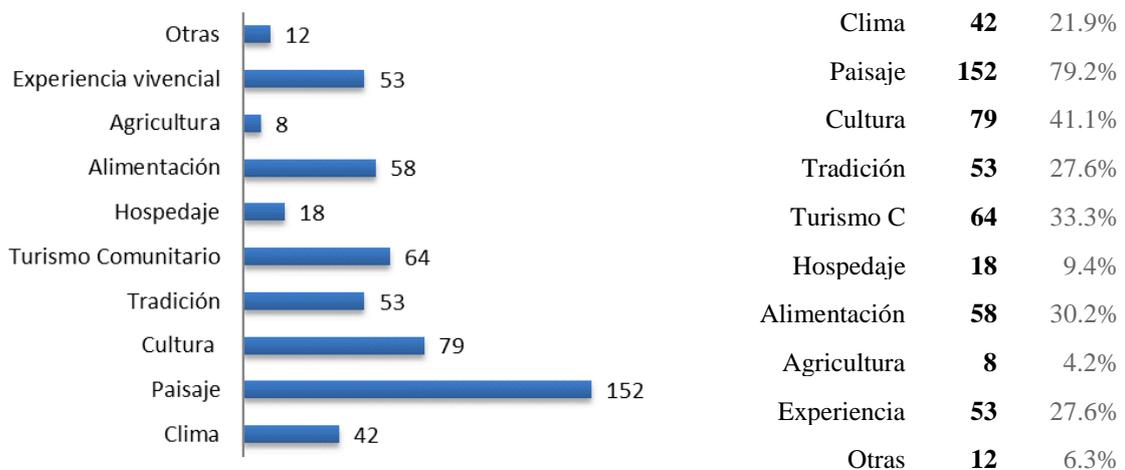


Figura 83. Motivación de Vista.

Dentro de los principales motivos para visitar a la parroquia el 79.2% manifiesta que el principal interés reflejado es la majestuosidad del paisaje, el 41.1% el tema cultural (vestimenta), el 33.3% por el Turismo Comunitario, y el 30.2% por la gastronomía. Estos elementos se deben potenciar, resaltando la identidad, autenticidad cultural, prácticas ancestrales. Como también elementos a considerar son eventos programados, paseos familiares, ciclo turismo y naturaleza.

¿En qué nivel considera importante la evaluación periódica de emprendimientos de turismo comunitario en el territorio?

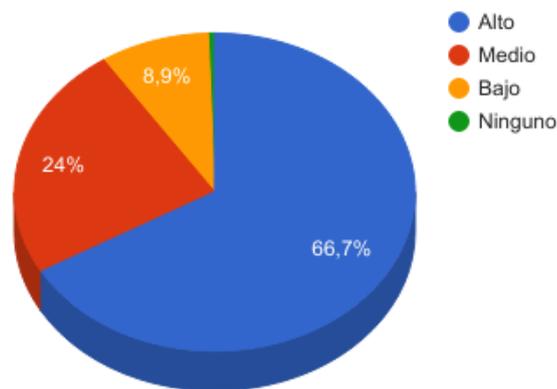


Figura 84. Evaluación Periódica Emprendimientos.

El 66.7% de los turistas encuestados afirman que es importante la evaluación periódica de los emprendimientos, porque esto permite identificar la calidad del servicio entregado en el establecimiento. Esto de la misma manera permitirá mejorar los estándares de atención apegados a la normativa vigente, considerando que es de suma importancia el registro y categorización de establecimientos dentro del ámbito turístico, para su control y regulación periódica.

¿En su calidad de turista conoce lo que es un CTC?

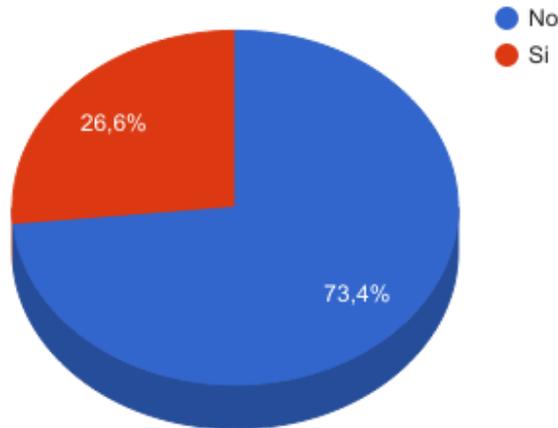


Figura 85. Centro de Turismo Comunitario.

De la totalidad de turistas encuestados, se refleja que un 73.4% no conoce el acrónimo utilizado para CTC, lo cual hace referencia a Centro de Turismo Comunitario, utilizada para mencionar a un modelo de gestión en el que la comunidad local aprovecha el patrimonio natural y/o cultural, 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.

¿Qué trascendente considera que los emprendimientos y la actividad turística comunitaria deba ser legalmente reconocida ante los órganos rectores, para su operación efectiva?

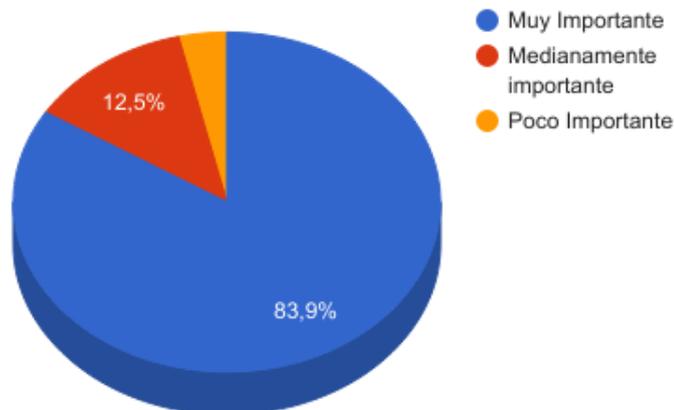


Figura 86. Reconocimiento Legal.

Para un 83.9% de turistas encuestados es de vital trascendencia el reconocimiento y legalidad de operación, funcionalidad ante los órganos rectores de la actividad turística. Es decir, cumplir con toda la normativa existente, para el caso total de la parroquia. A la actualidad ningún establecimiento se encuentra categorizado como turístico, ya que no cuentan con todos los elementos esenciales dentro de lo establecido, con este estudio se pretende generar la formalización de su actividad y su inclusión dentro del catastro turístico, salvo el cumplimiento de la normativa actual.

La acción efectiva de articulación de actores y emprendedores del turismo comunitario en el territorio encaminada al Buen Vivir, debe ser desarrollada mediante: (señales 2 las más importantes).

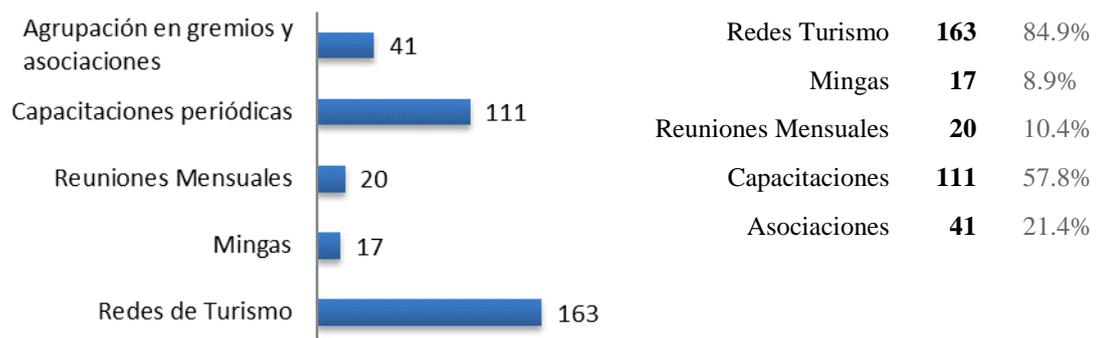


Figura 87. Articulación de Actores

De acuerdo a lo considerado por los turistas entrevistados el 84.9% afirma que la acción más efectiva es la implementación son las redes de turismo, como también con un 57.8% la realización de capacitaciones periódicas en el ámbito turístico. Estas dos actividades fortalecerían la realidad actual del territorio y mejorarían las condiciones actuales en el ámbito turístico.

Señale los mecanismos, por el cual se informó sobre la oferta disponible de la parroquia rural La Esperanza para realizar su visita.

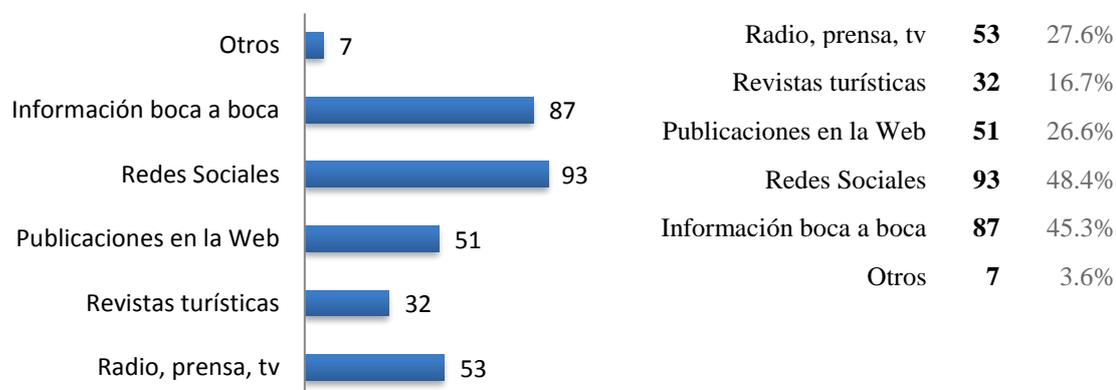


Figura 88. Mecanismos de información.

El 48.4% de turistas que visitan la parroquia se han informado mediante las redes sociales donde se da a conocer la realidad local existente, lo cual refleja que este mecanismo a la actualidad es uno de los mayormente empleados para generar y compartir información de toda índole. Otro factor relevante de acuerdo al detalle recabado es la información compartida boca a boca con un 45.3% de quienes han visitado y comparten toda la experiencia con familiares, amigos y conocidos lo que permite replicar de manera directa el mensaje e información de la oferta de servicios, paisaje y demás elementos existentes. Se sugiere potenciar los elementos restantes.

Sugerencias, para mejorar la calidad de los emprendimientos turísticos comunitarios, en la parroquia La Esperanza.

Tabla 13.

Sugerencias para mejorar la calidad en los emprendimientos.

Mayor gestión autoridades locales	Mayor atención y servicio al turista
Precios cómodos y accesibles	Mayor información de servicios turísticos
Mayor variedad de la oferta	Mejorar la publicidad en medios
Capacitación permanente emprendedores	Desarrollo de ferias turísticas
Mejorar accesibilidad y señalización	Utilizar MKT y comunicación integral

Potenciar el tema gastronómico artesanal	Mejorar la organización interna
Desarrollar articulación de actores y redes	Definir estándares de calidad en procesos
Gestión de planes de emprendimiento.	Valoración cultural e identitaria
Generar nueva oferta en alojamiento	Fortalecer capacidades recurso humano
Fortalecimiento organizativo comunitario	Desarrollo de redes de actores
Desarrollo de rutas turísticas	Cumplimiento normativa legal actual
Generar valor agregado en el servicio	Oferta turística integral provincial
Aprovechamiento de bondades culturales	Generar una imagen y marca turística

Fuente: Investigación de Campo

En base a la realidad local, como también apegado a la información requerida en el estudio, se han considerado únicamente 26 sugerencias recibidas por los turistas que se encuentren enmarcadas en procesos de mejora territorial, desarrollo de rutas, articulación de actores y planificación turística.

CAPÍTULO V. PROPUESTA

5.1. Título de la Propuesta.

“Diseño de estrategias para el desarrollo de una Red de Turismo en la Parroquia la Esperanza, orientada al Buen Vivir”.

5.2. Justificación e Importancia.

Alineado con el Plan Nacional de Desarrollo 2017- 2021, el cual dentro de su contexto resalta las principales alternativas para construir una sociedad más justa, en donde el centro de acción sea el ser humano y la vida, superando de tal manera las visiones convencionales de desarrollo; el *Sumak Kawsay* desde la concepción holística Kichwa construye sociedades solidarias, corresponsables y recíprocas que viven en armonía con la naturaleza.

El Buen Vivir fortalece la cohesión social, los valores comunitarios y la participación activa de individuos y colectividades en las decisiones relevantes para la construcción de su propio destino y felicidad. Se fundamenta en la equidad con respeto a la diversidad y las relaciones sociales. Toda la connotación descrita promueve la búsqueda comunitaria y sustentable de la felicidad colectiva, y una mejora de la calidad de vida a partir de los valores.

La realidad en la Parroquia Rural La Esperanza representa una diversidad natural étnica, cultural, turística y gastronómica, pero la deficiente organización y aprovechamiento de los recursos y atractivos existentes, limitan el desarrollo de la localidad, y con esta propuesta se pretende generar elementos que fortalezcan la identidad parroquial, la oferta actual y la posible categorización y formalización de los emprendimientos, para que puedan ser registrados dentro del Catastro Turístico MINTUR.

Por este motivo la organización, el cumplimiento de normativa y el fortalecimiento del talento humano involucrado dentro de la actividad turística en la parroquia es

fundamental, como también el establecer una sinergia de cooperación y trabajo colaborativo entre todos los actores locales.

Con el diseño de estrategias planteadas en la propuesta se pondrá en conocimiento del representante del GAD Parroquial, el cual como representante y autoridad en el territorio de su jurisdicción gestionará su implementación, con el apoyo directo del ente rector de la actividad Turística (MINTUR) y el respectivo cumplimiento de los emprendedores en la zona.

5.3.Objetivos.

5.3.1. General.

Diseñar estrategias para el desarrollo turístico de la parroquia la Esperanza, mediante una red comunitaria orientada al Buen Vivir.

5.3.2. Específicos.

1. Generar una marca turística de la Parroquia Rural la Esperanza.
2. Diseñar la red de turismo, orientada al buen vivir con la estructura de elementos constitutivos.
3. Realizar la georeferenciación de emprendimientos y mapa turístico de la zona como base para una ruta turística de la oferta local.
4. Proponer procesos de capacitación periódica para mejorar las capacidades del talento humano involucrado en la actividad turística (GAD's – MINTUR).
5. Socializar la normativa actual con los emprendimientos para categorización, formalización y regularización de sus actividades (alojamiento).

5.4. Ubicación Sectorial.

La Parroquia Rural la Esperanza, pertenece al cantón Ibarra, Provincia de Imbabura, está situado a Sureste de la parroquia urbana de Caranqui y por consiguiente a la ciudad de Ibarra, posee una superficie de 4026 hectáreas (Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural La Esperanza, 2014, pág. 104).

Se encuentra sobre la conformación geográfica del volcán Imbabura frente a las Hoya del Rio del Chota a una altura aproximada de 2.700 hasta los 4.630 metros sobre el nivel del mar.

Como parroquia civil se divide en 4 barrios, los mismos que están representados por sus respectivas autoridades, entre los barrios que forman parte de la parroquia están: el barrio San Francisco, San Pedro, Santa Marianita y Rumipamba, y 12 comunidades, entre ellas se tienen a la comunidad de: San Clemente, Chiriuasi, Cashaloma, El Abra.

5.5. Desarrollo de la Propuesta.

5.5.1. Diseño de Marca Turística de la Parroquia.

Una herramienta fundamental a la hora de promocionar un destino turístico, va referida al marketing turístico, el cual es el elemento clave basado en la comunicación para su difusión.

La promoción es la mejor técnica para dar a conocer un destino, producto o servicio turístico, por ello resaltamos las características principales del destino y a la vez la motivación de visita.

Es de suma importancia referir estos elementos porque permitirán ofertar a personas que se encuentran a cientos o miles de kilómetros de distancia este peculiar, pero característico destino natural de la Provincia de Imbabura, y potenciar el turismo para atraer visitantes mediante una sola imagen., que representa **TURISMO – HERENCIA-IDENTIDAD – MANUALIDAD.**

La Marca Turística se compone de un nombre, logotipo, símbolos que asocian al territorio, representando su **“identidad”**, para crear un posicionamiento y visión positiva del destino en la mente del público objetivo.



Figura 89. Marca Turística Parroquial.

Fuente: Elaboración Propia.

La Marca

Es el signo visible, que distingue productos o servicios de otros de su misma especie o clase en el mercado.

ATRIBUTOS DE LA MARCA
TURISMO - HERENCIA - IDENTIDAD - MANUALIDAD



Versión Principal



Versión Secundaria

Figura 90. Atributos de la Marca / Versión Principal y Secundaria

Fuente: Elaboración Propia.

El Color.

Muchas veces, el color no es un simple atributo que recubre la forma de las cosas en busca del concepto requerido. El color está presente en todos los aspectos de la identidad institucional y de marca.

Los colores corporativos juegan un papel fundamental en el contexto de la Identidad Visual. Todos los proveedores, sin excepción, deben ceñirse estrictamente a las siguientes especificaciones de color.

Aplicación full color CMYK.



				
C	0%	75%	0%	45%
M	100%	100%	30%	100%
Y	0%	0%	85%	10%
K	0%	0%	0%	0%

Figura 91. Uso de colores Marca Turística.

Fuente: Elaboración Propia.

Marca Blanco & Negro – Escala de Grises y Reproducción sobre fondos.

La aplicación de la marca en blanco y negro puede utilizarse en aquellos casos en los cuales el medio no permita la impresión en sus colores corporativos. Se debe tener cuidado con las tramas de grises para obtener su tonalidad. Las versiones permitidas garantizan su óptima reproducción y legibilidad. La marca REDETURES, debe proyectarse siempre sobre fondos que garanticen un óptimo contraste visual para evitar la pérdida de identificación y asegurar su representatividad.



Versión B/N



Versión Escala de grises



Aplicación sobre fondo negro



Aplicación sobre fondo de color

Figura 92. Aplicación B/N / Escala de Grises / Fondo de Color.

Fuente: Elaboración Propia.

Zona de Construcción y Seguridad.

En referencia y cómo guía la marcación de la retícula se puede reproducir en cualquier formato o soporte, sea cual sea su dimensión o reproducción. De esta manera se conservará siempre la proporción.

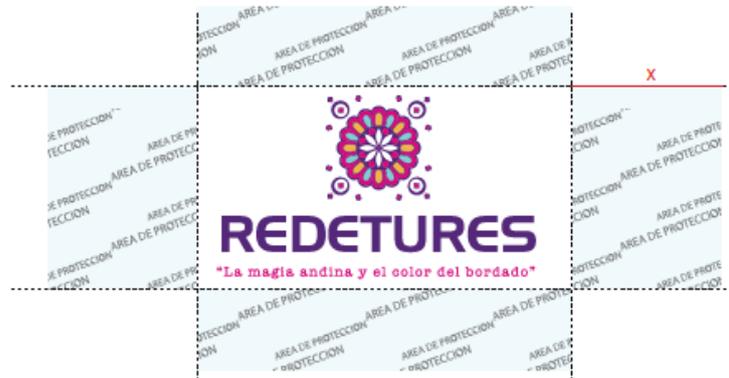
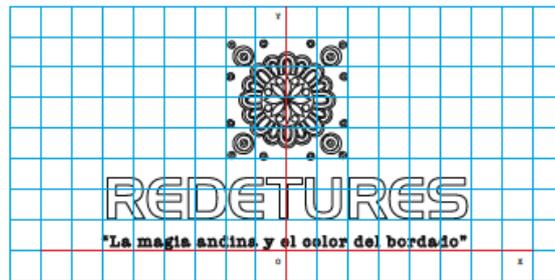


Figura 93. Zona de Construcción y Seguridad.

Fuente: Elaboración Propia.

La Zona de Seguridad está referida a los espacios mínimos que han de conservarse cuando la marca va junto a fotografías, texto, marcas o ilustraciones. La zona de seguridad de la marca asegura la independencia visual de la misma respecto a otros elementos, facilitando su rápida e inmediata identificación.





Figura 94. Aplicación B/N / Escala de Grises / Fondo de Color.

Fuente: Elaboración Propia.

Alteraciones.

Se considera incorrecta aplicación de la marca que no siga con los colores corporativos definidos en este manual o que los altere. No se distorsionarán las formas, no se aplicarán colores indistintos, no se aplicarán en tramas o sobre fotografías con la marca a color, al aplicarse sobre fotografías será únicamente en color blanco, la marca no se aplicará sobre colores con trazo de cualquier color.



Figura 95. Alteraciones de Marca, usos restringidos.

Fuente: Elaboración Propia.

Tipografía.

Como tipografía que se puede utilizar en las aplicaciones de piezas gráficas e impresión es la familia HELVÉTICA, Esta tipografía se caracteriza por poseer una condición óptima de lectura. Es aconsejable utilizar esta tipografía para cualquier

elemento de comunicación de REDETURES alternando las fuentes en LIGHT - LIGHT OBLIQUE - REGULAR - OBLIQUE - BOLD - BOLD OBLIQUE.

HELVÉTICA LIGHT

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ / abcdefghijklmnopqrstuvwxyz

0123456789 / °!#\$%&/()=?j:~;[*]

HELVÉTICA LIGHT OBLIQUE

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ / abcdefghijklmnopqrstuvwxyz

0123456789 / °!#\$%&/()=?j:~;[]*

HELVÉTICA REGULAR

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ / abcdefghijklmnopqrstuvwxyz

0123456789 / °!#\$%&/()=?j:~;[*]

HELVÉTICA OBLIQUE

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ / abcdefghijklmnopqrstuvwxyz

0123456789 / °!#\$%&/()=?j:~;[]*

HELVÉTICA BOLD

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ / abcdefghijklmnopqrstuvwxyz

0123456789 / °!#\$%&/()=?j:~;[*]

HELVÉTICA BOLD OBLIQUE

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ / abcdefghijklmnopqrstuvwxyz

0123456789 / °!#\$%&/()=?j:~;[*]

Aplicaciones.

Se considera correcta la aplicación en medios de vía pública (vallas) de la siguiente manera.



* Valla para carretera medidas 8,00 m x 4,00 m

Figura 96. Usos y Aplicaciones de la Marca (Valla para carreteras).

Fuente: Elaboración Propia.



* Valla para carretera medidas 8,00 m x 4,00 m

Figura 97. Usos y Aplicaciones de la Marca (Valla para carreteras).

Fuente: Elaboración Propia.

Aplicaciones.

Se considera correcta la aplicación en medios impresos (periódico) de la siguiente manera.



* Publicación de media página full color

Figura 98. Usos y Aplicaciones de la Marca (publicación medios impresos).

Fuente: Elaboración Propia.



* Publicación de media página Escala de grises

Figura 99. Usos y Aplicaciones de la Marca (publicación medios impresos).

Fuente: Elaboración Propia.

Aplicaciones.

Se considera correcta la aplicación en la indumentaria de la siguiente manera.



* Indumentaria Institucionales para gufa turfstico



* Variantes de color y su respectivo color de bordado

Figura 100. Usos y Aplicaciones de la Marca (indumentaria).

Fuente: Elaboración Propia.

Todas las imágenes, formas y diseño de marca se encuentran con todos los derechos reservados 2017. Se prohíbe su reproducción total o parcial sin la autorización escrita de sus autores y/o responsables.

5.5.2. Diseño de la Red de Turismo.

De acuerdo al artículo 66, número 13 de la (Constitución de la Republica del Ecuador, 2008) consagra el derecho asociarse, reunirse y manifestarse en forma libre y voluntaria.

Adicionalmente en base al (Decreto Ejecutivo 739, 2015) y de conformidad con el mandato constitucional y legal las ciudadanos y ciudadanas tienen derecho a conformar organizaciones sociales para el fomento de la solidaridad y el desarrollo productivo, la participación en los asuntos de interés público con sujeción a la ética, así como incidir en la elaboración, ejecución, seguimiento y evaluación de las políticas públicas, programas, proyectos y la prestación de servicios públicos; el voluntariado; el control social y la rendición de cuentas; la resolución de problemas y conflictos; y

demás mecanismos de participación establecidos en la Constitución y la ley, que contribuyan al fortalecimiento y funcionamiento de la democracia, a la defensa de los derechos humanos para el bien común, el Buen Vivir, el Sumak Kawsay.

De la misma manera en el (Decreto Ejecutivo 739, 2015) en el Título II, referido a Organizaciones Sociales, capítulo I, definición y tipos de organización y naturaleza en su artículo 5 manifiesta los tipos de organizaciones, siendo las personas naturales y jurídicas con capacidad civil para contratar y obligarse, en ejercicio de derecho constitucional de libre asociación, podrán constituir:

- Corporaciones;
- Fundaciones; y,
- Otras formas de organización social nacionales o extranjeras.

Considerando de la misma manera que dentro del Decreto 739, en el Título III sobre la homologación de requisitos para el otorgamiento de personalidad jurídica de las organizaciones sociales por parte de las instituciones competentes del estado, en el capítulo I, la propuesta se enmarca en el artículo 10 corporaciones.

En este sentido las corporaciones son entidades de naturaleza asociativa, estable y organizada, conformada por un número mínimo de cinco miembros, expresada mediante acto constitutivo, colectivo y voluntario de sus miembros, cuya personalidad jurídica se encuentra aprobada y registrada por la institución competente del Estado, de conformidad con la Ley y el reglamento descrito.

Sin perjuicio de lo establecido en la Constitución, la ley y lo que prescriban sus estatutos, las corporaciones tendrán como finalidad, la promoción y búsqueda del bien común de sus miembros, el bien público en general o de una colectividad en particular.

Así mismo, para efectos de clasificación, las corporaciones serán de primer, segundo y tercer grado.

1. Corporaciones de primer grado: son aquellas que agrupan a personas naturales con un fin delimitado, tales como: asociaciones, clubes, comités, colegios profesionales y centros;
2. **Corporaciones de segundo grado:** son aquellas que agrupan a las de primer grado o personas jurídicas, como las federaciones, cámaras o uniones; y,
3. Corporaciones de tercer grado: son aquellas que agrupan a las de segundo grado, como confederaciones, uniones nacionales u organizaciones similares

Para la realidad Parroquial de La Esperanza, se considera la creación de una Red o corporación de segundo grado personas naturales y jurídicas en base a los emprendimientos activos enmarcados a la propuesta como son, Turismo Comunitario Tradiciones San Clemente, Sarum Maky, Refugio Terra Esperanza, Shasu Sisa Chalet Centro Gastronómico y Artesanal, Casa Aida, Talabartería Obando y Casa Victoria.

5.5.2.1. Normativa para la conformación de Organizaciones de Turismo.

Para la aprobación de estatutos, reformas, registro o cambio de directivas, inclusión o exclusión de miembros de las corporaciones, fundaciones y otras organizaciones de turismo se enmarcan de acuerdo al Reglamento para el Sistema Unificado de Información de las Organizaciones sociales y ciudadanas, publicado en el Registro Oficial N° 19 de 20 de junio del 2013 (**Ver Anexo**).

5.5.2.2. Esquema o modelo de Actas

a. Acta Constitutiva.

Nombre Propuesto:

“Acta Constitutiva de la Red de Turismo La Esperanza REDETURES”

En la Provincia de Imbabura, Cantón Ibarra, Parroquia Rural Santa María de la Esperanza, a los 30 días del mes de agosto del dos mil diecisiete, siendo las 17h00 por convocatoria generada desde el GAD Parroquial La Esperanza, en las instalaciones

administrativas del mismo, ubicadas en la calle Antonio Mejía Arroyo y Joaquín Gómez de la Torre, las señoras y señores:

Modelo de Acta de Firmas

Nombres de Socios Fundadores de la Red de Turismo La Esperanza "REDETURES"			
N°	Apellidos	Nombres	N° Cédula Ciudadanía
1			
2			
3			
4			
5			
6			

Presumiblemente en la matriz anterior se detallaría el nombre de los socios fundadores de la Red de Turismo, asumiendo que cada uno de los interesados son los propietarios de los establecimientos en la parroquia Rural La Esperanza, más otros actores involucrados que tengan el interés de participar.

De la misma manera, todas las personas de nacionalidad ecuatoriana, domiciliadas en el cantón, parroquia y comunidad antes citadas, con plena capacidad y en ejercicio de sus derechos, previa información de los alcances de la presente y los requisitos legales exigidos, se reúnen a efecto de analizar la constitución de la Red de Turismo "REDETURES". No existiendo observaciones por parte de los presentes, se da inicio al acto, y se incluye el siguiente orden del día:

- I. ELECCIÓN DE LA DIRECTIVA PROVISIONAL
- II. CONSTITUCION DE LA RED DE TURISMO "REDETURES"
- III. DENOMINACION DE LA RED
- IV. DESIGNACION DEL PROFESIONAL QUE ELABORARÁ EL ESTATUTO SOCIAL.
- V. FIJACION DEL MONTO DE LA CUOTA ASOCIATIVA Y SU PERIODICIDAD;
- VI. SOLICITUD PARA LA AUTORIZACION PARA FUNCIONAR COMO PERSONA JURIDICA Y APROBACIÓN DEL ESTATUTO SOCIAL

POR PARTE DEL MINISTERIO DE TURISMO PROVINCIA DE IMBABURA ZONA 1, DESIGNACION DE LAS PERSONAS AUTORIZADAS PARA REALIZAR DICHA GESTION Y FACULTADES QUE SE LE ACORDARÁN.

Acto seguido se procede a analizar y resolver lo puntos del orden del día precedentemente señalados.

Elección de la Directiva Provisional

En este procedimiento se deben elegir a las dignidades y representantes de la red de Turismo, entre ellos a: Presidente (a), Vicepresidente (a), Secretario (a), Tesorero (a), Vocales Principales (3), Vocales Suplentes (2),

Constitución de la Red de Turismo "REDETURES"

El Presidente (a) elegido señala que siendo el deseo de los presentes la formación de la Red de Turismo La Esperanza "REDETURES" con los alcances previstos en el Código Civil y demás normas de aplicación, se resuelve con el voto unánime de todos los presentes, constituir formalmente en este acto una asociación civil, con los caracteres esenciales que se explicitan y que se especificarán a continuación:

Denominación de la red

La entidad constituida se denominará Red de Turismo La Esperanza "REDETURES"

Designación del profesional que elaborará el estatuto social.

El Presidente (a) debe regir los destinos de la asociación, por lo que se solicita contratar un profesional en leyes que se encargue la elaboración de los Estatutos, los cuales posteriormente se analizarán y aprobarán de acuerdo a las sesiones ordinarias para su aprobación final, documento que deberá estar ajustado a las características de la institución a constituir. Corregido y aumentado de ser necesario con la participación de todos y cada uno de los socios que conforman la asociación, por cuanto este proceso debe ser democrático.

Fijación del monto de la cuota asociativa y su periodicidad;

Se debe resolver de manera conjunta un pago de una cuota inicial asociativa por un monto mínimo considerable en asamblea, el cual podría establecerse con un valor de \$30 usd (Dólares Americanos), pagaderos una sola vez en efectivo. Y una cuota mensual de 3 \$usd (Dólares Americanos) de pago permanente. De la misma manera a personas interesadas en adherirse, cancelarán el mismo valor aportado por los socios fundadores, más las obligaciones mensuales establecidas en las mismas. Todos estos rubros serán determinados para beneficio de la “REDETURES”, en actividades promocionales y de difusión; como también en beneficio colectivo y a favor de la Red de Turismo La Esperanza.

Solicitud para la autorización para funcionar como persona jurídica y aprobación del estatuto social por parte del ministerio de turismo provincia de Imbabura zona 1, designación de las personas autorizadas para realizar dicha gestión y facultades que se le acordarán.

Las Autoridades electas y representantes de “REDETURES”, tendrán la facultad y necesidad, para que en nombre de la institución se presente ante el Ministerio de Turismo y más personas jurídicas de la Provincia de Imbabura y todo otro organismo estatal que fuera menester, a los efectos de solicitar la obtención de personería jurídica para la entidad y la pertinente aprobación de los estatutos, facultándose así mismo y de manera expresa para aceptar o proponer las modificaciones, supresiones y/o adiciones que sean necesarias, que sugiera el órgano administrativo de control, a cuyo efecto el presente sirve de suficiente y amplio mandato.

b. Acta considerando Fines que perseguirá la “REDETURES”.

En la Parroquia Rural La Esperanza, a los 30 días del mes Agosto del 2017, siendo las 14h00, en el salón de reuniones del GAD Parroquial ubicado en la calle Antonio Mejía Arroyo y Joaquín Gómez de la Torre, previa convocatoria de las autoridades Directiva

electa, se reúnen las personas que conforman dicho proyecto organizativo con la finalidad de tratar el siguiente orden del día:

1. CONSTATAACION DE QUORUM
2. LECTURA DEL ACTA ANTERIOR (Acta Constitutiva)
3. CONOCER Y APROBAR LOS FINES QUE PERSEGUIRÁ LA RED DE TURISMO LA ESPERANZA “REDETURES” UNA VEZ CONFORMADA Y LEGALIZADA
4. ASUNTOS VARIOS

En primera instancia quien preside la presente sesión ordinaria da la bienvenida a todos los convocados y felicita de antemano por tener la predisposición de trabajar en equipo con el único y firme propósito, de sacar del anonimato a este bello paraje imbabureño, que pese a tener tanta riqueza paisajística, cultural y natural ha sido olvidado por los diferentes estamentos públicos y privados que en su oportunidad no lo han hecho pese a que era su deber y compromiso, agradece y pone de antemano que el Gobierno actual se encuentra dando un apoyo incondicional a este tipo de emprendimientos por lo tanto invita a no desmayar y luchar hasta que se constituya como un ente jurídico capaz de ser reconocido por los diferentes organismos de control y así poder ser beneficiados con las diferentes ayudas que proporcionadas las entidades gubernamentales y no gubernamentales.

Primer punto. - Constatación de quórum: La presente reunión la presiden la dirigencia electa, quién dispone que secretaría proceda a la constatación del quórum verificándose la presencia de los asistentes convocados.

Modelo de Acta de Firma de Asistentes:

Firma de Asistentes Red de Turismo La Esperanza “REDETURES”			
N°	Apellidos	Nombres	N° Cédula Ciudadanía
1			
2			
3			
4			

5			
6			

Una vez constatada la asistencia de todos los convocados, se determina que debe existir el quórum, por lo tanto, procede continuar con el orden del día establecido en la convocatoria.

La secretaria da a conocer el orden del día y una vez puesto a consideración de los presentes, se eleva a consulta si hay algún punto adicional que se debe tratar previo a su aprobación, sin existir otro asunto más que tratar, queda aprobado el orden del día por unanimidad.

Toma la palabra quien presidente la Convocatoria, y dispone se continúe con la sesión ordinaria.

Segundo punto: lectura del acta anterior, secretaria del Proyecto Asociativo procede a dar lectura del Acta Constitutiva N.º 01 del Proyecto Red de Turismo La Esperanza “REDETURES”, de fecha 30 de agosto del 2017 misma que es puesta a consideración de los presentes, sin existir observación alguna queda aprobada el acta en referencia y se dispone el archivo correspondiente para trámites posteriores.

Tercer Punto: Conocer y aprobar los fines que perseguirá la Red de Turismo La Esperanza “REDETURES” una vez conformada y legalizada.

Toma la palabra quien preside la reunión, en donde pone a consideración diferentes puntos que deberán ser analizados referentes al Estatuto que regirá en la organización luego de su aprobación y registro. Para el efecto es necesario concurrir al Departamento de Asesoría Jurídica de la Coordinación Zonal N° 1 del Ministerio de Turismo en Imbabura, donde se debe explicar a detalle la posibilidad de conformar una Red de Turismo Rural, para lo cual se recibe la normativa vigente, misma que servirá de base para guiarse durante la estructuración del proyecto en mención. Ésta se dará lectura y se procederá analizar minuciosamente con la participación de los asistentes.

Una vez analizado se resolverá que con el carácter de obligatorio la Red de Turismo deberá ser una **persona jurídica sin fines de lucro**, con número de socios y duración indefinida, y a continuación se deja establecido y por decisión unánime que la “REDETURS” tendrá, los objetivos, fines, misión, visión y actividades que se detallan a continuación:

- Objeto.

Contribuir a un avance ordenado, consciente y responsable del Turismo Rural y Comunitario en la Parroquia Rural de La Esperanza, constituyéndola en una actividad generadora de desarrollo Socio económico y sostenible, respetando en todo momento el patrimonio natural y cultural; recuperación y mantenimiento de las tradiciones culturales propias de la localidad, fomentando la promoción y el crecimiento de una oferta de Turismo Rural de calidad, en atención a los modelos propios del medio rural, pero ante todo impulsando aquellos proyectos singulares en los que se fomente y valore la gestión familiar, ofertando productos y servicios turísticos donde se relacione la comunidad con los visitantes desde una perspectiva intercultural a fin de rescatar los valores naturales, culturales y socio productivos, evitando a su vez el éxodo del campo e incorporando a la mujer y a los jóvenes como protagonistas; debiéndose dejar de manifiesto además que la Red realizará actividades de voluntariado de acción social y desarrollo o planes y programas de beneficio comunitario dentro del área de sus competencias y dentro de su capacidad económica, a través de los aportes voluntarios por parte de sus Socios (as), entendiéndose que no siempre el voluntariado constituye erogaciones de índole monetario – económico, sino también enfocado al aspecto de orden social directo, acorde a la realidad del medio en que se desarrolla.

- Finalidad de la red de turismo.

Servir de núcleo de convergencia de las iniciativas de promoción y comercialización de los servicios y productos turísticos a través de la Red de Turismo “REDETURS” en la Parroquia La Esperanza, divulgando atractivos y servicios turísticos de la localidad y colaborando con estamentos competentes en su desarrollo para lograr la consolidación del Turismo en referencia como oferta diferenciada del turismo convencional, promocionando y fomentando la articulación, investigación, el

conocimiento y la preservación del medio ambiente, el patrimonio natural y de la cultura tradicional de la parroquia; todo ello con el objetivo de que el Turismo Rural contribuya a dinamizar, diversificar y desarrollar la economía rural y comunitaria, mejorando a su vez las condiciones de vida de esta población alineadas al Sumak Kawsay (Buen Vivir) establecida constitucionalmente.

Introducir y asesorar a los oferentes de los diferentes productos y servicios relacionados con el Turismo Rural y Comunitario en La Parroquia Rural La Esperanza, en las nuevas tecnologías para la comercialización de su producto o servicio turístico, logrando la venta directa del propietario al viajero e introduciéndolo en los mercados de origen de sus clientes, sirviendo de interlocutor con los agentes e intermediarios turísticos.

- Misión.

En 5 años proyectamos ser una organización líder a nivel parroquial y provincial y convertir a La Esperanza en un destino turístico de excelencia, reconocido a nivel internacional mediante “REDETURES”.

- Visión.

Gestionar, orientar, promover y desarrollar el turismo en el ámbito de la Parroquia La Esperanza a fin de brindar experiencias en el visitante y mejorar la calidad de vida de las comunidades locales, protegiendo y promoviendo el patrimonio natural y cultural de la zona.

- Valores.

La Red de Turismo La Esperanza “REDETURES” se enfocan en brindar:

Respeto a la dignidad humana, al entorno natural y al medio ambiente.

Solidaridad, porque se pondera el arte del servicio, acciones colaborativas y compañerismo.

Equidad hacia los clientes internos y externos.

Profesionalismo, al hacer el trabajo se debe actuar con conocimiento, iniciativa, perseverancia y creatividad; enfocados en la satisfacción plena del usuario/cliente externo e interno.

Responsabilidad social, debido al enfoque y desempeño en un entorno socio-económico del que forman parte todos los actores y en el cual se interactúa permanentemente. Ejercer con responsabilidad social no sólo cuando se cumple con excelencia la misión dentro de la organización, sino también cuando se desarrolla y promueve la actividad turística, apegada al ejercicio de buenas prácticas ambientales, sustentables, con miras de transmitir confianza y garantizar la máxima satisfacción de quienes visitan nuestra parroquia. La realidad actual de la parroquia, sus necesidades, idiosincrasia y visión de las comunidades receptoras, debe fortalecerse implementando medidas que generen apropiación y valoración del entorno, labor conjunta y participación justa y equitativa de sus miembros.

Compromiso con la organización, el compartir y enfocar el cumplimiento de la visión genera un valor complementario de los actores para cumplir con excelencia la misión.

Y se define como elemento prioritario y de interés común:

El trabajo en equipo, porque alienta y estimula la participación, respetando opiniones diversas, compartir información, recursos y la responsabilidad con los objetivos del trabajo en equipo, logros, aciertos y errores.

El reconocimiento hacia el compromiso con la tarea, el esfuerzo colectivo y los logros.

- Actividades.

Para el cumplimiento de fines de la Red de Turismo promoverá las siguientes actividades:

- Organización de un colectivo homogéneo para lograr el desarrollo turístico sostenible de la Parroquia y sus Comunidades, mediante la promoción de nuevas alternativas turísticas, sensibilizando a la articulación social para la mejora de la calidad de vida en el medio rural.
- Fomento de iniciativas de Turismo Rural y Comunitario, divulgando este producto turístico, colaborando con las instituciones públicas y privadas para su desarrollo.
- Actuaciones de promoción del Turismo Rural y Comunitario como medida de potenciación para el desarrollo de servicios y productos complementarios en diferentes aristas relacionadas con el turismo alternativo: Acervo cultural, Folklore, Arte, Artesanía, Bordados, Arqueología, Rutas Gastronómicas, Alimentos y Bebidas, Hospedaje, Turismo de Aventura, Senderismo, turismo de Trekking, Ciclo Turismo, Turismo de Aventura, ecoturismo, etnoturismo, turismo vivencial y de experiencias, etc.
- Desarrollo de redes e infraestructura tecnológicas como servicio especializado de apoyo al Turismo Rural y Comunitario, con elaboración de normas de Calidad homogéneas y con el asesoramiento técnico de las instancias correspondientes en aspectos como acondicionamientos, gestiones, permisos y otros.
- Intercambio de experiencias con entidades homogéneas y búsqueda de líneas de actuación conjunta.
- Puesta en marcha de actividades y programas o cualquier otro instrumento que suponga un medio para la recuperación patrimonial, cultural, memoria colectiva y el desarrollo del turismo en el medio rural y comunitario, como celebración de congresos, encuentros, cursos, charlas, jornadas, etc., como medio de formación y sensibilización, promoviendo y fomentando la investigación, el conocimiento y preservación de los patrimonios heredados, así como la rehabilitación y rescate de éste en todas sus manifestaciones.

- Difusión a través de medios digitales publicaciones o cualquier otro medio de aquellas actividades, realizaciones o proyectos que favorezcan y se enfoquen en beneficio de los fines previstos.
- Intercambio de asesoramiento con otras entidades públicas o privadas, o personas con conocimientos especializados para la consecución de los objetivos.
- Gestión de programas de rehabilitación del patrimonio natural, cultural y sus distintas formas por iniciativa propia o en colaboración con otras entidades, tramitación de reservas, campañas de promoción, gestión y desarrollo etc.
- Participación con entidades cuyo objeto social sea acorde al establecido en los Estatutos, en estructuras de agrupamiento y asociación o federación.
- Propender mancomunadamente a la fortaleza de la Red que permita el reconocimiento y respeto por parte del organismo de control a la actividad turística, bajo la normativa actual.
- Proceder ante los Organismos de control a la defensa de sus asociados, cuando así amerite el caso;
- Procurar mejores condiciones de vida para sus miembros, buscando mejores niveles de capacitación turística;
- Realizar gestiones ante las instituciones públicas y privadas, nacionales o extranjeras para el financiamiento de los diferentes proyectos y programas de turismo, que inicie la Parroquia en beneficio de sus asociados;
- Incentivar la unidad, solidaridad y mutua colaboración entre sus miembros y demás gestores turísticos;

- Gestionar líneas de crédito preferente para sus miembros, a fin de que se inviertan en capacitación, profesionalización y mejoramiento en las áreas relacionadas con la actividad turística de la localidad.
- Cualquier otra actividad consecuente o conducente a los objetivos previstos en los Estatutos.

Una vez que se deja constancia de los objetivos, fines, misión, visión y actividades que desarrollará la Red de Turismo “REDETURES” se dispone que se tome nota y se registre en el acta de consenso para ser considerado como parte principal de los estatutos que se encuentran en elaboración. Quien preside la reunión toma la palabra, quien manifiesta que de conformidad a los acuerdos establecidos en el acta constitutiva y con la finalidad de agilizar este procedimiento se realiza un acuerdo común para su aplicación y consolidación.

Cuarto punto: Asuntos varios: Sin más asuntos que tratar se da por terminada la presente reunión.

Para constancia de lo actuado firman en unidad de acto las autoridades de la Directiva en referencia.

c. Organización estructural y funcional.

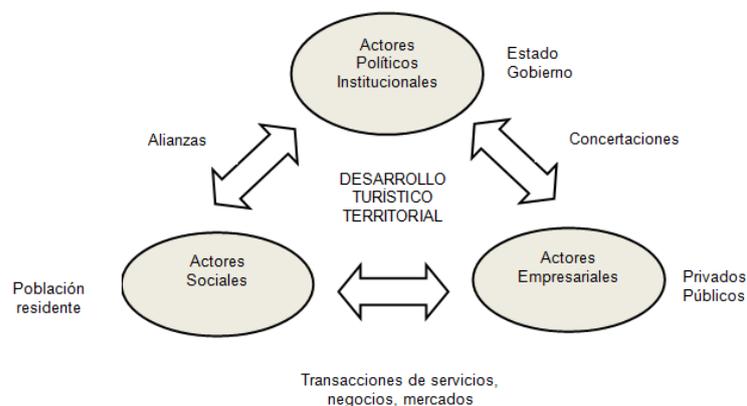


Figura 101. Estructura General Red de Turismo "REDETURES".

Fuente: Elaboración Propia.

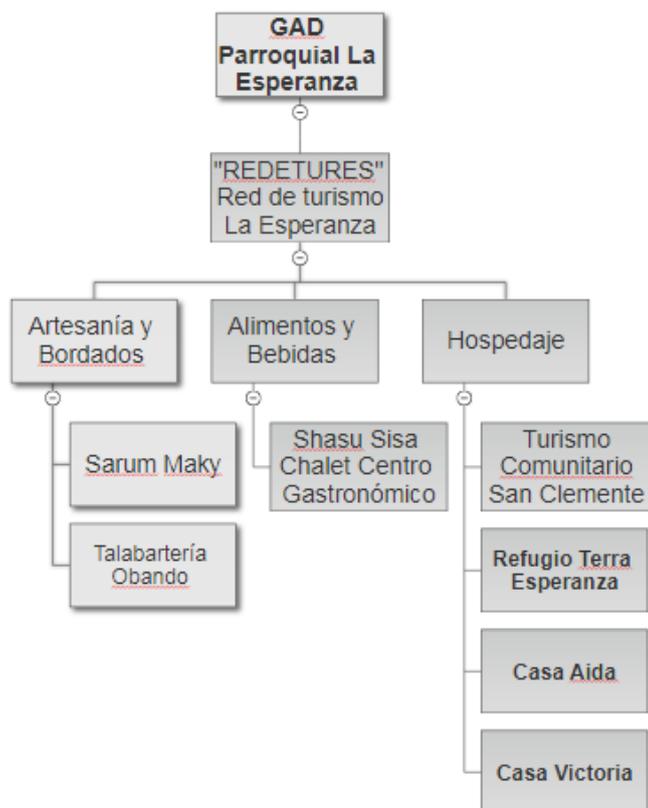


Figura 102. Estructura General Interna Red de Turismo "REDETURES".

Fuente: Elaboración Propia.

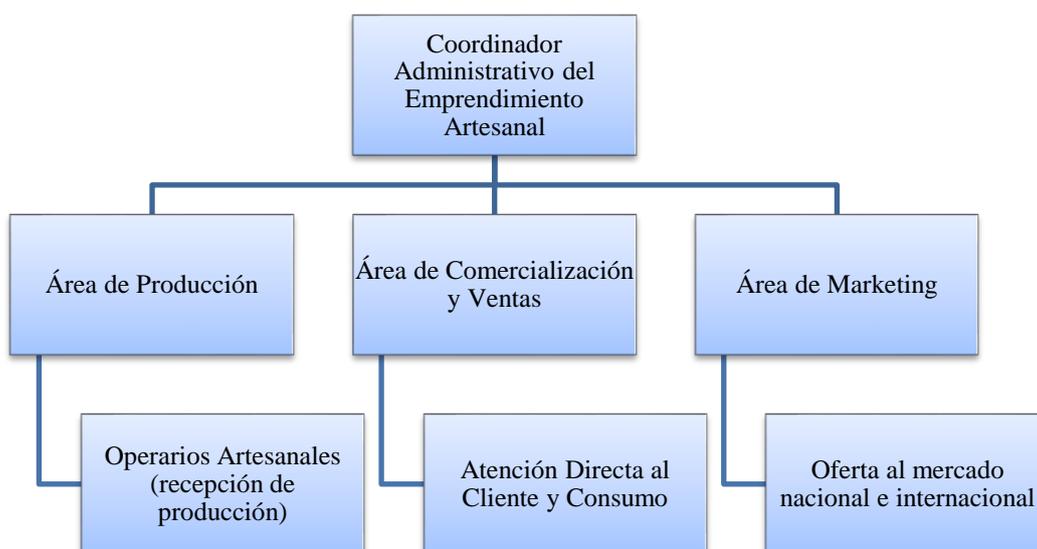


Figura 103. Estructura General por establecimiento (Artesanías y Bordados).

Fuente: Elaboración Propia.

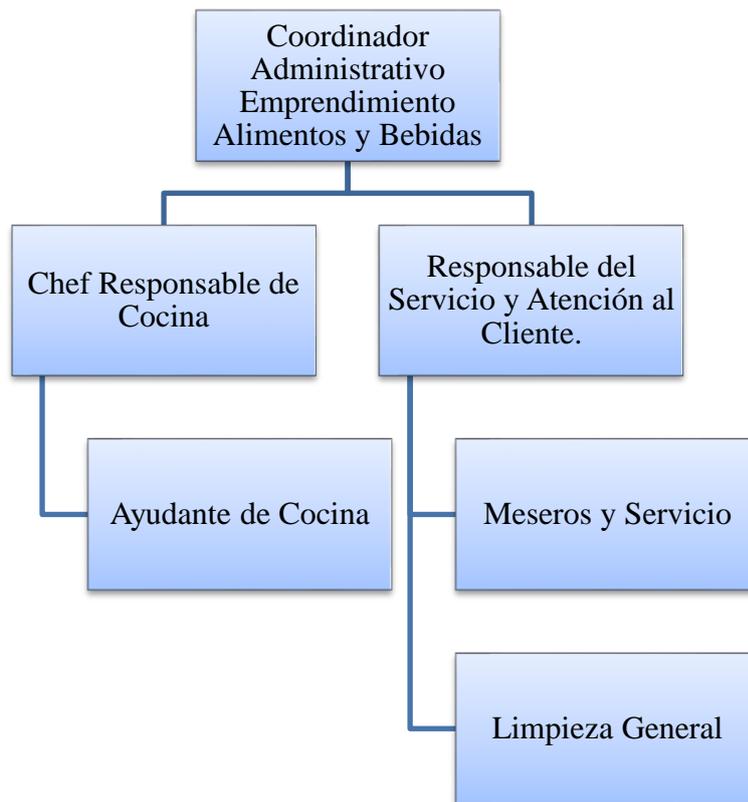


Figura 104. Estructura General por establecimiento (Alimentos y Bebidas).

Fuente: Elaboración Propia.

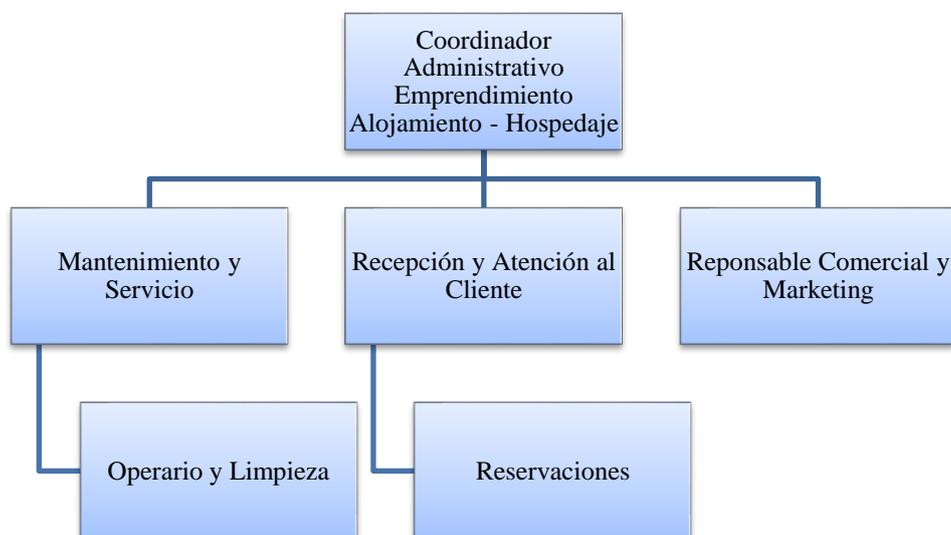


Figura 105. Estructura General por Establecimientos (Alojamiento).

Fuente: Elaboración Propia.

Se debe aclarar que estos organigramas son un elemento referencial, que puede ser adaptado por cada uno de los emprendimientos dependiendo de su realidad y de sus necesidades de operación.

5.5.2.3. Manual de funciones básicas en la estructura interna, que desarrolla cada funcionario de acuerdo a cada actividad distribuida:

a. Establecimiento Artesanías y Bordados “REDETURES”

Coordinador Administrativo del Emprendimiento Artesanal: responsable de controlar los procesos administrativos, con el fin de lograr la efectiva distribución y utilización de los recursos materiales y financieros disponibles, asignándolos, equitativamente y administrándolos eficientemente en la generación de un servicio y satisfacción de necesidades, cumpliendo un normal desenvolvimiento de las actividades propuestas.

Título sugerido en Administración mención Producción Textil o Artesanal.

Atribuciones:

(Elaboración y control de presupuestos, establecer objetivos, administrar recursos, control de bienes e ingresos, asigna y supervisa tareas, verifica solicitudes, controla compras, distribución y registro de materiales, verifica tramites tributarios, seguridad integral, informe de actividades). Además, supervisa y maneja al personal a su cargo de las áreas determinadas.

- Área de Producción: son los operarios artesanales, se pueden vincular artesanas locales expertas en el desarrollo de bordados, de la misma manera será un espacio para la recepción de producción, nuevos pedidos, diseños de manera particular,
- Área de Comercialización y Ventas: será el responsable de la atención directa al cliente y consumo de productos, con énfasis en la producción local de bordados.
- Área de Marketing: equipo especializado en implementar estrategias de oferta al consumidor, tanto del mercado local, nacional e internacional

b. Establecimientos Alimentos y Bebidas “REDETURES”

Coordinador Administrativo de Alimentos y Bebidas: cumple la función de administrar y gestionar la adquisición, preparación y supervisión de los

procedimientos de cada elemento operativo en el ámbito gastronómico, culinario. Supervisar y dirigir al personal a su cargo, manejando indicadores de gestión que permitan generar estrategias dirigidas al logro de la satisfacción de los clientes; como también mantener contacto directo con cliente interno y externo para identificar posibles oportunidades de nuevos y mejores servicios.

Título sugerido en Ingeniería de Alimentos mención Gastronomía.

Atribuciones:

(Planear, administrar y coordinar actividades de A&B definiendo directrices. Dirigir, distribuir y priorizar tareas, como también resolver problemas operativos, venta de productos de acuerdo al perfil del cliente, elaboración de menús de A&B. Mantener o mejorar el nivel de costos de alimentos y bebidas, monitorear el nivel de servicio, supervisar calidad de compras de equipo y materia prima, entrenar y capacitar al equipo bajo su responsabilidad.

- Chef Responsable de Cocina: adicionalmente a las funciones descritas, se necesitará de un ayudante de cocina para dar soporte acorde a las necesidades de cada establecimiento.
- Responsable del Servicio y Atención al Cliente: será el encargado de brindar una atención directa con el cliente, procurando la satisfacción y superando las expectativas del consumidor, en la entrega del bien o del servicio en la realidad local.

c. Establecimientos Hospedaje y Alojamiento “REDETURES

Coordinador Administrativo de Hospedaje y Alojamiento: cumple la función de gestionar todo tipo de reservas en el alojamiento coordinando adecuadamente acorde a la necesidad de los visitantes, dando una recepción oportuna y otorgando información básica y necesaria sobre aspectos relevantes dentro del sector. Adicionalmente supervisará el buen funcionamiento de habitaciones, salas de estadia

temporal planificando todos los elementos a minuciosidad cuidado detalles de presentación imagen y forma en cada uno de los elementos del servicio de hospedaje.

Título sugerido en Ingeniería en Turismo y Hotelería.

Atribuciones:

(Planear, administrar y coordinar actividades de alojamiento definiendo directrices. Dirigir, distribuir y priorizar tareas, como también resolver problemas operativos, venta de productos de acuerdo al perfil del cliente. Mantener o mejorar el nivel de costos de habitaciones, monitorear el nivel de servicio, supervisar calidad de compras de equipo y materia prima, entrenar y capacitar al equipo bajo su responsabilidad

- **Mantenimiento y Servicio:** planificar y efectuar las tareas de mantenimiento preventivo en los elementos contenidos como techos, pisos, paredes, así como también controlar el correcto funcionamiento de maquinaria, electricidad, plomería y demás elementos correspondientes a su actividad.
- **Recepción y Atención al cliente:** será el encargado de brindar una atención directa con el cliente, procurando la satisfacción y superando las expectativas del consumidor, en la entrega del bien o del servicio en la realidad local
- **Responsable Comercial y Marketing.** será el responsable de la atención directa al cliente y consumo de productos, con énfasis en alojamiento como también conforma un equipo especializado en implementar estrategias de oferta al consumidor, tanto del mercado local, nacional e internacional

5.5.2.4 Mercado (segmentos)

Dentro de los principales mercados que vistan la zona y a quienes se deben enmarcar esfuerzos para mayor visitación tenemos:



Figura 106. Principales segmentos de mercado que visitan la Parroquia La Esperanza y sus emprendimientos.

Fuente: Elaboración Propia.

Para la segmentación de mercado que se han considerado algunas variables que se encuentran representadas de la siguiente manera:

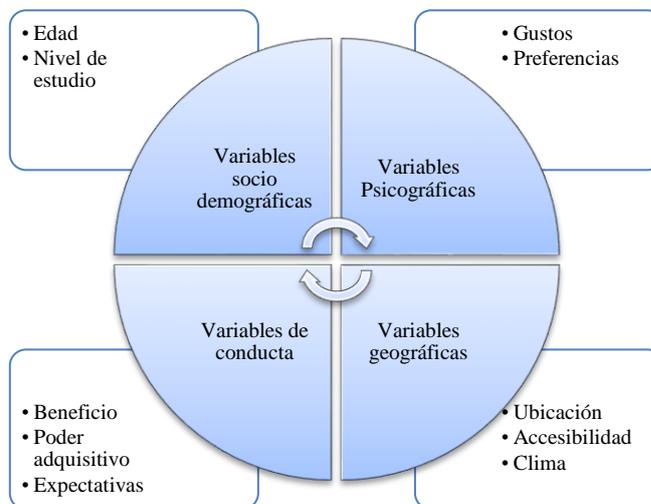


Figura 107. Principales Variables para segmentación de Mercado.

Fuente: Elaboración Propia.

Considerando los elementos descritos, es importante destacar que se debe enfocar a quienes se encuentren en un rango de edad promedio de 38 años, es decir adultos relativamente jóvenes, y en base a la encuesta levantada, poniendo en relación este elemento se determina que los turistas que visitan en su mayoría la Parroquia La Esperanza, cuentan con una carrera universitaria. De la misma manera, cabe resaltar

que este puede ser considerado un destino familiar, debido a las facilidades, oferta gastronómica y de servicios que presenta.

Adicionalmente por su riqueza paisajística, biodiversidad, atractivos naturales es ideal para el desarrollo de Turismo de Aventura y actividades relacionadas a esta índole.

5.5.2.5 Planificación de la oferta (Red).

La Red de Turismo la Esperanza “REDETURES” estará conformada por todos los estamentos involucrados en la actividad turística, considerando en cada uno de sus niveles y competencias a nivel parroquial, local y nacional.

Es decir, se pretende articular y generar una sinergia de trabajo en base a la oferta actual, donde cada uno tendrá un rol específico de tal manera:

GAD Parroquial: será el eje articulador, establece lineamientos de orden turístico en su jurisdicción para su desarrollo y potencialización.

Emprendimientos: son los encargados de determinar la oferta actual en los servicios prestados, cada uno expondrá las actividades relevantes que serán incluidas en la propuesta.

MINTUR: ente rector de la actividad turística, enmarcará sus esfuerzos en el cumplimiento de la normativa actual para el reconocimiento de establecimientos turísticos y su promoción y difusión.

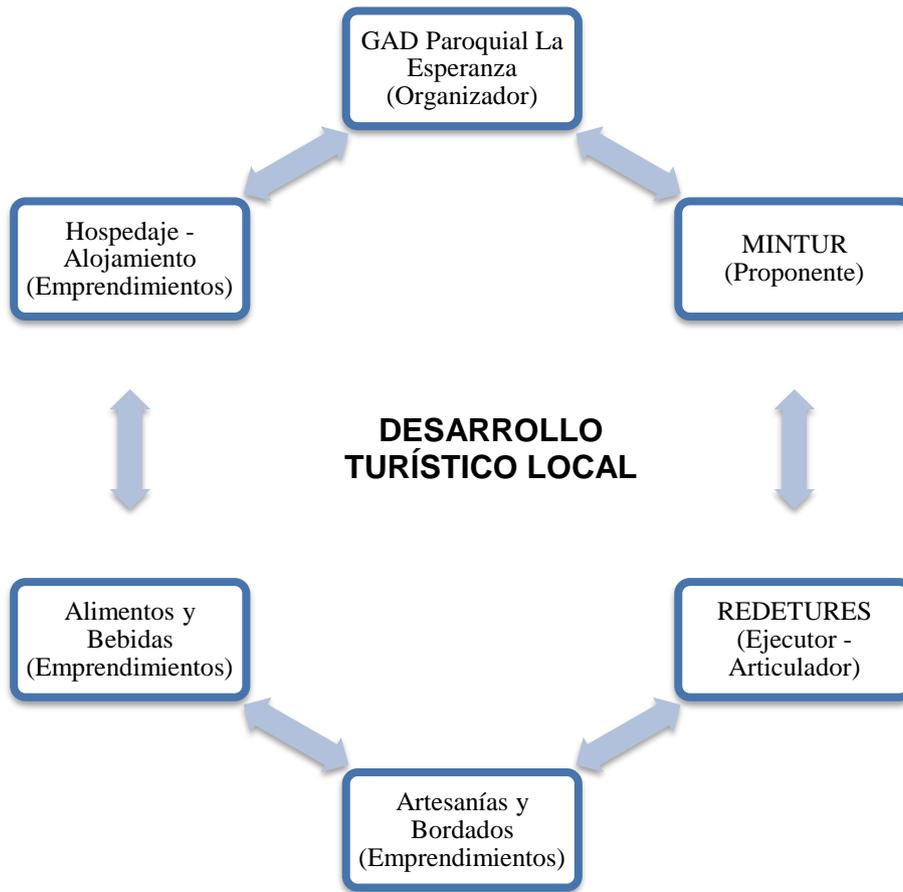


Figura 108. Flujoograma de trabajo articulador de la Oferta Actual.

Fuente: Elaboración Propia

5.5.2.6 Estrategias de promoción y difusión.

- a. Campaña y evento de lanzamiento de la imagen turística de la parroquia La Esperanza a medios locales, nacionales.



Figura 109. Marca Turística Parroquia La Esperanza "REDETURES".

Fuente: Elaboración Propia.

- b. El GAD Parroquial gestionará alianzas estratégicas con operadores de turismo y agencias de viaje a nivel local para dar a conocer la oferta actual (asesoramiento MINTUR).



Figura 110. Agencias y Operadoras de Turismo locales (articulación).

Fuente: Logotipo de empresas turísticas, catastro MINTUR.

- c. Utilización de medios digitales y visuales más empleados y conocidos a nivel internacional para dar a conocer la oferta actual de la Parroquia. (Canal de Youtube, Redes Sociales, publicaciones en medios web especializados).



Figura 111. Uso de medios digitales y visuales para difusión de la oferta.

Fuente: Logotipos internet.

- d. Adicionalmente se gestionará con el Ministerio de Turismo, se incluya dentro de la Plataforma Viaja Primero Ecuador la oferta existente.



Figura 112. Plataforma Viaja Primero Ecuador.

Fuente: Ministerio de Turismo.

5.5.3 Georeferenciación de Emprendimientos y Mapa turístico de ruta.

El Sistema de Información Geográfica (SIG) en la actualidad representa una herramienta clave en la planificación del territorio, permite desarrollar e integrar mapas para un manejo de escenarios turísticos, como también establecer coordenadas exactas de ubicación de cada uno de los emprendimientos establecidos en la Parroquia La Esperanza.

Tabla 14.

Coordenadas Emprendimientos.

Emprendimiento	Coordenada X	Coordenada Y
Sarum Maky	N00°17'57.00"	W078°07'10.4"
Shasu Sisa Chalet Centro Gastronómico	N00°17'48.2"	W078°07'09.4"
Refugio Terra Esperanza	N00°17'12.3"	W078°06'41.0"
Talabartería Obando	N00°17'12.5"	W078°06'40.9"
Casa Victoria	N00°17'38.7"	W078°05'57.0"
Casa Aida	N00°17'02.2"	W078°06'38.1"
Turismo Comunitario Tradiciones San Clemente	N00°16'50.2"	W078°07'48.6"

Fuente: Investigación de Campo

En base a estos elementos se ha definido una ruta y mapa turístico donde se resaltan los principales emprendimientos que conforman la REDETURES, como también se propone el diseño de señalética interna en la parroquia rural la Esperanza. (*Anexo 2*).

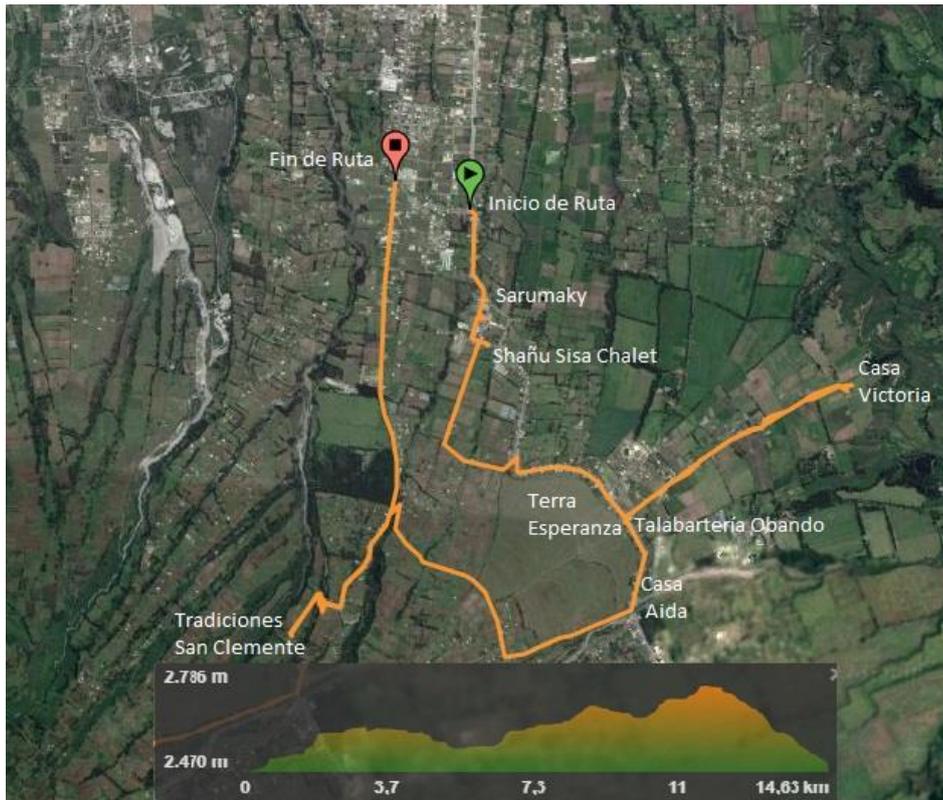


Figura 113. Mapa Georeferenciación Emprendimientos REDETURES.

Fuente: Elaboración Propia (esri ARCGIS).



Figura 114. Mapa Turístico REDETURES.

Fuente: Elaboración Propia (esri ARCGIS).

Ruta Turística e Itinerario. (Anexo 3).



Figura 115. Mapa Turístico Promocional REDETURES.

Fuente: Elaboración Propia

5.5.4 Modelo de Capacitación propuesto.

Dentro de la realidad expuesta y en base a las necesidades locales, posterior a la conformación de la REDETURES, es importante definir un esquema de capacitación en el cual se aborden temáticas como Hospitalidad, que se detalla a continuación:

TEMÁTICA: Hospitalidad y Atención al Cliente REDETURES-HT-2017-001

Nombre del Facilitador Propuesto: MINTUR

PERÍODO: 05 al 23 de abril de 2018 (tentativo).

Tabla 15.

Esquema de Capacitación Propuesto.

Hospitalidad y Atención al Cliente REDETURES-HT-2018-001			
Ejecución: MINTUR – GAD PARROQUIAL	Fecha: 5 al 23 de junio de 2018 Duración: 40 horas, 5 horas por semana. Dirigido a: Actores turísticos locales. Capacidad: 40 Pax.	Facilitadores: MINTUR	Monto: \$ 3500 Estimado Presencial

Objetivo del Curso:	Desarrollar los conocimientos, habilidades y actitudes necesarias en el participante, para poder desempeñar el cargo de Hospitalidad de acuerdo a la norma NTE INEN 2 451:2008	
Conocimiento:	<ul style="list-style-type: none"> • Técnicas de limpieza, ordenamiento y aseo aplicables a instalaciones y equipos de uso común en habitaciones y áreas sociales. • Técnicas de montaje de cama y presentación de piezas de menaje y otros elementos. • Requisitos de higiene personal y seguridad en el trabajo. • Operación de equipos y aparatos de uso más común en las habitaciones. • Procedimientos para asegurar la privacidad y seguridad del huésped. • Servicios de hotelería; funciones generales de cada departamento de un establecimiento de alojamiento. • Rutinas de lavandería y mantenimiento preventivo. • Procedimientos de manejo de mini-bares. • Manejo de formularios. 	
Habilidades:	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación clara y articulada con empleo de gramática y vocabulario adecuados. • Raciocinio lógico verbal y memoria de corto y largo plazo. • Capacidad para escuchar atentamente e interpretar lenguaje gestual / no verbal. • Capacidad para tomar decisiones individualmente o involucrando a otras personas. • Capacidad para planificar y organizar su trabajo. 	
Actitudes:	<ul style="list-style-type: none"> • Innovador: Con nuevas ideas, con imaginación, plantea sugerencias, aporta soluciones. • Detallista: Metódico, ordenado, preciso, le gusta tener cada cosa en su sitio. • Equilibrado emocionalmente: No transparenta emociones, reservado en sus sentimientos, controla explosiones temperamentales. • Atento: Cordial con el cliente, considerado hacia los otros, ayuda a aquellos que lo necesitan, tolerante, comprometido. 	
CAPITULO 1 Recepción de Clientes	Contenido:	<ul style="list-style-type: none"> • Recibir cordialmente al cliente • El cliente • ¿Cómo se da la bienvenida a un cliente? • ¿Cómo se debe saludar? • ¿Por qué es tan importante tratar bien a los clientes? • Como tratar a los clientes • Importancia de saludar adecuadamente • ¿Por qué es tan importante tratar bien a los clientes?
	Foro:	<p>Recuerden: <i>Una primera buena impresión no es algo que sucede en la improvisación, la preparación previa de una correcta <u>bienvenida</u> es crucial en la construcción de una experiencia agradable.</i></p> <p>Luego de haber observado los videos y material complementario, es momento de participar en este foro, respondiendo a la siguiente pregunta: 1.- ¿Cree usted que la hospitalidad es un factor importante en la satisfacción del cliente? ¿Por qué?</p>
	Tareas:	<p>Vamos a trabajar en el fortalecimiento de algunos gestos y expresiones que denotan cortesía y/o amabilidad; recordemos la importancia de lo que expresamos a través de la <u>comunicación</u> no verbal.</p> <p>En media plana de texto, por favor les solicitamos que con sus propias palabras y mediante la investigación del tema "La <u>comunicación</u> NO verbal en la atención al cliente"; expongan sus</p>

		comentarios respecto a la importancia de conducirnos con gestos atentos.
CAPITULO 2 Oferta de Servicios especiales personalizados	Contenido:	<ul style="list-style-type: none"> • Ofrecer servicios especiales y personalizados • ¿Qué buscamos con un servicio personalizado?
	Foro:	<p>Recuerden: Trabajar en acciones placenteras que <u>el cliente</u> no olvidará y que querrán contar a sus familiares y amigos cuando lleguen a sus casas, es la base de una experiencia satisfactoria.</p> <p>Luego de observar los videos y material complementario, responda las siguientes preguntas:</p> <p>1.- ¿Alguna vez le han sorprendido con un servicio personalizado?</p> <p>2.- ¿Qué acciones realiza o realizaría en su establecimiento para ofertar un servicio personalizado?</p>
	Tareas:	<p>Es una buena oportunidad para recordar que, el objetivo final de una organización es la satisfacción del cliente, por tanto, nuestro trabajo va más allá de las responsabilidades puestas a nuestro cargo.</p> <p>Trabajar en acciones placenteras que <u>el cliente</u> no olvidará y que querrán contar a sus familiares y amigos cuando lleguen a sus casas, es la base de una experiencia satisfactoria.</p> <p>Como tarea para este Capítulo 2, me gustaría que compartan en media plana de texto, ¿qué tipo de clientes les visitan frecuentemente en sus establecimientos? Tienen identificado clientes de compra frecuente, promedio y ocasional? Muchas gracias.</p>
CAPITULO 3 Establecer comunicación efectiva	Contenido:	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación • Elementos de la Comunicación •Cuál es la diferencia entre el oír y el escuchar • Cliente externo y cliente interno • Qué significado tienen los gestos • Los elementos de la comunicación
	Foro:	<p>Recuerden: Para lograr un excelente servicio, primero debe existir una excelente <u>comunicación</u> con los clientes internos para luego establecer <u>comunicación</u> efectiva con <u>el cliente externo</u>.</p> <p>Es momento de participar en este foro respondiendo a las siguientes preguntas:</p> <p>1.- ¿Cuáles son los problemas de <u>comunicación</u> que más recuerda haber tenido durante su jornada de trabajo?</p> <p>2.- ¿Qué consecuencias trajo la mala <u>comunicación</u>?</p>
	Tareas:	<p>La <u>comunicación</u> es un fenómeno inherente a la relación grupal de los seres vivos, por medio del cual éstos obtienen información acerca de su entorno y de otros entornos y son capaces de compartirla haciendo partícipes a otros, de esa información.</p> <p>La <u>comunicación</u> es de suma importancia para la supervivencia de especies gregarias, pues la información que ésta extrae de su medio ambiente y su facultad de transmitir mensajes, serán claves para sacar ventaja de su modo de vida.</p>
	Contenido:	<ul style="list-style-type: none"> • Servir con excelencia • Enfrentando el momento de la verdad

CAPITULO 4 Servir con Excelencia		<ul style="list-style-type: none"> • Los 10 mandamientos para un servicio de excelencia • Las 10 reglas para una excelente atención al cliente • Enfrentando el momento de la verdad • Las 10 reglas para una excelente atención en el servicio
	Foro:	<p>Recuerden: <i>La excelencia en servicio solo es posible cuando la satisfacción de las expectativas del cliente ha sido superada.</i></p> <p>Luego de observar los videos y material complementario, en sus palabras responda las siguientes preguntas</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- ¿Qué es servir con excelencia? 2.- El manual menciona 10 mandamientos para un servicio de excelencia, hable sobre 3 mandamientos que más llamó su atención y ¿cómo los pondría en práctica?
	Tareas:	<p>Las expectativas para el cliente se entienden como la mayor probabilidad de que suceda un hecho en el futuro, por tanto, comprenderlas se constituye en el principal reto de todo prestador de servicios.</p> <p>En media plana de hoja, por favor enviar un listado de 10 reglas que usted considere importantes para una excelente atención en el servicio. Por ejemplo:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- Dar atención total sin distracciones 2.- Ser natural, no falso 3.- Demostrar cordialidad 4.- No hacer esperar al cliente
CAPITULO 5 Relacionarse dentro de estándares de la Buena Educación y Normas de Urbanidad.	Contenido:	<ul style="list-style-type: none"> • Relacionarse dentro de los estándares de la buena educación y normas de urbanidad. • Normas de comportamiento en el trabajo, la casa y con la familia. • ¿Para qué sirven las normas de urbanidad? • Para qué sirven los buenos modales
	Foro:	<p>Recuerden: <i>Las normas de buena educación y urbanidad sirven para mejorar las condiciones en las que se desempeñan los colaboradores y por lo tanto buscan mejorar su rendimiento.</i></p> <p>En este foro les invito a compartir sus opiniones respecto al comportamiento actual, respecto a la cortesía y sobre las buenas y malas normas de urbanidad que vive la sociedad actual.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- ¿Por qué son tan importantes los buenos modales? 2.- Sabemos que las costumbres cambian con los tiempos, pero ¿deben cambiar los buenos modales?
	Tareas:	<p>Debemos ser cordiales y gentiles con nuestra familia y compañeros, dar los buenos días con alegría y entusiasmo. No provocar peleas, gritos o faltas de respeto, porque estamos de mal humor o algo nos ha salido mal o porque tenemos sueño y no queremos levantarnos, ni tampoco hacer ruidos, encender luces o tirar puertas o cualquier cosa que moleste o perturbe a otras personas.</p> <p>En base a este antecedente les invito a realizar un escrito de media plana, donde expongan los principales hábitos y buenas costumbres que comparten entre ustedes y su familia, compañeros, amigos, clientes principalmente etc.</p>
	Contenido:	

CAPITULO 6 Asegurar la satisfacción del cliente		Asegurar la satisfacción del cliente Fórmula para determinar el nivel de satisfacción del cliente Satisfacción del cliente versus rentabilidad Cómo se determina la satisfacción del cliente ¿Influye la satisfacción con la rentabilidad?
	Foro:	Recuerde: <i>Generar satisfacción en sus clientes de forma rentable, exige encontrar un equilibrio muy delicado entre seguir generando más valor para lograr la satisfacción del cliente, pero sin que ello signifique “echar la casa por la ventana”.</i> Luego de observar los videos y material complementario, responda en sus palabras la siguiente pregunta: 1.- ¿Cuáles son los tres niveles de satisfacción?, hable sobre cada uno de ellos.
	Tareas:	La satisfacción del cliente está conformada por tres elementos: 1. El Rendimiento Percibido 2. Las Expectativas 3. Los Niveles de Satisfacción En media plana de hoja, describir el concepto de cada uno de estos elementos.
CAPITULO 7 Cuidar de la Higiene, salud, Apariencia	Contenido:	<ul style="list-style-type: none"> • Consejos básicos de higiene personal • Cuidar de la higiene, salud, apariencia personal y del ambiente de trabajo • ¿Por qué es importante mantener la higiene personal? • Normas de comportamiento personal • Consejos básicos de higiene personal • La excelencia depende de nosotros
	Foro:	Recuerde: La tranquilidad que proporciona la honestidad no tiene precio. La honestidad es la mayor virtud de todos los valores humanos porque nos permite gozar de excelentes beneficios personales. Luego de observar los videos y material complementario, en sus palabras explique 1.- ¿Por qué cree usted que es importante mantener la higiene personal? 2.- ¿Cuál es su opinión respecto al uso de uniformes en su lugar de trabajo? 3.- ¿Cree usted que el orden y el cuidado de nuestro espacio, dan lugar a una excelente convivencia? ¿Por qué?
	Tareas:	Recuerda que la tranquilidad que proporciona la honestidad no tiene precio, La honestidad es la mayor virtud de todos los valores humanos porque nos permite gozar de excelentes beneficios personales. Este es tan solo uno de los valores que también resaltan positivamente una imagen personal. En media plana de hoja, describir ¿cuáles serían los principales valores que debemos desarrollar en la práctica diaria, el momento de relacionarse con los miembros de nuestra familia y con nuestros clientes?
CAPITULO 8	Contenido:	<ul style="list-style-type: none"> • Diseminar la visión del turismo como vector para el desarrollo socioeconómico y cultural

Diseminar la visión del turismo como vector para el desarrollo socioeconómico y cultural		<ul style="list-style-type: none"> • Conozcamos el PLANDETUR 2020 • ¿Qué es el turismo sostenible? • ¿Quiénes conforman la Industria Turística?
	Foro:	<p>Importante: <i>El turismo es, sin lugar a dudas, un eje fundamental para la reactivación económica, la generación de empleo, la inversión local y extranjera, el desarrollo de infraestructuras hoteleras, puertos y vías; pero, sobre todo, un atractivo de divisas para Ecuador.</i></p> <p>¿Cuál sería su aporte para el desarrollo de un Turismo responsable, sostenible y de calidad en nuestro Ecuador?</p>
	Tareas:	<p>A la actividad turística se la denomina la industria sin chimeneas, por ser una de las más amigables</p> <p>Con el plantea, fomenta la conservación y desarrollo de los pueblos sin causar grandes impactos sobre los ecosistemas.</p> <p>En media plana de texto, responder las siguientes preguntas:</p> <p>¿En qué beneficia el turismo a mi localidad?</p> <p>¿En qué se beneficia el país al incrementar el turismo?</p>
Texto enviado a participantes Reprobados mediante plataforma	<p>Estimado/a participante,</p> <p>Una vez concluido la Capacitación de Hospitalidad PNCT-CZ1-HT-2017-001, desarrollado los días 05 al 23 de septiembre de 2017, lamento notificarle que su nota final es menor a 70 puntos, en tal virtud no se expedirá el certificado de aprobación.</p> <p>El objetivo del Ministerio de Turismo está encaminado hacia el mejoramiento de la calidad del servicio, por lo que esperamos contar con su participación en una próxima oportunidad.</p> <p><i>Este correo es informativo, favor no responder a esta dirección de correo, no se encuentra habilitada para recibir mensajes.</i></p>	
Texto enviado a participantes Aprobados, mediante correo Institucional Coordinador	<p>Estimado/a participante,</p> <p>Felicitaciones por su dedicación y compromiso en la ejecución de las actividades realizadas en el Curso de Hospitalidad y Atención al Cliente PNCT-CZ1-HT-2017-001, desarrollado los días 05 al 23 de septiembre de 2017, con una duración de 40 horas. Se adjunta el respectivo <i>Certificado de Aprobación.</i></p> <p>Agradecemos su participación.</p> <p><i>¡La preparación y una actitud positiva, hacen del Ecuador una Potencia Turística!</i></p>	

Fuente: Elaboración Propia / MINTUR CZ1.

La capacitación es un elemento clave para el desarrollo turístico de un destino, permite fortalecer las capacidades humanas, técnicas y de servicio de cada uno de los actores vinculados en el área. En el caso específico de la realidad parroquial se sugiere realizar 2 veces por año para dar seguimiento y continuidad a los procesos a implementar y se puedan verificar resultados a corto mediano y largo plazo.

5.5.5 Socialización de Normativa emprendimientos de alojamiento REDETURES.

Dentro de uno de los objetivos se encuentra el entregar y socializar la nueva normativa turística, referida a el “Manual de Aplicación del Reglamento de Alojamiento Turístico”, expedida por la Subsecretaría de Regulación y Control del Ministerio de Turismo.

Dicho elemento con fecha 24 de marzo del 2015, mediante decreto oficial N°465 se publica el Reglamento de Alojamiento Turístico, el cual incluye lineamiento y requisitos aplicables para la actividad a nivel nacional, los cuales comprenden de 9 anexos de acuerdo a la clasificación y la categorización de los establecimientos de alojamiento turístico.

Por lo cual es necesario contar con un manual de aplicación que facilite la implementación, y desarrollo de cada uno de los requisitos establecidos, favoreciendo al usuario su aplicación y a la autoridad su control.

El proceso de categorización mediante este reglamento, constituye una herramienta para el prestador del servicio turístico y la autoridad de control (MINTUR – GAD’s). Esto incide notoriamente en la facilitación del proceso de registro del establecimiento y el cumplimiento de estándares y parámetros de control.

Hay que considerar que la dinámica en el sector de alojamiento a nivel nacional es diversa, por lo cual en la realidad de la Parroquia Rural La Esperanza y la creación de la Red de Turismo “REDETURES”, con dicha legislación el MINTUR pretende:

- Ordenar la actividad de alojamiento a nivel nacional
- Fomentar la práctica formal
- Elevar los estándares de calidad.
- Facilitar y simplificar la tramitología.

Analizando la información del presente reglamento, la realidad actual permite enfocarse en la aplicación del Anexo 7, denominado “CASA DE HUÉSPEDES” (CH), como una categoría única, lo que corresponde a su cumplimiento estricto y obligatorio para formalizar su actividad dentro del catastro turístico que maneja el Ministerio del ramo.

Tabla 16.

Normativa Casa de Huéspedes

ANEXO 7. CASA DE HUÉSPEDES – CH		
REQUISITOS		MEDIO VERIFICABLES
N°	INSTALACIONES GENERALES	
1.	Sistema de iluminación de emergencia.	Conformado por luces de emergencia.
3.	Servicio de internet en un área de uso común (no aplica en localidades donde no exista el servicio).	Cobertura de internet en áreas destinadas al uso común del huésped por cualquier medio (wifi, cable, entre otros).
3.	Servicio telefónico a disposición del huésped en áreas de uso común.	Teléfono ubicado en áreas de uso común, se encuentra disponible y habilitado para uso del huésped.
ÁREA CLIENTES		
Área de clientes - General		
4.	Servicio de Recepción	Servicio ofrecido al huésped para recibimiento, atención o salida del huésped.
5.	Sala de estar.	Sala de estar habilitada y disponible para uso del huésped. Puede contener: - Sillas o sillones para el descanso de huéspedes. - Mesa de centro.
6.	Área de comedor y cocina.	Área destinada a la manipulación, preparación y consumo de alimentos, se encuentra habilitada y disponible para uso del huésped. Puede incluir: mesas, sillas, cocina, refrigerador, utensilios para preparación y consumo de alimentos, entre otros.
7.	Cerradura para puerta de acceso a la habitación	Elemento de cierre en puertas, sin daños evidentes y funcionando (cerradura manual, cerradura electromagnética, aldaba, pasador, manija, picaporte)
8.	Colchón	Colchón sin daños evidentes.
9.	Protector de Colchón	Protector de colchón sin daños evidentes, que permiten mantener la superficie de descanso limpia con el máximo nivel de higiene.
10.	Sábanas	Sábanas sin daños evidentes
11.	Cobija o cubre cama	Cobija o cubrecama sin daños evidentes
12.	Almohada	Almohada sin daños evidentes y por plaza
13.	Protector de almohada	Protector de almohada sin daños evidentes, que permiten mantener la superficie de

		descanso limpia con el máximo nivel de higiene.
14.	Clóset o armario	Área o mueble para la colocación de ropa, insumos y objetos personales, sin daños evidentes y en funcionamiento.
15.	Silla	Silla sin daños evidentes y en funcionamiento
16.	Mesa o Escritorio	Mesa o escritorio (no velador ni mesa de noche), sin daños evidentes y funcionando todas sus partes.
17.	Agua caliente en ducha y/o tina de cuartos de baño y aseo privados	Sistema o dispositivo de calentamiento de agua (calefón, ducha eléctrica, termostato, entre otros), en funcionamiento para ducha y/o tina en cuartos de baño y aseo privados.
18.	Luz de velador o cabecera	Lámpara ubicada en el velador o mesa de noche, sin daños evidentes y funcionando. <ul style="list-style-type: none"> • Lámpara tipo aplique en la pared, sin daños evidentes y funcionando. • Focos, lámparas, led sobre la cama, en funcionamiento.
19.	Basurero	Basurero con o sin tapa, sin daños evidentes.
20.	Tomacorrientes (al menos dos)	Tomacorrientes sin daños evidentes y en funcionamiento.
21.	Cortinas o persianas. Pueden ser sustituidos por puerta interior de la ventana.	Sistema de oscurecimiento de la habitación sin daños evidentes y funcionando (cortina completa y visillo, persianas, blackout, puerta interior de la ventana, entre otros).
Áreas de Clientes – Cuarto de Baño y aseo privado en habitaciones		
22.	Ducha y/o tina con cortina o puerta	Ducha y/o tina sin daños evidentes y en funcionamiento, que incluya la división de espacios entre ésta y el área restante del baño. La división de espacios de la ducha y/o tina se cumple con la cortina de baño u otros (cortina corrediza, biombos, tabique de vidrio sin puerta).
23.	Lavamanos	Lavamanos sin daños evidentes y en funcionamiento.
24.	Espejo sobre el lavamanos.	Espejo sobre el lavamanos sin daños evidentes.
25.	Piso o elemento anti deslizante.	Elementos antideslizantes (bandas adhesivas, alfombrillas flexibles, cerámicas, porcelanatos, entre otros) ubicados en el piso de la ducha y/o tina.
26.	Tomacorriente	Tomacorriente sin daños evidentes y en funcionamiento.
27.	Inodoro con asiento y tapa.	Inodoro con asiento y tapa (según el tipo de inodoro) sin daños evidentes y en funcionamiento.
28.	Basurero con tapa.	Basurero con tapa sin daños evidentes.
29.	Toallero y/o gancho.	Toallero y/o gancho sin daños evidentes y en funcionamiento
30.	Un juego de toallas por huésped (cuerpo y manos)	Un juego de toallas por huésped (cuerpo y manos).
31.	Toalla de Piso	Toalla de piso sin manchas, sin daños evidentes

32.	Jabón en lavamanos y ducha.	Jabón en lavamanos y ducha disponible para uso del huésped.
33.	Porta papel o dispensador de papel higiénico dentro o cerca al área de cuarto de baño y aseo.	Porta papel o dispensador de papel higiénico sin daños evidentes y en funcionamiento.
34.	Papel higiénico	Papel higiénico disponible para uso del huésped.
OTROS SERVICIOS		
35.	Botiquín con contenido básico según lo establecido en el presente Reglamento	Mueble, caja o maleta que contiene los suministros médicos descritos en el Reglamento.
36.	Bodega o área para encargo de equipaje de huéspedes	Área destinada para el encargo de equipaje de los huéspedes, se encuentra habilitada.

Fuente: Dirección de Normativa MINTUR.

Lo dispuesto en esta normativa de requisitos mínimos de los establecimientos de alojamiento se entenderá de aplicación, sin perjuicio de requisitos adicionales que el establecimiento desee implementar o que en su caso, pudieren exigirse en otras normas especiales.

Como se determinó en el levantamiento de información de campo y en la visita técnica realizada en cada uno de los emprendimientos, en la mayoría de casos no se cumple con la normativa establecida, es por ello que se sugiere que los empresarios que dentro de su oferta cuentan con alojamiento, se apeguen a la reglamentación de “CASA DE HUÉSPEDES”, para lo que se ha sugerido un tiempo prudencial de 6 meses para que cada uno, mejore las condiciones actuales y puedan cumplir con lo establecido, mejorando sus condiciones de oferta y de servicios en favor del cliente y turista.

Mientras que las artesanías serán un caso especial, el cual debe mantener estándares de calidad establecidos por el GAD Parroquial, y como parte fundamental de la oferta complementaria de la Parroquia.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

- Se identificó la situación actual de 12 emprendimientos de actividad turística y artesanal en la Parroquia Rural La Esperanza, de los cuales 5 se encuentran como iniciativas, ya que en la actualidad no se encuentran operativos, mientras que 7 establecimientos operan y son parte de la oferta actual de la Parroquia.
- Imbabura es la puerta de entrada del principal mercado emisor de turismo hacia Ecuador como es Colombia y lamentablemente no se ha logrado el tan ansiado desarrollo por razones de trabajo individual y no en un proceso conjunto como establecen las mejores prácticas en el mundo del turismo; por lo cual la generación de Redes de Turismo, en este caso “REDETURES”, permitiría fortalecer mecanismos de promoción y difusión de la Parroquia, para posesionar su imagen y nombre en el mercado local, nacional e internacional.
- La sinergia de actores y de elementos enmarcadas en la creación de una Red de Turismo “REDETURES” será a mediano plazo un elemento conciliador y articulador para el alcanzar el Buen Vivir en el entorno rural donde se desenvuelven, propendiendo a generar una oferta estandarizada y de calidad en la parroquia, entregando un servicio de calidad y calidez, estableciendo como base los elementos constitutivos para su aplicación y desarrollo.
- La Realidad actual de la actividad turística en la Parroquia La Esperanza, se encuentra en un nivel medio bajo, considerando aspectos como la atención, la calidad en el servicio, óptima atención al cliente y hospitalidad, por ello es menester generar capacitaciones periódicas por parte del ente rector de la actividad el Ministerio de Turismo, con el fin de mejorar las capacidades del talento humano y la calidad turística.
- Un elemento fundamental en el desarrollo y planificación de la actividad turística es el cumplimiento de la normativa turística establecida, la cual

permite que su operación se encuentre apegado a la legalidad, por tal motivo es menester velar por la aplicación de los requisitos determinados para que los emprendimientos puedan ser categorizados, lo cual permite ordenar y formalizar la actividad de alojamiento y de servicios en la parroquia, con el fin de elevar los estándares de calidad ofertados.

- La Marca Turística de la Parroquia, encaminada a la creación de la Red de Turismo, se basó en los colores llamativos y tradiciones de los bordados de la localidad lo cual permitirá ser un ícono representativo para su posicionamiento en el mercado turístico, siendo un elemento novedoso para su aplicación.

RECOMENDACIONES

- Establecer un trabajo de planificación integral para el definitivo desarrollo turístico de la provincia de Imbabura y de la Parroquia Rural La Esperanza, mismas que son poseedoras de una extraordinaria belleza en sus recursos tanto naturales como culturales, y sobre todo con una vocación turística demostrada por sus emprendedores y actores comunitarios quienes demuestran la importante inversión en servicios que podemos ver en su geografía.
- Es importante dar prioridad a propuestas nuevas con el fin de mejorar la realidad turística rural y comunitaria, además de ello considerar que en algunos casos prácticos no se las puede denominar de esta manera, se emplea la terminología de Turismo Comunitario sin tener apego a la realidad, considerando que son iniciativas privadas y aisladas del convivir general, es decir turismo en la comunidad, más no turismo comunitario.
- Considerar cada una de las propuestas planteadas como resultados de la investigación, para que el ente competente dentro de su jurisdicción el GAD Parroquial pueda llevarlas a la práctica y hacer realidad el avance y mejoramiento de la actividad turística en esta zona

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acerenza, M. (2007). *Desarrollo Sostenible y Gestión del Turismo*. México: Trillas.
- Artesi, L. &. (2007). *Ciudadanía, Territorio y Desarrollo Endógeno*. Buenos Aires: Biblos.
- Artesi, L. (2012). *Redes, Turismo y Sistemas Locales*. Rosario, Argentina.
- Artesi, L., & Zárata, R. (2007). *Ciudadanía, Territorio y Desarrollo Endógeno*. Buenos Aires: Biblos.
- Báez, A. A. (1998). *Guía para las mejores prácticas de ecoturismo en las áreas protegidas de centro américa*. Costa Rica .
- BID, B. I. (2006). *Gestión efectiva de emprendimientos sociales*. Washington, D.C: Harvard University David Rockefeller Center for Latin American Studies.
- Boullón, R. B. (2012). *Turismo Rural un enfoque global*. México: Trillas.
- Campos, M. (2007). *Turismo Sustentable*. México: Trillas.
- Castillo, E., & Quesada, C. (2001). *Manual de Capacitación para emprendimientoss rurales*. San José: CIDER.
- Castro, R. Q. (2007). *Elementos del Turismo*. Costa Rica: EUNED.
- Cebrián, A. (2001). *Turismo Cultural y Desarrollo Sostenible* . Murcia: Universidad de Murcia.
- Chávez, J. (2011). *ECOTURISMO TAP: metodología para un turismo ambientalmente planificado*. México: Trillas.
- Constitución de la Republica del Ecuador. (2008). *Articulo 66*. Montecristi: Registro Oficial N°449.
- Constituyente, A. (2008). *Constitución de la Republica del Ecuador*.
- Dahdá, J. (2011). *Elementos de Turismo*. México: Trillas.
- De la Torre, P. (1984). *Turismo Actividad Mundial*. México: Trillas.
- Decreto Ejecutivo 739. (2015). *Reglamento Sistema Unificado de organizaciones sociales*. Quito: Asamblea Nacional .
- FEPTCE. (2013). *Código de Ética y Operaciones de la Federación Plurinacional de Turismo Comunitario del Ecuador* . Quito: FEPTCE.
- Fernandez, F. (1981). *Teoría y Técnica del Turismo (tomo 1)*. Madrid: Nacional.

- Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural La Esperanza. (2014). *Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial 2014- 2019*. Ibarra : GAD La Esperanza.
- Guevara, A. (2011). *Turismo Sustentable, el equilibrio necesario en el siglo XXI*. México: Trillas.
- Guijarro, C. (2012). *Plan de Desarrollo Turístico de la Parroquia Rual La Esperanza*. Universidad Israel . Ibarra: Universidad Israel .
- Hernández, E. (2010). *Proyectos Turísticos. Formulación y Evaluación*. México: Trillas.
- Hernández, R. (2009). *Metodología de la investigación. Cuarta edición*. México: Graw Hill.
- Ibarra, D. d. (2015). La Esperanza, entre paisajes bordados. *Ibarra, un destino diferente*, 26 - 27.
- INCAE. (Octubre de 1997). Turismo el reto de la Competitividad. Plan de mejora de Competitividad del Turismo en Costa Rica. Costa Rica.
- Jiménez Bulla, L. H. (2013). *Ecoturismo: Oferta y Desarrollo Sistémico Regional*. Colombia: EcoEdiciones.
- Kantis, H. (2004). *Desarrollo Emprendedor, América Latina y la experiencia internacional*. Washington: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Leiva, F. (2010). *Nociones de metodología de investigación científica. Quinta Edición*. Quito.
- Mader, R. (29 de Marzo de 2004). *www.planeta.com*. Recuperado el 16 de Enero de 2013, de <http://www.planeta.com/ecotravel/tour/definitions.html>
- Maldonado, C. (2014). *Fortaleciendo redes de turismo comunitario*. (S. Salazar, Editor, & C. Maldonado, Productor) Recuperado el 10 de 03 de 2017, de Red de turismo de América Lattina: <http://www.redturs.org/nuevaes/Maldonado-Artic-Rev-Turin%20Esp.pdf>
- Ministerio de Turismo. (19 de Marzo de 2010). Reglamento para los Centros de Turismo Comunitario. *Acuerdo Ministerial 16*. Quito, Pichincha, Ecuador: Lexis.
- MINTUR. (2004). This is Ecuador, a complete Guide to plan your star. *ViajandoX*, 15 - 17.

- Obando, S. (1986). Contexto Histórico de *La Esperanza*. Ibarra.
- Organización Mundial del Turismo . (2014). *Panorma del Turismo Internacional*. Madrid: OMT.
- Organización Mundial del Turismo (1995). *Carta de Turismo Sostenible* . Madrid: Organización Mundial de Turismo.
- Organización Mundial del Turismo, (1991). *Turismo y Realidad* . Madrid: OMT.
- Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (27 de 01 de 2015). *Cultura y Desarrollo*. Obtenido de http://www.oei.es/cultura/cultura_desarrollo.htm
- Organización de Naciones Unidas, N. (1972). *Informe de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Medio Humano*. Estocolmo: NNUU.
- Palafox, A. (2005). *Turismo, teoría y praxis*. México: Plaza y Valdés.
- Posso, M. (2010). *Proyecto Tesis y Marco Lógico*. Quito.
- Puig, A. (2006). *Los Nuevos Negocios Turísticos* . Florida: Valletta Ediciones.
- Quesada. (2007). *Elementos del Turismo*. San José de Costa Rica: EUNED Universidad Estatal a Distancia.
- Quesada, R. (2010). *Elementos del Turismo. Teoría, Clasificación y Actividad*. Costa Rica: PROMADE.
- Quishpe, M. (2014). *Buen Vivir / Vivir Bien Filosofía, Políticas, Estrategias, y experiencias regionales andinas*. Lima , Perú: Oxfam America Latina.
- Ramirez Cavassa, C. (2006). *Visión Integral del Turismo. Fenómeno Dinámico Universal*. México: Trillas.
- Rodríguez, G. (2009). *Nuevos Retos para el Turismo*. Galicia: Turgalicia.
- SENPLADES. (2013). *Plan Nacional del Buen Vivir, 2013- 2017*. Quito..
- UNESCO. (26 de 01 de 2015). *El Patrimonio Cultural Inmaterial: una fuerza para el desarrollo sostenible*. Obtenido de <http://www.unesco.org/>: <http://www.unesco.org/new/es/media-services/about-us/what-we-do/>
- Vigniati, F. (2009). *Gestión de Destinos Turísticos. Como atraer personas, a polos, ciudades países*. México: Trillas.
- Villegas, R. (1988). *La Esperanza, historia y reconocimiento*. Ibarra .
- Wilches Chaux, G. (1999). *Educación para un futuro Sostenible en América Latina y el Caribe. Edición Bilingue*. Washington: Interamer.

Zamorano Casal, F. M. (2012). *Turismo Alternativo: Servicios Turísticos diferenciados*. México: Trillas.

Ziporovich, A. (2010). *Turismo y Recreación*. México: Trillas.

ANEXOS

Anexo 1. Instrumentos de la Investigación.

Formato N° 1: Matriz general de validación de los cuestionarios con los objetivos específicos de investigación:

Nombre del(a) autor/a: Santiago Salazar Brito
Nombre de Docente revisor: MSc. Ramiro Bolaños Suárez

Cuestionario Uno: Entrevista a Emprendedores

Tabla de Construcción y Validación del Cuestionario dirigido a: MSc. Ramiro Bolaños Suárez

Objetivo General: Evaluar los emprendimientos de Turismo Comunitario en la parroquia Rural La Esperanza, para formalizar su actividad mediante una red de turismo sostenible.

Objetivos Específicos	Área de Validación		Observaciones	
	Pertinencia con el Objetivo		Redacción de los ítems.	
	P (pertinente)	NP (No pertinente)	A(adecuado)	I (Inadecuado)
Uno: Determinar los emprendimientos de turismo comunitario en la parroquia rural La Esperanza.	P			
Dos: Analizar la situación actual de los emprendimientos de Turismo Comunitario en la parroquia rural La Esperanza.	P			
Tres: Definir el marco legal y la estructura organizativa interna de los emprendimientos de Turismo Comunitario.	P			
Cuatro: Establecer mecanismos en la gestión del mercado turístico nacional e internacional.	P			
Cinco: Diseñar una red de Turismo Comunitario en la parroquia rural La Esperanza.	P			
Seis: Gestionar la obtención de un aval y reconocimiento de la propuesta.	P			


Firma Docente

Formato N° 2: Llenar en base a los resultados del formato N°1.

1. Coherencia y pertinencia de los objetivos específicos con el objetivo general:

Suficiente: Medianamente Suficiente: Insuficiente:

Observaciones:

2. Pertinencia de las preguntas con los objetivos:

Suficiente: Medianamente Suficiente: Insuficiente:

Observaciones:

3. Redacción de las preguntas:

Adecuada: Inadecuada:

Observaciones:

Resultado de Validación:

Aprobado sin observaciones



No Aprobado




Firma Docente



Evaluación de los emprendimientos turísticos en la parroquia rural de la Esperanza, para crear una red de turismo comunitario sostenible, orientada al Buen Vivir.

Objetivo: Determinar la realidad organizativa, funcional y operativa de los emprendimientos de Turismo Comunitario, de la parroquia Rural La Esperanza; para crear una red de turismo sostenible, orientada al Buen Vivir.

Entrevista a emprendedores

Nombre del Entrevistado:

Fecha:

1. Datos Informativos.

- 1.1. **Nombre del Establecimiento:**
- 1.2. **N° años de vigencia:**
- 1.3. **N° de empleados:**
- 1.4. **Ubicación (dirección):**
- 1.5. **E- mail:**
- 1.6. **Teléfonos:**
- 1.7. **Nombre del representante legal:**

2. Antecedentes y trayectoria.

- 2.1. ¿Qué motivo al desarrollo y creación de su emprendimiento?
- 2.2. ¿Cuál fue la inversión inicial para la creación de su emprendimiento?
- 2.3. ¿Qué limitaciones tuvo para iniciar su emprendimiento?
- 2.4. ¿Quiénes se encuentran involucrados en su emprendimiento?

3. Aspecto Legal.

- 3.1. ¿Cuenta con personería jurídica y reconocimiento legal de su actividad?
- 3.2. ¿Su actividad se encuentra basada en normativa, reglamentos y leyes de la actividad turística ecuatoriana?
- 3.3. ¿Considera que el aspecto legal es clave para el normal desenvolvimiento de sus funciones?
- 3.4. ¿Su emprendimiento cuenta con escritura de terreno y propiedad del entorno donde se desenvuelve?

4. Base Filosófica: Visión y Misión, Política, Principios, Valores.

- 4.1. ¿Su emprendimiento tiene planteada una visión? ¿Cuál es?
- 4.2. ¿Cuenta su emprendimiento con una misión, cuál?
- 4.3. Ha declarado políticas en su emprendimiento ¿Cuáles?
- 4.4. Describa los principales valores que representan a su emprendimiento
- 4.5. Describa las principales fortalezas y debilidades en su emprendimiento

Fortalezas	Oportunidades	Debilidades	Amenazas



5. Planificación de actividades.

- 5.1. ¿Considera importante la planificación de actividades en su emprendimiento?
- 5.2. ¿Cuenta con una planificación anual, semestral, trimestral o mensual de actividades?
- 5.3. ¿En base a qué elementos planifica la visita de turistas a su emprendimiento?
- 5.4. En el caso que no disponga planificación, ¿porqué no lo hace?

6. Estructura Organizativa y funcional

- 6.1. ¿Dispone de una estructura organizacional definida su emprendimiento? Especifique.
- 6.2. Existe un manual de funciones y procedimientos en su emprendimiento
- 6.3. ¿Por cuántos miembros se encuentra conformado su emprendimiento? Especifique.
- 6.4. Cuántos hombres y cuantas mujeres laboran en su emprendimiento

7. Oferta

- 7.1. ¿Cuál es la oferta de su emprendimiento?
- 7.2. ¿Cuál es el precio de sus servicios?
- 7.3. ¿Existen lugares en la parroquia que ofrecen servicios de manera similar a los suyos?

8. Demanda

- 8.1. ¿Qué número de visitas turísticas recibe en su emprendimiento? (mensual, trimestral, semestral, anual).

Mensual	Trimestral	Semestral	Anual

- 8.2. ¿Qué tipo de turistas visitan con frecuencia su emprendimiento?

Nacionalidad	Ciudad

- 8.3. Dispone de un registro continuo e histórico de visitas
- 8.4. Realiza un seguimiento post servicio.



9. Estrategias de Marketing.

- 9.1. ¿Utiliza el marketing como una herramienta de difusión de su emprendimiento?
- 9.2. ¿Qué herramientas son las de mayor uso para dar a conocer sus productos y servicios?
- 9.3. En sus productos y servicios entrega un valor agregado (servicio adicional) ¿Cuál?

10. Normas de higiene.

- 10.1. Mantiene normas de asepsia, y limpieza general dentro de su establecimiento ¿Cuáles?

11. Equipamiento y tecnología del establecimiento.

- 11.1. Señale el equipamiento con el que cuenta el emprendimiento:

Nº	Equipamiento	x
1	Luz eléctrica	
2	Teléfono convencional	
3	Teléfono celular	
4	Computadoras	
5	Internet inalámbrico	
6	Gas	
7	Tanque de reserva de agua	
8	Vehículo de transporte turístico	
9	Lavadora	
10	Secadora	
11	Licudadora	
12	Vajilla e implementos de cocina	
13	Camas sencillas	
14	Camas dobles	
15	Camas triples	

12. Tratamiento de desechos sólidos y líquidos.

- 12.1. ¿Qué mecanismos emplea para el manejo de desechos orgánicos en su parroquia?
- 12.2. ¿Cuentan con planta de tratamiento para el manejo de desechos líquidos en su parroquia?

13. Cosmovisión Andina.

- 13.1. Manejan aún el lenguaje quichua como idioma materno
- 13.2. Mantienen sus tradiciones ancestrales de vestimenta
- 13.3. Cuentan con creencias que son parte de su diario vivir. ¿Cuáles?
- 13.4. Manejan técnicas ancestrales, para la preparación de alimentos

14. Comunicación

- 14.1. ¿Cómo se ha promovido el desarrollo comunitario en su emprendimiento?
- 14.2. La articulación de actores permitiría el desarrollo turístico de la parroquia



- 14.3. ¿Existe la posibilidad de trabajar de manera conjunta con los emprendimientos a nivel parroquial?
- 14.4. En su parroquia, ¿existen asambleas generales de comunicación sobre actividades priorizadas y de intervención?
- 15. Participación e involucramiento con otros actores.**
- 15.1. ¿Considera que sería eficaz involucrarse con los demás actores locales a nivel parroquial?
- 15.2. ¿Qué beneficios existirían si se trabaja de manera conjunta entre todos los emprendimientos?
- 15.3. De acuerdo a la realidad local, (comuneros, familias, dirigentes) apoyarían la articulación de trabajo turístico y sus emprendimientos?
- 15.4. ¿Considera que la articulación de emprendimientos en la parroquia rural La Esperanza, mediante una red de turismo comunitario es una alternativa viable para el Buen Vivir.
- 16. Calidad de servicio.**
- 16.1. La cortesía y amabilidad son elementos que practican en su organización
- 16.2. ¿Cuáles son los elementos imprescindibles para entregar calidad en el servicio?
- 16.3. ¿En la prestación del servicio existe proactividad?
- 16.4. De acuerdo a su criterio, ¿considera importante realizar una evaluación periódica de los emprendimientos dentro de cada uno de los territorios donde se generan?
- 17. Idioma.**
- 17.1. Maneja el idioma inglés para comunicarse con turistas extranjeros
- 17.2. Es un limitante no manejar un idioma adicional a la lengua materna
- 17.3. ¿Qué idioma considera importante aprender adicional al inglés?
- 18. Alianzas con empresas de turismo**
- 18.1. Trabajan actualmente con alguna agencia u operadora de turismo, ¿Cuáles?
- 19. Aceptación y participación de la comunidad.**
- 19.1. ¿Qué elementos considera importante para el desarrollo turístico de la parroquia rural La Esperanza?
- 19.2. ¿Le parece viable la conformación de un Centro de Turismo Comunitario (CTC) de acuerdo a su realidad?
- 19.3. Considera que existe la aceptación entre todos y cada uno de los emprendimientos para un trabajo articulado
- 20. Ficha de evaluación: Expertos (3)**



1. Analista de Registro y Control	ITEM	Importancia de cada elemento para hacer un viaje satisfactorio					Generación de experiencia de vida en la visita					No utilizado						
	NIVEL	B	a	j	o	A	i	t	o	B	a		j	o	A	i	t	o
	VALOR	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		0					
Ing. Gabby Castillo	Antecedentes y Trayectoria																	
	Aspecto Legal																	
	Visión, Misión (valores, principios)																	
	Planificación																	
	Estructura organizacional																	
	Oferta																	
	Demanda																	
	Estrategia de Marketing																	
	Normas de Higiene																	
	Equipamiento																	
	Tratamiento de desechos																	
	Cosmovisión																	
	Comunicación																	
	Participación e involucramiento con otros actores																	
	Calidad del Servicio																	
Idioma																		
Alianzas Estratégicas																		
Aceptación local comunitaria.																		

1. Analista de Planificación	ITEM	Importancia de cada elemento para hacer un viaje satisfactorio					Generación de experiencia de vida en la visita					No utilizado						
	NIVEL	B	a	j	o	A	i	t	o	B	a		j	o	A	i	t	o
	VALOR	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		0					
Arq. Felipe Orquera	Antecedentes y Trayectoria																	
	Aspecto Legal																	
	Visión, Misión (valores, principios)																	
	Planificación																	
	Estructura organizacional																	
	Oferta																	
	Demanda																	
	Estrategia de Marketing																	
	Normas de Higiene																	
	Equipamiento																	
	Tratamiento de desechos																	
	Cosmovisión																	
	Comunicación																	
	Participación e involucramiento con otros actores																	
	Calidad del Servicio																	
Idioma																		
Alianzas Estratégicas																		
Aceptación local comunitaria.																		



1. Analista de Jurídico	ITEM	Importancia de cada elemento para hacer un viaje satisfactorio					Generación de experiencia de vida en la visita					No utilizado		
	NIVEL	B	a	j	o	A	b	j	o	A	b		j	o
	VALOR	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		0	
Abg. Francisco Cabezas	Antecedentes y Trayectoria													
	Aspecto Legal													
	Visión, Misión (valores, principios)													
	Planificación													
	Estructura organizacional													
	Oferta													
	Demanda													
	Estrategia de Marketing													
	Normas de Higiene													
	Equipamiento													
	Tratamiento de desechos													
	Cosmovisión													
	Comunicación													
	Participación e involucramiento con otros actores													
	Calidad del Servicio													
Idioma														
Alianzas Estratégicas														
Aceptación local comunitaria.														

Encuesta

Formato N° 1: Matriz general de validación de los cuestionarios con los objetivos específicos de investigación:

Nombre del(a) autor/a: Santiago Salazar Brito
 Nombre de Docente revisor: MSc. Ramiro Bolaños Suárez

Cuestionario Uno: Encuesta a turistas potenciales.

Tabla de Construcción y Validación del Cuestionario dirigido a: MSc. Ramiro Bolaños Suárez

Objetivo General: Evaluar los emprendimientos de Turismo Comunitario en la parroquia Rural La Esperanza, para formalizar su actividad mediante una red de turismo sostenible.

Objetivos Específicos	Área de Validación		Observaciones	
	Pertinencia con el Objetivo		Redacción de los ítems.	
	P (pertinente)	NP (No pertinente)	A(adecuado)	I (Inadecuado)
Uno: Determinar los emprendimientos de turismo comunitario en la parroquia rural La Esperanza.	P			
Dos: Analizar la situación actual de los emprendimientos de Turismo Comunitario en la parroquia rural La Esperanza.	P			
Tres: Definir el marco legal y la estructura organizativa interna de los emprendimientos de Turismo Comunitario.	P			
Cuatro: Establecer mecanismos en la gestión del mercado turístico nacional e internacional.	P			
Cinco: Diseñar una red de Turismo Comunitario en la parroquia rural La Esperanza.	P			
Seis: Gestionar la obtención de un aval y reconocimiento de la propuesta.	P			


 Firma Docente

Formato N° 2: Llenar en base a los resultados del formato N°1.

1. Coherencia y pertinencia de los objetivos específicos con el objetivo general:

Suficiente: Medianoamente Suficiente: Insuficiente:

Observaciones:

2. Pertinencia de las preguntas con los objetivos:

Suficiente: Medianoamente Suficiente: Insuficiente:

Observaciones:

3. Redacción de las preguntas:

Adecuada: Inadecuada:

Observaciones:

Resultado de Validación:

Aprobado sin observaciones



No Aprobado




 Firma Docente



Evaluación de los emprendimientos turísticos en la parroquia rural de La Esperanza, para crear una red de turismo comunitario sostenible, orientada al Buen Vivir.

Objetivo: Analizar la calidad de los servicios ofertados y nivel de satisfacción por parte del turista receptor hacia los emprendimientos de Turismo Comunitario, en la parroquia rural La Esperanza.

Encuesta a turistas potenciales.

Los datos que a continuación se solicitan, serán únicamente empleados con fines estadísticos y de investigación, se guardará toda la confidencialidad del caso.

1. Datos Informativos

Edad: _____ Género: M F

Nivel de Estudio: Básico Bachillerato Superior

Procedencia: Nacional Extranjero

2. Califique su nivel de satisfacción de los servicios brindados por los emprendimientos en la parroquia rural la Esperanza

Excelente Bueno Regular Malo Nulo

3. Seleccione los elementos que usted considera imprescindibles en la organización de un emprendimiento de turismo comunitario

N°	Ítem	Si	No
1	Personería Jurídica		
2	Estructura Organizativa		
3	Asociatividad		
4	Distribución equitativa de ingresos		
5	Equidad de género e interculturalidad		
6	Prácticas turísticas Sostenibles		
7	Red de turismo comunitario		
8	Registro en Mintur como CTC		



4. Asigne una calificación siendo cinco (5) la más alta y uno (1) la más baja sobre los servicios recibidos en su visita a los emprendimientos.

N°	Ítem	Importancia de cada elemento para hacer un viaje satisfactorio					Generación de experiencia de vida en la visita					No utilizado						
		B	a	j	o	A	l	t	o	B	a		j	o	A	l	t	o
1	Limpeza																	
2	Seguridad																	
3	Accesibilidad																	
4	Medios de transporte																	
5	Comunicaciones/ señalética/ información turística																	
6	Imagen turística																	
7	Trabajo en Equipo																	
8	Servicio																	
9	Calidad habitaciones																	
10	Alimentación, bebidas																	
11	Precio																	
12	Formas de pago																	
13	Variedad de la oferta																	
14	Seguimiento clientes																	
15	Profesionalización del servicio																	
16	Facilidad de comunicación																	
17	Facilidad del idioma																	
18	Vestimenta/imagen																	

5. ¿Con qué frecuencia visita la parroquia La Esperanza?

N°	Ítem	X
1	Diaria	
2	Semanal	
3	Mensual	
4	Trimestral	
5	Semestral	
6	Anual	
7	Primera vez	

6. ¿Cuáles son los elementos que motivaron la visita a la parroquia la Esperanza?

N°	Ítem	X
1	Clima	
2	Paisaje	
3	Cultura (lenguaje /vestimenta)	
4	Tradición	
5	Turismo comunitario	
6	Hospedaje	
7	Alimentación	
8	Agricultura	
9	Experiencia vivencial	
10	Otras: ¿Cuáles?	



7. ¿En qué nivel considera importante la evaluación periódica de emprendimientos de turismo comunitario en el territorio?

- Alto Bajo
- Medio Nulo

8. ¿En su calidad de turista conoce lo que es un CTC?

- Sí No

Si su respuesta es afirmativa argumente.....

9. ¿Qué trascendente considera que los emprendimientos y la actividad turística comunitaria deba ser legalmente reconocida ante los órganos rectores, para su operación efectiva?

N°	Ítem	X
1	Muy importante	
2	Medianamente importante	
3	Poco importante	
4	Innecesaria	

10. La acción efectiva de articulación de actores y emprendedores del turismo comunitario en el territorio encaminada al Buen Vivir, debe ser desarrollada mediante: (señales 2 las más importantes)

N°	Ítem	X
1	Redes de Turismo	
2	Mingas	
3	Reuniones mensuales	
4	Capacitación semestral	
5	Gremios y Asociaciones	

11. Señale el mecanismo por el cual se informó sobre la oferta disponible de la parroquia rural La Esperanza para realizar su visita.

N°	Ítem	X
1	Difusión en medios locales (radio, prensa, tv)	
2	Revistas turísticas	
3	Publicaciones en web	
4	Utilización de redes sociales	
5	Boca a Boca	
6	Otros	

12. Sugerencias, para mejorar la calidad de los emprendimientos turísticos comunitarios, en la parroquia La Esperanza.

Anexo 2. Señalética Propuesta para la Parroquia La Esperanza. Manual de Señalización Turística MINTUR.



Fuente: MINTUR
Ubicación propuesta Inicio Av. El Retorno



Fuente: MINTUR
Ubicación propuesta Ingreso Principal Parroquia La Esperanza,



Fuente: MINTUR
Ubicación propuesta Sector Chucchupungo



Fuente: MINTUR
Ubicación propuesta Sector Inicio Rumipamba (Sector Yaguachi)



Fuente: MINTUR
Ubicación propuesta Sector Cuartel Militar Yaguachi.



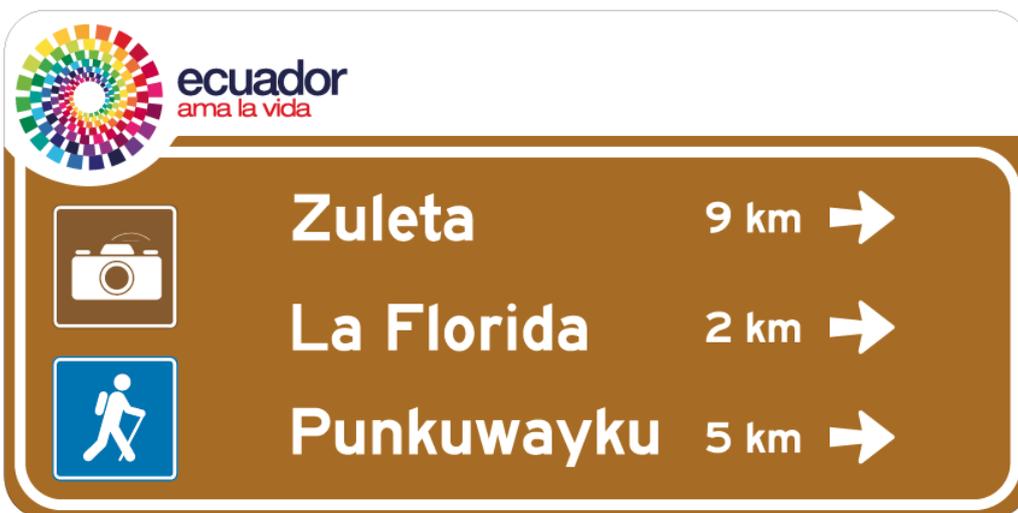
Fuente: MINTUR
Ubicación Propuesta Emprendimiento Sarunmaky.



Fuente: MINTUR
Ubicación Propuesta Sector Tres Cascadas (Casa Victoria).



Fuente: MINTUR
Ubicación propuesta Sector Rumipamba.



Fuente: MINTUR

Ubicación propuesta Sector Rumipamba (inicio vía asfaltada a Zuleta).

Anexo 3. Ruta e Itinerario Propuesto para actividades de REDETURES.

	
<p>Día 1.</p> <p>10h00 Arribo a Provincia de Imbabura y traslado hacia la Parroquia La Esperanza.</p> <p>Punto de Encuentro y punto de encuentro inicial Emprendimiento “Sarumaky”</p> <p>Se realiza una interacción directa con el turista y se visita el showroom para visualizar la artesanía y bordado a mano.</p>	<p>Recibimiento por parte del Grupo de Música Andina de la Parroquia.</p>  
<p>A partir de las 11h30, se realiza un recorrido guiado por la plaza Central de La Parroquia La Esperanza.</p> <p>Se realiza una descripción general del tema paisajístico que envuelve el entorno, y se recrea una historia del proceso constructivo de sus edificaciones y la importancia del sector en el ámbito turístico y cultural (actividad dinámica y participativa).</p>	
<p>Siendo las 12h30, se procede a trasladar a los turistas al emprendimiento “Shañu Sisa Chalet”.</p> <p>Se realiza una exhibición de productos orgánicos tradicionales de la zona.</p> <p>Posterior a ello se degusta un exquisito plato tradicional, con productos orgánicos de la zona. (habas, mellocos, tostado, carne de cordero)</p>	

A las 14h00 se movilizará al grupo de turistas hacia el lugar de hospedaje “Casa Victoria, Casa Aida” respectivamente, dependiendo del número de personas y la capacidad de alojamiento existente.

Aquí cada uno recibirá un cóctel de bienvenida o bebida tradicional. cada una de sus habitaciones y de la tranquilidad de la zona.

En cada emprendimiento se entregará (Cena – Desayuno) tradicional con productos de la zona, con el fin de cumplir las expectativas del cliente.

Se realizará una actividad adicional de Trekking y senderismo hacia el sector de las tres cascadas, tiempo de esparcimiento y recreación.



Día 2.

A partir del siguiente día a las 8h30 am, se procede a trasladar a todos los turistas, hacia el “Refugio Terra Esperanza”, ícono y uno de los primeros emprendimientos en la parroquia.

Se da el recibimiento formal y cordial a los turistas, con una danza tradicional de la zona y posterior a ello se resalta las bondades naturales de la Parroquia La Esperanza.



Posterior a ello, siendo las 10h00 se tiene previsto realizar una caminata y ascenso al Cerro y Laguna del Cubilche, con una duración aproximada de 4 horas. Se sugiere llevar ropa abrigada y cómoda para el ascenso.

Aquí el turista se deleitará de la belleza paisajística de la provincia de Imbabura y de la Parroquia La Esperanza. (se entregará un pequeño refrigerio).



Una actividad adicional o complementaria que se puede alternar es la Escalada en Roca Natural, en el sector de la Rinconada.

Como también se sugiere a quienes desean realizar ascenso al Volcán Imbabura, se informe para realizar un tour exclusivo de un día.

(Adicional a la propuesta).

En cada uno de estos íconos maravillosos podrás disfrutar del contacto con la naturaleza, así como también admirar la grandeza majestuosa del Taita Imbabura y sus imponentes lagunas con una vista impresionante que cautivarán tus sentidos.



Al arribar a la parroquia se procede a almorzar en el Shasu Sisa Chalet en la parroquia La Esperanza.

Cada uno de los platos contiene productos agrícolas y tradicionales de la zona, con una presentación y sabor único.



A partir de las 17h00 se realiza una visita al emprendimiento "Talabartería Obando", se realiza una muestra y exhibición de la transformación del cuero.

Se refleja la gran habilidad del artesano para la elaboración de corres, sillas de montar, llaveros y otros elementos representativos.

Se hace la entrega de un presente mediante la participación activa, y se sugiere a los turistas adquirir productos que dinamizan la economía local.



A las 19h00 se realiza una fogata de integración y se procede a realizar una actividad recreativa y dinámica,

Al finalizar el proceso se pernocta en el emprendimiento.



<p>Día 3.</p> <p>A partir de las 7h30 se traslada a los turistas hacia el Sector de San Clemente.</p> <p>Aquí se degusta de un delicioso desayuno con leche fresca y pan hecho en horno de leña.</p>	
<p>A las 9h00 se oferta parte de las actividades a realizarse en el sector, ya que cuentan con una oferta interesante para la visita de turistas, haciendo una experiencia única y vivencial; una de ellas se denomina Naturaleza y Cultura en San Clemente.</p> <p>Aquí se realizará el recorrido por sendero de plantas medicinales y se explicará la importancia y usos de las mismas.</p>	
<p>A partir de las 12h30 se realiza un almuerzo campestre en las faldas del Volcán Imbabura.</p> <p>Posterior a ello, a las 14h30 se realizan actividades de labranza tradicional de la tierra con toros (Yunta).</p> <p>Aquí se podrá compartir anécdotas y la generación de experiencias para el turista.</p>	
<p>Existen otras actividades ofertadas dentro de Tradiciones San Clemente, como:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Tour de convivencia con familias indígenas karankis. - Cabalgatas y recorridos en bicicleta hacia las diferentes comunidades. - Caminatas y agricultura tradicional. - Trekking de aventura intercultural. - Caminata y camping en Cubilche. <p>Todas son actividades complementarias que pueden optar posterior a la propuesta.</p>	

¡UNA EXPERIENCIA ÚNICA Y VIVENCIAL!!!
VISITA LA PARROQUIA LA ESPERANZA
REDETURES.

Anexo 4. Entrega Formal de Propuesta Marca Turística "REDETURES" al GAD Parroquial La Esperanza.

Actividad Realizada el 10 de agosto del 2017, al conmemorar 118 años de parroquialización civil y 96 años de vida eclesiástica con la presencia de autoridades locales.



Mesa de Autoridades,
Fotografía: GAD Parroquial La Esperanza.

Anexo 5. Documentos de respaldo y soporte de la investigación.

Ibarra, 03 de Abril del 2017

Licenciado.
Galo Pupiales
PRESIDENTE GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL LA ESPERANZA.
Presente.

Por medio de la presente extenderle un cordial saludo, y a la vez augurarle éxitos en sus delicadas funciones como primera autoridad de la Parroquia Rural La Esperanza, y siendo este sector un polo de atracción y aprovechamiento turístico en la provincia de Imbabura, solicitarle de la manera más comedida me permita realizar el estudio denominado "EVALUACIÓN DE LOS EMPRENDIMIENTOS TURÍSTICOS EN LA PARROQUIA RURAL DE LA ESPERANZA, PARA CREAR UNA RED DE TURISMO COMUNITARIO SOSTENIBLE, ORIENTADO AL BUEN VIVIR".

Dicho pedido va encaminado al proceso de titulación mediante la generación de una propuesta investigativa para la Maestría en Ecoturismo y Áreas Protegidas de la Universidad Técnica del Norte.

Toda la información, gestión y desarrollo obtenido en el estudio permitirá generar espacios de concertación local, como también propender la articulación de los actores turísticos y la diversificación de la oferta turística actual de la parroquia. De la misma manera este proceso encaminará a la consolidación de esta localidad como un potencial destino a nivel local, nacional e internacional.

Seguro de contar con su valioso aporte y contribución, me suscribo.

Atentamente,


Lic. Santiago Salazar Brito
100274535-2
0984538523
smsalazarbrito@gmail.com

GOBIERNO PARROQUIAL LA ESPERANZA
RECIBIDO
FECHA: 03/04/2017 HORA: 11:30

RESPONSABLE

LA ESPERANZA, 26 de Abril del 2017.
Oficio Nro. 131 GADPRE

Magister

Jorge Caraguay

DIRECTOR INSTITUTO DE POSTGRADO UTN

Me permito informar a usted que el señor Lic. Santiago Salazar Brito con número de cédula 100274535-2, estudiante del Programa de Maestría en: Turismo y Áreas Protegidas, ha sido aceptado en esta institución para realizar su trabajo de grado. La Institución brindará las facilidades e información necesarias, así como garantiza la implementación de los resultados.

Agradezco su atención.

Atentamente,


Lic. Luis Galo Pupiales Guatemal.
PRESIDENTE DEL GOBIERNO
PARROQUIAL RURAL DE LA ESPERANZA
C.C.100171496-1



Ibarra, 03 de Abril del 2017

Señor.

Pedro Santistevan.

COORDINADOR ZONAL 1 MINISTERIO TURISMO.

Presente.

Por medio de la presente extenderle un cordial saludo, y a la vez augurarle éxitos en sus delicadas funciones; Yo Santiago Salazar Brito, portador de la cédula de ciudadanía 100274535-2, egresado de la Maestría en Ecoturismo en Áreas Protegidas de la Universidad Técnica del Norte, y como parte del proceso de titulación mediante la generación de una propuesta investigativa, solicitarle de la manera más comedida me permita levantar información dentro de la institución que usted acertadamente dirige, para realizar el estudio denominado **"EVALUACIÓN DE LOS EMPRENDIMIENTOS TURÍSTICOS EN LA PARROQUIA RURAL DE LA ESPERANZA, PARA CREAR UNA RED DE TURISMO COMUNITARIO SOSTENIBLE, ORIENTADO AL BUEN VIVIR"**.

Toda la información, gestión y desarrollo obtenido en el estudio permitirá generar espacios de concertación local, propendiendo la articulación de los actores turísticos; como también la diversificación de la oferta turística actual de la parroquia; y de la misma manera la consolidación de esta localidad como un potencial destino a nivel local, nacional e internacional.

Seguro de contar con su valioso aporte y contribución, me suscribo.

Atentamente,



Lic. Santiago Salazar Brito
100274535-2
0984538523
smsalazarbrito@gmail.com




2017-04-06
08:45"



CERTIFICACIÓN

Arq. Luis Felipe Orquera, Especialista de Planificación de Destinos Turísticos,
de la Coordinación Zonal 1, Ministerio de Turismo

CERTIFICO:

QUE el Sr. Lic. Santiago Marcelo Salazar Brito, con cédula de ciudadanía 100274535-2, estudiante del Programa de Maestría en: Turismo y Áreas Protegidas, ha sido aceptado en esta Dependencia para realizar su trabajo de Grado, por lo que se le otorgará las facilidades e información necesarias, así como garantiza la implementación de los resultados.

Atentamente,
MINISTERIO DE TURISMO


Arq. Luis Felipe Orquera

Especialista de Planificación de Destinos
COORDINACIÓN ZONAL 1



Ibarra, abril 10 de 2017.

Ibarra, 31 de Julio del 2017.

Licenciado
Galo Pupiales
PRESIDENTE GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL LA ESPERANZA
Presente.

Por medio de la presente extenderle un cordial saludo, y a la vez augurarle éxitos en sus delicadas funciones como primera autoridad de la Parroquia Rural La Esperanza, siendo este sector un polo de atracción y aprovechamiento turístico en la provincia de Imbabura; de la investigación realizada denominada **“EVALUACIÓN DE LOS EMPRENDIMIENTOS TURÍSTICOS EN LA PARROQUIA RURAL DE LA ESPERANZA, PARA CREAR UNA RED DE TURISMO COMUNITARIO SOSTENIBLE, ORIENTADO AL BUEN VIVIR”**.

Por tal motivo, y como parte de la propuesta pongo en su consideración el manual de uso de la Marca creada para que de esta manera pueda tener su aval y revisión correspondiente.

Toda la información, gestión y desarrollo obtenido en le estudio permitirá generar espacios de concertación local, como también propender la articulación de los actores turísticos y la diversificación de la oferta turística actual de la parroquia. De la misma manera este proceso encaminará a la consolidación de ésta localidad como un potencial destino a nivel local, nacional e internacional.

Seguro de contar con su valioso aporte y contribución, me suscribo.



Lic. Santiago Salazar Brito
Estudiante Postgrado UTN
1002745352
0984538523
smsalazarbrito@gmail.com

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL LA ESPERANZA
PRESIDIO
FECHA: 08/08/2017 HORA: 08:24

SOSTENIBLE

Ibarra, 08 de Agosto de 2017.

CERTIFICADO

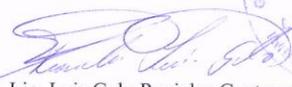
Por medio del presente tengo a bien CERTIFICAR que se ha realizado la revisión y validación del proyecto de investigación propuesto por el Lic. Santiago Salazar Brito denominado **“EVALUACIÓN DE LOS EMPRENDIMIENTOS TURÍSTICOS DE LA PARROQUIA RURAL LA ESPERANZA, PARA CREAR UNA RED DE TURISMO COMUNITARIO SOSTENIBLE, ORIENTADO AL BUEN VIVIR”**

El Proyecto fue revisado por el GAD Parroquial, como una propuesta viable porque cuenta con los componentes técnicos relacionados a la actividad turística para su aplicación.

El Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial La Esperanza concede el aval correspondiente, considerando la importancia del estudio a nivel local.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad, el interesado puede hacer uso de este documento, como estime conveniente.

Atentamente.



Lic. Luis Galo Pupiales Guatemal
**PRESIDENTE DEL GOBIERNO
PARROQUIAL RURAL DE LA ESPERANZA
100171496-1**