



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
ECONÓMICAS**

CARRERA DE TURISMO

**TRABAJO DE TITULACIÓN, PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE INGENIERA EN TURISMO**

TEMA:

**GESTIÓN DE LA CALIDAD TURÍSTICA EN LAS
COMUNIDADES AFROECUATORIANAS DE LA PARROQUIA DE
AMBUQUÍ, CANTÓN IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA.**

AUTORA: CARABALÍ MÉNDEZ ESTEFANY MILADY

DIRECTORA: RUIZ ERAZO VICTORIA GEOVANA MSC.

Ibarra 2019

APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE GRADO

En calidad de tutora del Trabajo de grado, presentado por la señorita **ESTEFANY MILADY CARABALÍ MÉNDEZ**, para optar por el título de INGENIERA EN TURISMO, cuyo título es "**GESTIÓN DE LA CALIDAD TURÍSTICA EN LAS COMUNIDADES AFROECUATORIANAS DE LA PARROQUIA DE AMBUQUÍ, CANTÓN IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA**" doy fe de que dicho trabajo reúne los requerimientos y méritos suficientes para ser sometidos a presentación y examinación por parte del tribunal examinador que se designe.

Ibarra, 15 de enero del 2020



**MSC. RUIZ ERAZO VICTORIA GEOVANA
DIRECTORA DE TRABAJO DE GRADO**



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

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO

CÉDULA DE IDENTIDAD	1003538301
APELLIDOS Y NOMBRES	Carabalí Méndez Estefany Milady
DIRECCIÓN	Cdla. Municipal Marco Thulio Idrobo y San Juan Bosco
EMAIL	emcarabalim@utn.edu.ec
TELÉFONO FIJO	2653005 / 2562016
TELÉFONO MOVIL	0997475940

DATOS DE LA OBRA

TEMA	“GESTIÓN DE LA CALIDAD TURÍSTICA EN LAS COMUNIDADES AFROECUATORIANAS DE LA PARROQUIA DE AMBUQUÍ, CANTÓN IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA”
AUTOR	Carabalí Méndez Estefany Milady
FECHA	15-01-2020
PROGRAMA	Pregrado
TÍTULO POR EL QUE OPTA	Ingeniería en Turismo
DIRECTOR	MSc. RUIZ ERAZO VICTORIA GEOVANA

2. CONSTANCIAS

El autor manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos patrimoniales, por lo que asumen la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrán en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 15 días del mes de Enero del año 2020

LA AUTORA:



Estefany Milady Carabalí Méndez

DEDICATORIA

A las divinidades celestiales, quienes facultaron mi existencia, en el seno de una familia que supo encaminar mi formación con sabiduría, humildad y endereza para enfrentar con dignidad los retos que la vida me propone, dedico con profundo cariño este trabajo investigativo a mi madre Irina Méndez y a mi padre Martin Carabalí, quienes han sido mi principal inspiración en el cumplimiento de mis metas, permitiéndome alcanzar un logro con la finalización de mi carrera profesional.

AGRADECIMIENTO

A la universidad Técnica del Norte, junto al grupo de docentes de la carrera de Turismo por brindarme valiosos aprendizajes académicos.

A mi tutor, MSC. Anderson Maldonado, persona que con alto conocimiento y paciencia supo encaminar con éxito mi trabajo investigativo.

A todos quienes conforman: la Asociación de hospederías comunitarias “Doña Evita”, Asociación de turismo comunitario Aroma caliente y Artesanías Coangue, por permitir el desarrollo de esta investigación en sus emprendimientos.

A mis compañeros de estudio, quienes han permitido que mi paso por este centro de formación académica sea lleno de experiencias únicas e inolvidables.

A mis familiares, que con sabiduría y afecto inculcaron en mí, su legado de perseverancia y fortaleza por cristalizar los sueños.

ÍNDICE

APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE GRADO.....	II
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN	III
2. CONSTANCIAS	IV
DEDICATORIA	V
AGRADECIMIENTO.....	VI
ÍNDICE.....	VII
Índice de Tablas	IX
RESUMEN.....	X
ABSTRACT.....	XI
CAPÍTULO I.....	13
1.1. Antecedentes	13
1.2. Planteamiento del Problema.....	15
1.2.1. Formulación del problema	16
1.2.2. Objeto de estudio	16
1.2.3. Descripción del área de estudio	16
1.3. Justificación.....	20
1.4. Objetivos	21
1.4.1. Objetivo general	21
1.4.2. Objetivos específicos	21
CAPÍTULO II.....	22
2. MARCO TEÓRICO.....	22
2.1. Nacionalidades y Pueblos en el Ecuador.....	22
2.1.1. Nacionalidades	23
2.1.2. Pueblos	23
2.1.3. Alternativas turísticas como estrategia para el desarrollo Local de Pueblos y Nacionalidades	24
2.1. Turismo comunitario en el Ecuador.....	27
2.1.1. Centros de turismo comunitario	29
2.1.2. Turismo comunitario en el valle del Chota	29
3.1. Calidad Turística	32
3.1.1. Principios de gestión de calidad turística	33
3.1.2. Sistemas de gestión de calidad turística	33
3.1.3. Estandarización	34
3.1.4. Manual de calidad	34

4.1. Evaluación y medición de calidad turística	35
4.1.1. Medición de la calidad por turistas	35
4.1.2. Medición de la calidad de los emprendimientos	36
Fundamentación legal.....	37
CAPÍTULO III.....	41
3. METODOLOGÍA.....	41
3.1. Tipos de investigación	41
3.2. Métodos de investigación	42
3.2. Técnicas e Instrumentos	44
3.3. Población y muestra (análisis de formas de muestreo).....	45
CAPÍTULO IV	46
4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	46
4.1. Diagnóstico de la situación actual de los emprendimientos turísticos comunitarios afroecuatorianos de la parroquia de Ambuquí.	46
Entrevistas	47
Encuestas	64
4.2. Evaluación las condiciones de servicios para las comunidades afroecuatorianas en la parroquia Ambuquí.	75
4.2.1. Fichas de observación para Talleres Artesanales Demostrativos	75
4.2.2. Fichas de observación para Alojamientos Colectivos y Hospederías Comunitarias	80
4.2.3. Fichas de observación para Alojamientos Colectivos y Hospederías Comunitarias	86
4.3. Determinación del nivel de satisfacción de los turistas que visitan dichos emprendimientos comunitarios.....	96
4.1. Diseño de estrategias para el mejoramiento de las actividades turísticas en las comunidades señaladas.	132
Matriz FODA Artesanías Coangue	132
4.2. Priorización y selección de la estrategia a implementar.....	143
CAPÍTULO V	144
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	144
Conclusiones.....	144
Recomendaciones	146
Glosario de términos.....	147
ANEXOS.....	152
<i>Anexo 1</i> Encuesta a Turistas - Área de alimentación	152
<i>Anexo 2</i> Encuesta a Turistas – Taller de artesanías	153
<i>Anexo 3</i> Encuesta a Turistas – Servicio de guianza.....	154

<i>Anexo 4</i> Encuesta a Turistas Servicio de Hospedaje	155
<i>Anexo 5</i> Encuesta dirigida a turistas – Servicio de Danza	156
<i>Anexo 6</i> Encuesta a prestadores del servicio turístico	157
<i>Anexo 7</i> Entrevista a entidades públicas y privadas.....	158
<i>Anexo 8</i> Entrevista a representante de emprendimientos.....	159
<i>Anexo 9</i> Ficha de observación	160
<i>Anexo 10</i> Ficha de Observación	166
<i>Anexo 11</i> <i>Portada manual de calidad</i>	167
.....	167

Índice de Tablas

Tabla 1 Entrevistas a representantes de Gobiernos Autónomos Descentralizados.....	47
---	----

Tabla 2: Entrevistas a representantes de Dirección de Turismo y Organización no gubernamental.....	51
Tabla 3: Entrevistas a representantes de organizaciones locales	55
Tabla 4: Entrevistas a representantes de emprendimientos	60
Tabla 5: Encuestas a representantes de emprendimientos afroecuatorianos.....	65
Tabla 6: Resultado de encuestas aplicadas a socios del Emprendimiento Comunitario Doña Evita	69
Tabla 7: Ponderación de resultados	72
Tabla 8: Ficha de observación Emprendimiento Artesanías Coangue	76
Tabla 9: Resumen de resultados	78
Tabla 10: Ficha de Observación Emprendimiento Asociación Comunitaria Aroma Caliente ..	80
Tabla 11: Tabla de resultados.....	85
Tabla 12: Ficha de observación del Emprendimiento Comunitario Doña Evita	87
Tabla 13: Tabla de resumen	93
Tabla 14: Encuestas a turistas.....	96
Tabla 15: Ponderación de resultados	102
Tabla 16: Encuestas a turistas.....	103
Tabla 17: Ponderación de resultados	110
Tabla 18: Encuestas a turistas.....	111
Tabla 19: Ponderación de resultados	116
Tabla 20: Encuestas a turistas.....	117
Tabla 21: Ponderación de resultados	123
Tabla 22: Encuestas a turistas.....	124
Tabla 23: Ponderación de resultados	130
Tabla 24: Matriz FODA Artesanías Coangue	132
Tabla 25: Matriz de Estrategias	134
Tabla 26: Matriz FODA, Asociación comunitaria Aroma Caliente.....	135
Tabla 27: Matriz de estrategias.....	137
Tabla 28: Matriz FODA, Asociación de Hospederías comunitarias Doña Evita	139
Tabla 29: Matriz de Estrategias	141

RESUMEN

La presente investigación comprende el nivel de calidad en los servicios turísticos que se ofertan en las comunidades afroecuatorianas de la parroquia de Ambuquí, con el propósito de identificar estrategias que les permitan alcanzar los estándares de calidad requeridos en el turismo comunitario. Para dar cumplimiento a lo planteado se han determinado los siguientes objetivos: diagnosticar la situación actual de los emprendimientos turísticos de las comunidades afroecuatorianas, Evaluar las condiciones de servicio de los emprendimientos y determinar el nivel de satisfacción de los turistas que visitan dichos emprendimientos. Para el desarrollo de esta investigación se consideran diferentes conceptualizaciones que constan en el marco teórico, partiendo desde las diferentes modalidades de turismo posibles de desarrollar en las comunidades de El Chota, El Juncal y Carpuela, también se incluyen los recursos naturales y culturales presentes en este territorio, para finalmente adentrarse en el tema central, que es la gestión de calidad turística. La metodología utilizada para esta investigación fue descriptiva, analítica y sintética, aplicando las técnicas de entrevista, encuesta y observación para la obtención de información pertinente en el desarrollo investigativo. La investigación permitió determinar que las organizaciones sociales presentes en el sector han aportado mínimamente en el desarrollo del turismo comunitario, así también desde los emprendimientos reconocen a muy pocas instituciones públicas como aliados estratégicos y reconocen como principales colaboradores en aspectos de formación, operatividad de los servicios e implementación en los emprendimientos a la Organización no gubernamental FEPP-Ayuda en Acción. Así también, dentro de los emprendimientos se evidencia diferentes falencias dentro de las viviendas y sitios designados para la actividad turística, la necesidad de contar con infraestructura propia y bien equipada para la interacción con turistas y dificultades dentro del proceso organizativo de los emprendimientos.

Palabras claves: Hospederías Doña Evita, Aroma Caliente, Artesanías Coangue, Ambuquí, Turismo Valle del Chota.

ABSTRACT

This research is about the quality in the touristic services offered in the afroecuadorian communities in Ambuquí Parish, the objective is identifying the strategies in order to get the quality requiems to promote the community base tourism.

The search was divided in three phases: diagnostic of nowadays situation of the afroecuadorian touristic business; evaluate the conditions of services and determine the level of enjoyment of visitors.

To develop this research the framework used was related to types of tourism that can be implemented in these communities, including the natural and cultural resources and finally the management of tourism. The methodology employed was descriptive, analytic and synthetic search, a playing the technics of interviews, surveys, and observation to collect the information.

This search let determine that the local tourism business had apport at least a bit to develop the community base tourism, also the actors of local business recognize a few public institutions as strategy alliance and recognize as principal supporter the ONG FEPP- "Ayuda en Acción".

The local tourism business have some limitations at homes and touristic sites: for example the need of an own site and equipment, and difficulties in the organizative process.

Key words: Hospederías Doña Evita, Aroma Caliente, Artesanías Coangue, Chota Valley Tourism.

CAPÍTULO I

1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Antecedentes

Romani Melissa, en el año 2016 en su investigación *Calidad turística y buenas prácticas de servicios turísticos en Lima Metropolitana* menciona diferentes experiencias en cuanto a calidad requerida en el ámbito turístico, se manifiestan experiencias de expectativas de clientes, destaca las normas ISO 9000 como importante estrategia y señala lo necesario de implementar la cultura de la calidad y encaminar a la empresa hacia una cultura de excelencia.

Por otro lado, Ruiz Sonia y Parada Óscar, en el año 2016, en su artículo *Principales variables para la gestión de la calidad del servicio de recepción de turismo de cruceros*, muestran diferentes matrices para analizar el servicio turístico, en la más destacada: se determinan un sin número de componentes especiales que facilitan el establecimiento de características generales y establece grados de importancia de cada aspecto y sus condiciones. Así también estipula diferentes variables para el análisis de la calidad en cuanto a cruceros se refiere, pero dichas alternativas puede aplicarse a emprendimientos turísticos.

Joubert Elizabet en el año 2017. En su investigación *Los sistemas de gestión de calidad en el sector hotelero*. También utiliza diferentes herramientas y métodos que permiten reconocer aspectos importantes del servicio turístico con la diferencia de los anteriores métodos utilizados por otros autores, la mayoría de los métodos presentados el punto u objetivo a lograr es la excelencia, pero esto se logra

atravesando diferentes etapas como reconocimiento, capacitación, mejoramiento y por último la excelencia del servicio.

Según Solsona Javier, en el año 2018 en su investigación *Gestión de calidad en espacio turístico rural*. Se especifica de mejor manera aspectos requeridos para alcanzar niveles de calidad, pero de manera específica en el área rural, que por diferentes aspectos es importante y merece un diferente tratamiento respecto a establecimientos turísticos del área urbana. Así establece los elementos necesarios en el sistema de gestión de destinos turísticos: liderazgo organizativo, planificación, recursos humanos, recursos, satisfacción del cliente, medida y control.

También, Solsona Javier, en el año 2018 su misma investigación *Gestión de calidad en espacio turístico rural*, sugiere que cuando se trata de analizar las características del servicio turístico se puede considerar algunos indicadores de nivel interno, pero también se consideran aspectos de nivel externo a la empresa turística que, aunque no influyen directamente en la empresa son consideradas significativas en el servicio y que influyen en los lineamientos requeridos para alcanzar la calidad.

Inostroza Gabriel en el año 2018 en su publicación *Aportes para un modelo de gestión sostenible del turismo comunitario en la región andina* coincide con Solsona Javier en el año 2018, en la importancia de diferentes elementos pero aquí se plantea a los prestadores de servicios como importantes en el desarrollo temático para alcanzar la calidad y destaca que deben tener claro que para brindar una experiencia turística de calidad influye de manera significativa la eficacia con que ellos brinden el servicio y logren satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes.

Según Tutillo Margarita, en su Tesis de Pregrado *gestión de la calidad; hosterías de la parroquia Ambuquí; Ibarra; Imbabura* en el año 2018, brinda resultados recientes en cuanto a análisis de la calidad en las hosterías, así también establece varios elementos a considerar para alcanzar la calidad en los servicios turísticos del sector de Ambuquí.

1.2. Planteamiento del Problema

Carencia de procesos de gestión de calidad turística de las comunidades afroecuatorianas de la parroquia de Ambuquí, cantón Ibarra, provincia de Imbabura.

La parroquia de Ambuquí es un lugar privilegiado dotado de maravillas paisajísticas y gran riqueza cultural, este lugar alberga costumbres y tradiciones, indígenas, mestizos y afrodescendientes, cada uno con su música, danza, y expresiones culturales que le han permitido ser grande en diversidad.

Este territorio comprende uno de los mayores asentamientos de afroecuatorianos en el país, las comunidades de Carpuela, Juncal y El Chota conciben aspectos ambientales, sociales y económicos importantes, a lo largo del tiempo este sector ha sido reconocido por su población y el bagaje histórico y cultural que posee, lo cual ha sido aprovechado para el desarrollo del Turismo comunitario, como una alternativa económica favorable para el desarrollo de este prodigioso sector.

En la actividad turística del sector, se identifica la carencia de procesos de gestión de calidad, esto debido principalmente a la falta de formación académica por parte de los prestadores de servicios turísticos, demostrando el empirismo en el servicio comunitario, lo que conlleva al desconocimiento de técnicas y herramientas apropiadas para la gestión de calidad, para lo cual se requiere implementar técnicas y alcanzar un mejoramiento en los índices de calidad procurando los niveles moderados de satisfacción de turistas.

Así también por el desinterés de los prestadores de servicios por posicionar el turismo comunitario como alternativa de desarrollo, sumado a la falta de conciencia turística en el sector, es notorio, la presencia de pocos emprendimientos turísticos comunitarios evidenciando una reducida oferta y demanda.

Otro de los factores identificados es la falta de injerencia de autoridades competentes en la gestión de calidad turística comunitaria obteniendo como resultado la inexistencia de partidas presupuestarias del sector público en este ámbito. Esto se refleja en la desarticulación entre emprendedores turísticos comunitarios y las entidades públicas, lo cual deja notar insuficiente equipamiento y deficiente infraestructura en los emprendimientos. Además, los programas de capacitación turística son muy débiles, lo que reduce a los emprendimientos la capacidad de enfrentar la competitividad en el mercado turístico.

Estas problemáticas dificultan el funcionamiento idóneo de los emprendimientos y limitan a su vez las posibilidades de competencia con emprendimientos en circunstancias similares, así también se delimita el objetivo de mejorar las condiciones de vida del sector, mediante el aprovechamiento de la actividad turística.

1.2.1. Formulación del problema

¿Cuál es el nivel de gestión de la calidad turística en las comunidades afroecuatorianas de la Parroquia de Ambuquí, cantón Ibarra, provincia de Imbabura?

1.2.2. Objeto de estudio

Gestión de la calidad turística en las comunidades afroecuatorianas de la parroquia de Ambuquí, cantón Ibarra, provincia de Imbabura.

1.2.3. Descripción del área de estudio

La presente investigación busca analizar los niveles de gestión de calidad en emprendimientos turísticos comunitarios presentes en las comunidades afroecuatorianas de la parroquia de Ambuquí, la cual se encuentra situada en pleno valle, al noreste de la ciudad de Ibarra.

Esta parroquia cuenta con un territorio de aproximadamente 132,05 km², alcanza los 1520 m.s.n.m. por lo cual se obtiene tres variedades climáticas: “ecuatorial mesodérmico seco, ecuatorial mesodérmico semihúmedo, y ecuatorial de alta montaña. Posee una temperatura promedio de 25°C” (PDOT, 2014).

La diversidad climática de la parroquia ha permitido el asentamiento de grupos poblacionales variados, así se tiene presencia de población afroecuatoriana en la zona de valle seco, indígena en la zona de alta montaña y mestizos en la cabecera parroquial. Se identifica así a la mayoría de la población afroecuatoriana asentada en las comunidades de Juncal, El Chota, y Carpuela con un total de 42, 32%, seguido de la población mestiza con 36,50%, asentados principalmente en la cabecera parroquial y la Playa de Ambuqui (GAD Ibarra, 2012).

A continuación, se presenta el mapa de la parroquia, en el cual se identifica los emprendimientos turísticos comunitarios considerados para la investigación:

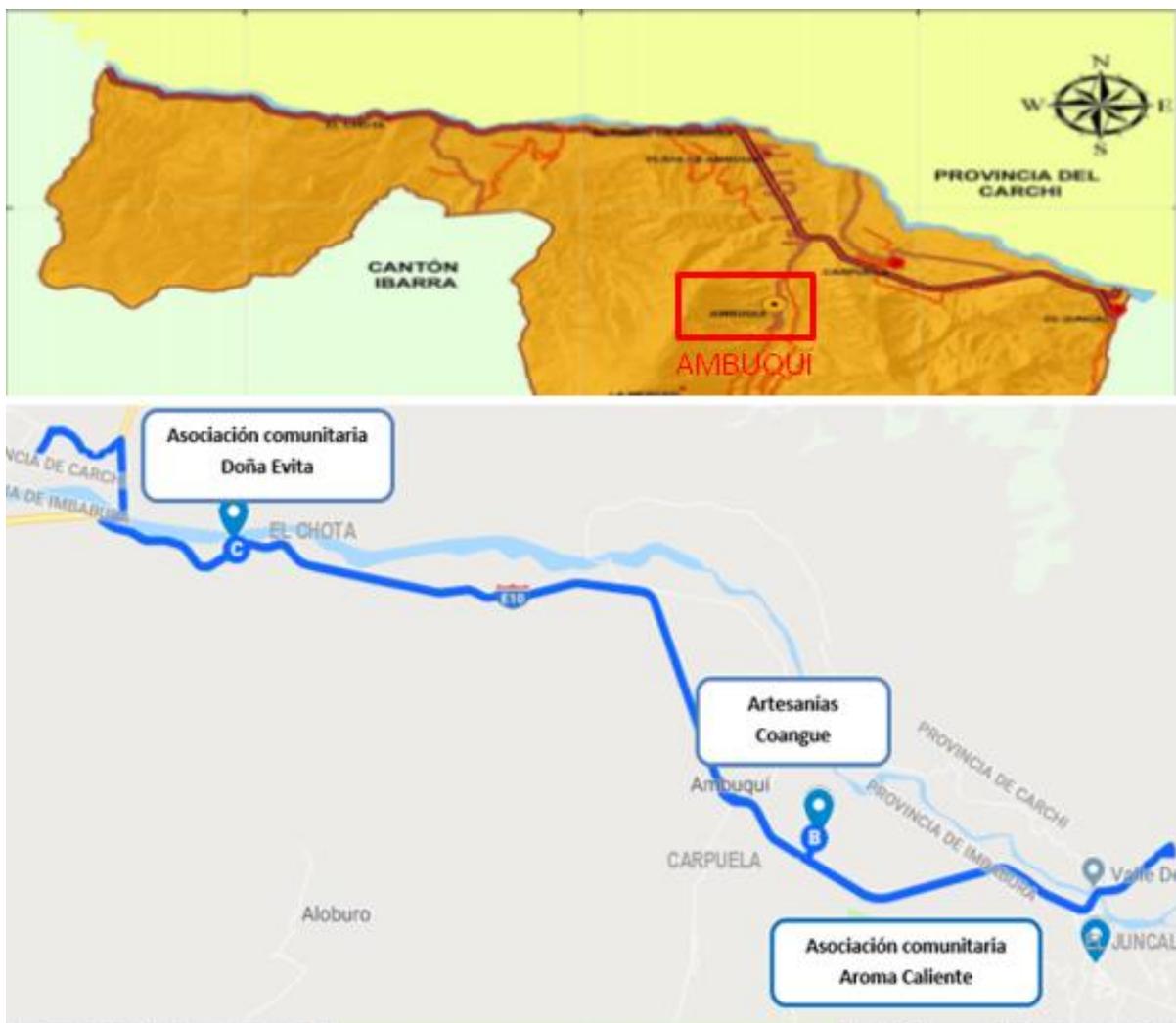


Figura 1
Mapa de emprendimientos afroecuatorianos de la parroquia de Ambuquí.

Las comunidades de Juncal, Carpuela y El Chota comparten aspectos generales, su población dedicada a las actividades agrícolas y al comercio, son la fuente de vida de los pobladores.

Las dificultades que presentan actualmente estas actividades económicas han determinado el requerimiento de nuevas fuentes de empleo, por ello las mujeres principalmente, han identificado la necesidad de implementar talleres artísticos o pequeños emprendimientos que les permitan el expendio de productos, es a partir de estas iniciativas que se considera al turismo como una opción económica.

Es importante recalcar que a los conocimientos artísticos de las mujeres se suma la riqueza histórica y cultural de los asentamientos afroecuatorianos, que complementan de manera óptima en el desarrollo de la oferta turística comunitaria del sector. En cada una de las comunidades existe por lo menos un emprendimiento, enfocado al desarrollo turístico, cada uno de estos con particulares características. Los emprendimientos existentes en las comunidades son:

Hospederías Comunitarias “Doña Evita”: ubicada El Chota a 29 km. de la ciudad de Ibarra, brinda los siguientes servicios: hospedaje, convivencia familiar, gastronomía típica del pueblo afrochoteño, recorridos guiados y noche cultural afrochoteña, danza y música Bomba.

La Asociación de Turismo y Cultura Afroecuatoriana "Aroma Caliente"; ubicada en la comunidad El Juncal, que brinda servicios como: gastronomía típica, artesanía, alojamiento comunitario, música y danza afro, peinados afro.

Así también se encuentra Artesanías Coangue, ubicada en la comunidad de Carpuela, es un taller artesanal demostrativo, posee artesanías en barro: máscaras, llaveros, adornos variados y diseños exclusivos de la vestimenta tradicional del Valle del Chota.

1.3. Justificación

La actividad turística es una de las alternativas más evidentes en la parroquia de Ambuquí, se destaca la presencia de diferentes hosterías y centros de recreación familiar a lo largo de la misma. Dentro de las comunidades afroecuatorianas, en los últimos años el interés por desarrollar actividades turísticas mediante el aprovechamiento de sus bondades paisajísticas y las diferentes expresiones culturales que caracterizan a su población.

Mediante el desarrollo de esta investigación se analizará los niveles de gestión de calidad en cada uno de los emprendimientos turísticos comunitarios, en comunidades afroecuatorianas, de la parroquia de Ambuquí, para ello es necesario partir de un diagnóstico actual de dichos emprendimientos, para identificar características del servicio turístico. En tal virtud este estudio permitirá obtener un diagnóstico técnico de cada uno de los servicios prestados por estos emprendimientos.

Para complementar dicho análisis, sobre cada uno de los emprendimientos se evaluará las condiciones del servicio, esta información arrojará resultados sobre las condiciones del servicio de cada emprendimiento de acuerdo con aspectos relacionados con infraestructura, implementación, ambientación, servicios básicos, accesibilidad, entre otros, para brindar una oferta variada y de calidad a los turistas.

A partir de este estudio se obtendrá estrategias que permitan alcanzar el mejoramiento de las actividades turísticas con las cuales, se puede lograr la mejora de la calidad de los servicios, con una organización articulada entre los emprendimientos afroecuatorianos, de esta manera establecer características que permitan estar en condiciones para competir con otros atractivos con condiciones similares de la provincia.

En este anhelo de alcanzar servicios de calidad, es necesario, determinar el

nivel de satisfacción de los turistas que visitan estos emprendimientos, desde el punto de vista de los clientes y desde allí se identificará si es favorable, desarrollar estrategias de mejoramiento, lo cual encaminará a una mejor satisfacción de estos y por ende se encamina a los emprendimientos a mejores niveles.

Cada una de las actividades contribuyen al posicionamiento del turismo comunitario del sector, una mejor condición de vida de los involucrados, y todo esto favorece al bienestar de la población, su bienestar, mediante el involucramiento de más personas en esta actividad, promoviendo el desarrollo social en general.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general

Analizar la gestión de calidad turística en las comunidades afroecuatorianas de la parroquia de Ambuquí, cantón Ibarra, provincia de Imbabura.

1.4.2. Objetivos específicos

- Diagnosticar la situación actual de los emprendimientos turísticos comunitarios afroecuatorianos de la parroquia de Ambuquí.
- Evaluar las condiciones de servicios para las comunidades afroecuatorianas en la parroquia Ambuquí.
- Determinar el nivel de satisfacción de los turistas que visitan los emprendimientos comunitarios: Asociación Doña Evita, Aroma Caliente y Artesanías Coangue.
- Diseñar estrategias para el mejoramiento de las actividades turísticas en las comunidades señaladas.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

En el desarrollo de la presente investigación se considera necesario establecer varios temas en relación con el objeto de estudio, gestión de calidad en establecimientos turísticos comunitarios, estableciendo la siguiente organización de temáticas, el aspecto cultural, la interculturalidad y diversidad de pueblos y nacionalidades presentes en el Ecuador, lo que se complementa con la identificación de alternativas económicas para el desarrollo de los pueblos y nacionalidades, donde se mencionan diferentes modalidades de Turismo, finalmente se mencionan temas relacionados con la calidad turística, sus métodos y estrategias .

Bases teóricas

2.1. Nacionalidades y Pueblos en el Ecuador

El Ecuador es un país diverso que cuenta con la presencia de diferentes pueblos y nacionalidades, cada uno con sus costumbres y tradiciones.

Hernández (2012) expresa “El capítulo específico de los derechos de comunidades, pueblos y nacionalidades se agrupan los referidos al reconocimiento, protección y garantía plena de la identidad, no discriminación, ni racismo, reparación que en casos de discriminación y racismo” (p 36,37). En la constitución del 2008, del Ecuador, se reconoce como un estado pluriétnico e intercultural, lo cual es

totalmente favorable para los pueblos y nacionalidades que mediante este reconocimiento pueden ser sujetos de derechos y promover el respeto a sus expresiones de manera libre.

2.1.1. Nacionalidades

Es importante mencionar la gran diversidad étnica y cultural con la que cuenta el Ecuador, así para mejor entendimiento existe una separación en pueblos y nacionalidades. Se entiende como nacionalidades a las “entidades históricas y políticas que tienen en común una identidad, historia, idioma, cultura propia y territorio en el cual han ejercido formas tradicionales de organización social, económica, jurídica, política y de autoridad” (CONAIE, 1997). (citado en Andrade 2017).

La diversidad étnica cultural, es una destacada distinción con la que cuenta el país; esta distinción constituye una base para el desarrollo de actividades turísticas, debido a que los visitantes en un trayecto no muy lejano desde la ciudad capital pueden conocer costumbres y características especiales en el modo de vida de este grupo humano localizado en la zona alta de la parroquia.

2.1.2. Pueblos

Según CONAIE, 1997 (citado en Andrade 2017) se definen a los pueblos como:

Colectividades cohesionadas por un conjunto de factores, ocupan un territorio definido, hablan una lengua común, comparten una cultura, una historia y aspiraciones comunes, factores que les diferencia de otros pueblos. Diferencia de pueblos y nacionalidad indígena no es sólo cultural sino histórica, política y económica. (p.08)

Siendo este tema, capaz de generar una ligera confusión entre la colectividad, se menciona como un claro ejemplo al pueblo afroecuatoriano, localizado en las provincias de Imbabura y Carchi que a pesar de encontrarse en diferentes provincias, constituye cierta similitud en lo que respecta a la historia, modo de vida y expresiones culturales.

2.1.3. Alternativas turísticas como estrategia para el desarrollo Local de Pueblos y Nacionalidades.

Cárdenas, (2016) después de un análisis de la actividad turística, deduce:

En las dos últimas décadas se ha transformado el turismo de una actividad relativamente sin mucha importancia, en un auténtico campo de desarrollo, con fuertes efectos en las balanzas de pagos, en las inversiones y equipamiento local, en el mejoramiento de los transportes, en la generación de empleo, en la ordenación del territorio y en muchos otros aspectos en donde incide el turismo. (p. 05)

Es de gran importancia reconocer q también en el Ecuador fue sentido el afán de convertir al turismo como una alternativa de desarrollo, se plantearon diversas estrategias para incentivar a la población a involucrarse en este tipo de actividades, hoy por hoy representa un importante ingreso para la nación; en la parroquia de Ambuquí este efecto de desarrollo social ocasionado por el turismo es latente, y de buena manera favorece a la población ya sea mediante fuentes de empleo, comercio, servicios complementarios, transporte, entre otros.

2.1.1.1. Turismo comunitario en el Ecuador

El turismo comunitario se convierte en una alternativa de desarrollo económico y social, esta modalidad turística es de gran importancia debido al involucramiento de los propios comuneros en el desarrollo de esta actividad, lo cual fomenta la organización comunitaria, la recuperación y fortalecimiento de las expresiones culturales y una mejora en la calidad de vida de los involucrados.

García (2016) define al turismo comunitario como:

Toda actividad turística solidaria que permite la participación activa de la comunidad desde una perspectiva intercultural y el manejo adecuado del patrimonio cultural, basado en un principio de equidad en la distribución de los beneficios locales, se ha convertido desde los años ochenta en una actividad estratégica para muchas comunidades rurales e indígenas del Ecuador. (p.1)

Por ello es importante destacar la actividad turística comunitaria desarrollada en la parroquia de Ambuquí, además, es prudente que desde la academia se promueva la investigación en esta área y se planteen propuestas para alcanzar la calidad, para alcanzar un ejercicio óptimo de la actividad.

2.1.1.2. Turismo rural

OMT “Organización Mundial del Turismo” (como se citó en Sánchez & Rengifo 2016). “las actividades turísticas que se realizan en el espacio rural y que tienen como fin interactuar con la vida rural, conocer las tradiciones y la forma de vivir de la gente y los atractivos de la zona” (p.17).

La ruralidad comprende espacios con gran contenido cultural y natural, pero a pesar de aquello son espacios con altos índices de pobreza, esto debido a la reducida oferta de actividades económicas, es así que el turismo se convierte en una oportunidad económica para los comuneros y una oferta especial para los visitantes que mediante la interacción con la población anfitriona pueden conocer sus expresiones culturales y su forma de vida.

2.1.1.3. Ecoturismo

Orgaz y Cañero (2015), menciona que el ecoturismo “busca, a través de la explotación de los recursos naturales y culturales, fomentar el desarrollo de las comunidades locales y conservar los recursos naturales y culturales del destino” (p. 101).

El ecoturismo es una alternativa, frente al turismo convencional o turismo que aglutina grandes cantidades de personas, mismas que generan sus actividades de ocio y diversión dejando de lado las consecuencias del ambiente en el cual las desarrollan. Esta modalidad encaja con una adecuada gestión ambiental, que debe estar presente en cada una de las actividades turísticas.

2.1.1.4. Turismo cultural

Para entender esta modalidad, Herrero, Sanz, González y Sanz (2018) expresan: “esta forma de hacer turismo, la cultura, como manifestación de la identidad, del saber y de la historia de los pueblos, se convierte en una mercancía, es decir, en un bien que puede ser demandado y consumido” (p. 105).

La cultura es un bien importante dentro de los pueblos y nacionalidades, gracias a la riqueza que poseen han visto la posibilidad de aprovechar todo este bagaje cultural y mostrarlo a través del turismo, esto se convierte en una dinámica social favorecedora debido a que no se requiere de formación académica o formación foránea porque es la población la que tiene el conocimiento, es la muestra de sus costumbres y tradiciones las que se convierten en materia prima y lo cual genera beneficios económicos, aprovechando su cultura.

2.1.1.5. Turismo de Salud

Dentro de esta modalidad del turismo, De la Puente (2015) menciona:

La búsqueda de tratamientos y procedimientos médicos fuera de fronteras nacionales por diferentes razones ha creado una oferta internacional de servicios médicos que combinan los procedimientos de medicina curativa, preventiva, estética y de bienestar con experiencias turísticas basadas en riquezas naturales, culturales, artesanales y autóctonas de cada país oferente. (p.2)

El turismo de salud comprende varias áreas principalmente se destacan la curativa, preventiva, estética y de bienestar, en el caso de las comunidades afroecuatorianas de Ambuquí, la motivación es el turismo de salud curativo y de bienestar. Es curativo mediante la utilización de la medicina ancestral, utilizando recursos de la zona, curan malestares menores como el mal aire, el ojeado, dolores estomacales, entre otros; mientras el turismo de bienestar, muchas personas llegan a estas comunidades para olvidarse de su agitada vida en las grandes ciudades y se enfoca en reducir el estrés mediante el convivir con personas ajenas y con el desarrollo de actividades diferentes a las de su modo de vida habitual.

2.1.1.6. Turismo de Religión

En cuanto al turismo religioso, Tobón y Tobón (2013) expresan “hace referencia a la combinación de dos fenómenos con procesos evolutivos disímiles, como son la religión, la cual tiene raíces ancestrales, y el turismo con un desarrollo más moderno” (p.2).

El turismo tiene múltiples especificidades, una de estas es el turismo religioso, en el cual se compactan la arquitectura, la artesanía, la pintura y la creencia de las personas, juntos todos estos aspectos se vuelven una interesante opción para visitantes, que en muchos de los casos no concuerdan con las creencias de la población local, pero se ven atraídos por la devoción que expresan.

2.1. Turismo comunitario en el Ecuador

Maldonado, Benítez & Rhea (2016), mencionan “el turismo comunitario es una actividad de gran importancia para fomentar fuentes de empleo, adicionales a las actividades cotidianas que se dedican los miembros de la parroquia y con esto se logra dinamizar la economía de las familias” (p.4).

Esta modalidad de turismo se diferencia de las otras principalmente por el enfoque de desarrollar una actividad económica aprovechando los conocimientos, costumbres y actividades tradicionales, sin necesidad de abandonarlas o cambiarlas sino más bien fortaleciéndolas y expresando satisfacción y orgullo al realizarlas y esto genera importantes beneficios a la comunidad.

Desde un enfoque más amplio García (2016), establece al turismo comunitario como:

Toda actividad turística solidaria que permite la participación de la comunidad desde una perspectiva intercultural y el manejo adecuado del patrimonio cultural, basado en un principio de equidad en la distribución de los beneficios locales, se ha convertido desde los años ochenta en una actividad estratégica para muchas comunidades rurales e indígenas del Ecuador. (p.02)

Entre los aspectos positivos del Turismo está el fomento participativo de los comuneros, pero sobre todo la recuperación, fortalecimiento y difusión de las diferentes expresiones propias de la comunidad y que sirve como medio para el arraigo cultural de muchos pueblos.

Para comprender de mejor manera el turismo comunitario Ruiz & Solís (2007), establecen algunos componentes del turismo comunitario:

El turismo comunitario es una forma de gestión del Turismo que aúna tres perspectivas fundamentales: una sensibilidad especial con el entorno natural y las particularidades culturales, la búsqueda de la sostenibilidad integral (social y natural), y el control efectivo del negocio turístico por parte de las comunidades. (p.11)

Las particularidades del turismo comunitario se relacionan entonces con la participación directa y efectiva de propios comuneros, poner en valor al entorno natural y cultural y la sostenibilidad en la prestación del servicio. Estos aspectos favorecerán a un turismo consiente en favor del rescate y salvaguarda de los recursos presentes en la comunidad.

2.1.1. Centros de turismo comunitario

FEPTCE, “Federación Plurinacional del Turismo Comunitario del Ecuador”
(citado por Roux 2013) explica:

El Turismo comunitario, es una actividad ambientalmente sostenible que favorece la conservación de la naturaleza, propone una alternativa a actividades perjudiciales al ambiente, y constituye una estrategia para la defensa de los territorios comunitarios frente a los apetitos de actores externos. (p.14)

Son varios los casos en que comunidades dedicadas a la extracción masiva de recursos naturales, con la presencia de centros de turismo comunitario, han transformado sus actividades extractivas por actividades que permitan perpetuar la presencia de especies y sus recursos naturales, debido a que con el Turismo estos recursos se convierten en la materia prima del Turismo como actividad económica.

2.1.2. Turismo comunitario en el valle del Chota

Benítez, Albuja & Tapia, (2014), mencionan que “los afroecuatorianos, aún con el gran potencial cultural tangible e intangible que poseen; al igual, que variados y únicos recursos naturales, agropecuarios y demás prácticas cotidianas; aún, su presencia e involucramiento es limitado” (p.09).

Sin embargo, Rosales (2016), publica “en la comunidad del Chota no solo se puede aprender las técnicas para cosechar mango, guayaba, aguacate, también convivir, por unos días, con familias afroecuatorianas. Y, si tiene habilidad, puede aprender a bailar bomba” (p.1).

En los últimos quince años las comunidades de El Chota, Juncal y Carpuela han visto en el turismo una alternativa para el desarrollo de actividades favorables no solo económicamente sino también fomentar la organización social comunitaria en dichas comunidades lo cual, sumado a la revalorización cultural, brinda grandes beneficios a los involucrados, principalmente a las mujeres que son los beneficiarios directos en el desarrollo de Turismo comunitario en este sector.

2.1.1.1. Recursos naturales y culturales del Valle del Chota

Según menciona Cevallos (2015), “La parroquia en particular posee potencialidades turísticas, tanto por su riqueza cultural, su belleza paisajística, su ubicación geográfica y características biofísicas” (p.39).

Son numerosas las cualidades por la cuales la parroquia de Ambuquí es considerada como un destino diverso, debido principalmente a su diversidad paisajística y cultural, las características del paisajes que puede ir desde un clima frío, en las comunidades altas de Peñaherrera, Chaupi guarangui, Apangora, Rumipamba, Rancho Chico, hasta un clima cálido en las comunidades del Valle del Chota, lo que favorece también a la presencia diversa de población indígenas, mestizos y afrodescendientes cada uno con sus costumbres y tradiciones.

- **Recursos Naturales**

Así también Cevallos (2015), menciona “La parroquia en particular posee potencialidades turísticas, tanto por su riqueza cultural, su belleza paisajística, su ubicación geográfica y características biofísicas” (p.39).

El clima cálido con el que cuenta el valle de El Chota es una de las principales motivaciones para realizar una visita a este sector, a esto se suma la presencia del río Chota que baña las comunidades asentadas en este valle y que ayuda en el cultivo de alimentos y frutos propios de la zona.

- **Recursos culturales**

Benítez, Albuja & Tapia (2014), expresan:

Entre las fortalezas del Pueblo afroecuatoriano, en el campo artesanal conservado en un 80%, se destaca viva y rica tradición artesanal, su danza y música es muy rica en contenido ancestral, como la banda mocha con su tradicional baile de la botella, instrumentos musicales de soplo y percusión como: hoja de naranjo, puros, tubo de fibra de cabuya, flautas de carrizo, bomba, maracas, el bombo, la caja o tambor, el güiro o raspador, los platillos y la guitarra. (p.164)

La población afrodescendiente es poseedora de una distinción importante, su historia, sus costumbres, sus tradiciones convierten a este territorio en un atractivo cultural diferente apto para la prestación de servicios turísticos, todo lo mencionado se complementa con la calidez de su gente y a su vez ayuda al desarrollo social que las comunidades rurales requieren.

2.1.1.1.2. Cultura

Para Chávez & Polanco (2018) “La cultura abarca todo aquello que nos identifica: fiestas, tradiciones, gastronomía, arquitectura, vestimenta, conocimiento ancestral, etc.” (p 74). Así también es necesario reconocer la cultura no solo en los bienes materiales de un pueblo sino también a través de cada uno de sus individuos, como lo menciona Spencer (citado en Schmidt, 2014) que la cultura es:

Conjunto de actitudes, concepciones, normas de conducta y suposiciones básicas y valores, que son compartidas por un grupo de personas que influyen en el comportamiento de cada miembro del grupo y en su interpretación del significado del comportamiento de otros hombres. (p.32)

Siendo el término cultura, bastante diverso se requiere analizarlo desde diferentes aspectos, así Cárdenas (2016), expresa:

Es el conjunto de valores, creencias, mitos, leyendas, refranes, música, bailes y folclor en general, idioma, conocimientos y formas de pensar que sirven de guía y comparten una población, y que se enseña a nuevos integrantes para seguirlos practicando de generación en generación. (p.64)

La cultura comprende todo aquello que representa el modo de vida de una población, las comunidades consideradas para el desarrollo de esta investigación demuestran su cultura a través de su música, su danza, sus celebraciones, su ritualidad, su dialecto, es decir en todas sus expresiones, demostrando que son un pueblo rico en sabiduría ancestral y lo más importante que se disponen a vivir la interculturalidad a través de la actividad turística.

- **Principales manifestaciones del pueblo Afrochoteño.**

Carabalí (2015), menciona como principales manifestaciones de las comunidades afrochoteñas.

La banda mocha, la bomba como elementos de la música; el baile de la botella, el baile de la zafra, la esclavitud, la angara, el puro, parte de la danza; los versos y las salves como parte de la poesía, los sainetes y dramatizaciones que son parte del teatro y el acento, los modismos lingüísticos y frases peculiares como alicientes del dialecto local. (p.77)

Es importante reconocer las manifestaciones culturales propias de las comunidades afrochoteñas, debido a que dichas expresiones se convierten en elementos imprescindibles para la muestra de la cultura viva existente en la zona lo cual convierte al sector en lugares con contenidos trascendentales, lo cual se convierte en motivo idóneo para realizar la visita de turistas y por ende el desarrollo de las actividades turística productivas.

3.1. Calidad Turística

Andrade (2015), “el concepto de calidad debe ser aplicado en todas las áreas de la organización de manera integral, para que el turista perciba la prestación del servicio cumpliendo, y hasta superando sus expectativas, para consecuentemente lograr su fidelización” (p.7). Mencionar la calidad de los servicios turísticos conlleva cierta confusión dentro de los emprendedores turísticos y consumidores de servicios, en muchos casos consideran que al mencionar calidad en los servicios requiere necesariamente del incremento descontrolado en los precios del bien o servicio.

Por ello es indispensable fomentar el conocimiento de esta temática en prestadores de servicio para comprender que la calidad requiere ser aplicada en todos los procesos y para su efectividad requiere de un control constante.

3.1.1. Principios de gestión de calidad turística

Dentro de la gestión de calidad en la actividad turística se presenta según Carrasco (2013). El enfoque al cliente, Liderazgo, Participación del personal, Enfoque basado en procesos, enfoque de sistema para la gestión, Mejora continua, Enfoque basado en hechos para la toma de decisión, Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor” (p.12).

Es importante reconocer los principios básicos de gestión de la calidad turística, lo cual ayuda a los emprendimientos involucrados en desarrollo óptimo de la gestión turística.

3.1.2. Sistemas de gestión de calidad turística

Carrasco (2013). “El sistema de gestión de calidad es una herramienta que permite fortalecer cada área de la organización sobre los lineamientos de la calidad, orientados a la satisfacción del cliente interno, externo, niveles directivos de la organización y fundamentalmente a la comunidad local” (p.19).

Es necesario el desarrollo de herramientas que permitan mejorar los servicios de determinadas organizaciones, una de las herramientas es el sistema de gestión de calidad, que se aplica al turismo y que puede facilitar el alcance de la calidad en el servicio brindado. En la aplicación de esta herramienta es indispensable la participación eficaz y comprometida de cada uno de los involucrados en la organización.

Del mismo modo Carrasco (2013), reconoce al sistema de gestión de calidad como: “una serie de actividades coordinadas para planear, controlar y mejorar aquellos aspectos o elementos de una organización que influyen en la satisfacción de clientes y en el logro de resultados deseados por la organización” (p. 46-47).

3.1.3. Estandarización

La Estandarización en el turismo, es de gran importancia para desarrollar una actividad eficaz, ya que esto puede facilitar la ejecución de procesos requeridos para culminar un servicio, independientemente de la persona encargada de realizarlo.

En este contexto se menciona los estándares: “deben estar desarrollados, mediante una serie de pasos ordenados, interdependientes y complementarios, que deben integrar de manera coordinada, los diferentes servicios, funciones y elementos clave en la atención al cliente interno y cliente externo” (Isaza, 2018, p.23).

3.1.4. Manual de calidad

Fonseca, Muñoz & Cleves (2015). “describe el sistema de calidad de la organización, incluye distintas funciones como la de brindar indicaciones importantes a asesores externos” (p.10).

Así también, en relación al manual de calidad, Carrasco (2013) explica “Establece la política de calidad y los elementos del sistema de la calidad de acuerdo con dicha política así como los objetivos generales de la calidad y, en su caso, las normas de referencia elegidas” (p. 84).

Un manual de calidad puede representar el conjunto de procesos de todas las áreas que conforman la organización, es necesario que los organismos dedicados a la prestación de servicios cuenten con un manual de calidad mismo que debe ser de conocimiento general y estar a disposición de todo el personal para estandarizar los procesos y brindar un servicio satisfactorio basado en la calidad del servicio.

En base a lo expuesto Isaza (2018), coincide al expresar: “los manuales se deben implantar y desarrollar para ilustrar funcionarios y/u operarios antiguos, para estandarizar costos, calidad y cantidad, como base para mejoramiento continuo y como estándar para dar gestión y auditoría, entre otros” (p. 206).

El manual de calidad constituye una documentación importante en el servicio debido a que con este manual no se requiere de una persona única para cumplir con los requerimientos del servicio sino más bien mediante este, se focalizan estándares que cualquier persona estará en posibilidad de desarrollarlo.

4.1. Evaluación y medición de calidad turística

González, Carmona y Rivas (2008), “la medición directa de la satisfacción, que permite obtener la percepción del cliente sobre el cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización” (p.42).

Una estrategia adecuada para conocer si los índices de satisfacción de los clientes fueron cumplidos, es que los clientes mediante diferentes instrumentos evalúen el servicio, es una muy buena estrategia debida a que es la propia clientela la que aporta sus inconformidades durante el servicio y a su vez permite a la organización plantear estrategias de mejoramiento.

4.1.1. Medición de la calidad por turistas

Parasuraman, et al., (citado en Ruiz, Vázquez y Díaz) 2015, menciona “calidad del servicio percibido por los clientes como el resultado de la comparación que realizan las expectativas sobre el servicio que van a recibir y las percepciones de la actuación de las organizaciones prestadoras del servicio” (p.8).

En este sentido al momento de realizar la medición de la calidad de un servicio es importante analizar cómo se está publicitando el servicio ofertado y adicional a esto, enfocar los esfuerzos en presentar de manera óptima el servicio, y sobre todo efectivizar la manera en que el personal directamente relacionado con el cliente, cumpla adecuadamente con su trabajo y procurar siempre la satisfacción del cliente.

Por otro lado, Carrasco (2013) presenta un sistema apropiado para la medición de la satisfacción de los clientes:

El sistema más aceptado en el sector de hostelería y turismo es el sistema SERVQUAL, se desarrolla en cinco parámetros que caracterizan a un servicio: Elementos tangibles, Confiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía; las cuales están representadas en un cuestionario de veinte y dos preguntas. (p. 80-81)

Considerando la postura de Parasuraman en relación con Carrasco, se puede determinar que un servicio se analiza antes, durante y después de la actividad, se inicia con la recomendación que se haga sobre el servicio en base a experiencias vividas y se finaliza el análisis con la evaluación por parte de los clientes y en base a ello se determina la calidad.

En relación con el turismo comunitario en estudio, en los últimos meses se observa varios videos en internet, en los cuales se invita a la ciudadanía a vivir la experiencia turística, pero adicional a ello la gente comenta sus experiencias vividas, en ese caso lo que resta para la medición del servicio turístico es presentar el servicio de manera adecuada, para al momento de evaluar alcanzar la satisfacción del cliente.

4.1.2. Medición de la calidad de los emprendimientos

Ruiz, et al. 2015, establece algunos indicadores para la medición de la calidad de los emprendimientos:

Los indicadores tradicionales de medición de la calidad del servicio por parte de las empresas han sido tres: 1. los niveles de ventas y de beneficios derivados de su actividad empresarial., 2. la opinión de las personas que están en contacto directo y personal con el cliente, 3. el índice de quejas y reclamaciones (p.07).

Los aspectos considerados en la medición de la calidad del servicio son aspectos básicos que orientan a los encargados de los emprendimientos a analizar de manera efectiva haciendo referencia al nivel de ventas, opinión de los empleados y el número de quejas encontradas, mismos que con un control efectivo son capaces de arrojar resultados favorables para el óptimo desarrollo de la investigación.

Fundamentación legal

Constitución 2008

Según la constitución del Ecuador, la normativa jurídica del país, elaborada en el año 2008, como referente de la soberanía, inclusión y desarrollo productivo de la patria, refiriéndose a la actividad turística, en sus artículos menciona:

Art. 21 Las personas tienen derecho a mantener su propia identidad cultural a difundir sus propias expresiones culturales y tener acceso a expresiones culturales diversas.

Art. 52. Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.

Art. 53. Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación.

Art. 54. Las personas o entidades que presten servicios públicos o que produzcan o comercialicen bienes de consumo, serán responsables civil y penalmente por la deficiente prestación del servicio, por la calidad defectuosa del producto, o cuando sus condiciones no estén de acuerdo con la publicidad efectuada o con la descripción que incorpore. Las personas serán responsables por la mala práctica en el ejercicio de su profesión, arte u oficio, en especial aquella que ponga en riesgo la integridad o la vida de las personas.

Art. 320 En las diversas formas de organización de los procesos de producción se estimulará una gestión participativa, transparente y eficiente. La producción, en cualquiera de sus formas, se sujetará a principios y normas de calidad, sostenibilidad, valoración del trabajo y eficiencia económica y social.

En lo que corresponde a los artículos de la Constitución, es de gran importancia la existencia de leyes que promuevan la organización social en el país, para que a través de estas se desarrollen alternativas económicas productivas de calidad, aprovechando los recursos de manera responsable y eficaz.

COOTAD (Código orgánico de ordenamiento territorial autónomo y descentralizado)

El COOTAD (Código orgánico de ordenamiento territorial autónomo y descentralizado), como base nacional para la planificación y regulación de cada una de las formas de gobierno de la patria, expresa:

En el Cap. IV referente al GAD (Gobierno Autónomo Descentralizado) Parroquial Rural

Fomentar la inversión y el desarrollo económico especialmente de la economía popular y solidaria, en sectores como la agricultura, ganadería artesanías, y turismo, entre otras.

Es necesario la existencia de amparos legales que fomenten en la población un accionar participativo en actividades productivas, pero que además direcciona a los entes de gobierno a efectivizar las mismas, a través de la destinación de fondos para el desarrollo óptimo de estas actividades.

Plan nacional de desarrollo “Toda una vida”

El Plan Nacional de Desarrollo Toda una Vida, con vigencia hasta el 2021, plantea nuevos retos para el Ecuador, además cuenta con un sistema de monitoreo y seguimiento para que dicho manual sea totalmente efectivo, así menciona:

Objetivo 2. Afirmar la interculturalidad y plurinacionalidad, revalorizando las identidades diversas.

-Garantizar la interculturalidad y la plurinacionalidad en la gestión pública, para facilitar el goce efectivo de los derechos colectivos de los pueblos y nacionalidades.

-Promover el rescate, reconocimiento y protección del patrimonio cultural tangible e intangible, saberes ancestrales, cosmovisiones y dinámicas culturales.

Objetivo 5.

-Impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico sostenible de manera redistributiva y solidaria.

-Promover la productividad, competitividad y calidad de los productos nacionales, como también la disponibilidad de servicios conexos y otros insumos, para generar valor agregado y procesos de industrialización en los sectores productivos con enfoque a satisfacer la demanda nacional y de exportación.

Ley de Turismo

A través de la Ley de Turismo se puede conocer los principales argumentos normativos de esta actividad, menciona:

-Art. 16 Será de competencia privativa del Ministerio de Turismo, en coordinación con los organismos seccionales, la regulación a nivel nacional, la planificación, promoción internacional, facilitación, información estadística y control del turismo, así como el control de las actividades turísticas, en los términos de esta Ley.

Es necesario que la población reconozca la normativa existente, con el objetivo de desarrollar actividades apegadas a los requerimientos establecidos por los organismos pertinentes buscando siempre el bienestar y el óptimo desarrollo de las actividades, ejerciendo de manera responsable con lo establecido por la ley.

La calidad en los servicios es el aspecto principal, necesario para alcanzar la satisfacción de clientes y por ende promulga un buen prestigio para la organización encargada de brindar el servicio, así es indispensable la aplicación rigurosa de la Ley del sistema ecuatoriano de calidad turística.

Se requiere obtener toda la información referente a legislación de calidad con el afán de proveer a la ciudadanía y clientes en general de servicios que alcancen los más altos estándares de calidad, sin importar el nivel del establecimiento turístico es necesario que se cumplan con parámetros de calidad ya establecidos siempre tratando

de aprovechar las iniciativas propias que brindan un valor agregado al producto ofertado y promueven no solo el cumplimiento de las necesidades de los clientes sino que también sobrepasa los niveles de satisfacción.

Un aspecto importante en la normativa vigente es el incentivo que se hace a la ciudadanía por valorar aquellas riquezas paisajísticas, culturales y sociales de cada región, debido a que esto, sumado a buenas estrategias pueden convertirse en importantes alternativas económicas en diferentes sectores, logrando así diferentes objetivos no solo económicos sino también de rescate y preservación de las manifestaciones propias de los pueblos.

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA

Para el desarrollo de la presente investigación se considera necesario la revisión de fuentes bibliográficas actualizadas, en temas relacionados con gestión de la calidad turística, así como también de normativas relacionadas con la calidad.

3.1. Tipos de investigación

Para el desarrollo de esta temática, se propone la utilización de los siguientes tipos de investigación:

Descriptiva

“La descripción implica la observación sistemática del objeto de estudio y catalogar la información que es observada para que pueda usarse y replicarse por otros” Acero, J (2018).

Este tipo de investigación se aplica en el momento en que se realiza el diagnóstico de la situación actual de los emprendimientos turísticos afroecuatorianos así también en la revisión de información relacionada con la calidad y normativas que rigen el sistema de gestión de calidad en diferentes áreas luego se procede a describir los aportes relacionados con la investigación en desarrollo.

De campo

La investigación de campo, según Grajales (2008) es: “la que se efectúa en el lugar y tiempo en que ocurren los fenómenos del objeto de estudio”.

Para el diagnóstico de la situación actual es necesario visitar los emprendimientos turísticos, así como también para realizar la evaluación de las condiciones de los servicios y determinación del nivel de satisfacción de los turistas, estas visitas favorecerán al desarrollo de la investigación, tomando como referencia datos reales y

verídicos relacionados con el funcionamiento de los emprendimientos turísticos comunitarios.

Documental

Según Prieto (2014) la investigación documental: “Consiste en la selección y recopilación de información por medio de la lectura y crítica de documentos y materiales bibliográficos, de bibliotecas, hemerotecas, centros de documentación e información” (p.17).

Con el afán de lograr un resultado óptimo de la investigación, es necesaria la fundamentación en bases teóricas que permitan conocer a profundidad la temática en estudio. Se aplica este tipo de investigación en el estudio de métodos para la apropiada evaluación de los servicios turísticos, de igual manera, en el estudio de modelos adecuados para la determinación de satisfacción de los turistas que visitan dichos emprendimientos, y en la lectura de investigaciones que permitan el diseño de estrategias para el mejoramiento de las actividades turísticas en las comunidades señaladas.

3.2. Métodos de investigación

En el desarrollo de la investigación es necesario la utilización de los siguientes métodos investigativos:

Método Deductivo

Gómez (2012), menciona que la deducción: “es el razonamiento que parte de un marco general de referencia hacia algo en particular. Este método se utiliza para inferir de lo general a lo específico, de lo universal a lo individual”.

Este método se aplicará para el diseño de estrategias que permitan el mejoramiento de las actividades turísticas se realizará la especificación de la información obtenida en cada uno de los emprendimientos, lo cual permitirá conocer sus realidades y en consideración a ello se plantearán estrategias de mejoramiento.

Método Inductivo

Para Rivero (2008), el método inductivo: “crea leyes a partir de la observación de los hechos, mediante la generalización del comportamiento observado, es un razonamiento que analiza una porción de un todo; parte de lo particular a lo general”.

Este método será utilizado en la evaluación las condiciones de servicios, en la determinación del nivel de satisfacción de los turistas y en el diseño de estrategias para el mejoramiento de las actividades turísticas en las comunidades señaladas. Para desde allí establecer posibles soluciones en base a la realidad local tomando como referencia la normativa existente en base a lo establecido por las entidades públicas con competencias en el área turística como el MINTUR, el GPI, entre otras.

Analítico sintético

Se busca con la utilización de este método, analizar los datos de manera crítica de acuerdo al propósito de la investigación. Rodríguez, A. (s/f) “la idea es encontrar los elementos principales detrás del tema que se está analizando para comprenderlo en profundidad”.

El método analítico sintético se aplicará en el diseño de estrategias para el mejoramiento de las actividades turísticas en las comunidades señaladas, es importante detallar los elementos principales dentro de fortalezas, debilidades, así como también posibles amenazas y oportunidades de cada emprendimiento y de allí para la propuesta de estrategias favorables.

3.2. Técnicas e Instrumentos

Para cumplir con el diagnóstico de la situación actual de los emprendimientos turísticos comunitarios afroecuatorianos, se aplicarán encuestas a los socios y emprendedores. Este se complementará con la aplicación de entrevistas a los dirigentes de cada emprendimiento y representantes de entidades públicas y privadas asentadas en el territorio o que tengan competencias en el ámbito turístico.

Para la evaluación de las condiciones de servicios en las comunidades afroecuatorianas en la parroquia Ambuquí, se aplicarán fichas de observación destinadas a talleres artesanales demostrativos y alojamientos colectivos, cabañas ecológicas y hospederías comunitarias, dicho instrumento otorgará datos de cumplimiento de aspectos mínimos requeridos en la prestación de servicios.

Para lograr la determinación del nivel de satisfacción de los turistas que visitan los emprendimientos en estudio, se aplicarán encuestas diferenciadas, considerando los servicios que los turistas hayan adquirido durante su visita, los cuales pueden ser: hospedaje, alimentación, danza, guianza, o artesanías.

En el diseño de estrategias, para el mejoramiento de las actividades turísticas en las comunidades señaladas, se propone el diseño de una matriz FODA, misma que se elaborará en base a la información recabada a lo largo de la investigación y con ello se elaborará una matriz de estrategias, en la cual se identificarán las más idóneas de acuerdo con la realidad de cada emprendimiento.

3.3. Población y muestra (análisis de formas de muestreo)

La población considerada para esta investigación corresponde al total de turistas que visitan los emprendimientos en estudio, debido a los reducidos niveles de conocimiento en el desarrollo de la actividad turística y el desconocimiento de técnicas de registro de clientes que los emprendimientos presentan, no se encuentran registros de turistas, de acuerdo a lo expuesto por los representantes legales de los mismos, se considera que la afluencia mensual a dichos emprendimientos bordea entre veinte y cincuenta personas.

Esta investigación se fundamenta en una muestra no probabilística porque en vez de establecer la población de manera estadística agrupa la muestra de acuerdo a los siguientes criterios:

- Su visita se haya realizado durante el primer período del año 2019.
- Haber adquirido al menos uno de los servicios ofertados por los emprendimientos en estudio.

Tomando en cuenta estos criterios se obtuvo un total de cincuenta personas para este estudio aplicando el tipo de muestreo denominado caso-tipos, el cual se utiliza en investigaciones que buscan recabar datos muy especiales y de alta calidad y no se enfocan en la cantidad de individuos.

Así también se considerada al total de los socios de cada emprendimiento para la aplicación de encuestas, lo que permitirá el diagnóstico de la situación actual de los mismos, esta encuesta detalla los aspectos internos indispensables para el desarrollo de la investigación.

CAPÍTULO IV

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Con el afán de conocer el estado actual de los emprendimientos turísticos de las comunidades afroecuatorianas de la parroquia de Ambuquí, se aplicaron entrevistas a los representantes de los tres emprendimientos en estudio, de igual manera a representantes de organismos públicos e instituciones privadas con competencias en el sector turístico y también a representantes de las organizaciones con influencia en este territorio. Considerando que los emprendimientos se conforman por varios miembros, se aplicaron encuestas a cada uno de los integrantes de los mismos.

4.1. Diagnóstico de la situación actual de los emprendimientos turísticos comunitarios afroecuatorianos de la parroquia de Ambuquí.

Para dar cumplimiento a este objetivo se utilizan dos técnicas las cuales son la entrevista a representantes legales de los emprendimientos, así como también a representantes de organismos públicos y privados con competencias en el área turística. También se aplica una encuesta a los socios de cada emprendimiento en estudio.

Entrevistas

En la siguiente tabla se puede observar las respuestas a la entrevista, que consta de ocho preguntas, la cual fue aplicada a representantes legales de los gobiernos autónomos descentralizados con competencias en la zona de investigación, incluyendo el GAD Provincial de Imbabura, el GAD cantonal de Ibarra y el GAD parroquial de Ambuquí.

Tabla 1 Entrevistas a representantes de Gobiernos Autónomos Descentralizados

Preguntas	GAD Provincial Ing. Lucia Cerón Analista turismo, artesanías y cultura	GAD Cantonal Ibarra Ing. María Augusta Salazar Supervisora de Turismo	GAD Parroquial Ambuquí Tnlgo. Adrián Cárdenas Presidente del GAD
¿Conoce sobre los servicios turísticos comunitarios de Chota, Carpuela y Juncal y quienes lo realizan?	Si, conocemos hemos trabajado allí en varias ocasiones, Hospederías comunitarias Doña Evita en El Chota, estuvimos por ahí con la Sra. Billalba la diseñadora, también que hace trajes en Carpuela y en El Juncal, más, lo que hemos sabido de Gastronomía.	Fincas agro turísticas Aso. Doña Evita Artesanías en Carpuela Centro Intercultural en Juncal.	Hay tres emprendimientos en la parroquia en la comunidad El Chota, en emprendimiento Doña Evita, que recibe turistas extranjeros, explotando lo que es la bomba, la comida típica y convivencia con familias de El Chota. Alicia Billalba, más centrado a las artesanías a la gastronomía en los trajes típicos su idea creo es incorporar a más familias. En Juncal también están desarrollando actividades con Olguita Palacios.

<p>¿Cuál es la importancia sobre el fomento turístico en comunidades afroecuatorianas de la parroquia de Ambuquí?</p>	<p>Es muy importante porque les ayuda a los pobladores a fortalecer su propia identidad y también es un aporte económico para las familias.</p>	<p>El turismo comunitario es una opción para las comunidades por el involucramiento de diferentes personas y sobre todo el valorar más los saberes.</p>	
<p>¿Cree usted que se cumple con los estándares de calidad requeridos en los servicios turísticos comunitarios del sector?</p>	<p>Desde que visitamos por primera vez los emprendimientos se ha visto algunas mejoras como Doña Evita por ejemplo que está ampliando su vivienda, la señora de Aroma Caliente, bueno hay un poco de descoordinación me parece en el grupo y Doña Alicia siempre está tratando de mejorar e innovando sus productos.</p>	<p>Falta calidad, deben enmarcarse en procesos productivos,</p>	<p>Estos emprendimientos se están llevando de muy buena manera y algo que es digno de aplaudir es el hecho de tener estas iniciativas y estar trabajando en el turismo más sin embargo se debe trabajar</p>
<p>¿Cuáles han sido los aportes brindados desde esta institución u organización al turismo en este sector?</p>	<p>Nosotros les ayudamos a promocionar a través de la red de promoción turística además de eso, las personas que pertenecen a la Red de Turismo se les toma en primer lugar en cuenta a ellos para eventos, caravanas, ferias, mediante la revista que nosotros tenemos una parte como de clasificados donde se coloca el logo, la información</p>	<p>El apoyo depende de la existencia de un plan de turismo local y de la voluntad política, lamentablemente hubo una reducción del presupuesto esto no permite desarrollar actividades en favor a los territorios.</p>	<p>Nosotros hemos trabajado de manera conjunta con lo que es el FEPP- Ayuda en Acción, así también con el gobierno provincial en levantar información, pero si nos ha hecho falta trabajar en el tema del turismo.</p>

	de los emprendimientos que pertenecen a la Red.		
¿Considera usted que la presencia de emprendimientos comunitarios turísticos favorece al desarrollo de la localidad? (si / no / porque)	Sí, porque a través de estos se ve el mejoramiento de la calidad de vida de la gente, mejoran sus destrezas y algo muy importante es que logran fortalecer sus costumbres su identidad y sacan a flote su cultura afro.	Sí, pero estas iniciativas deben estar bien fundamentadas con un buen plan de desarrollo turístico.	Por lo apreciado en otras experiencias a nivel nacional se observa que el turismo es una alternativa importante y en nuestra parroquia sería una segunda alternativa económica.
¿Según su criterio que deben hacer los emprendimientos para mejorar los servicios turísticos?	Deberían tratar de colocar sus productos en los medios digitales para que de cierto modo se beneficien con mayor publicidad. Desarrollar proyectos y participar en los fondos concursales que existen en las instituciones y poder mejorar.	Desarrollar estrategias de promoción, Hace dos años atrás desarrollamos con el FEPP un manual de buenas prácticas pero no se logró concluir a cabalidad, esto sería muy positivo para los emprendimientos rurales.	Deben implementar señalización, difundir en medios digitales, sus productos.
Su institución u organización que tiene planificado para mejorar la calidad del servicio turístico de las comunidades afroecuatorianas de Ambuquí.	Existen fondos destinados al área de Turismo, son cerca de 30 mil dólares concursables, los cuales pueden destinar a cualquiera de las necesidades que los emprendimientos tengan.	Bueno debido al recorte de dinero estamos atados de manos y pies y no podemos trabajar como los emprendimientos lo necesitan, mas sin embargo seguiremos desarrollando actividades de diálogos y la puesta en valor de los recursos naturales.	Lo que nos ha parecido necesario es formar parte de esto que es el Geoparque, pero esperamos que las autoridades futuras puedan realizarlo porque con esto se podría beneficiar de mejor manera la población dedicada al turismo.

Fuente: Elaboración propia

Análisis

Dentro de las competencias de los Gobiernos Autónomos Descentralizados consta el apoyo y fortalecimiento a actividades turísticas, desde este ámbito se plantean estrategias para trabajar de manera conjunta con los líderes de las iniciativas comunitarias y se desarrolla diferentes proyectos. Desde el GAD Provincial de Imbabura, se manifiesta el desarrollo de actividades en favor de los emprendimientos comunitarios de la parroquia de Ambuquí concerniente a publicidad y difusión, a través de la entrega y colocación de vallas publicitarias y entrega de afiches, así también desde esta instancia se desarrolla la publicidad a través de la revista anual en la cual se publicita las actividades de los emprendimientos, en conjunto con toda la oferta turística de la provincia.

En el GAD Cantonal de Ibarra, se expresa la intencionalidad de trabajar en favor de estos emprendimientos más sin embargo uno de los principales limitantes han sido la obtención de recursos, debido al recorte presupuestario realizado por la institución. Al igual que en el GAD Cantonal, en el GAD Parroquial se expresa que se debe trabajar en favor de estas iniciativas turísticas pero sin embargo ha sido muy limitado el apoyo que han brindado y se enfatiza en que una de las grandes oportunidades para el del sector es mediante el desarrollo de actividades turísticas enmarcadas en parámetros de calidad y una muy buena alternativa sería la reciente denominación de Geoparque para la provincia de Imbabura.

Considerando las expresiones de los representantes de los diferentes organismos de gobierno se puede evidenciar un trabajo desarticulado en este territorio. No existen convenios entre los niveles de gobierno o un plan de actividades turísticas desde el GAD Parroquial, esto se convierte en una limitante porque son únicamente los socios de los emprendimientos los que luchan día tras día por fortalecer sus iniciativas, lo cual se convierte en un reto y más aun considerando el limitado conocimiento que tienen los involucrados en el desarrollo de actividades turísticas.

La siguiente tabla contiene datos de la entrevista realizada a representantes del Ministerio de Turismo y FEPP-Ayuda en Acción ONG, obteniendo las siguientes expresiones:

Tabla 2: Entrevistas a representantes de Dirección de Turismo y Organización no gubernamental

	Ing. Luis Felipe Orquera Cargo Desarrollo de Destinos- Ministerio de Turismo.	Ing. Edoardo Costa Fondo Ecuatoriano Populiarium Progresum- Ayuda en Acción.
¿Conoce sobre los servicios turísticos comunitarios de Chota, Carpuela y Juncal y quienes lo realizan?	Conozco de la existencia y hemos trabajado con ellas, como asociaciones en unos casos, como grupos que están queriendo asociarse en otros.	Si conozco bastante sobre los emprendimientos afroecuatorianos de la parroquia de Ambuquí, porque el año pasado estuvimos a cargo del área de Turismo del sector, entonces junto con otro compañero italiano hicimos un proyecto trabajando conjuntamente con la Universidad Técnica del Norte, sobre Turismo y tratar de dar apoyo.
¿Cuál es la importancia sobre el fomento turístico en las comunidades afroecuatorianas de la parroquia de Ambuquí?	Consideraría que es una actividad evidentemente que aporta al desarrollo de la comunidad ciertamente, pero también de la calidad y de la oferta de los servicios turísticos, dentro de las comunidades.	La importancia del turismo en estos lugares es fundamental hasta que se haga de forma aceptable para toda la comunidad y que sea un intento común, el turismo es algo muy positivo pero no siempre es solamente positivo pues hay aspectos buenos y aspectos menos buenos.

<p>¿Cree usted que se cumple con los estándares de calidad requeridos en los servicios turísticos comunitarios del sector?</p>	<p>Diría que en unos casos si, quizás con mayor énfasis en alguno que otros servicio pero en el común denominador si hace falta mejorar la calidad de la atención, la calidad de los productos que se ofrece al visitante o turista que se encuentra visitado la zona.</p>	<p>Hay buenas actividades y buenos emprendimientos buenas iniciativas, todavía hay un margen para mejorar bastante grande, hay unas actividades o partes que se hacen muy bien hay unas personas que están muy formadas y hay unas familias que saben atender a los turistas muy bien pero no puedo decir que toda la comunidad está lista en este momento sobre el tema de turismo de pronto si se puede mejorar como siempre.</p>
<p>¿Cuáles han sido los aportes brindados desde esta institución u organización al turismo en este sector?</p>	<p>Temas técnicos de calidad, atención al cliente, prepara la alimentación, de manejar adecuadamente, de optimizar el servicio, de hacer un cálculo estimado de costo que permita tener una mayor rentabilidad, promoción, capacitación, asistencia técnica, señalización.</p>	<p>Se ha apoyado entregando carpas y otras ayudas en materiales, así también, en temas de capacitación. En temas de formación, sobre diferentes temas como atención al cliente, guianza, recorridos turísticos, primeros auxilios junto con la cruz roja de Ibarra también, pudimos hacer este proceso y lo que intentamos también es crear una Red con intercambios de experiencias</p>
<p>¿Considera usted que la presencia de emprendimientos comunitarios turísticos favorece al desarrollo de la localidad? (si / no ¿Por qué?)</p>	<p>Si, sin duda alguna siempre reconociendo la importancia y validez de las actividades propias de las comunidades y vinculándose al desarrollo de los destinos.</p>	<p>Seguramente aportan al desarrollo local hasta que hay intercambios de turistas extranjeros, con gente nueva que tiene otras ideas, visiones, entre otros, es siempre algo positivo.</p>

¿Según su criterio que deben hacer los emprendimientos para mejorar los servicios turísticos?	Que estas iniciativas de oferta de servicios, se ciñan estrictamente a lo que está establecido como parte de ente rector en cuanto a normativas, regulaciones, exigencias.	Dar primeramente un servicio que esté sea igual en todas las casas, con todas las familias, deberían pensar en invertir en una camioneta porque eso es fundamental para moverse y veo que están haciendo muchas cosas buenas como los letreros esto es súper positivo.
Su institución / organización que tiene planificado para mejorar la calidad del servicio turístico de las comunidades afroecuatorianas de Ambuquí.	Planificado en función de tiempos, cronogramas, no, pero si hay la apertura como para atender requerimientos nacidos de la propia iniciativa y de la propia necesidad de la comunidad, ahí es cuando desde el ministerio puede y debe vincularse.	La idea de trabajar juntos con otros emprendimientos, colaborar en los esfuerzos comunes, también hacer más publicidad, marketing, promoción es fundamental.

Fuente: Elaboración propia

Análisis

Desde las instituciones públicas y privadas se puede evidenciar un aporte a los emprendimientos, desde el MINTUR (Ministerio de Turismo) el apoyo ha sido reducido, pero se ha tratado de involucrar de cierta manera, a diferencia de la Organización no gubernamental que ha desarrollado diferentes procesos enfocados al mejoramiento de los emprendimientos.

La institucionalidad considera como muy aceptable la prestación de los servicios, pero es necesario que se basen en las normativas y exigencias de los organismos rectores, así también es importante que se evidencie la organización, eficiencia y por ende calidad en la oferta, para ello existen diferentes fuentes para la obtención de recursos económicos, por ejemplo, son fondos concursables mismos que los emprendimientos pueden utilizarlos en proyectos de mejora de los servicios.

Es importante reconocer la sensibilidad del desarrollo de la actividad turística en comunidades que en su mayoría buscan obtener recursos adicionales y no están en condiciones de hacer una inversión en sus emprendimientos, considerando el beneficio que se obtiene es importante destacar la oportunidad que brindan las instituciones de tercer nivel por ejemplo que brindan los conocimientos de sus estudiantes para que aporten con estudios e investigaciones requeridas en la sociedad y así una vez desarrollada la investigación los organismos pertinentes o también ONG's, pueden aportar económicamente para dar cumplimiento a las mejoras requeridas en los emprendimientos y brindar así servicios de calidad.

La entrevista a continuación detallada consta de siete preguntas, está dirigida a los representantes de organizaciones locales, obteniendo los siguientes puntos de vista:

Tabla 3: Entrevistas a representantes de organizaciones locales

Preguntas	Sr. Salomón Acosta Organización: FECONIC-Federación de comunidades negras Imbabura y Carchi Cargo: Presidente	Sr. Fernando Calderón Comité Coangue. Cargo: Vicepresidente	Lic. Juan Chalá Chalá Red de jóvenes del Territorio Ancestral Chota, Salinas, La Concepción y Guallupe. Coordinador	Sr. Alejandro Calderón Cargo: Presidente Cabildo El Chota
¿Conoce sobre los servicios turísticos comunitarios de Chota, Carpuela y Juncal y quienes lo realizan?	En el Chota conozco creo q se llaman "las evitas", Doña Evita, en Carpuela está doña Alicia Billalba y su esposo, en Juncal no conozco, hacen otras actividades en favor de los venezolanos, también tenemos otro grupo en Mascarilla que hacen artesanías.	Sí conozco del emprendimiento Doña Evita aquí en la comunidad, este emprendimiento integra a varias señoras, también hay un criadero de cuyes y conejos.	Los servicios turísticos sí, conozco en Chota Doña Evita Lara con la Hospedería Doña Evita que brinda servicios de alimentación, Hospedaje, en Carpuela conozco Alicia Billalba con su restaurante Coangue, que tiene servicio de alimentación, también de artesanías y diseños muy exclusivos con temática afrodescendientes, diseño de moda, diseño de ropa, En Juncal está la Asociación Aroma Caliente quienes brindan Hospedería comunitaria.	Si tengo conocimiento de la hospedería doña Evita y también el paradero de don Willy, se nota que dan un buen servicio por que llegan turistas y personas que han llegado preguntando han hablado bien de la hospedería. Se nota que están haciendo un buen trabajo y eso es de mucho agrado para nosotros como pobladores y para mí como representante.

<p>¿Cuál es la importancia sobre el fomento turístico en comunidades afroecuatorianas de la parroquia de Ambuquí?</p>	<p>Es importantísimo fortalecer el turismo en nuestras comunidades, porque tenemos visitantes que vienen de afuera, de otros países de otras ciudades, a nuestro Ecuador, y no les ofrecemos nada de lo que es lo propio nuestro, es necesario fortalecer el Turismo en el territorio.</p>	<p>Sí lógicamente que si debido a que esto reactiva enormemente a la población y principalmente en dar cumplimiento a al objetivo de llevar una mejora a nuestras familias.</p>	<p>En la parroquia de Ambuquí la importancia del fomento turístico se basa principalmente en una alternativa de fuentes de trabajo, fuentes de ingreso económico a las familias, las comunidades que están más cerca de las bondades del río y obviamente nuestra cultura afrochoteña que es particular.</p>	<p>Como tenemos conocimiento aquí carecemos de fuentes de empleo y con estos paraderos turísticos se podría decir que favorece al desarrollo comunitario. Nos hace falta mucho muchas cosas tenemos que seguir avanzando hay que buscar la manera de que Chota sea más llamativo más atractivo y que se involucren más personas.</p>
<p>¿Cree usted que se cumple con los estándares de calidad requeridos en los servicios turísticos comunitarios del sector?</p>	<p>Lamentablemente no se cumplen, o al menos no en todos por ejemplo donde Doña Evita me sorprendió que tenían habitaciones como las de un hotel, y eso es bueno, pero en otros lugares no están capacitadas tan siquiera para brindar atención a los turistas.</p>	<p>Sí, porque al menos de lo que conozco son organizaciones que lleva mucho tiempo y está muy bien organizada, es jurídica y lleva muy bien sus normas legales.</p>	<p>Creo que sí, pero se puede mejorar también, bueno en Chota eh sido parte de la Hospedería comunitaria, y es una atención de calidad y de calidez, claro hay algunas cosas que se pueden mejorar, En Carpuela conozco el taller de las máscaras también es bastante acogedor, lo q puedo apreciar es que es un lugar sin igual, En Juncal no he sido parte, pero si he podido evidenciar que está muy bien hecho.</p>	<p>De manera particular yo considero que si están desarrollando sus servicios de manera óptima y con calidad, ya que es evidente la satisfacción de la gente que nos ha visitado han comentado cosas favorables de lo que les han brindado.</p>

<p>¿Cuáles han sido los aportes brindados desde esta institución u organización al turismo en este sector?</p>	<p>Desde FECONIC se han realizado diferentes talleres y capacitaciones, en favor de la población en general, lamentablemente los proyectos se acaban y muchas veces la gente no se atreve a continuar con lo aprendido.</p>	<p>No hemos podido aportar directamente a las organizaciones, porque no hemos estado directamente vinculados.</p>	<p>Desde la Red de jóvenes no hemos podido aportar directamente a estos emprendimientos y eso se debe principalmente a una razón de que no hemos podido cumplir por cuestiones de recursos nuestro tercer eje que es desarrollo, es precisamente por ese motivo que no hemos podido aportar o involucrarnos tan bien en lo que respecta a emprendimientos.</p>	<p>Por ahora vamos a ser partícipes de los que tenemos que es la fase dos de la escuela de derechos que por medio del cabildo se ha venido dando, vamos a iniciar precisamente en este mes. Ahí entraría la gastronomía que es importante ahí se beneficiaría una familia o un grupo de personas. Lo importante es dinamizar la economía.</p>
<p>¿Considera usted que la presencia de emprendimientos comunitarios turísticos favorece al desarrollo de la localidad? (si / no / porque)</p>	<p>Por supuesto que si mire después de lo que yo hago, la agricultura, lo que me puede dar recursos para solventar las necesidades mías y de mi familia, es el Turismo, no hay otra actividad y enfocarnos en desarrollar actividades alternativas.</p>	<p>Efectivamente que sí, esto favorece de manera significativa a nuestra gente y brinda alternativas para trabajar y obtener recursos.</p>	<p>Considero que son sumamente importantes ya que estos traen ingresos económicos a las familias y ocupaciones a las personas en una actividad económica alternativa por así decirlo que pueden ser parte del sustento.</p>	<p>Si porque, como mencioné antes nuestra comunidad no es tan activa como Juncal por ejemplo y lo que necesitamos es crear nosotros mismos fuentes de empleo principalmente para que nos permita vivir de manera más digna.</p>
<p>¿Según su criterio que deben hacer los emprendimientos para mejorar los servicios turísticos?</p>	<p>Recibir capacitaciones para brindar un buen servicio. Mejorar la presentación de los emprendimientos. Brindar información</p>	<p>Más que todo que la gente se vincule, porque más allá del deseo de las actuales integrantes de la organización, es indispensable que la</p>	<p>Para mejorar creo que deberían unirse y presentar un catálogo que oferte los servicios de todos estos puntos dentro de nuestro territorio y poder brindar</p>	<p>Lo que debemos hacer es trabajar de manera conjunta con los grupos existentes en la comunidad, buscando el fortalecimiento de</p>

	<p>adecuada. Delegar funciones para atención a los turistas. Capacitación en otros idiomas. Por lo menos es el inglés.</p>	<p>gente se interese por ser parte de las organizaciones y sobre todo con su experiencia aporten al resto de la población.</p>	<p>esta oferta quizás también podría ser como un recorrido turístico me parece que le haría un tanto más atractivo que no estarían solo en Chota, sino que también podrían ir a las otras comunidades.</p>	<p>las actividades y promover fuentes de trabajo que nos hacen falta en la comunidad.</p>
<p>Su institución u organización que tiene planificado para mejorar la calidad del servicio turístico de las comunidades afroecuatorianas de Ambuquí.</p>	<p>Para los emprendimientos turísticos, no porque nos hemos dedicado a la producción, capacitación y comercialización no tenemos nada planificado en el turismo.</p>	<p>Se puede pensar en actividades integrales que involucren el Turismo que ellas realizan de manera permanente a los planes del comité Coangue, algunas ideas que se están desarrollando desde ya es por ejemplo la reforestación de la plaza Coangue y los alrededores, esto si lo hacemos de manera conjunta brindara una vista hermosa de nuestro río y aquello beneficiará a toda la población.</p>	<p>En este momento la organización que represento no podría apoyar porque actualmente estamos en otras actividades, que no nos permiten involucrarnos en lo que sería el Turismo comunitario en estos momentos.</p>	<p>De manera directa no se puede pues hay muchas obras por realizar y son muy prioritarias, más sin embargo, es a través de los eventos o proyectos que llegan a ofrecernos al cabildo ahí, se puede mencionar a los servicios que hay en la comunidad y se puede contratar aquí mismo.</p>

Fuente: Elaboración propia

Análisis

Las organizaciones presentes en el valle de El Chota son FECONIC (Federación de comunidades negras Imbabura y Carchi), Red de jóvenes del territorio ancestral Chota, La Concepción, Salinas y Guallupe, Cabildos comunitarios, mismos que expresaron diferentes puntos de vista de la prestación de servicios turísticos en las comunidades afroecuatorianas.

Principalmente se destaca, las organizaciones del sector conocen de los servicios turísticos en las tres comunidades y sus representantes, esto es muy importante debido a que estas instituciones al ser de gran involucramiento pueden convertirse en generadores de información a posibles turistas interesados en conocer la localidad y de esa manera aportar en la difusión de los servicios que ofrecen los emprendimientos turísticos comunitarios.

Estas organizaciones pueden ser un importante aliado estratégico de los emprendimientos más sin embargo ellos no tienen dentro de sus competencias el involucramiento directo en actividades turísticas, pero si destacan la presencia de los emprendimientos en el territorio como una interesante manera de colaborar en el desarrollo local exponen que para esto se requiere que los servicios ofertados contengan altos estándares de calidad, y de esta forma puedan involucrarse más personas y alcanzar un número de beneficiarios más amplio.

El punto a considerar es que las organizaciones trabajo de manera aislada y el turismo no forma parte de los enfoques de trabajo de las mismas. En consecuencia se determina un accionar individual desde los emprendimientos requiriendo el apoyo de instituciones ajenas al territorio para su desarrollo. Es importante que se reconozca la importancia de la actividad turística en el sector no solo como alternativa económica sino también como una importante vitrina para mostrar la riqueza cultural y paisajística del sector y también incentivar a los comuneros a la salvaguarda de las manifestaciones culturales.

La siguiente tabla se puede observar las respuestas a la entrevista, que consta de ocho preguntas, la cual fue aplicada a representantes legales de los emprendimientos, de cada de las comunidades obteniendo los siguientes puntos de vista:

Tabla 4: Entrevistas a representantes de emprendimientos

Entrevistas a prestadores de servicios			
Preguntas	Asociación Aroma Caliente	Asociación Doña Evita-El Chota	Artesanías Coangue - Carpuela
	Sra. Lady Rodríguez Presidenta Experiencia: 2 años	Ing. Iliana Carabalí Coordinadora de actividades turísticas Experiencia:3 años	Sr. Patricio Bernardo Propietario Experiencia:18 años.
¿Cuántas personas conforman el emprendimiento?	15 personas: 14 mujeres y 1 hombre.	10 socias	Esta es una empresa familiar, con cinco miembros beneficiarios directos.
¿Cuántas personas son beneficiarias directas con el emprendimiento?	15 beneficiarios directos, 1 persona agricultura, 4 adolescentes que son parte de la danza, 1 guía de localidad.	Somos diez socias beneficiarias y por ende sus familias. Personas de las tiendas, dueños de fincas, emprendimientos cercanos, grupos de música.	
¿Conoce acerca de las normas de calidad que rigen a los emprendimientos comunitarios en el país?	No, nos han dado talleres de diferentes temas, pero nada de calidad, se hace lo que se puede y se trata de dar al cliente algo diferente.	Si a través de las capacitaciones que se nos han brindado.	En realidad no conocemos sobre temas de calidad, sin embargo desde nuestra propia intención tratamos de brindar un buen servicio.

¿Ha participado de algún evento informativo enfocado al mejoramiento de la calidad de servicios turísticos? (Si/ No ¿Cuáles?)	No, hemos participado en ningún taller informativo en base a calidad.	Sí, hemos estado de alguna forma, en el tema de capacitación permanentemente conociendo acerca de estas temáticas.	No hemos participado de este tipo de eventos más que todo no tenemos un trabajo mancomunado con las entidades públicas.
¿Han recibido apoyo de entidades públicas o privadas para mejorar la calidad de los servicios Turísticos? ¿Cuáles?	Si algunas instituciones: FEPP - Ayuda en Acción, (Fondo Ecuatoriano Populiarium Progresuum), UTEC- Quito, Capacitaciones. Prefectura: taller de marketing y entrega de etiquetas	Sí, han sido varias instituciones las que a lo largo de la conformación de la asociación se han hecho presentes desde diferentes órdenes. La universidad Técnica del Norte: capacitaciones, MINTUR, GAD provincial Imbabura: capacitaciones FEPP, ayuda técnica	Bueno hace algunos años desde el Ministerio de Cultura, se nos solicitó, la elaboración de casi mil máscaras y muñecas, eso fue muy rentable para nosotros. Desde la prefectura y el Municipio se nos ayudó para que Alicia, mi esposa, haga una presentación en una sala del Municipio, pero de ahí siempre hemos estado solos.
¿Existen parámetros dentro de la organización para medir la calidad de los servicios ofertados? En caso de responder positivamente ¿Cuáles?	Si, se realiza una conversación con el turista para preguntar como estuvo la experiencia. Reunión de socias.	Tenemos una forma de control de una manera más interna, sin papeles sino, que después de la visita hacemos un análisis entre las socias que han participado en la prestación del servicio.	Aspectos que hemos determinado nosotros mismos, para que la artesanía sea duradera eso sí, pero son cosas que requiere la artesanía y con lo que ya hemos venido trabajando hace muchos años.
¿La organización posee un manual de calidad turística? ¿Quién lo realizó?	No, no tenemos.	Se tiene un manual de procesos administrativos,	No tenemos, se han hecho diferentes investigaciones en base a nuestras artesanías, pero no manuales.

¿Su emprendimiento está dispuesto a implementar estrategias para mejorar la calidad de los servicios turísticos?	Sí sería muy bueno.	Sería muy adecuado contar con manual que nos permita acercarnos a alcanzar los estándares requeridos de calidad.	Si sería bueno contar con acciones que ayuden al desarrollo de nuestra iniciativa.
--	---------------------	--	--

Fuente: Elaboración propia

Análisis

Los emprendimientos turísticos comunitarios afroecuatorianos considerados en esta investigación, tienen gran experiencia, llevan más de diez años desarrollando actividades relacionadas con el Turismo, lo cual les ha permitido incluir como beneficiarios a varias personas de las comunidades, los emprendimientos de El Chota y El Juncal son asociaciones de entre diez y quince personas pero también se incluyen a sus familias como beneficiarios directos, mientras que el emprendimiento de Carpuela tiene como sus beneficiarios a cinco personas, lo destacado dentro de los tres emprendimientos es que de manera indirecta benefician a otras personas de las comunidades como tenderos, dueños de terrenos aledaños, agricultores, dueños de centros de diversión, lo cual garantiza el beneficio para la comunidad.

El estar involucrados en estas actividades les ha permitido gozar de reconocimiento a nivel local y nacional y esto a su vez obtener consideraciones y beneficios por parte de diferentes instituciones entre estas organismos públicos como el MINTUR, la prefectura de Imbabura y ciertas instituciones de tercer nivel como la universidad Técnica del Norte, así también diferentes instituciones privadas como el FEEP- Ayuda en Acción, que han apoyado de diferentes maneras a estos emprendimientos.

Es importante mencionar que los emprendimientos creen en los procesos de capacitación, a lo largo de su experiencia han sido varias la temáticas en las que se han formado, entre ellas temas de calidad en los servicios, esto les ha permitido reconocer la importancia de ofertar servicios de calidad como evaluar la satisfacción de los clientes, mediante diferentes técnicas como el diálogo directo con turistas tras la prestación del servicio, en otros casos utilizar libros de notas para que los clientes cuenten su experiencia o reuniones de evaluación con las prestadoras de servicios directamente, dichas acciones son muy valiosas más sin embargo no se las realiza de manera constante a todos los clientes que hacen uso de los servicios.

Con el afán de mejorar la prestación de sus servicios, sienten que se deberían aplicar estrategias, de acuerdo a las normativas legales que lamentablemente se desconocen por la falta de vínculo con las instituciones encargadas, una clara evidencia de la falta de procesos de gestión de calidad en los emprendimientos es que actualmente ninguno de los emprendimientos cuenta con un manual de gestión de calidad turística, que ayudaría a organizar.

Los emprendimientos turísticos en estudio no cuentan con instrumentos como manuales para el desarrollo de sus actividades, a lo largo de tiempo que brindan servicios turísticos ha sido sus propias experiencias y conocimientos lo que les ha permitido mantenerse en el mercado, es meritorio reconocer los esfuerzos que realizan por brindar experiencias memorables a los turistas que los visitan, sin embargo es necesario que dentro de los emprendimientos cuenten con documentación clara, en base a sus propios requerimientos que les permita desarrollar sus actividades con menores márgenes de improvisación y bajo estándares de calidad requerida.

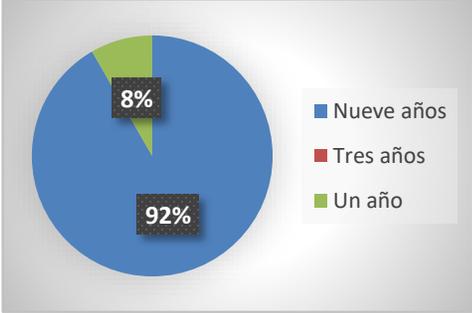
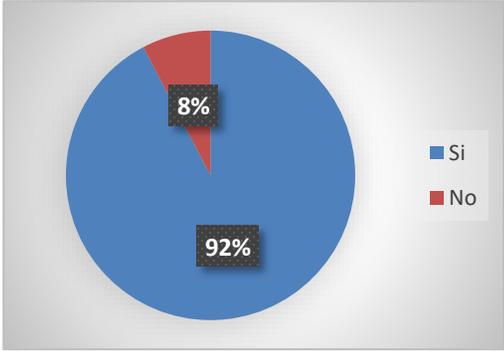
Encuestas

La siguiente encuesta consta de siete preguntas y está dirigida a socios de los emprendimientos turísticos comunitarios en estudio, obteniendo los siguientes resultados:

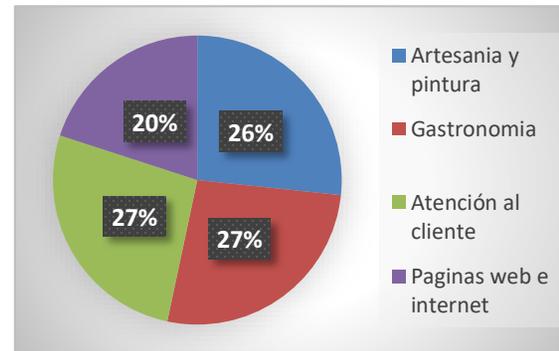
Asociación Aroma Caliente - El Juncal

La siguiente tabla posee información de las encuestas aplicadas a socios de los emprendimiento.

Tabla 5: Encuestas a representantes de emprendimientos afroecuatorianos.

Asociación comunitaria Aroma Caliente El Juncal											
N°	Preguntas	Grafico	Análisis								
1	¿Hace que tiempo forma parte de la organización?	 <table border="1"> <caption>Data for Question 1: Duration of participation</caption> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Nueve años</td> <td>92%</td> </tr> <tr> <td>Tres años</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Un año</td> <td>8%</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Porcentaje	Nueve años	92%	Tres años	0%	Un año	8%	<p>En consecuencia, se determina que la experiencia de los involucrados supera los nueve años lo cual se puede considerar como favorable debido a que conocen los procesos a desarrollar en actividades de prestación de servicios, esto garantiza en gran medida el adecuado desarrollo de las actividades turísticas y satisfacción de los clientes.</p>
Categoría	Porcentaje										
Nueve años	92%										
Tres años	0%										
Un año	8%										
2	¿Ha participado de capacitaciones en temas relacionados con el turismo?	 <table border="1"> <caption>Data for Question 2: Participation in training</caption> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Si</td> <td>92%</td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>8%</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Porcentaje	Si	92%	No	8%	<p>Los encuestados tienen la predisposición por participar en capacitaciones que les permitan adquirir conocimientos que con el afán de mejorar constantemente y lograr la satisfacción y bienestar de sus clientes. Esto es muy positivo porque durante el desarrollo de capacitaciones surgen ideas que pueden complementar la adecuada prestación de servicios y por ende del emprendimiento.</p>		
Categoría	Porcentaje										
Si	92%										
No	8%										

3 ¿En sus últimas capacitaciones que temas se abordaron?



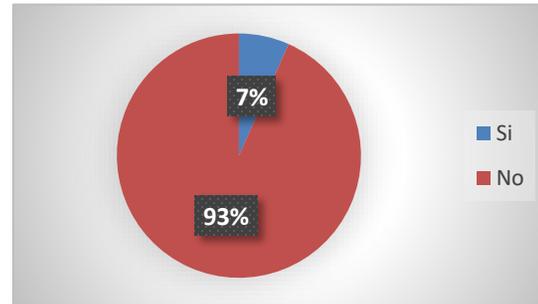
Esto es de gran importancia en el emprendimiento debido a que permite diversificar la oferta, innovar de los servicios y un mejor aprovechamiento de los recursos, un punto a destacar es el tema de la tecnología y manejo de internet, considerando la era digital en la que actualmente se desarrolla la sociedad, el uso de la tecnología es un arma importante para promocionar las actividades y compartir experiencias de los clientes.

4 ¿Su emprendimiento ha recibido apoyo de alguna entidad pública y privada?

Institución	Acción realizada	Resultados
FEEP- Ayuda en Acción	Donación de carpas Capacitación horno	Mejor servicio

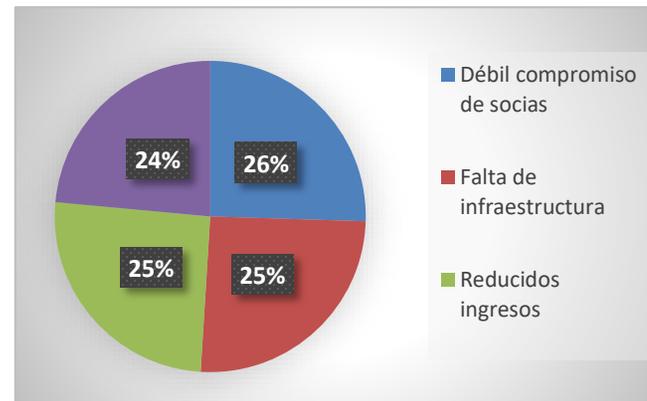
En base a lo expuesto se expresa que los socios del emprendimiento, reconocen el acompañamiento realizado por la ONG y el apoyo brindado, con el afán de que el emprendimiento alcance resultados óptimos. Más sin embargo los socios no mencionan otras instituciones lo cual deja en evidencia la posible desatención por parte de los organismos públicos que tienen competencias en este sector.

5 ¿Laboralmente ha estado vinculada con actividades turísticas?



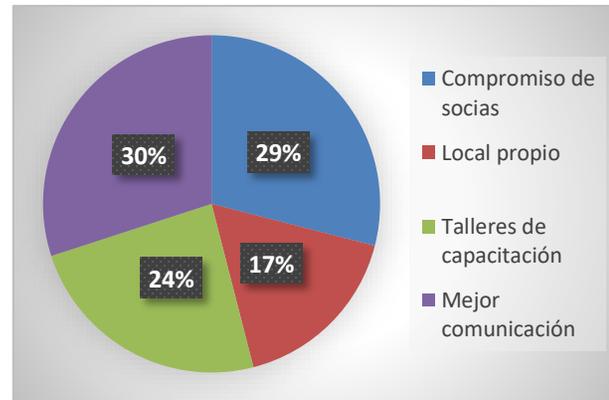
Con ello se determina el nivel empírico con el cual se desarrolla la prestación de servicios, mas sin embargo es indispensable recalcar el nivel de compromiso de los socios que a pesar del desconocimiento de la actividad prevalecen en el mercado y difunden sus actividades.

6 ¿Cuáles son las principales debilidades de su emprendimiento?



Con los datos obtenidos se concluye que la principal debilidad de la organización es la falta de gestión ocasionada principalmente por el débil compromiso de los socios y lo cual no permite el desarrollo de la actividad y el incremento de los réditos obtenidos por los servicios prestados.

7 ¿Qué acciones considera necesario realizar para mejorar el servicio turístico que brinda?



En tal virtud se puede expresar que los socios pueden participar en talleres que les permitan desarrollar una mejor comunicación entre socios y sin duda es indispensable trabajar por adquirir un local propio que les permita desarrollar sus actividades de manera efectiva.

Asociación de Hospederías comunitarias “Doña Evita” El Chota

Número de socios: 10

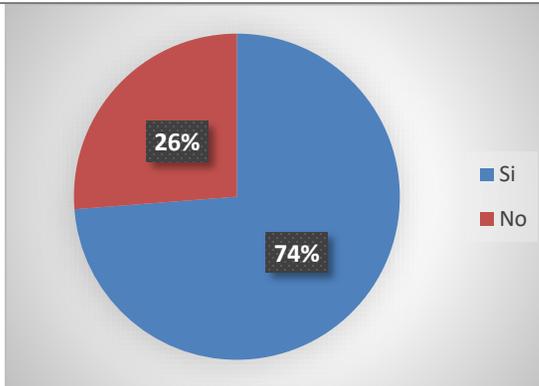
Mujeres: 10

Hombres: 0

Tabla 6: Resultado de encuestas aplicadas a socios del Emprendimientos Comunitario Doña Evita.

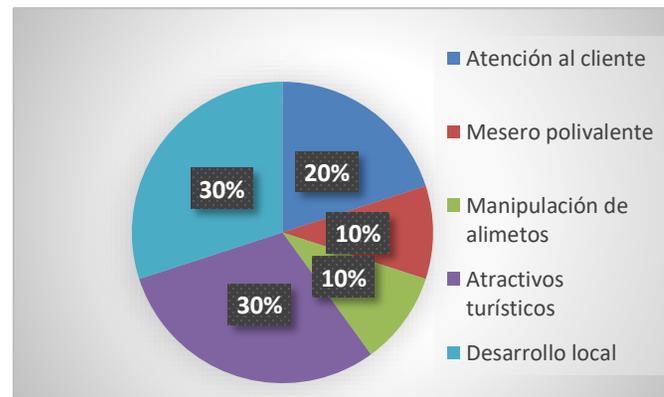
Asociación hospederías Comunitarias Doña Evita													
Nº	Preguntas	Grafico	Análisis										
1	¿Hace que tiempo forma parte de la organización?	<table border="1"> <caption>Datos del gráfico de experiencia</caption> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>20 años</td> <td>40%</td> </tr> <tr> <td>Mas de 15 años</td> <td>20%</td> </tr> <tr> <td>Diez años</td> <td>20%</td> </tr> <tr> <td>Menos de diez</td> <td>20%</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Porcentaje	20 años	40%	Mas de 15 años	20%	Diez años	20%	Menos de diez	20%	<p>En consecuencia, se determina que la experiencia de los involucrados garantiza en gran medida el adecuado desarrollo de las actividades turísticas, el reconocimiento de objetivos por los cuales de be trabajar cada una de las socias.</p>
Categoría	Porcentaje												
20 años	40%												
Mas de 15 años	20%												
Diez años	20%												
Menos de diez	20%												

2 ¿Ha participado de capacitaciones en temas relacionados con el turismo?



Por cual se concluye que los encuestados tienen la predisposición por participar en capacitación con el afán de adquirir conocimientos que permitan mejorar la prestación de los servicios y el porcentaje restante corresponden a las personas recientemente ingresadas a la organización.

3 ¿En sus últimas capacitaciones que temas se abordaron?



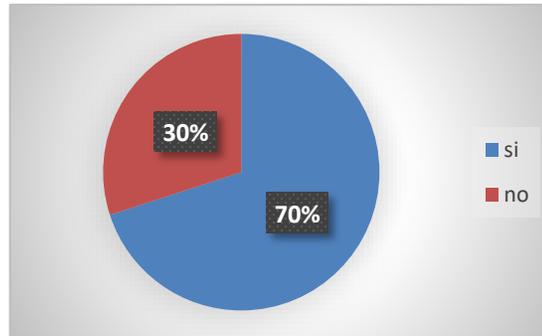
Lo cual denota una participación constante en capacitaciones relacionadas con el turismo y que además se enfocan al desarrollo local y es de gran importancia conocer temáticas que complementan dicha actividad y garantizan en cierta medida la predisposición de las personas involucradas en acceder a capacitaciones que les permitan mejorar sus servicios.

4 ¿Su emprendimiento ha recibido apoyo de alguna entidad pública y privada?

Institución	Acción realizada	Resultados
FEEP-Ayuda en Acción	Talleres Implementos de cocina Mesas Sillas Vitrina	Mejor servicio Mayor realce organizacional
Universidad Técnica del Norte.	Talleres	

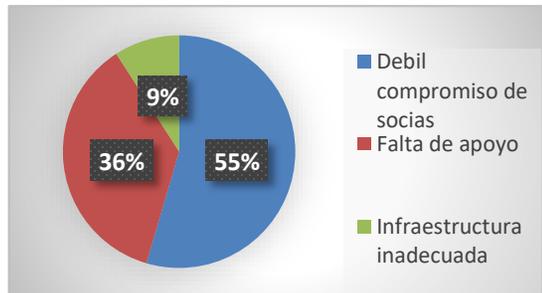
En base a lo expuesto se expresa que la población reconoce el acompañamiento realizado por la ONG y el apoyo brindado desde la academia con el afán de que el emprendimiento alcance resultados óptimos.

5 ¿Laboralmente ha estado vinculada con actividades turísticas?



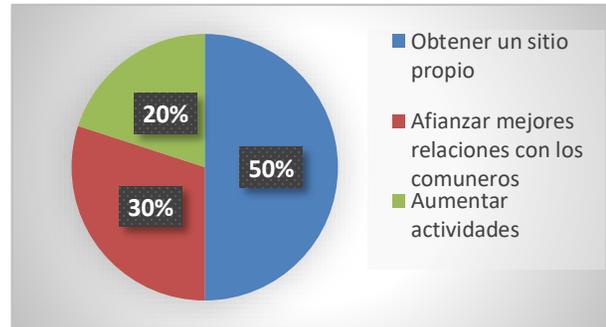
Con ello se determina que las personas involucradas ya participaban en ciertas actividades y al llegar a ser parte del emprendimiento pudieron aportar en cierta medida en la prestación de los servicios y no empezar desde cero sin conocimiento alguno sobre la actividad.

6 ¿Cuáles son las principales debilidades de su emprendimiento?



De lo cual se puede deducir la reducida capacidad de las socias por afianzar su compromiso en el desarrollo de la organización y el poco interés que tienen las autoridades por fortalecer el desarrollo organizativo en el turismo en comunidades.

7 **¿Qué acciones considera necesario realizar para mejorar el servicio turístico que brinda?**



En tal virtud se puede expresar que los socios pueden participar en eventos comunitarios que les permitan desarrollar una mejor comunicación e involucramiento de comuneros y sin duda es indispensable trabajar por adquirir un local propio que les permita desarrollar sus actividades de manera óptima.

Fuente: Elaboración propia

Ponderación de resultados

Tabla 7: Ponderación de resultados

¿Cuáles son las principales debilidades de su emprendimiento?			Total
Débil compromiso de socios	55%	26%	81%
Falta de apoyo	36%	26%	62
Inadecuada infraestructura	9%	26%	35
Reducidos ingresos	0%	26%	26%

Fuente: Elaboración propia

Situación actual de los emprendimientos

Los emprendimientos turísticos comunitarios afroecuatorianos de la parroquia de Ambuquí, son reconocidos por las diferentes GAD's con competencias en este territorio, así también por las organizaciones que desarrollan diferentes actividades en el mismo, más sin embargo no existe un trabajo conjunto en favor de las iniciativas turísticas existentes, en el caso de las organizaciones son cuatro las cuales desarrollan actividades enfocadas en el fortalecimiento identitario, el desarrollo local y fortalecimiento de iniciativas pero no se han vinculado de manera directa con los emprendimientos y no se ha planificado actividades a futuro en favor de los mismas, un caso muy similar se evidencia desde los gobiernos autónomos descentralizados y ministerio de Turismo. Un caso muy particular se evidencia desde la organización no gubernamental, que ha aportado de diferentes formas a estas iniciativas incluso se tiene planeado actividades a futuro.

Una de las grandes dificultades es la falta de apoyo desde las diferentes instancias de gobierno lo cual puede debilitar el óptimo desarrollo de los emprendimientos, es lamentable que desde el gobierno central se incentive a la práctica turística pero desde los organismos no haya un trabajo articulado e incluyente con bases en los territorios.

Los emprendimientos llevan desarrollando actividades entre diez quince y más de veinte años, y aunque son reconocidos no se han evidenciado procesos significativos por fortalecer la iniciativas o desarrollar estrategias que permitan alcanzar la mejora continua o aplica estándares de mejora a los emprendimientos, en tal sentido, es necesario la intervención de representantes del área turística que permitan evaluar las condiciones de prestación de servicios y plantear estrategias de mejoramiento.

Así también otra gran debilidad es el proceso organizativo, y la falta de compromiso organizativo por parte de los involucrados, por ello es necesario desarrollar programas que incentiven al involucramiento efectivo y responsable de los socios de los emprendimientos y plantear estándares en los procesos que permitan un desarrollo efectivo de los servicios sin importar la persona que los realice.

Considerando la importancia de contar con espacios adecuados para la prestación de servicios turísticos, en los emprendimientos en estudio la falta de infraestructura propia se considera una debilidad fuerte, y en algunos casos cuentan con espacios propios pero no son apropiados para la prestación de servicios turísticos, lo cual reduce en nivel de bienestar de los prestadores de servicios y por ende de los turistas, esto requiere atención inmediata, debido a que puede significar el desinterés de turistas por volver a estos emprendimientos.

4.2. Evaluación las condiciones de servicios para las comunidades afroecuatorianas en la parroquia Ambuquí.

En el desarrollo de la investigación un punto importante es evaluar las condiciones del servicio de cada uno de los emprendimientos, esto se realizó mediante la utilización de fichas de observación de condiciones aptas que deben otorgar centros de turismo comunitario, autorizadas por la Gobierno Provincial de Imbabura.

4.2.1. Fichas de observación para Talleres Artesanales Demostrativos

Esta ficha aplicada al emprendimiento “Artesanías Coangue” permite su evaluación considerando tres aspectos principales: generalidades de emprendimiento, área de exhibición y ventas, y baños para clientes. Se obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 8: Ficha de observación Emprendimiento Artesanías Coangue

TALLERES ARTESANALES DEMOSTRATIVOS		
<i>Aspectos y Áreas</i>	Generalidades	<i>Puntuación</i>
Aspectos generales	<p>El taller artesanal <i>Artesanías Coangue</i> presenta un buen estado de conservación y mantenimiento, lo cual se evidencia con la pintura de paredes de manera particular se evita el uso de cemento y se las recubre con piedras mientras que el techo se encuentra pintado de colores acordes con el ambiente y el sitio posee una adecuada ventilación natural. Se evidencia limpieza e higiene en el entorno del taller. Un punto para destacar es que los anfitriones se encuentran muy bien capacitados para brindar la exposición a turistas.</p> <p>Es necesario implementar ranflas que permitan el acceso para personas con discapacidad, la señalización interna, colocación de basureros y ampliar el espacio de exposiciones.</p>	17/24

Área de exhibición y venta de artesanías	Se mantiene la limpieza del lugar, las artesanías se encuentran colocadas en la pared alrededor de toda la sala de exhibición, con fácil alcance de los clientes; cada una de las artesanías cuenta con etiquetado y precio respectivo. Es necesario colocar basureros visibles para los clientes en la sala.	7/8
Baños para los clientes	El taller cuenta con un baño muy cerca de la sala de exhibición para uso exclusivo de clientes, es suficientemente espacioso, seguro, y tiene un muy buen estado, cuenta con una conexión adecuada de las griferías, azulejos en las paredes. Los sanitarios se encuentran totalmente limpios, cuenta con desagüe, y el sistema de agua se encuentra en buen estado. Cuenta con los implementos necesarios como papel higiénico, dispensador de jabón, luz, toalla de tela y espejo. Para una mejor prestación del servicio se puede considerar colocar un dispensador de toalla desechable y algo indispensable contar con agua de manera permanente.	38/42
Puntuación general		62/74

Fuente: Elaboración propia

La siguiente tabla contiene datos numéricos obtenidos por el emprendimiento Artesanías Coangue.

Tabla 9: Resumen de resultados

Artesanías Coangue				
Aspectos		Ponderación	Calificación	Brecha
Aspectos generales		24	17	7
Área de exhibición	y	8	7	1
venta de artesanías				
Baños para los clientes		42	38	4
Calificación final		74	62	12

Fuente: Elaboración propia

Análisis

El taller artesanal de manera general presenta muy buenas condiciones, más sin embargo es indispensable la implementación de ciertas mejoras como accesibilidad para personas con discapacidad, implementar señalética interna y externa, así como tachos para la basura e implementar en el baño dispensadores de toallas. Estos aspectos son indispensables en el afán de conseguir los niveles de calidad deseada en la prestación de servicio de calidad.

Los aspectos identificados conforman mínimos requerimientos para el bienestar de turistas y clientes que visiten este taller artesanal, la falta de cumplimiento de uno de estos requerimientos puede significar la reducción en los índices de satisfacción de los turistas y con ello varias problemáticas asociadas con la reducción de afluencia de turistas, lo cual no es adecuado para el emprendimiento y la actividad turística de la zona.

Es indispensable que se planteen diferentes estrategias que permitan el cumplimiento de estándares de calidad lo que conlleva a la satisfacción de los turistas y el óptimo grado en la prestación de servicios cumpliendo con estándares que permitan a clientes recomendar la visita a este emprendimiento, lo cual genera un dinamismo económico significativo no solo para el emprendimiento o la familia propietaria sino también a la comunidad de Carpuela y comunidades aledañas.

4.2.2. Fichas de observación para Alojamientos Colectivos y Hospederías Comunitarias

La ficha a continuación presentada, fue aplicada al emprendimiento “Asociación Comunitaria Aroma Caliente” permitió su evaluación considerando dos aspectos principales, subdivididos en siete áreas, así.- Dentro de Infraestructura y equipamiento: generalidades del emprendimiento, habitaciones, baños para huéspedes, cocina, restaurante y área de descanso; mientras que en el área de operación y servicio: Operación, atención y servicio, información, seguridad y aspectos de sostenibilidad ambiental. Obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 10: Ficha de Observación Emprendimiento Asociación Comunitaria Aroma Caliente

ALOJAMIENTOS COLECTIVOS Y HOSPEDERÍAS COMUNITARIAS		
<i>Aspectos y Áreas</i>	<i>Generalidades</i>	<i>Puntuación</i>
Habitaciones	Las habitaciones del alojamiento presentan un buen estado tanto en el techo paredes y piso, además son confortables y tienen tamaño suficiente, cada una de las habitaciones se encuentra decoradas con artesanías representativas de la cultura afrochoteña, y cuentan con suficiente iluminación natural y un adecuado funcionamiento de tomacorrientes y focos. Las camas, colchones y cobijas presentan muy buen estado, así también se cuenta con ganchos y estantes para colgar la ropa, rodapié de cama, basurero, silla y veladores pequeños en algunas habitaciones. Es importante que se implemente mesitas, veladores con lámparas, considerando la presencia de insectos en la zona se debe implementar cedazo o malla en las ventanas y en cada puerta colocar números o identificaciones.	37/55

Cocina	<p>La cocina presenta buenas condiciones en el piso, en el tumbado en las instalaciones eléctricas, también tiene adecuada ventilación, lo cual evita la acumulación de humo, calor y olores de igual forma, mediante la limpieza continua y desinfección permanente se evitan los malos olores y la presencia de plagas o insectos. Se cuenta con los utensilios suficientes para la preparación de los alimentos y una cocina industrial. La cocina cuenta con el lavabo, la refrigeradora, licuadora, batidora, un lugar seguro para guardar los alimentos y toda el área de la mesa está cubierta con azulejos y es suficientemente espaciosa para trabajar. Tiene dos basureros. Entre los problemas más sentidos es la presencia de moscas y hormigas, además la falta de agua que de vez en cuando se tiene en la comunidad.</p>	47/51
Restaurante	<p>En el restaurante presenta muy buenas condiciones en la infraestructura del techo, paredes y el piso, dispone de vajilla, cubertería y mantelería adecuada, así también los envases para la sal, azúcar o ají están limpios y suficientemente llenos. El área de comedor está limpia y ordenada, se cuenta con espacio amplio, iluminado y ventilado, así como también sillas y mesas suficientes.</p> <p>La decoración del espacio es armoniosa y con elementos representativos de la zona. Es necesario exhibir el menú del día y no cuentan con carta debido a que se prepara los platos solo bajo reservación.</p>	23/25
Áreas de Descanso	<p>Dentro de la vivienda anfitriona se cuenta con espacio para desarrollar actividades de lectura y esparcimiento, los cuales poseen artículos como revistas, folletos y juegos de mesa, esta área tiene sillas y está decorada con objetos tradicionales. El área está limpia y tiene basureros suficientes. No se cuenta con hamacas, no tiene áreas verdes ni área para niños.</p>	24/31

Operación	<p>Se tiene establecido las funciones de cada persona, distribución de tareas y beneficios, pero podría llevarse de manera más responsable y con mayor compromiso de las socias; el pago y declaración de impuestos se lleva de manera adecuada. Al final de cada servicio se realiza consulta directa a turistas sobre los servicios brindados, como medio para analizar la satisfacción de los clientes, más sin embargo no existen un sistema de quejas y sugerencias bien establecido.</p> <p>El emprendimiento no cuenta con un registro de ingresos y egresos, tampoco se lleva el registro de entradas y salidas de turistas, ni un sistema de reservas determinado, dichos aspectos son muy necesarios y requieren ser implementados para mejorar el servicio del emprendimiento.</p>	6/14
Atención y servicio	<p>Todas la socias cuentan con uniformes o identificativos, demuestran amabilidad y respeto a cada uno de los clientes y en su mayoría tienen conocimiento de la realidad local tanto ecológica, cultural y turística de la localidad y sus alrededores. Los servicios se prestan con puntualidad, Un problema identificado es la falta de dominio del idioma inglés.</p>	14/15

Alimentación y bebidas	Al momento de preparar alimentos el personal utiliza gorro y delantal, en la medida de lo posible se utilizan productos frescos que son refrigerados en caso de requerirlo, los platos que se ofrecen integran ingredientes de la zona y se sirven alternativas para vegetarianos. No se sirven alimentos del día anterior y se evita utilizar especies en peligro. Considerando la sensibilidad de los clientes se utiliza agua hervida para realizar las bebidas. Algo que no se ha logrado controlar es el uso de envases plásticos desechables y los alimentos en su mayoría no son de procesos orgánicos.	26/29
Información	Se brinda información sobre las medidas, ambientales que se deben aplicar durante la permanencia en la comunidad y los recorridos turísticos. No se cuenta con un inventario de atractivos naturales y culturales, más sin embargo se los conoce, no están publicados los precios de los productos, los horarios de atención, reglas de conducta, ni servicios y actividades que se ofertan. Tampoco se cuenta con guías, libros o revistas sobre conservación de los recursos naturales de la región. Es importante implementar modelos que ayuden a brindar información óptima a los turistas y orientarse en aspectos relacionados con la conservación ambiental.	2/16

Seguridad	En cuanto a seguridad en el emprendimiento se cuenta con un botiquín de primeros auxilios, el cual no está bien implementado, al menos dos personas se encuentran capacitadas sobre primeros auxilios. No se dispone de extintor de incendios en ninguna de las viviendas, no se tiene publicados los números de emergencia, ni guías de que hacer en caso de situación de emergencia, no se tiene linterna cerca en caso de requerirlo.	4/16
Aspectos de sostenibilidad ambiental	Se maneja un adecuado proceso de clasificación de desechos, también se almacenan elementos como botellas para su posterior entrega. Se deberían capacitar en temas de educación ambiental para que a su vez brinden asesoría a los clientes, y ninguna de las socias posee huertos agroecológicos.	8/13
Puntaje total		265/342

Fuente: Elaboración propia

Tabla 11: Tabla de resultados

Aspectos	Ponderación	Calificación	Brecha
Aspectos generales	37	20	17
Habitaciones	55	37	18
Baños para huéspedes	56	54	2
Cocina	47	51	4
Restaurante	25	23	2
Áreas de descanso	31	24	7
Operación	14	6	8
Atención y servicio	15	14	1
Alimentación y bebidas	29	26	3
Información	16	2	14
Seguridad	16	4	12
Sostenibilidad ambiental	13	8	5
Calificación total	342	265	77

Fuente: Elaboración propia

Análisis

De manera general la Asociación comunitaria presta sus servicios de manera muy adecuada más sin embargo se debe mejorar algunas características principalmente en los aspectos de seguridad e información que son las calificaciones más deficientes, debido a que no se cuenta con un inventario de atractivos naturales y culturales y tampoco se exhiben los precios de los productos, horarios de atención, reglas de conducta, servicios y actividades que se ofertan de igual manera no existe parámetros de seguridad, no disponen de extintor de incendios en ninguna de las viviendas, no se tiene publicados los números de emergencia, ni guías de que hacer en caso de situación de emergencia.

Estos aspectos son de gran importancia porque ayudan en el reconocimiento de la asociación, el nivel de acceso a la información por parte de los clientes, así como la seguridad que tienen durante su permanencia en la comunidad, esto es fundamental en la prestación de servicios, así como también la presencia de una persona que domine un idioma extranjero que pueda establecer la adecuada comunicación con los visitantes. Dichas características ayudan a la óptima prestación del servicio y la satisfacción de un cliente.

4.2.3. Fichas de observación para Alojamientos Colectivos y Hospederías Comunitarias

La siguiente ficha se aplicó en el emprendimiento “Asociación de Hospederías comunitarias “Doña Evita” permitió su evaluación considerando dos aspectos principales, subdivididos en siete áreas específicas, así.- Dentro de Infraestructura y equipamiento: generalidades del emprendimiento, habitaciones, baños para huéspedes, cocina, restaurante y área de descanso; mientras que en el área de operación y servicio: Operación, atención y servicio, información, seguridad y aspectos de sostenibilidad ambiental. Obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 12: Ficha de observación del Emprendimiento Comunitario Doña Evita

ALOJAMIENTOS COLECTIVOS Y HOSPEDERÍAS COMUNITARIAS		
<i>Aspectos y Áreas</i>	Generalidades	<i>Puntuación</i>
Aspectos Generales	<p>La asociación de Hospederías comunitarias Doña Evita, presenta un buen estado de conservación y mantenimiento de las viviendas de las socias y áreas comunes, posee suficiente ventilación natural y buenos espacios de distribución de la vivienda. Un punto importante es la limpieza que se puede apreciar en el interior y en el entorno del alojamiento, cuenta con jardines y un parqueadero común.</p> <p>Es indispensable que en el alojamiento se considere la implementación de ranflas que faciliten el acceso para personas con discapacidad, así también colocar señalética tanto en el exterior como en el interior de los alojamientos; es necesario que se implemente un área de recepción o atención para los clientes mejor equipada, un detalle importante es que se cubra los espacios de la vivienda que tienen visible el cemento y colocar otros materiales como grava, laja o empedrado.</p>	18/37

Habitaciones	<p>Las habitaciones de los alojamientos en su totalidad presentan un buen estado tanto en el techo paredes y piso, además son confortables, limpias (sin malos olores) y tienen tamaño suficiente, cada una cuenta con suficiente iluminación natural y un adecuado funcionamiento de tomacorrientes y focos. Las camas, colchones y cobijas presentan muy buen estado, así también se cuenta con ganchos y estantes para colgar la ropa, rodapié de cama, basurero, silla y veladores pequeños en algunas habitaciones. Es importante que se implemente mesitas, veladores con lámparas y cada habitación se debe decorar con artesanías representativas de la cultura afrochoteña; considerando la presencia de insectos en la zona se debe implementar cedazo o malla en las ventanas y en cada puerta colocar números o identificaciones. Es importante que en cada habitación se instalen basureros, rodapié de cama y closets pequeños.</p>	28/55
Baños para huéspedes	<p>En cada alojamiento se cuenta con al menos un baño para para cada tres clientes, estos baños tienen agua de manera permanente, su tamaño es suficiente, la ducha se encuentra a una altura prudente, y cuentan en su mayoría con agua caliente, tiene una buena conexión de la grifería, y no presenta fugas, además la ducha tiene cortina. Las paredes se encuentran revestidas con azulejos y esto tiene muy buen estado, así también se evidencia la limpieza y adecuado funcionamiento de grifería, inodoros y focos. Cada baño cuenta con lavabo, espejo, jabonera, bañera, toalleros, espejo, rodapiés y basurero. Es necesario implementar shampoo para cada uno de los clientes y colocar rodapié para las duchas.</p>	47/56

Cocina	<p>La cocina presenta buenas condiciones en el piso, paredes, en el tumbado y en las instalaciones eléctricas, también tiene adecuada ventilación, lo cual evita la acumulación de humo, calor y olores de igual forma, mediante la limpieza continua y desinfección permanente se evitan los malos olores y la presencia de plagas o insectos. Se cuenta con los utensilios suficientes para la preparación de los alimentos y una cocina industrial. La cocina cuenta con el lavabo, la refrigeradora, licuadora, batidora, un lugar seguro para guardar los alimentos y toda el área de la mesa está cubierta con azulejos y es suficientemente espaciosa para trabajar. Tiene dos basureros. Entre los problemas más sentidos es la presencia de moscas y hormigas, en ciertas temporadas además la falta de láminas de acero inoxidable o aluminio que facilite la limpieza.</p>	44/51
Restaurante	<p>El restaurante presenta muy buenas condiciones, en la infraestructura del techo, paredes y el piso, dispone de vajilla, cubertería y mantelería adecuada, así también los envases para la sal, azúcar o ají están limpios y suficientemente llenos. El área de comedor está limpia y ordenada, se cuenta con espacio amplio, iluminado y ventilado, así como también sillas y mesas suficientes. La decoración del espacio es armoniosa y con elementos representativos de la zona. Es necesario exhibir el menú del día y carta, porque en la actualidad no lo presentan debido a que se prepara los platos solo bajo reservación.</p>	23/25

Áreas de Descanso	En las viviendas se cuenta con espacio para desarrollar actividades de lectura y esparcimiento, esta área tiene sillas y está decorada con objetos tradicionales como tapetes, pinturas realizadas por las madres de familia. El área está limpia, pero no tiene tachos de basura y se requiere de artículos o implementos para la distracción como juegos de mesa, libros o revistas. No se cuenta con hamacas, no tiene áreas verdes, ni área para niños.	12/31
Operación	Se tiene muy bien establecido las funciones de cada persona, distribución de tareas y beneficios, pero podría llevarse de manera más responsable y con mayor compromiso de las socias; el pago y declaración de impuestos se lleva de manera adecuada y están al día. Al final de cada servicio se realiza una evaluación del servicio mediante un registro de experiencias y sugerencias. La asociación cuenta con un registro de ingresos y egresos actualizado anualmente. Se lleva el registro de entradas y salidas de turistas, muy generalizado, así como el sistema de reservas que se puede mejorar.	13/14
Atención y servicio	Todas las socias cuentan con uniformes e identificativos, demuestran amabilidad y respeto a cada uno de los clientes, tienen conocimiento de la realidad local tanto ecológica, cultural y turística de la localidad y sus alrededores. Los servicios se prestan con puntualidad y se cuenta con la presencia de guías locales con dominio del idioma inglés.	15/15

Alimentación y bebidas	Al momento de preparar alimentos, el personal utiliza gorro y delantal, en la medida de lo posible se utilizan productos frescos que son refrigerados en caso de requerirlo, los platos que se ofrecen integran ingredientes de la zona y se sirven alternativas para vegetarianos. No se sirven alimentos del día anterior y se evita utilizar especies en peligro. Considerando la sensibilidad de los clientes se utiliza agua hervida para realizar las bebidas y en cierta medida se utilizan alimentos orgánicos. Algo que no se ha logrado controlar es el uso de envases plásticos desechables.	28/29
Información	Se brinda información sobre las medidas medioambientales que se deben aplicar durante la permanencia en la comunidad y los recorridos turísticos. No se cuenta con un inventario de atractivos naturales y culturales, más sin embargo se los conoce, no están publicados los precios de los productos, los horarios de atención, reglas de conducta, ni servicios y actividades que se ofertan. Tampoco se cuenta con guías, libros o revistas sobre conservación de los recursos naturales de la región. Es importante implementar modelos que ayuden a brindar información óptima a los turistas y orientarse en aspectos relacionados con la conservación ambiental.	2/16

Seguridad	En cuanto a seguridad en el emprendimiento se cuenta con un botiquín de primeros auxilios, el cual no está bien implementado, todas las socias han recibido talleres de primeros auxilios. No se dispone de extintor de incendios en ninguna de las viviendas, no se tiene publicados los números de emergencia, no se cuenta con guías de reacción en situaciones de emergencia. Es indispensable contar con linternas para cada cliente, en caso de requerirlo.	4/16
Aspectos de sostenibilidad ambiental	Se maneja un adecuado proceso de clasificación de desechos. Se deberían capacitar en temas de educación ambiental para que a su vez brinden asesoría a los clientes. Algunas de las socias poseen huertos agroecológicos.	8/13
Puntuación general		242/342

Fuente: Elaboración propia

Tabla 13: Tabla de resumen

Asociación de Hospederías comunitarias Doña Evita			
Aspectos	Ponderación	Calificación	Brecha
Aspectos generales	37	18	19
Habitaciones	55	28	27
Baños para huéspedes	56	47	9
Cocina	47	44	3
Restaurante	25	23	2
Áreas de descanso	31	12	19
Operación	14	13	1
Atención y servicio	15	15	0
Alimentación y bebidas	29	28	1
Información	16	2	14
Seguridad	16	4	12
Sostenibilidad ambiental	13	8	5
Calificación total	342	242	100

Fuente: Elaboración propia

Análisis

La asociación comunitaria Doña Evita, cuenta con las características necesarias para la prestación de servicios, más sin embargo existen características que no favorecen a la óptima prestación del servicio turístico, implementación de rampas que faciliten el acceso para personas con discapacidad. También se considera necesario colocar señalética tanto en el exterior como en el interior de los alojamientos, es necesario que se implemente un área de recepción o atención para los clientes mejor equipada, un aspecto a considerar es que dentro de las viviendas y habitaciones no se encuentran decoraciones relacionadas con la cultura local.

Las áreas de descanso no están bien equipadas, estos espacios deben contar con materiales para la recreación y sana convivencia de los visitantes, también, aspectos de seguridad e información presentan calificaciones más deficientes, debido a que no se cuenta con un inventario de atractivos naturales y culturales.

Un aspecto indispensable en los lugares que se ofertan servicios es la publicación tanto de servicios como de los precios de los mismos, en el emprendimiento no se exhiben los precios de los productos, tampoco los horarios de atención, reglas de conducta, servicios y actividades que se ofertan de igual manera no existe parámetros de seguridad, debido a que no disponen de extintor de incendios en ninguna de las viviendas, no tienen publicados los números de emergencia, ni guías de que hacer en caso de situación de emergencia. La inexistencia de estos requerimientos puede significar el alejamiento de los posibles clientes debido a que desconocen de los servicios ofertados, por ende disminuye la satisfacción de los requerimientos de información de los turistas para acceder a los servicios que tiene el emprendimiento.

Evaluación de los emprendimientos

Los emprendimientos cuentan con puntuaciones muy aceptables en cuanto a la prestación de los servicios turísticos, esto explica el tiempo que llevan desarrollando la actividad, aunque sin conocimientos académicos la experiencia les ha permitido implementar estrategias en favor de la adecuada prestación de los servicios, sin embargo existen aspectos visibles que requieren mejoramiento, uno de los principales aspectos es la falta de registros de visitantes aunque puede parecer no muy importante esto puede aportar de manera efectiva al momento de reconocer los índices de repitencia de servicios y en cierta medida la satisfacción de los turistas.

Aspectos indispensables en los establecimiento turísticos en estudio, es la publicación tanto de servicios como de los precios de los mismos, no se exhiben los precios de los productos, tampoco los horarios de atención, reglas de conducta, servicios y actividades que se ofertan de igual manera no existen parámetros de seguridad, debido a que no disponen de extintor de incendios en ninguna de los emprendimientos, no tienen publicados los números de emergencia, ni guías de que hacer en caso de situación de emergencia.

Otro aspecto importante y que representa una deficiencia en los emprendimientos es la falta de algunas características de seguridad que son las calificaciones más deficientes, debido a que no se cuenta con un inventario de atractivos naturales y culturales y la inexistencia de estos requerimientos puede significar el alejamiento de los posibles clientes debido a que desconocen de los servicios ofertados, por ende disminuye la satisfacción de los requerimientos de información de los turistas para acceder a los servicios que tienen los emprendimientos.

4.3. Determinación del nivel de satisfacción de los turistas que visitan dichos emprendimientos comunitarios.

En la determinación del nivel de satisfacción de los turistas que visitan los emprendimientos en estudio, se aplicaron un total de cincuenta encuestas diferenciadas, considerando los servicios que los turistas hayan adquirido durante su visita, estos pueden ser: alimentación, artesanías, guianza, hospedaje o danza.

Encuestas aplicadas a turistas de acuerdo con los servicios adquiridos.

- **Área de Alimentación:** la siguiente encuesta dirigida a turistas que hayan adquirido el servicio de restauración, la cual consta de dieciséis preguntas obteniendo los siguientes resultados:

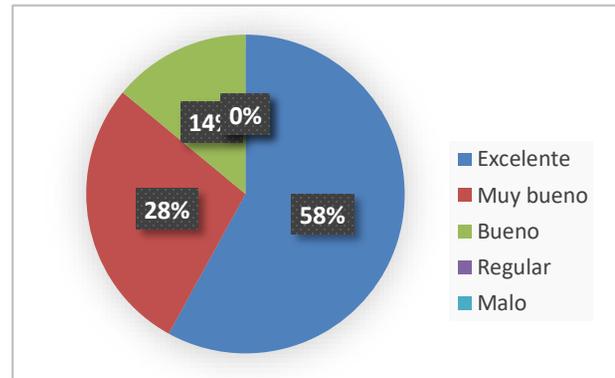
A continuación, se presenta de manera resumida las encuestas realizadas a los turistas de acuerdo a las diferentes áreas de servicios turísticos que se ofrecen en los Emprendimientos en estudio.

Tabla 14: Encuestas a turistas

Servicio de alimentación													
N°	Preguntas	Grafico	Análisis										
3	¿Cuál es su opinión sobre la comodidad de los muebles del restaurante?	<table border="1"> <caption>Data for Pie Chart: Opinión sobre la comodidad de los muebles del restaurante</caption> <thead> <tr> <th>Nivel de Satisfacción</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Excelente</td> <td>11%</td> </tr> <tr> <td>Muy bueno</td> <td>49%</td> </tr> <tr> <td>Bueno</td> <td>38%</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>2%</td> </tr> </tbody> </table>	Nivel de Satisfacción	Porcentaje	Excelente	11%	Muy bueno	49%	Bueno	38%	Regular	2%	Del total de personas encuestadas expresa que los muebles del Restaurante son muy buenos, así también un alto porcentaje expresa que tienen un estado de muy bueno; considerando que los muebles del restaurante son el lugar que contribuye a la satisfacción en la obtención del servicio, es importante considerar que estos muebles deben garantizar comodidad, seguridad y bienestar a los
Nivel de Satisfacción	Porcentaje												
Excelente	11%												
Muy bueno	49%												
Bueno	38%												
Regular	2%												

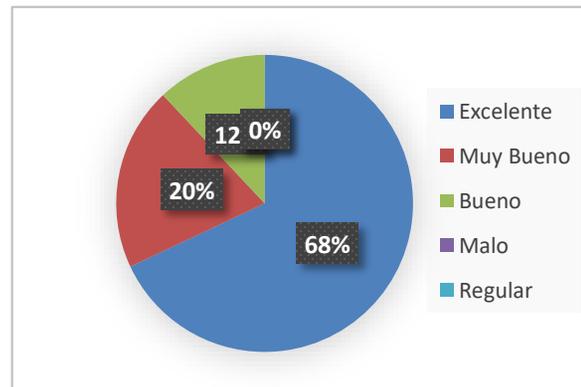
clientes.

- 4 ¿Cuál es su opinión sobre el estado de manteles, cubiertos, vajilla?



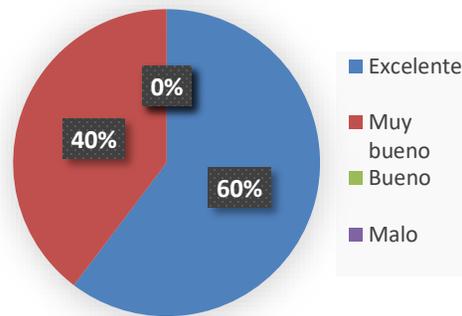
De acuerdo a los encuestados menciona que en un sesenta por ciento, como excelente los cubiertos, manteles y vajilla del restaurante, el porcentaje restante se distribuye entre muy bueno y bueno; se determina que la indumentaria del restaurante es óptima, este es un aspecto importante porque a través de esta se puede ganar la confianza de los clientes para servirse los alimentos.

- 5 ¿Cuál es su opinión sobre limpieza e higiene dentro y fuera de las instalaciones?



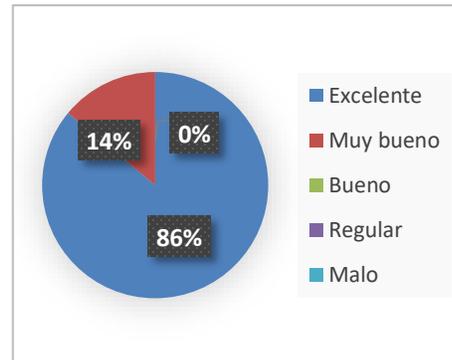
De acuerdo con lo expresado por los encuestados en un sesenta y cuatro por ciento consideran la limpieza como excelente el porcentaje restante se distribuye entre muy bueno y bueno, lo cual expresa cierto grado satisfactorio más sin embargo en cuestionamientos de limpieza se requiere alcanzar un puntaje excelente de manera general por ello es importante trabajar de sobremanera hasta conseguir un puntaje general de excelente.

6 ¿Cuál es su opinión sobre la limpieza y estado del baño?



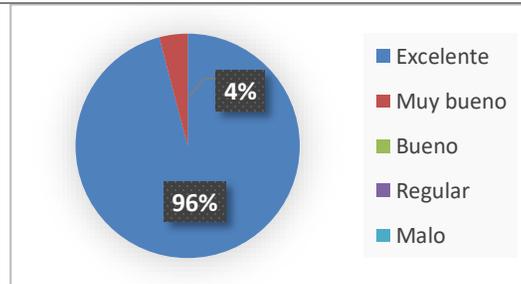
Según lo expresado por las personas encuestadas, coinciden en un sesenta por ciento que la limpieza y estado de los baños es excelente y el porcentaje restante lo consideran como muy bueno; de esta manera se considera que este aspecto comprende gran importancia para los turistas y es indispensable conservar estos índices y de ser posible mejorar para alcanzar la excelencia en su totalidad

7 ¿Cuál es su opinión sobre el menú ofertado?



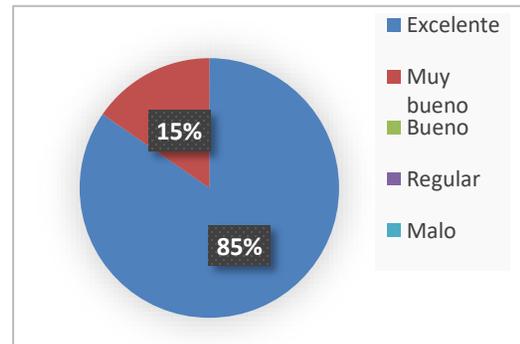
De acuerdo con lo expresado por las personas entrevistadas en un setenta y seis por ciento coinciden en que el menú ofertado es excelente, así también el porcentaje restante considera que es muy bueno y bueno. Es el aspecto gastronómico el que puede representar la satisfacción total del servicio ofertado y con los porcentajes obtenidos los turistas se sienten satisfechos con la oferta gastronómica de la zona.

8 ¿Cuál es su opinión sobre actitud del personal que le atendió?



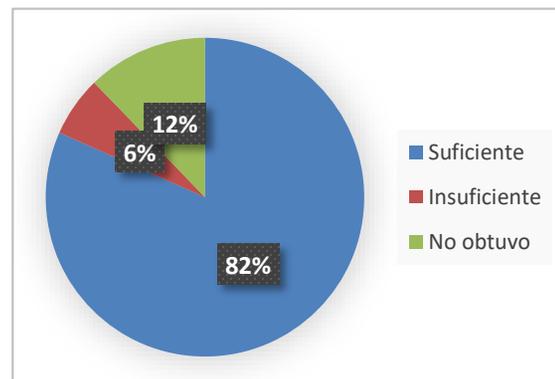
La actitud del personal, según los encuestados en que en un noventa y seis por ciento son excelentes, lo cual determina que la atención que ofrecen las personas involucradas en el servicio, es confiable y segura. Lo cual es un aspecto importante debido a que brinda garantías a los turistas durante su estancia en este sector.

9 ¿Cuál es su opinión sobre la relación entre el precio y calidad del servicio?



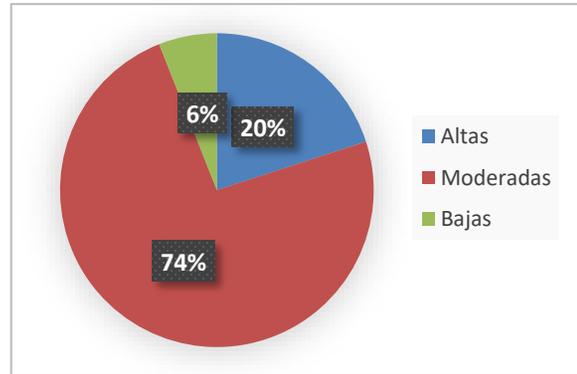
Del porcentaje de encuestados mencionan que el precio cancelado por el servicio es muy bueno y bueno, lo cual determina la necesidad de mejorar el servicio para que el cliente sienta que lo cancelado por el servicio compensa todo lo que incluye el servicio que le ofrecen o por lo menos exprese satisfacción entre la relación precio y servicio ofertado, para lo cual se recomienda mejorar de manera constante la oferta.

10 Antes de su visita a los emprendimientos turísticos comunitarios de la parroquia de Ambuquí ¿Qué información recibió?



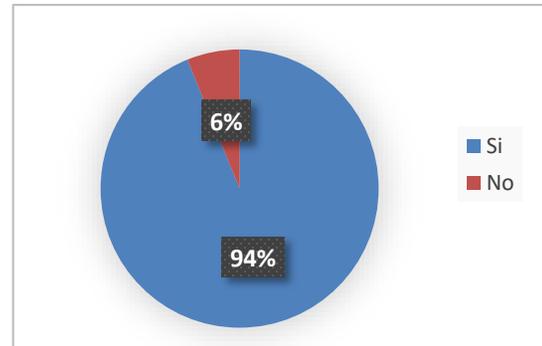
La información recibida previo a la visita corresponde a un ochenta y dos por ciento, pero también existen porcentajes en los que los encuestados no han recibido información previa, lo cual puede representar la falta de promoción en fuentes comunes de gran capacidad lo cual puede repercutir con el desconocimiento de los emprendimientos y el reducido número de visitantes.

11 ¿Cuáles fueron sus expectativas, previo al servicio de alimentación?



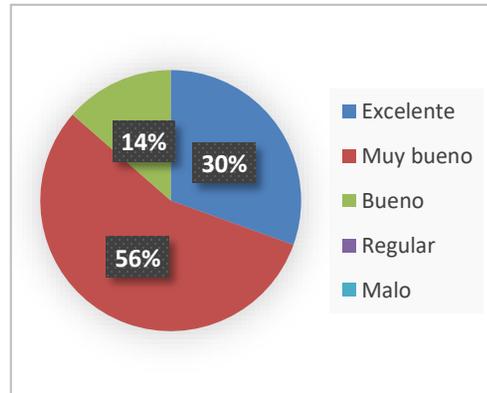
Del total de encuestados coinciden en que sus expectativas en cuanto al servicio de alimentación fueron moderadas en un setenta y seis por ciento, así el veinte por ciento menciona que sus expectativas eran altas, pero un dato que destaca es las bajas expectativas que tenían en un cuatro por ciento, ello conlleva a considerar que aspectos permitieron que dicho mínimo porcentaje tuviera expectativas bajas y tratar de mejorarlas.

12 ¿Entonces con la respuesta de la pregunta anterior, considera que se logró cumplir con sus expectativas?



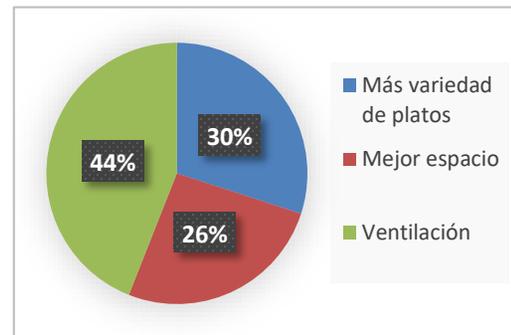
Del total de encuestados determinan que en un cien por ciento se cumplieron sus expectativas, ello expresa índices satisfactorios dentro del servicio y así también compromete a mantener el rango de satisfacción y en su momento otorgar mejoras que permitan sobrepasar los estándares establecidos de satisfacción de los turistas.

13 ¿De forma general cómo califica usted la atención recibida antes, durante y después del servicio de alimentación?



En un porcentaje de cincuenta y seis por ciento reconoce el servicio como muy bueno y los porcentajes restantes entre excelente y bueno, lo cual permite identificar que de manera general el cliente se siente satisfecho con el servicio ofertado y que a su vez requiere ciertos aspectos para mejorar su visita y que esta sea más placentera.

14 ¿Cuál sería su recomendación para mejorar la calidad del servicio de alimentación?



De acuerdo con las sugerencias y recomendaciones de los clientes se requiere que el espacio sea más amplio, que haya más variedad en el servicio y que por último se instale un sistema de ventilación que permita tener un ambiente más agradable y confortable.

Tabla de ponderación de resultados

En la siguiente tabla se muestran porcentajes de resultados globales, para lo cual se ha considerado las preguntas específicamente relacionadas con el cumplimiento de estándares de calidad y la satisfacción de los clientes.

Tabla 15: Ponderación de resultados

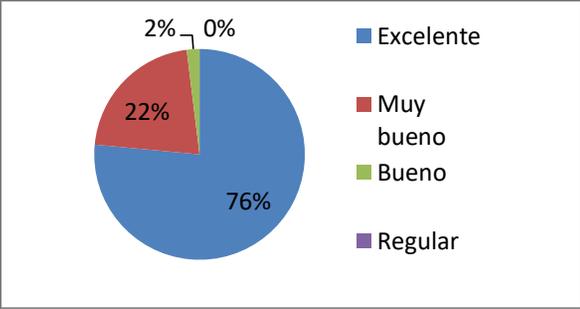
Servicio de Alimentación					
Preguntas	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
¿Cuál es su opinión sobre la comodidad de los muebles del restaurante?	11%	49%	38%	2%	0%
¿Cuál es su opinión sobre el estado de manteles, cubiertos, vajilla?	58%	28%	14%	0%	0%
¿Cuál es su opinión sobre limpieza e higiene dentro y fuera de las instalaciones?	68%	20%	12%	0%	0%
¿Cuál es su opinión sobre la limpieza y estado del baño?	60%	40%	0%	0%	0%
¿Cuál es su opinión sobre el menú ofertado?	86%	14%	0%	0%	0%
¿Cuál es su opinión sobre actitud del personal que le atendió?	96%	4%	0%	0%	0%
¿Cuál es su opinión sobre la relación entre el precio y calidad del servicio?	85%	15%	0%	0%	0%
¿De forma general cómo califica usted la atención recibida antes, durante y después del servicio de alimentación?	30%	56%	14%	0%	0%
Suma	494%	226%	78%	2%	0%
TOTAL	62%	28%	10%	0%	0%

Fuente: Elaboración propia

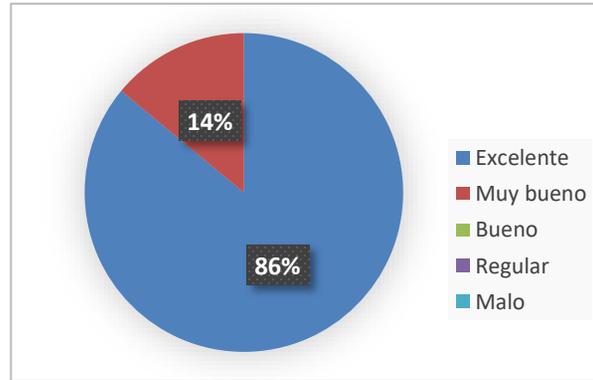
De los datos expuestos en la tabla N°13 se puede mencionar que los turistas consideran como excelente al servicio de alimentación con un porcentaje del sesenta y dos por ciento, seguido de un porcentaje de veintiocho por ciento que lo consideran muy bueno y un diez por ciento lo consideran como bueno. Estos porcentajes muestran el índice más alto en el parámetro de excelente por lo cual se considera adecuada la prestación de los servicios turísticos en los emprendimientos.

- **Servicio de Artesanías** la siguiente encuesta estuvo dirigida a turistas que hayan realizado visita al taller de, la cual consta de quince preguntas, se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 16: Encuestas a turistas.

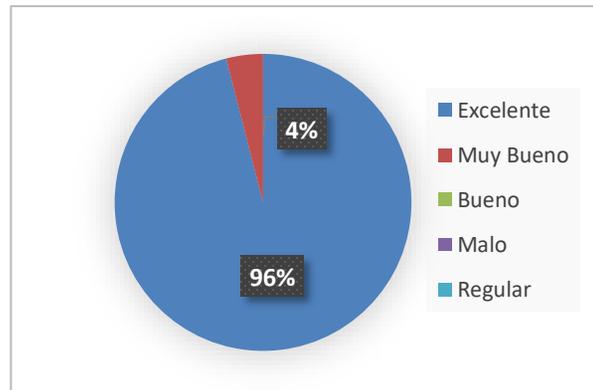
Servicio de artesanías													
N°	Preguntas	Grafico	Análisis										
3	¿Cuál es su opinión de la información brindada?	 <table border="1"> <caption>Gráfico de datos de la encuesta</caption> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Excelente</td> <td>76%</td> </tr> <tr> <td>Muy bueno</td> <td>22%</td> </tr> <tr> <td>Bueno</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Porcentaje	Excelente	76%	Muy bueno	22%	Bueno	2%	Regular	0%	Dichos datos reflejan el dominio de la información, más sin embargo es indispensable fortalecer los conocimientos para llegar de mejor manera con la información idónea a los clientes.
Categoría	Porcentaje												
Excelente	76%												
Muy bueno	22%												
Bueno	2%												
Regular	0%												

4 ¿Cuál es su opinión de la actitud del personal en el sitio?



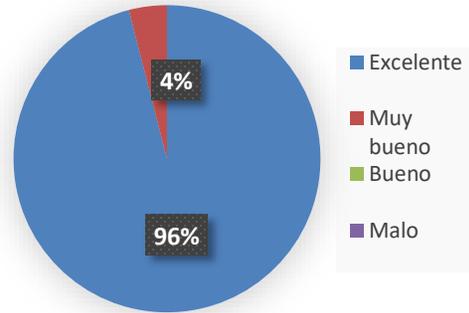
Dentro de los aspectos que destacan en la atención al cliente está la actitud del personal en el sitio, en esta pregunta los encuestados respondieron como excelente, en un ochenta y seis por ciento, seguido por un catorce por ciento que consideran como muy buena. Estas características brindan mayor confianza y seguridad a los clientes y por ello es necesario considerarlas en la prestación del servicio

5 ¿Cuál es su opinión sobre la presentación del personal?



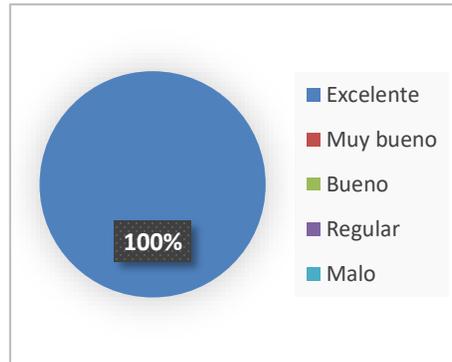
En la presentación del personal las artesanías son las personas que elaboran las artesanías las que se encaran de exponer, con detalles reales sobre los materiales, la elaboración, etc... Del total de encuestados el noventa y cuatro por ciento opinan que la exposición es excelente y un seis por ciento lo catalogan como muy bueno, lo cual está dentro de los estándares de agrado para los clientes.

6 ¿Cuál es su opinión acerca de la exposición de las artesanías?



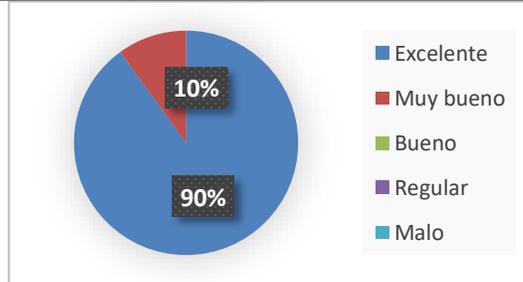
En un noventa y seis por ciento de encuestados consideran como excelente la exposición en el taller de artesanías, seguido por un cuatro por ciento de clientes que la califican como muy buena. Estas categorías son muy aceptables y comprometen a los artesanos a mantener estos estándares, siempre anhelando mejorar, para la satisfacción de los clientes.

7 ¿Cuál es su opinión sobre la calidad de las artesanías?



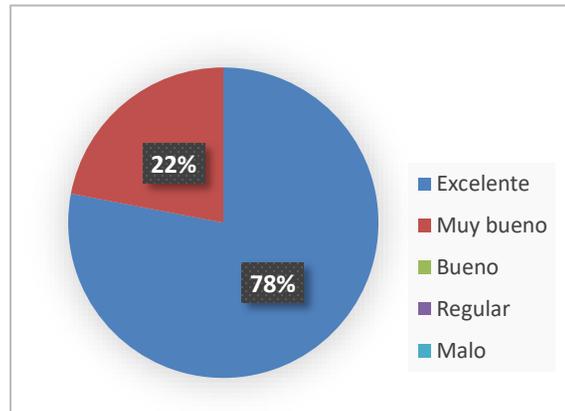
Sobre la calidad de las artesanías el cien por ciento de los encuestados lo catalogan como excelente. Esta opinión deja de lado las opciones de muy bueno, bueno, regular y malo que tiene un porcentaje de cero por ciento y deja en evidencia la calidad de las artesanías elaboradas en los emprendimientos afroecuatorianos de la parroquia de Ambuquí.

8 ¿Cuál es su opinión sobre la infraestructura para la presentación de artesanías?



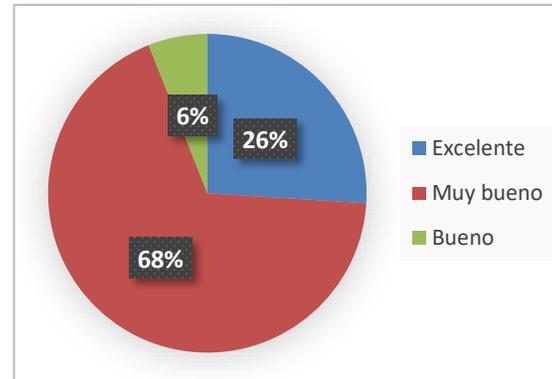
Acerca de la infraestructura en la cual se presentan las artesanías, el noventa por ciento de los encuestados consideran como excelente, mientras que el diez por ciento restante la consideran como muy buena, este es un aspecto indispensable para generar bienestar a los clientes por ende los datos obtenidos son alentadores.

9 ¿Cuál es su opinión sobre la variedad de las artesanías?



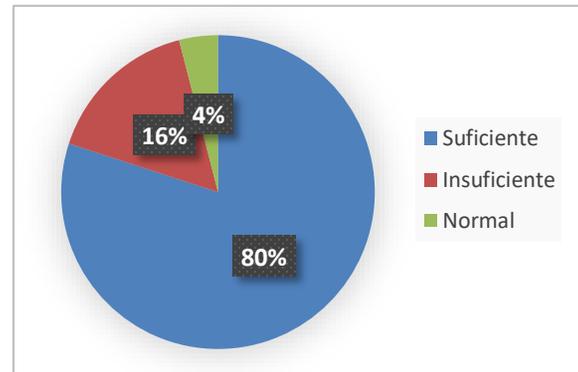
Esta opinión es muy satisfactoria más sin embargo para alcanzar una opinión de excelencia al cien por ciento, se puede considerar la elaboración de nuevos diseños de acuerdo a los diferentes segmentos de visitantes.

10 ¿Cuál es su opinión sobre el precio de las artesanías?



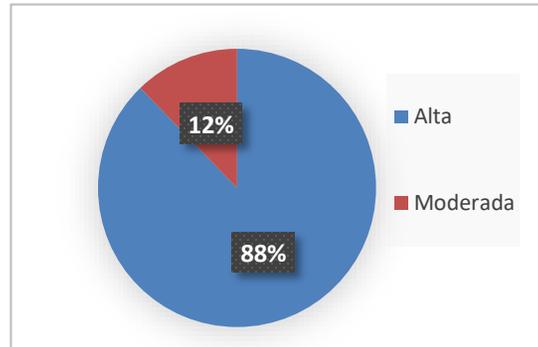
De acuerdo al total de encuestados el cincuenta y ocho por ciento, creen que el precio de las artesanías es muy bueno, más sin embargo, hay un treinta y seis por ciento que lo consideran excelente y el porcentaje restante del seis por ciento corresponde a bueno. Es importante la elaboración de artesanías enfocadas a diferentes segmentos de mercado, con diversidad en los diseños, tamaños y utilidad.

11 Antes de su visita a los emprendimientos turísticos comunitarios de la parroquia de Ambuquí ¿Qué información recibió?



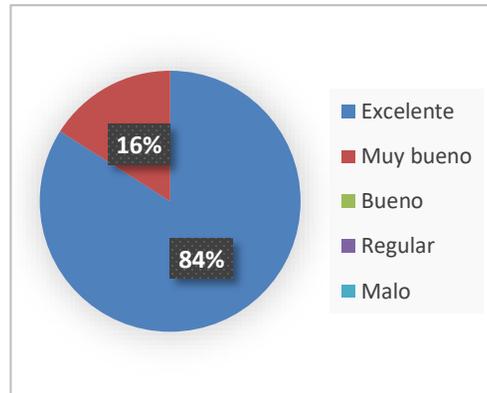
La información recibida previo a la visita, corresponde a un ochenta por ciento, como suficiente, pero también existen porcentajes en los que no han recibido información previa, lo cual puede representar la falta de difusión en fuentes comunes de gran capacidad lo cual puede repercutir en el desconocimiento de los servicios ofertados en las comunidades afroecuatorianas de la parroquia de Ambuquí.

12 ¿Cuáles fueron sus expectativas, previo a la visita del taller de artesanías?



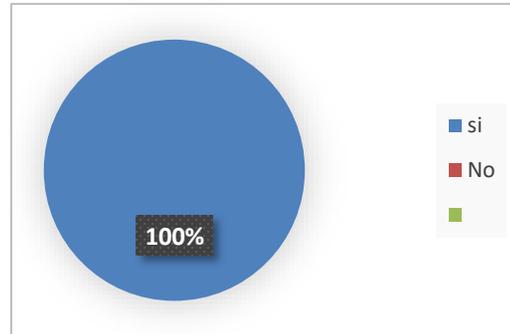
Los clientes encuestados, tenían altas expectativas en la presentación de la danza y experimentarla elaboración de artesanías en arcilla, esto evidencia el interés de los turistas por apreciar este arte del pueblo afrochoteño, para brindar resultados con mayores índices de satisfacción se puede implementar actividades en relación a esta actividad.

13 ¿De forma general cómo califica usted la atención recibida antes, durante y después del servicio de artesanías?



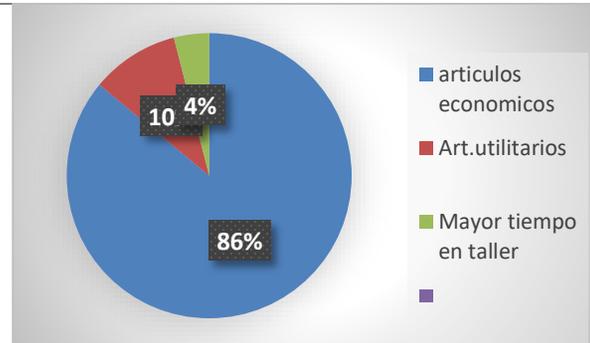
Del total de encuestados en un mayor porcentaje expresan como excelente el servicio en general, seguido de un diez y seis por ciento de muy bueno. Aunque el nivel de excelencia es de un ochenta y cuatro por ciento, se deben considerar que aspectos son los que no permiten alcanzar la plena satisfacción de los clientes para mejorarlos.

14 ¿Entonces con la respuesta de la pregunta anterior, considera que se logró cumplir con sus expectativas?



Del total de encuestados, el cien por ciento consideran que se logró cumplir con sus expectativas. Los datos evidencian el cumplimiento con los servicios ofertados, lo cual conlleva a la satisfacción de los clientes.

15 ¿Cuál sería su recomendación para mejorar la calidad en el taller de artesanías?



Los clientes sugieren realizar artesanías en tamaños más pequeños y que los turistas puedan llevarse como un recuerdo de la zona, además consideran importante la permanencia de más tiempo en el taller. Considerando lo expuesto se puede considerar elaborar paquetes que incluyan a los turistas en todo el proceso desde la obtención de materiales hasta la elaboración de las artesanías.

Tabla de ponderación de resultados:

En la siguiente tabla se muestran porcentajes de resultados globales, para lo cual se ha considerado las preguntas específicamente relacionadas con el cumplimiento de estándares de calidad y la satisfacción de los clientes.

E= Excelente MB= Muy Bueno B=Bueno R=Regular M= Malo

Tabla 17: Ponderación de resultados

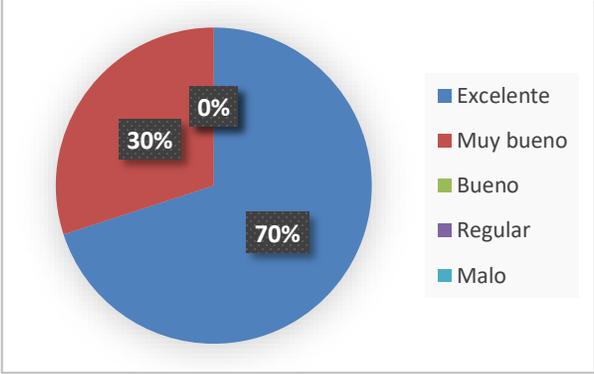
Servicio de Artesanías					
Preguntas	E	MB	B	R	M
¿Cuál es su opinión de la información brindada?	76%	22%	2%	0%	0%
¿Cuál es su opinión de la actitud del personal en el sitio?	86%	14%	0%	0%	0%
¿Cuál es su opinión sobre la presentación del personal?	96%	4%	0%	0%	0%
¿Cuál es su opinión acerca de la exposición de las artesanías?	96%	4%	0%	0%	0%
¿Cuál es su opinión sobre la calidad de las artesanías?	100%	0%	0%	0%	0%
¿Cuál es su opinión sobre la infraestructura para presentación de artesanías?	90%	10%	0%	0%	0%
¿Cuál es su opinión sobre la variedad de las artesanías?	78%	22%		0%	0%
¿Cuál es su opinión sobre el precio de las artesanías?	26%	68%	6%	0%	0%
¿De forma general cómo califica usted la atención recibida antes, durante y después del servicio de artesanías	84%	16%	0%	0%	0%
Suma	732%	160%	8%	0%	0%
TOTAL	81%	18%	1%	0%	0%

Fuente: Elaboración propia

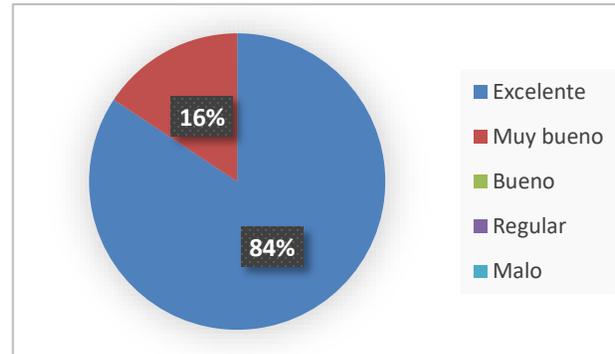
De los datos expuestos en la tabla 14 se puede mencionar que los turistas consideran como excelente al servicio de artesanías con un porcentaje del ochenta y uno por ciento, seguido del dieciocho por ciento que lo consideran muy bueno y uno por ciento lo consideran como bueno. Estos porcentajes muestran el índice más alto en el parámetro de excelente por lo cual se considera muy adecuada la prestación del servicio de artesanías, haciendo énfasis en la necesidad de implementar estrategias que permitan a los turistas alcanzar el nivel de satisfacción total en los emprendimientos.

- **Servicio de Guianza.**- la siguiente encuesta estuvo dirigida a turistas que hayan realizado visitas guiadas, la cual consta de doce preguntas se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 18: Encuestas a turistas

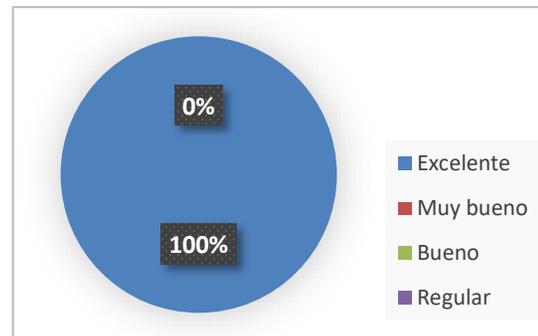
<i>Servicio de Guianza</i>															
N°	Pregunta	Gráfico	Análisis												
1.	¿Cuál es su opinión sobre la información brindada durante el recorrido?	 <table border="1" style="display: none;"> <caption>Gráfico de datos</caption> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Excelente</td> <td>70%</td> </tr> <tr> <td>Muy bueno</td> <td>30%</td> </tr> <tr> <td>Bueno</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Malo</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Porcentaje	Excelente	70%	Muy bueno	30%	Bueno	0%	Regular	0%	Malo	0%	<p>El setenta por ciento de los encuestados creen que la información brindada en el recorrido es excelente, mientras que, el treinta por ciento lo califican como muy bueno. Estas opiniones expresan cierto dominio y sensatez acerca de la información brindada por parte de las personas a cargo del servicio de guianza.</p>
Categoría	Porcentaje														
Excelente	70%														
Muy bueno	30%														
Bueno	0%														
Regular	0%														
Malo	0%														

2. ¿Cuál es su opinión sobre los conocimientos del guía local?



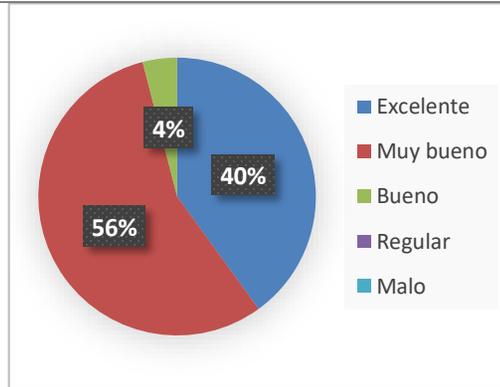
Los clientes encuestados expresan en un ochenta y cuatro por ciento como excelente el conocimiento que tienen los guías a cargo de este servicio, por otro lado un diez y seis por ciento expresan que el conocimiento de los guías es muy bueno. Es importante que la participación de los guías durante el recorrido sea de calidad y que la información brindada sea satisfactoria

3. ¿Cuál es su opinión acerca de la presentación del guía local?



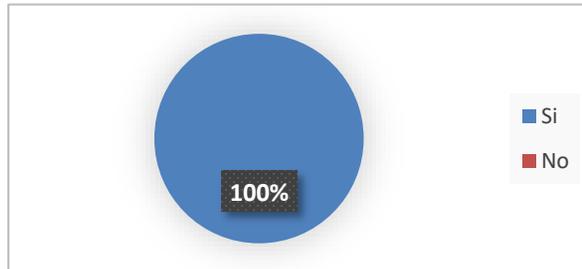
El cien por ciento de los encuestados considera como excelente la presentación de los guías durante el recorrido. Este dato es relevante, considerando que el guía, es quien mantiene relación constante y permanente con los turistas, por ello su forma de mostrarse, a los clientes influye de sobre manera en los grados de confianza y seguridad durante la permanencia en las comunidades.

4. ¿Cuál es su opinión de los senderos y sitios visitados?



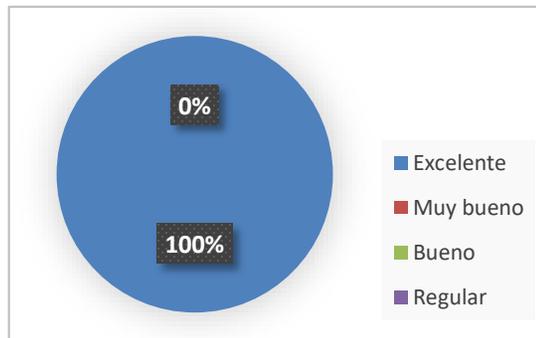
De acuerdo a lo expresado por los clientes una de las dificultades es los medios de transporte para la movilización y la accesibilidad de las vías en determinados atractivos.

5. ¿Se sintió seguro durante el recorrido?



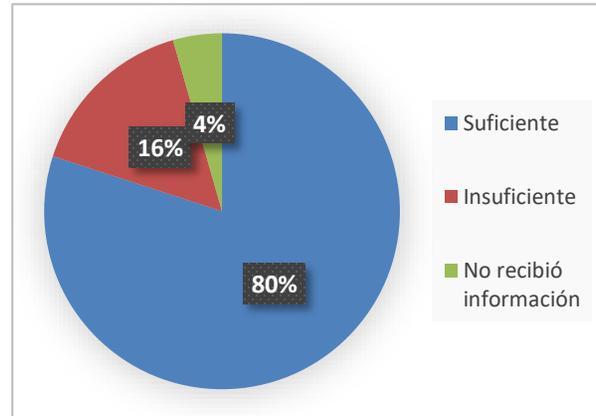
El cien por ciento de los encuestados expresaron que se sintieron seguros durante el recorrido. Esta consideración permite evidenciar el compromiso de los guías y sobre todo el grado de responsabilidad de los mismos al momento de realizar su trabajo.

6. ¿Cuál es su opinión de la relación entre el precio y la calidad del servicio?



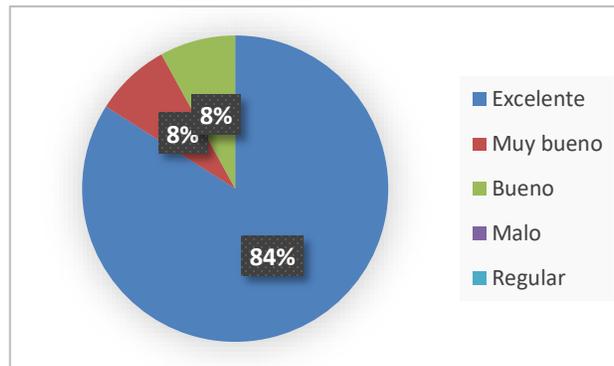
Se puede considerar que hay aspectos que se deben mejorar, para alcanzar un nivel de excelente, más sin embargo los datos arrojados por los turistas no se alejan del todo de un buen nivel en cuanto al precio cancelado por los servicios.

7. Antes de su visita a los emprendimientos turísticos comunitarios del valle de El Chota. ¿Qué información recibió?



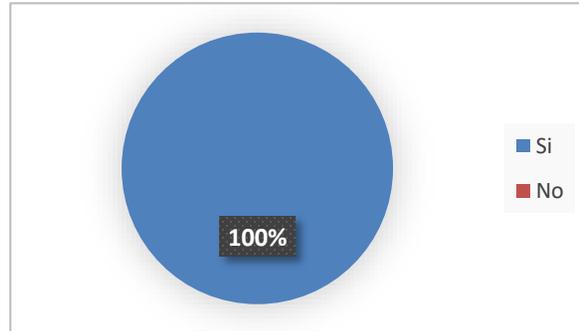
La información recibida previo a la visita, corresponde a un ochenta por ciento, como suficiente, pero también existen porcentajes en los que no han recibido información previa, lo cual puede representar la falta de difusión en fuentes comunes de gran capacidad lo cual puede repercutir en el desconocimiento de los servicios ofertados en las comunidades afroecuatorianas de la parroquia de Ambuquí.

8. ¿De forma general cómo califica usted la atención recibida antes, durante y después del servicio de guianza?



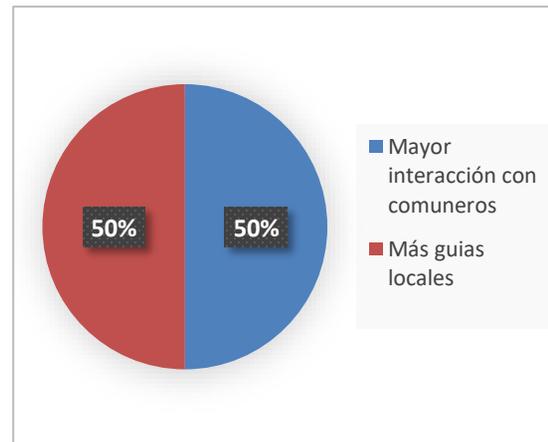
Del total de encuestados en un mayor porcentaje expresan como excelente el servicio en general, seguido de un diez y seis por ciento de muy bueno. Aunque el nivel de excelencia es de un ochenta y cuatro por ciento, se deben considerar que aspectos son los que no permiten alcanzar la plena satisfacción de los clientes para mejorarlos.

9. ¿Entonces con la respuesta de la pregunta anterior, considera que se logró cumplir con sus expectativas?



Del total de encuestados, el cien por ciento consideran que se logró cumplir con sus expectativas. Los datos evidencian el cumplimiento con los servicios ofertados, lo cual conlleva a la satisfacción de los clientes.

10. ¿Cuál sería su recomendación para mejorar la calidad en el servicio de guianza?



Los turistas encuestados recomiendan que existan más guías en las comunidades que permitan separar los grupos grandes y también que se realce una mayor interacción con los comuneros. Estos aspectos se pueden considerar con la intención de brindar un servicio más personalizado y que permita satisfacer a los clientes.

Tabla de ponderación de resultados:

En la siguiente tabla se muestran porcentajes de resultados globales, para lo cual se ha considerado las preguntas específicamente relacionadas con el cumplimiento de estándares de calidad y la satisfacción de los clientes.

E= Excelente MB= Muy Bueno B=Bueno R=Regular M= Malo

Tabla 19: Ponderación de resultados

Servicio de Guianza					
Preguntas	E	MB	B	R	M
¿Cuál es su opinión sobre la información brindada durante el recorrido?	70%	30%	0%	0%	0%
¿Cuál es su opinión sobre los conocimientos del guía local?	84%	16%	0%	0%	0%
¿Cuál es su opinión acerca de la presentación del guía local?	100%	0	0%	0%	0%
¿Cuál es su opinión de los senderos y sitios visitados?	40%	56%	4%	0%	0%
¿Se sintió seguro durante el recorrido?	100%	0%	0%	0%	0%
¿Cuál es su opinión de la relación entre el precio y la calidad del servicio?	100%	0%	0%	0%	0%
¿De forma general cómo califica usted la atención recibida antes, durante y después del servicio de guianza?	84%	8%	8%	0%	0%
Suma	578%	110%	12%	0%	0%
TOTAL	83%	14%	2%	0%	0%

Fuente: Elaboración propia

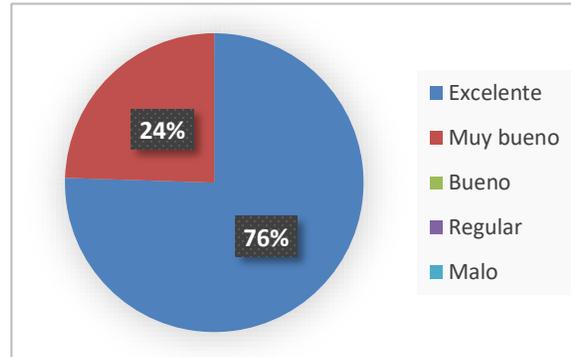
De los datos expuestos en la tabla 16, se puede mencionar que los turistas consideran como excelente al servicio de guianza con un porcentaje del ochenta y tres por ciento, seguido del catorce por ciento que lo consideran muy bueno y dos por ciento lo consideran como bueno. Estos porcentajes muestran el índice más alto en el parámetro de excelente por lo cual se considera muy adecuada la prestación del servicio de guianza, haciendo énfasis en la necesidad de implementar estrategias que permitan a los turistas alcanzar el nivel de satisfacción total en los emprendimientos.

- **Servicio de Hospedaje.-** la siguiente encuesta dirigida a turistas que hayan adquirido servicios de hospedaje, la cual consta de catorce preguntas, se obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 20: Encuestas a turistas.

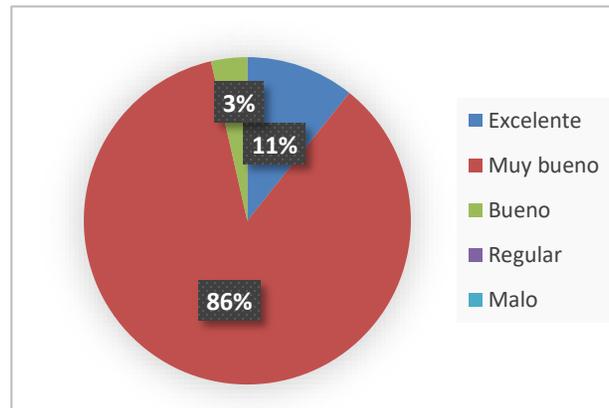
Servicio de Hospedaje															
N°	Preguntas	Gráficos	Análisis												
1.	¿Cuál es su opinión acerca de la infraestructura del emprendimiento?	<p>A pie chart illustrating the distribution of responses regarding the infrastructure of the business. The chart is divided into three segments: a large red segment representing 'Muy bueno' at 86%, a blue segment representing 'Excelente' at 11%, and a small green segment representing 'Bueno' at 3%. A legend to the right of the chart lists the categories: Excelente (blue), Muy bueno (red), Bueno (green), Regular (purple), and Malo (cyan).</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Excelente</td> <td>11%</td> </tr> <tr> <td>Muy bueno</td> <td>86%</td> </tr> <tr> <td>Bueno</td> <td>3%</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Malo</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Porcentaje	Excelente	11%	Muy bueno	86%	Bueno	3%	Regular	0%	Malo	0%	<p>En tal virtud los clientes y turistas se sienten satisfechos con las características de la infraestructura, más, sin embargo, es necesario mejorar los espacios para alcanzar la plena satisfacción de los clientes.</p>
Categoría	Porcentaje														
Excelente	11%														
Muy bueno	86%														
Bueno	3%														
Regular	0%														
Malo	0%														

2. ¿Cuál es su opinión acerca de la comodidad de la cama y colchón?



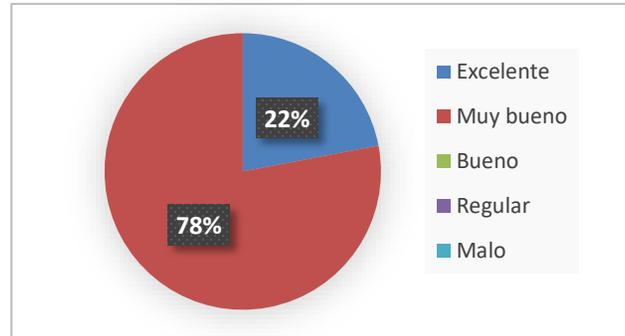
En el área de hospedaje las características del colchón y la cama en general influyen de sobremanera en el resto de actividades a desarrollar, el resto del día, por ello se debe tomar en cuenta las mejores condiciones de las mismas para ofrecer a los clientes y alcanzar niveles de excelencia.

3. ¿Cuál es su opinión del estado de sábanas, edredones, almohadas y cortinas es?



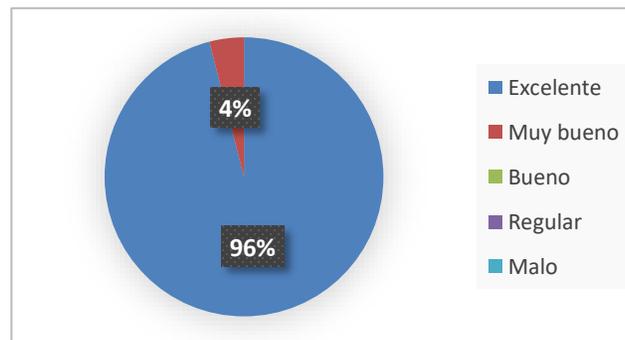
En un ochenta y seis por ciento los encuestados consideran, excelente las condiciones de los elementos en tela de la habitación, un once por ciento lo considera como muy bueno y el tres por ciento, como bueno. Es importante cuidar los detalles de las habitaciones procurando una renovación constante de los mismos para que los clientes se sientan de la mejor manera.

4. ¿Cuál es su opinión del estado de los muebles (armario, velador)?



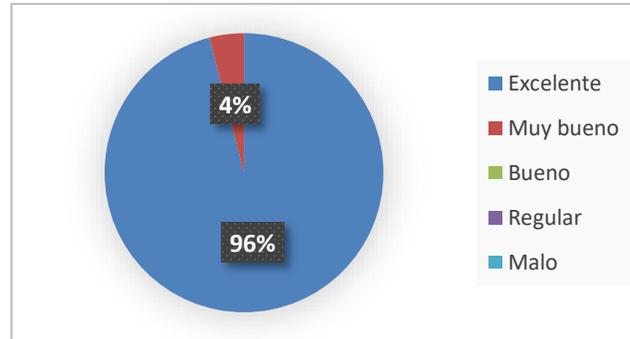
El setenta y ocho por ciento de los encuestados coinciden en que los muebles tenían un estado muy bueno y un veinte y dos por ciento lo consideran excelente. Un aspecto por considerar es que en algunas habitaciones no existen muebles, para la colocación de implementos de los turistas, lo cual es muy necesario y se debe implementar en todas las habitaciones.

5. ¿Cuál es su opinión sobre el espacio de la habitación?



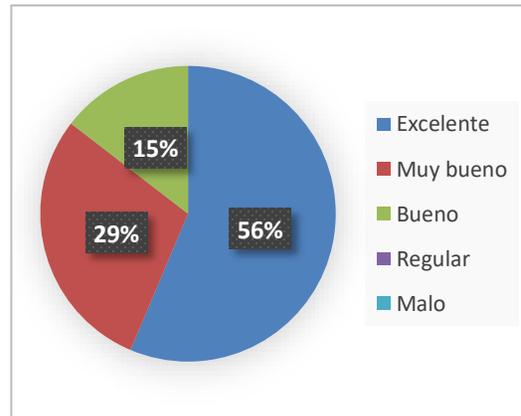
En cuanto al espacio de las habitaciones, en un alto porcentaje consideran que es excelente y un cuatro por ciento mencionan que es muy bueno. Es propicio que el cliente tenga su espacio para movilizarse y colocar su equipaje, por ello es adecuado que las habitaciones sean espaciosas.

6. ¿Cuál es su opinión de la limpieza de la habitación?



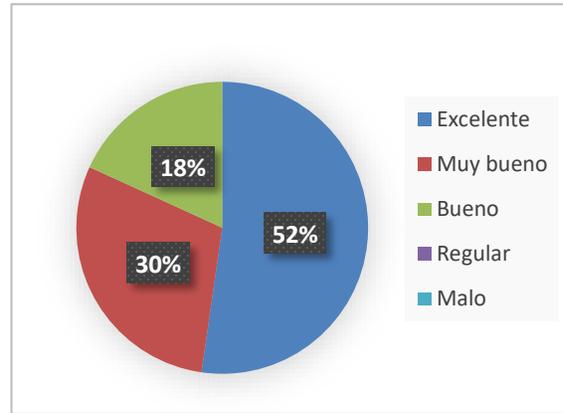
Del total de encuestados un noventa y seis por ciento consideran que la limpieza es excelente mientras que un cuatro por ciento lo consideran como muy bueno. Estas características son muy relevantes, porque, evidencian el compromiso por mantener los espacios higiénicamente adecuados para propiciar el bienestar y y satisfacción de los clientes.

7. ¿Cuál es el estado del baño?



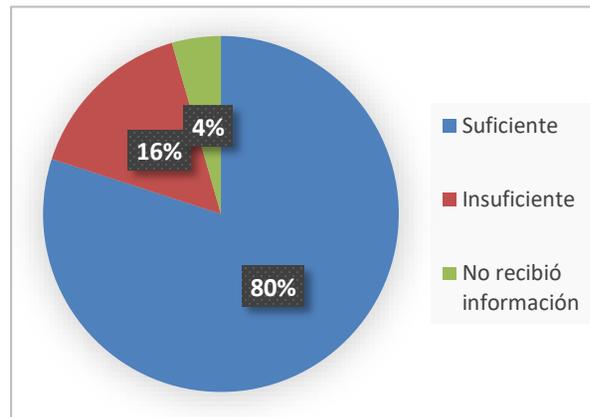
Estos datos dejan en evidencia que hay características dentro del baño que se deben mejorar para que los clientes puedan sentirse a gusto con el baño en general.

8. ¿Cuál es su opinión acerca del precio del servicio de hospedaje?



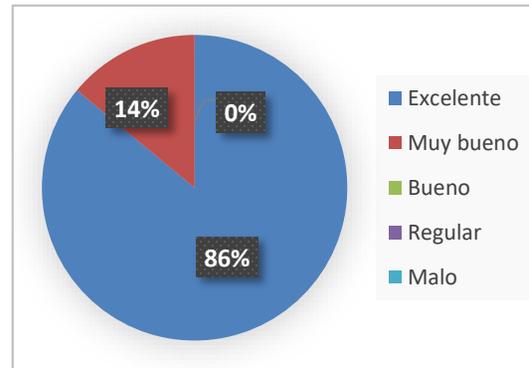
En relación a lo obtenido se puede considerar las características del turismo en áreas rurales contienen aspectos particulares afines a la convivencia, pero sin dejar de lado el confort y bienestar de los clientes y por ello es necesario ofertar servicios con calidad, de manera que los turistas y clientes se sientan satisfechos con los servicios que obtienen y el dinero que cancelan por los mismos.

9. ¿Antes de su visita a los emprendimientos turísticos comunitarios del valle de El Chota, la información recibida fue?



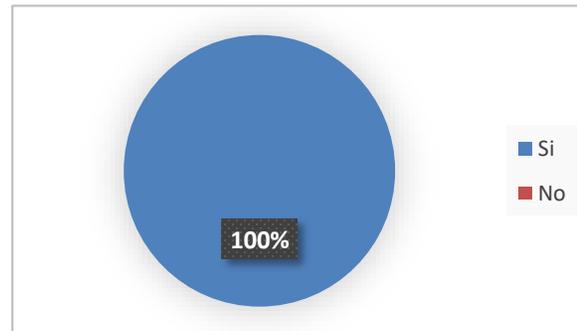
La información recibida previo a la visita, corresponde a un ochenta por ciento, como suficiente, pero también existen porcentajes en los que no han recibido información previa, lo cual puede representar la falta de difusión en fuentes comunes de gran capacidad lo cual puede repercutir en el desconocimiento de los servicios ofertados en las comunidades afroecuatorianas de la parroquia de Ambuquí.

10. De forma general ¿cómo califica usted la atención recibida antes, durante y después del servicio de hospedaje?



Aunque el nivel de excelencia es de un ochenta y seis por ciento, se deben considerar que aspectos son los que no permiten alcanzar la plena satisfacción de los clientes para mejorarlos.

11. ¿Entonces con la respuesta de la pregunta anterior, considera que se logró cumplir con sus expectativas?



El cien por ciento de los encuestados consideran que se logró cumplir con sus expectativas, sin embargo, con el análisis de las preguntas anteriores se determina necesario mejoras en algunos aspectos de los servicios turísticos, para que los clientes se sientan a gusto y la satisfacción sea evidente.

Tabla de ponderación de resultados:

En la siguiente tabla se muestran porcentajes de resultados globales, para lo cual se ha considerado las preguntas específicamente relacionadas con el cumplimiento de estándares de calidad y la satisfacción de los clientes.

E= Excelente MB= Muy Bueno B=Bueno R=Regular M= Malo

Tabla 21: Ponderación de resultados

Servicio de Hospedaje					
	E	MB	B	R	M
¿Cuál es su opinión acerca de la infraestructura del emprendimiento?	86%	11%	0%	0%	0%
¿Cuál es su opinión acerca de la comodidad de la cama y colchón?	76%	24%	0%	0%	0%
¿Cuál es su opinión del estado de sábanas, edredones, almohadas y cortinas es?	11%	86%	3%	0%	0%
¿Cuál es su opinión del estado de los muebles (armario, velador)?	22%	78%	0%	0%	0%
¿Cuál es su opinión de la limpieza de la habitación?	96%	4%	0%	0%	0%
¿Cuál es su opinión acerca del precio del servicio de hospedaje?	52%	30%	18%	0%	0%
De forma general ¿cómo califica usted la atención recibida antes, durante y después del servicio de hospedaje?	86%	14%	0%	0%	0%
Suma	429%	247%	21%	0%	0%
Total	61%	35%	3%	0%	0%

Fuente: Elaboración propia

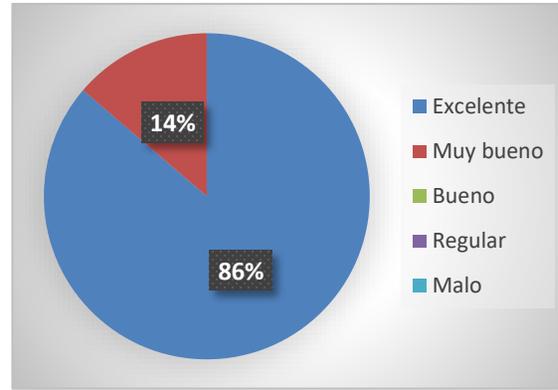
De los datos expuestos en la tabla 18, se puede mencionar que los turistas consideran como excelente al servicio de hospedaje con un porcentaje del sesenta y uno por ciento, seguido del treinta y cinco por ciento que lo consideran muy bueno y tres por ciento lo consideran como bueno. Estos porcentajes muestran el índice más alto en el parámetro de excelente por lo cual se considera muy adecuada la prestación del servicio de hospedaje, haciendo énfasis en la necesidad de implementar estrategias que permitan a los turistas alcanzar el nivel de satisfacción total en los emprendimientos.

- **Servicio de Danza** La siguiente tabla contiene datos de encuestas aplicadas a turistas que obtuvieron el servicio, obteniendo los siguientes resultados.

Tabla 22: Encuestas a turistas

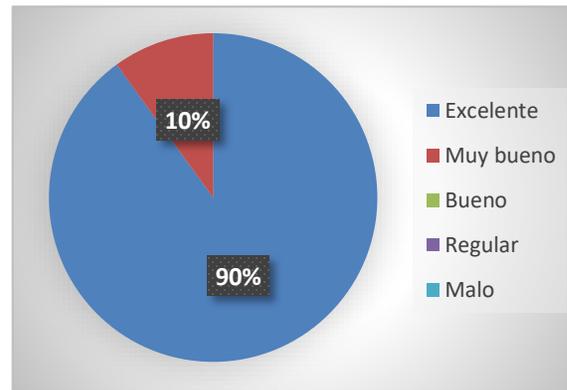
Servicio de Danza			
N°	Preguntas	Gráfico	Análisis
1.	Desde su punto de vista ¿Qué conocimiento tienen las personas a cargo de la danza?	<p>A pie chart with a legend. The legend includes 'Excelente' (blue), 'Muy bueno' (red), 'Bueno' (green), and 'Regular' (purple). The chart shows a single blue slice representing 100% for 'Excelente' and a 0% label for the 'Muy bueno' category.</p>	El total de encuestados consideran que el las personas a cargo de la danza tienen un gran conocimiento, lo cual permite alcanzar un nivel de excelencia, lo cual se puede considerar como un interesante atractivo para los turistas, es necesario realizar controles permanentes que permitan conservar los conocimientos con los que cuentan las personas a cargo brindar este servicio y de este modo garantizar una adecuada prestación de los servicios.
2.	¿Cómo califica usted la presentación del personal que realizó la danza?	<p>A pie chart with a legend. The legend includes 'Excelente' (blue), 'Muy bueno' (red), 'Bueno' (green), 'Regular' (purple), and 'Malo' (cyan). The chart shows a large blue slice for 'Excelente' at 83% and a red slice for 'Muy bueno' at 17%.</p>	Los porcentajes permiten conocer que la presentación del personal en la danza cumple moderadamente las expectativas de los clientes más sin embargo es necesario prestara atención a los detalles de las personas que realizan la danza para que mantengan una adecuada expresión corporal, se demuestre completo aseo y buen estado de la indumentaria.

3. ¿Cómo califica usted la vestimenta utilizada en la presentación de danza?



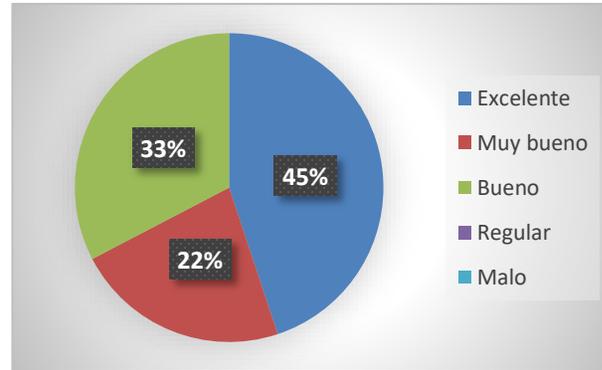
Los encuestados expresan en su mayoría como excelente las características de la vestimenta utilizada en la danza, es necesario realizar una renovación de la vestimenta cada cierto tiempo, considerando el uso que se le brinde, además de aquello ese puede considerar la complementación de la vestimenta con indumentarias relacionadas con las características culturales propias de las expresiones culturales del valle de El Chota, lo cual realza la vestimenta, brindando mayor atracción para los turistas

4. ¿Cómo califica usted la explicación brindada sobre la danza?



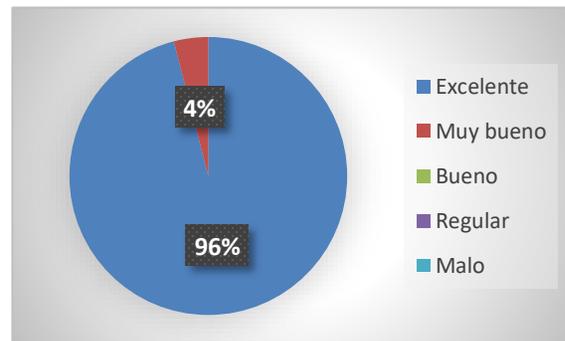
La mayoría de los encuestados consideran como excelente, la explicación brindada acerca de la danza, lo cual es muy importante porque, permite difundir la cultura de manera óptima y esta información puede ser un motivo para que otros turistas lleguen a estos emprendimientos.

5. ¿Cuál es su opinión acerca del espacio en el que se desarrolló la danza?



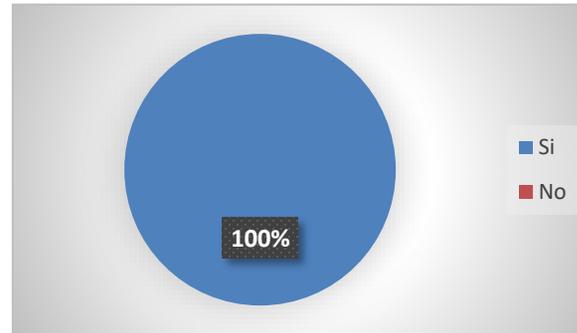
Del total de encuestados solamente el cuarenta por ciento lo consideran como Excelente, esto se asocia a que las presentaciones se realizan en la zona externa de las viviendas y en algunos casos a orillas del río y en momentos los mosquitos y otros insectos de la zona incomodan a los turistas, frente a esto se puede considerar adecuar un espacio amplio y seguro para realizar la presentación de la danza.

6. ¿Cómo califica usted la música utilizada para la presentación de danza?



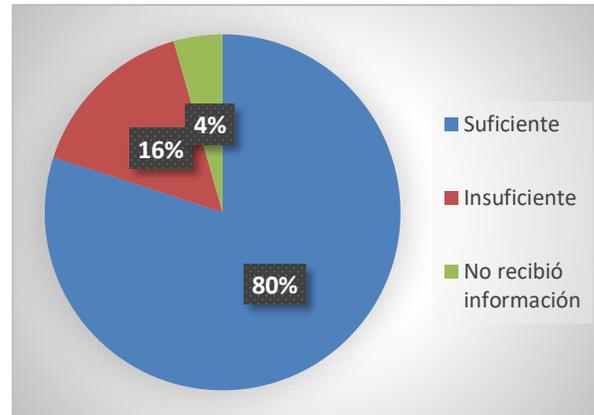
Se considera como excelente la música utilizada para la presentación de la danza, es importante destacar que en ciertas ocasiones se realizan presentaciones con música en vivo, de acuerdo a los requerimientos de los clientes, logrando así experiencias diferentes en los mismos.

7. ¿Es adecuado el precio cancelado por la presentación de danza?



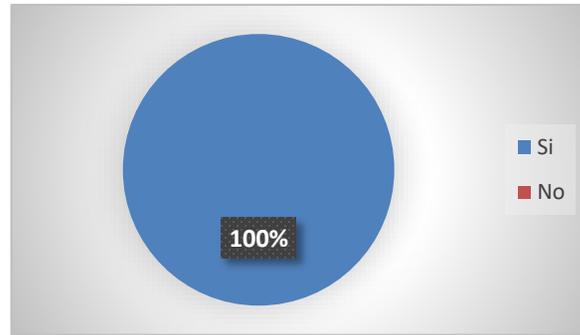
Los clientes expresan sentirse muy de acuerdo con el precio cancelado por el servicio de danza, es por ello necesario desarrollar mejoras en aspectos que incomodan a los turistas para que mantengan la conformidad por el servicio y el precio cancelado.

8. Antes de su visita a los emprendimientos turísticos comunitarios de la parroquia de Ambuquí, ¿Qué información recibió?



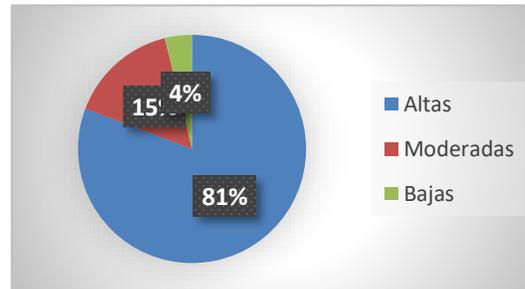
El mayor porcentaje de los encuestados recibió información suficiente sobre los emprendimientos turísticos comunitarios más sin embargo es necesario optar por un programa de difusión de los servicios que ofertan los emprendimientos en este sector para ampliar el número de posibles visitantes.

9. ¿Cree usted que la presentación de danza fue de calidad?



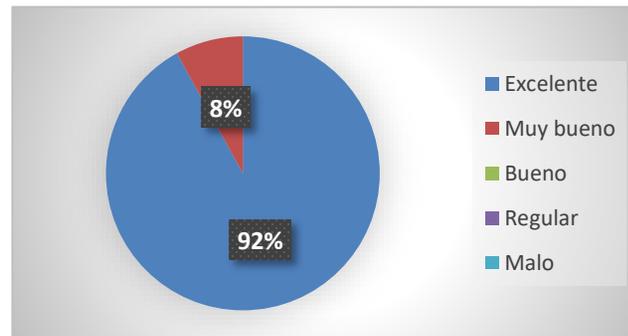
Los encuestados en su totalidad expresan que el servicio de danza fue de calidad, es importante mantener los aspectos como carisma, de las personas que realizan la danza y brindar espacios de interacción con los turistas para que los turistas se sientan satisfechos.

10. ¿Qué expectativas tuvo usted previo a la obtención del servicio de danza?



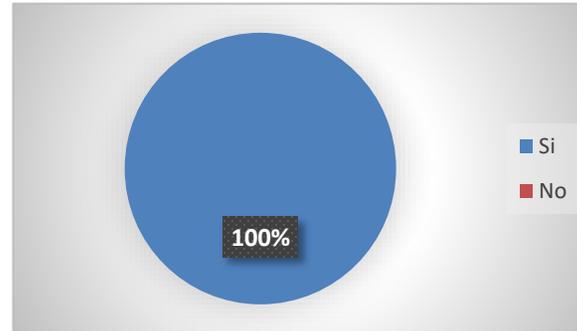
Los clientes encuestados, tenían altas expectativas en la presentación de la danza y experimentar el baile de la bomba, esto evidencia el interés de los turistas por apreciar una de las expresiones más reconocidas del pueblo afrochoteño, es necesario rescatar dichas tradiciones y mediante esta desarrollar la actividad turística en el sector.

11. ¿De forma general cómo califica usted la atención recibida antes, durante y después del servicio de danza?



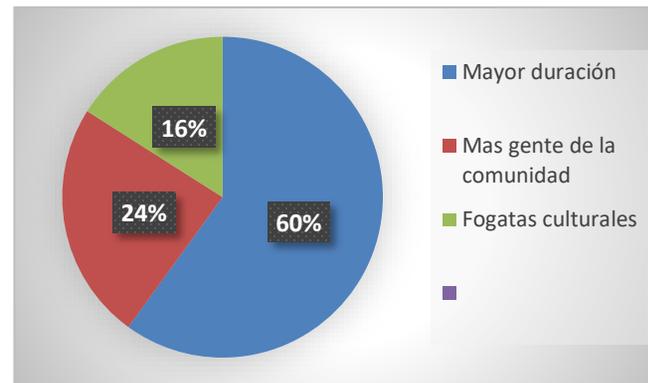
Del total de encuestados la mayoría expresa un nivel de excelente, la atención recibida en todo momento en la visita a los emprendimientos, sin embargo se requiere que en todos los emprendimientos y en todo momentos los turistas sin excepción reciban un trato adecuado para que los mínimos porcentajes que lo catalogan como muy bueno se incluyan dentro de la calificación de excelencia.

12. ¿Entonces con la respuesta de la pregunta anterior, considera que se logró cumplir con sus expectativas?



Los turistas expresaron que se logró cumplir con sus expectativas, lo cual evidencia una adecuada prestación del servicio de danza. Es importante destacar que el baile de la bomba es una de las expresiones culturales más reconocidas del pueblo afrochoteño por ello es importante aprovecharlo como un importante atractivo para el turismo, siempre realizándolo de manera adecuada y con estándares de calidad.

13. ¿Cuál sería su recomendación para mejorar la calidad en el servicio de danza?



Generalmente la presentación de danza en los emprendimientos dura entre dos y tres horas, durante la cual se incluye una rápida clase de baile para los clientes y una explicación acerca de la importancia del baile de la bomba, se debe tomar en cuenta las recomendaciones que realizan los clientes entre estas que se amplíe el tiempo de danza, así también que se incluyan grupos de música en vivo así como invitar a personas de la comunidad a las presentaciones lo cual permitiría una mayor interacción entre turistas y comuneros a los que se suma la realización de fogatas culturales. Las actividades que recomiendan los turistas se pueden realizar de acuerdo a los segmentos, la disponibilidad de tiempo y por ende el valor cancelado por la prestación del servicio.

Tabla de ponderación de resultados:

En la siguiente tabla se muestran porcentajes de resultados globales, para lo cual se ha considerado las preguntas específicamente relacionadas con el cumplimiento de estándares de calidad y la satisfacción de los clientes.

E= Excelente MB= Muy Bueno B=Bueno R=Regular M= Malo

Tabla 23: Ponderación de resultados

Servicio Danza					
Preguntas	E	MB	B	R	M
Desde su punto de vista ¿Qué conocimiento tienen las personas a cargo de la danza?	100%	0%	0%	0%	0%
¿Cómo califica usted la presentación del personal que realizó la danza?	83%	17%	0%	0%	0%
¿Cómo califica usted la vestimenta utilizada en la presentación de danza?	86%	14%	0%	0%	0%
¿Cómo califica usted la explicación brindada sobre la danza?	90%	10%	0%	0%	0%
¿Cuál es su opinión acerca del espacio en el que se desarrolló la danza?	45%	22%	33%	0%	0%
¿Cómo califica usted la música utilizada para la presentación de danza?	96%	4%	0%	0%	0%
¿Es adecuado el precio cancelado por la presentación de danza?	100%	0%	0%	0%	0%
¿Cree usted que la presentación de danza fue de calidad?	100%	0%	0%	0%	0%
¿De forma general cómo califica usted la atención recibida antes, durante y después del servicio de danza?	92%	8%	0%	0%	0%
Suma	792%	75%	33%	0%	0%
Total	88%	8%	4%	0%	0%

Fuente: Elaboración propia

De los datos expuestos en la tabla 20 se puede mencionar que los turistas consideran como excelente al servicio de danza con un porcentaje del ochenta y ocho por ciento, seguido del ocho por ciento que lo consideran muy bueno y cuatro por ciento lo consideran como bueno. Estos porcentajes muestran el índice más alto en el parámetro de excelente por lo cual se considera muy adecuada la prestación del servicio de danza, haciendo énfasis en la necesidad de implementar estrategias que permitan a los turistas alcanzar el nivel de satisfacción total en los emprendimientos.

4.1. Diseño de estrategias para el mejoramiento de las actividades turísticas en las comunidades señaladas.

Para lograr el diseño de estrategias, que permitan el mejoramiento de las actividades turísticas en las comunidades señaladas, se propone el diseño de una matriz FODA, misma que se elaborará en base a la información recabada a lo largo de la investigación y con ello se elaborará una matriz, en la cual se identificarán las estrategias más idóneas de acuerdo con la realidad de cada emprendimiento.

Para el diseño de las matrices de estrategias, se consideró toda la información recabada en los anteriores objetivos, obteniendo los siguientes datos.

Matriz FODA Artesanías Coangue

Tabla 24: Matriz FODA Artesanías Coangue

ARTESANÍAS COANGUE			
FORTALEZAS		DEBILIDADES	
1-Local propio destinado al recibimiento de clientes.	1-Limitada	accesibilidad	al emprendimiento.
2-Infraestructura con decoración acorde al territorio.	2-Falta de señalética interna y externa.		
3-Cuentan con servicios básicos	3-Falta de adecuación de exteriores del emprendimiento.		
4-Experiencia de dieciocho años en el mercado.	4-Los propietarios desconocen de un idioma extranjero.		
5-Disponibilidad de materia prima en la comunidad para la elaboración de artesanías.	5-Personal no profesionalizado en turismo o afines.		
6-Oferta diversificada, collares, cuadros, máscaras, arreglos	6-Reducido involucramiento de comuneros.		
decorativos, vestimenta, entre otros.	7-Desconocimiento de normativas que rigen a emprendimientos artesanales.		

-
- | | |
|---|---|
| 7-Innovación constante de productos. | 8-Desconocimiento de primeros auxilios. |
| 8. - Características paisajísticas y climáticas agradables. | 9-Carencia de estándares de calidad en la prestación de servicios. |
| | 10-Inexistencia de un mercado establecido para la venta de sus productos. |

OPORTUNIDADES

AMENAZAS

- | | |
|--|---|
| 1-Único en la elaboración de trajes ancestrales, collares y artesanías de este tipo en la parroquia. | 1-Limitada infraestructura turística. |
| 2-Participación en ferias y exposiciones a nivel nacional e internacional. | 2-Escasa difusión del proceso de elaboración de los productos. |
| 3-Flujo turístico vía Ibarra-Tulcán. | 3- Presencia de oferta similar en comunidades aledañas. |
| 4-Cercanía a la capital provincial. (40min). | 4- Mala promoción de comunidades afroecuatorianas debido a los desórdenes sociales en sectores vecinos. |
| 5-Excelentes relaciones con emprendimientos turísticos de comunidades aledañas. | 5-Pérdida de interés por desarrollar la actividad artesanal. |
| 6-Colaboración por parte del Gobierno provincial de Imbabura. | 6-Fenómenos naturales. |
| 7-Declaratoria provincial como Geoparque mundial. | |
| 8-Desarrollo de eventos culturales en la zona. | |
| 9-Programas de vinculación de universidades de la provincia y el país. | |
| 10-Conformación de paquetes turísticos aprovechando los recursos existentes. | |

Fuente: Elaboración propia

Considerando las condiciones internas y externas del emprendimiento se identifican diferentes estrategias:

Tabla 25: Matriz de Estrategias

MATRIZ DE ESTRATEGIAS	
Estrategias FO	Estrategias DO
<ul style="list-style-type: none"> -Diseñar una feria artesanal con el apoyo del Gobierno provincial de Imbabura. -Promover el fortalecimiento de emprendimientos artesanales mediante la participación en eventos culturales en zonas aledañas. -Realizar convenios con emprendimientos aledaños para la venta de artesanías en sus establecimientos. 	<ul style="list-style-type: none"> -Elaborar un paquete turístico vivencial con el apoyo de estudiantes universitarios incluyendo comunidades vecinas. -Diseñar un plan de promoción aprovechando el flujo turístico en la vía Ibarra- Tulcán. -Desarrollar un manual de calidad turística.
<i>Estrategias FA</i>	<i>Estrategias DA</i>
<ul style="list-style-type: none"> -Fortalecer las iniciativas comunitarias desde las juntas parroquiales. - Diseñar un modelo de promoción para la difusión del emprendimiento. -Crear una muestra fotográfica dentro del emprendimiento, en la cual se evidencie la experiencia en el trabajo artesanal y presente un valor agregado al emprendimiento. 	<ul style="list-style-type: none"> -Elaborar un plan de capacitación: reglamentos de turismo, estándares de calidad. -Diseñar un modelo de señalética turística interna. -Realizar artesanías de diferentes tamaños y con costos accesibles a diferentes segmentos. -Estandarizar procesos para la elaboración de productos.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 26: Matriz FODA, Asociación comunitaria Aroma Caliente

ASOCIACIÓN AROMA CALIENTE	
FORTALEZAS	DEBILIDADES
1- Asociación con personería jurídica.	1-Limitada promoción del emprendimiento.
2- Experiencia de quince años en el mercado.	2-Falta de letreros informativos en la vía principal.
3-Viviendas con decoración acorde al territorio.	3-Inexistencia de espacio propio para desarrollar la actividad.
4-Oferta diversificada (alimentación, hospedaje, artesanías, danza, recorridos turísticos).	4-Reducida capacidad de hospedaje.
5-Espacios que favorecen el desarrollo del Turismo como: el centro cultural el Juncal, servicios de alimentación, etc.	5-Infraestructura sin características de accesibilidad.
6- Características paisajísticas y climáticas agradables.	6-Limitado uso de medios tecnológicos para la promoción e información del emprendimiento.
7-Carnaval "Olas del río".	7-Limitado equipamiento dentro de las viviendas.
8-Reconocimiento en el catastro provincial.	8-Carencia de estándares de calidad.
8-Participación constante en capacitaciones.	9-Reducida planificación en la prestación de servicios.
	10-Desconocimiento de un idioma extranjero.
	11- Falta de compromiso de los socios.
	-12 Inadecuados procesos de socialización entre socios.
	13- Personal no profesionalizado en el área de turismo.
	14-Reducido número de personal dedicado a la guianza.
	15- Trabajo desarticulado entre

emprendimientos de la comunidad.

16-Inexistencia de letreros en interiores de viviendas.

17-Inexistencia de registros de turistas.

18-Procesos empíricos de análisis de satisfacción de clientes.

19-Reducido involucramiento de comuneros.

20-Pérdida de la identidad.

21- Presencia de insectos en atractivos.

22-Desconocimiento de primeros auxilios.

23-Falta de limpieza de los atractivos.

24-Difícil acceso para personas con discapacidad.

25-Falta de innovación en los productos.

OPORTUNIDADES

AMENAZAS

1-Cercanía a la ciudad de Ibarra, capital provincial (45min)

1-Comunidad declarada como zona conflictiva.

2-Apoyo constante desde el Gobierno provincial de Imbabura.

2-Amplia oferta de alimentación en la comunidad.

3-La comunidad es una importante zona comercial.

3-Servicio de agua potable con interrupciones constantes.

4-Flujo turístico vía Ibarra Tulcán.

4-Desmotivación de los socios.

5-Participación en ferias locales y provinciales.

5-Desvinculación de socios.

6-Declaratoria provincial como Geoparque mundial.

6-Inadecuada conservación de los atractivos.

7-Organización de ferias y eventos turísticos.

7-Contaminación y uso inadecuado del río Chota.

8-Conformación de paquetes turísticos

8-Limitado apoyo de organismos comunitarios y parroquiales.

-
- aprovechando los recursos culturales y naturales de la zona.
- 9- Programas de vinculación de universidades de la provincia, el país y del extranjero.
- 10-Cercanía a establecimientos turísticos de la zona.
- 11-Afluencia de turistas.
- 12-Alianzas estratégicas con ONGs.
- 13-Trabajar con agencias turísticas.
-

Fuente: Elaboración propia

Considerando las condiciones internas y externas del emprendimiento se identifican diferentes estrategias:

Tabla 27: Matriz de estrategias

Matriz de estrategias Asociación comunitaria Aroma Caliente	
Estrategias FO	Estrategias DO
-Diseñar paquetes turísticos que incluyan atractivos comunitarios presentes en la comunidad.	-Diseñar un manual de calidad de servicios.
-Promocionar los servicios a través de ferias y eventos culturales en la comunidad como el carnaval Olas del Río.	-Diseñar un plan de capacitaciones que abarque temas de: atención al cliente, liderazgo, estándares de calidad, reglamentos turísticos, difusión y promoción de atractivos, entre otros.
-Elaborar un plan de capacitaciones teórico práctico en convenio con estudiantes universitarios ONGs Y Gobierno provincial.	-Diseñar un código de ética.
-Elaborar un paquete que incluya modalidades de turismo diferentes,	-Diseñar un plan de mejora de infraestructura y servicios, con el apoyo de ONGs.

como el turismo de salud por el clima agradable que posee el sector.

Estrategias FA

- Fortalecer las iniciativas comunitarias reconocidas desde las juntas parroquiales.
- Diseñar un plan de capacitaciones en temas de guianza, turismo y aprovechamiento de los recursos, en el cual se incluya a la población de la comunidad.
- Renovar la oferta turística aprovechando la riqueza cultural y paisajística del sector.

Estrategias DA

- Diseñar un código de Ética para el adecuado funcionamiento del emprendimiento.
- Realizar un plan de capacitación en temas de guianza, que involucre a integrantes de las familias socias.
- Diseñar un manual de calidad turística.
- Diseñar un modelo para implementación de señalética turística interna y externa.
- Diseñar modelos para registro y análisis de satisfacción de clientes.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 28: Matriz FODA, Asociación de Hospederías comunitarias Doña Evita

Asociación de Hospederías comunitarias Doña Evita	
FORTALEZAS	DEBILIDADES
1- Características paisajísticas y climáticas agradables.	1-Inadecuada infraestructura para prestación de servicios.
2-Asociación con personería jurídica.	2-Mínimo involucramiento de otros miembros de la familia en actividades turísticas.
3-Cuentan con un profesional de turismo como coordinador de actividades.	3-Distancia entre viviendas de hospedaje y accesibilidad dificultosa.
4-Experiencia de veinte años.	4-Carencia de estándares en los procesos.
5-Capacitaciones permanentes.	5-Falta de conectividad en algunas viviendas.
6- Oferta diversificada (alimentación, hospedaje, presentaciones culturales, recorridos turísticos guiados, visita a fincas agrícolas, convivencia familiar).	6-Difícil acceso para personas con discapacidad-
7-Planificación de actividades turísticas.	7-Atención solo bajo reservación previa.
8-Carnaval Coangue.	8-Inexistencia de letreros en interiores de viviendas.
	9-Desmotivación de los socios.
	10- Inadecuada conservación de los atractivos.
	11-Contaminación y uso inadecuado del río Chota.
	12-Nula cooperación de grupos y federaciones representantes del pueblo afrochoteño.
	13-Reducido involucramiento de comuneros.
	14-Pérdida de la identidad.
	15- Presencia de insectos en atractivos.

	16-Desconocimiento de primeros auxilios.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
1-Alianzas con ONGs.	1-Insuficiente apoyo de autoridades locales.
2- Alianzas con Agencias de viaje y universidades extranjeras.	2-Acontecimientos violentos desarrollados en lugares cercanos a la comunidad.
3-Poseen recursos naturales que se pueden aprovechar.	3-Fenómenos naturales.
4-Cercanía a la capital provincial. (30min).	4-Falta de conservación de los atractivos.
5-Flujo turístico vía Ibarra Tulcán.	5-Contaminación y uso inadecuado del río Chota.
6-Participación en ferias locales y provinciales.	6-Limitado apoyo de organismos comunitarios y parroquiales.
7-Declaratoria provincial como Geoparque mundial.	7-Nula cooperación de grupos y federaciones representantes del pueblo afrochoteño.
8-Organización de ferias y eventos turísticos.	8-Desinterés en continuar desarrollando actividades turísticas.
9-Conformación de paquetes turísticos aprovechando los recursos culturales y naturales de la zona.	
10- Programas de vinculación de universidades de la provincia, el país y del extranjero.	
11- Colaboración por parte del Gobierno provincial de Imbabura.	
12-Cercanía a establecimientos turísticos de la zona.	
13-Afluencia de turistas.	
14-Alianzas estratégicas con ONGs.	
15-Trabajar con agencias turísticas.	

Fuente: Elaboración propia

Considerando las condiciones internas y externas del emprendimiento se identifican diferentes estrategias

Tabla 29: Matriz de Estrategias

MATRIZ DE ESTRATEGIAS ASOCIACIÓN COMUNITARIA DOÑA EVITA	
Estrategias FO	Estrategias DO
<ul style="list-style-type: none"> -Participar en eventos culturales que permita promocionar al emprendimiento. -Crear paquetes turísticos que permitan aprovechar las características paisajísticas y climáticas del sector para agencias de viaje y universidades extranjeras. -Desarrollar capacitaciones en convenio con ONG's, estudiantes de vinculación para mejorar los procesos de gestión de calidad. -Con la oferta diversificada, los recursos naturales y culturales que posee y la declaratoria de Imbabura como Geoparque, desarrollar la promoción de la comunidad dirigida al flujo turístico en la vía Ibarra- Tulcán y también mediante Ferias locales y provinciales. -Organizar ferias y eventos turísticos con el apoyo de ONGs y el Gobierno provincial de Imbabura. -Elaborar paquetes en colaboración con agencias de viajes en los que se 	<ul style="list-style-type: none"> -Diseñar un manual de calidad turística. -Promover un plan de incentivos para la motivación de socios que fomente la aplicación de estándares de calidad, cumplimiento de requisitos normados y favorezca la adecuación de viviendas para la prestación de servicios. -Implementar un plan para la conservación ambiental y protección de espacios turísticos. -Desarrollar un proyecto en convenio con las instituciones y organizaciones del territorio que permita salvaguardar la identidad afroecuatoriana y promover la actividad turística. -Crear un plan de contingencia para la seguridad de la comunidad y visitantes.

Fuente: Elaboración propia

incluyan establecimientos turísticos cercanos y ofertarlos a personas de Ibarra considerando su cercanía.

Estrategias DA

- Implementar instrumentos de control de visitas conjuntamente estudiantes de vinculación y prestadoras de servicios.
- Elaborar proyectos que permitan obtener recursos para la obtención de un predio propio y posterior creación de infraestructura adecuada para la prestación de servicios.
- Desarrollar de manera conjunta con estudiantes y socios materiales que contengan información de flora y fauna del lugar.

Estrategias FA

- Diseñar un plan de capacitaciones que ayuden a los socios en la elaboración de proyectos para solicitar apoyo en instituciones locales.
 - Elaborar un plan de contingencia que permita conocer cómo actuar frente a hechos violentos, fenómenos naturales, otros.
 - Implementar información turística e implementos de seguridad en todas las viviendas y sitios de aglutinamiento de la asociación.
-

4.2. Priorización y selección de la estrategia a implementar.

En la identificación de estrategias para mejorar la prestación de servicios turísticos ofertados en las comunidades en estudio, se determinó necesaria la elaboración de un manual de calidad, como estrategia de desarrollo y fortalecimiento de los emprendimientos considerando que las debilidades se reduzcan aprovechando las oportunidades.

El manual consta de aspectos que permiten estandarizar procesos, y encamina a la prestación de servicios con altos estándares de calidad, pero que sea de fácil entendimiento para los socios de los emprendimientos. Mismo que consta de las siguientes partes:

1. Introducción
2. Alcance del manual
3. Política de calidad
4. Misión
5. Visión
6. Objetivos de la institución
7. Valores
8. Estructura Organizacional
9. Descripción de funciones
10. Mapa de procesos
11. Descripción de los procesos
12. Flujograma de actividades
13. Descripción de procesos

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Según los datos obtenidos de las entrevistas, tanto de representantes de organizaciones locales, autoridades y emprendimientos en estudio, se estableció que la actividad turística en las comunidades afroecuatorianas de la parroquia de Ambuquí; presenta varias dificultades que obstaculizan su normal funcionamiento, tales como: carencia de recursos económicos, reducido apoyo y compromiso de autoridades, desinterés de comuneros, disminución de prácticas culturales, problemáticas sociales, incumplimiento de normativas, entre otras. Sin embargo se desarrollan actividades turísticas, que de cierta forma dinamizan la economía del sector y permiten el impulso de aspectos ambientales, sociales y culturales que favorecen a la comunidad.

Respecto a la evaluación de calidad de cada uno de los emprendimientos turísticos comunitarios de la parroquia Ambuquí, se determinó que la mayor problemática se centra en la infraestructura y aspectos físicos, dado que las brechas existentes en comparación a requisitos mínimos de normativas de calidad son altas, reflejado a través de los siguientes resultados:

La Asociación comunitaria Aroma Caliente, presenta una calificación de 265 sobre 342; la Asociación de Hospederías Comunitarias Doña Evita, presenta una calificación de 242 sobre 342 y el emprendimiento Artesanías Coangue una calificación de 62 sobre 74; con brechas del 29,24%, 22,51% y 16,22% respectivamente. Con estos datos se deduce que el emprendimiento con más limitaciones físicas y de infraestructura es la Asociación de Hospederías Comunitarias Doña Evita.

El grado de satisfacción de quienes visitan los emprendimientos turísticos comunitarios afroecuatorianos de la parroquia de Ambuquí, en los servicios de danza, alimentación, guianza, hospedaje y artesanías, la calificación obtenida en promedio fue de: excelente 75%, muy bueno 21% y bueno 4%, evidenciando un alto grado de satisfacción.

Con la finalidad de mejorar y fortalecer los establecimientos turísticos se diseñó tres manuales de calidad con los cuales se pretende estandarizar los procesos para incrementar el nivel de satisfacción de las necesidades y expectativas de los turistas; así como los beneficios de los socios de cada emprendimiento y las comunidades en general.

Recomendaciones

Es necesario que las instituciones gubernamentales y organizaciones locales trabajen de manera conjunta en la elaboración de paquetes y alternativas turísticas, con los emprendedores locales, con el afán de encaminar el accionar turístico comunitario al cumplimiento de estándares de calidad, satisfacción de clientes y desarrollo local.

Los emprendimientos turísticos comunitarios pueden considerar la búsqueda de recursos económicos, mediante la participación en fondos concursables y el desarrollo de proyectos que permitan implementar un plan de mejoramiento turístico que comprenda la adecuación de la infraestructura e implementación de ambientes destinados a la actividad turística en las comunidades, de acuerdo a los parámetros establecidos por la normativa pertinente.

En cuanto a los niveles de satisfacción de quienes visitan los emprendimientos turísticos comunitarios, aun cuando son altos en el nivel de excelente es indispensable concentrarse en el mejoramiento constante de los servicios en general con el afán de satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes.

El manual de calidad debe ser aplicado por los emprendimientos turísticos comunitarios en cada uno de los servicios ofertados, y promover el fortalecimiento del compromiso de los socios mediante la participación en talleres con temáticas de trabajo colectivo, con el objetivo de desarrollar un trabajo conjunto encaminado a la gestión turística de calidad.

Glosario de términos

1. **Calidad total:** filosofía de gestión empresarial basada en la calidad a nivel de toda la empresa, su organización y el equipo humano que lo compone. (Cuatrecasas.L.; González, 2017).
2. **Calidad:** Es la totalidad de los rasgos y características de un producto o servicio que se sustenta en su habilidad para satisfacer las necesidades y expectativas del cliente, y cumplir con las especificaciones con la que fue diseñado. (Philip B. Crosby, 2015).
3. **Clientes:** Un cliente se define como un consumidor que reitera la compra de los productos / servicio que las empresas ofrecen. (Vivas.G, 2010).
4. **Desarrollo comunitario:** un método de intervención que incorpora a todos los agentes que conforman la comunidad, estableciendo procesos de participación y articulación entre la población y las instituciones. (Camacho. J, 2013).
5. **Emprendimiento:** proviene de la palabra francesa *Entreprendre* que significa “Hacer algo” y que fue usado en la edad media para “una persona que es activa, que consigue las cosas haciéndola”. (Arias. M; Perez.R, 2014).
6. **Estrategias:** se denomina de esta manera a la esperanza, sueño o ilusión de realizar o cumplir un determinado propósito. (Porto.J, 2012).
7. **Excelencia:** es ejercer un liderazgo con capacidad de visión que sirva de inspiración a los demás y que, además, sea coherente en toda la organización. (EFQM, 2013).
8. **Expectativas:** es la esperanza de realizar o conseguir algo. Posibilidad razonable de que algo suceda. (Real Academia de la Lengua,2018).

9. **Gestión de la calidad:** se denomina sistema de gestión de calidad al mecanismo operativo de una organización para optimizar sus procesos. (Porto.J, 2012).
10. **Mejora continua:** es una metodología para lograr el mejoramiento en los procesos, alcanzando cada vez patrones más elevados. (Chahin,2012).
11. **Servicios:** son las actividades que intentan satisfacer las necesidades de los clientes. (Raffino. M, 2019). 13.
12. **Sistemas de gestión de calidad:** es, ante todo, el resultado de acciones conjuntas que una empresa u organización pone en marcha para la mejora de sus procesos. (ISO, 2015).
13. **Turistas:** Cualquier persona que viaja a un lugar diferente al de su residencia habitual, que se queda por lo menos una noche en el lugar que visita y cuyo principal motivo de viaje es el ocio, descanso, ocupación del tiempo libre, peregrinaciones, salud, u otra diferente a una actividad en el lugar de destino. (FONTUR, 2012).

BIBLIOGRAFÍA

Andrade, M. (s/f). *Sistema de Gestión de Calidad Turística San Martín de los Andes*. Neuquén. Universidad de la Plata.

Andrade, S. (2017) EL RETO DE LA INTERCULTURALIDAD: Interculturalidad, plurinacionalidad y ciencias sociales en el Ecuador. Recuperado de <http://cuadernosdeantropologia-puce.edu.ec/index.php/antropologia/article/view/101/86>

Asamblea Constituyente del Ecuador (2008) *Constitución de la República del Ecuador* Quito-Ecuador.

Benítez, N. Albuja, J. Tapia, G. (2014). Retrospectiva, visibilización y revalorización de la herencia cultural del pueblo afro y afroecuatoriano, a través del turismo comunitario para el buen vivir. *Revista Interamericana de Ambiente y Turismo*. Vol. 10. p. 166-180. Recuperado de <http://riat.utralca.cl/index.php/test/article/viewFile/293/pdf>

Cárdenas, F. (2016). *Producto Turístico para el siglo XXI*. México: Editorial Trillas.

Carrasco, S. (2013). *Procesos de gestión de calidad en hostelería y turismo*. Paraninfo ediciones. España.

Cevallos, M (2015) *Plan de desarrollo y ordenamiento territorial PDOT, de la parroquia Ambuquí 2015 – 2019*. Imbabura Ecuador.

Chávez, A & Polanco, D. (2018). *Turismo y patrimonio cultural inmaterial: desafío de revitalización y salvaguarda*. Recuperado de <http://cuadernosdeantropologia-puce.edu.ec/index.php/antropologia/article/view/139/116>

De la Puente, M. (2015). Dinámica del turismo de salud internacional: una aproximación cuantitativa. Dimensión Empresarial. Recuperado de http://ojs.uac.edu.co/index.php/dimensionempresarial/article/viewFile/534/pdf_18

Fonseca, J; Muñoz, N; Cleves, J. (2015). *El sistema de gestión de calidad: elemento para la competitividad y la sostenibilidad de la producción agropecuaria colombiana*. Revista de Investigación Agraria y Ambiental. Colombia.

García, C. (2016). *TURISMO COMUNITARIO EN ECUADOR: ¿QUO VADIS?* FLACSO. Salamanca España. Recuperado de <http://www.scielo.org.ar/pdf/eypt/v25n4/v25n4a11.pdf>.

González, L; Carmona, M; Rivas, M (2008). *Guía para la medición directa de la satisfacción de los clientes*. EGONDI artes gráficas.

Herrero, L. Sanz, M. González, I. Sanz, J. (2018). Economía de la Cultura en Castilla y León: Turismo Cultural y Museos. España. Recuperado de <http://revistas.uach.cl/pdf/gestur/n3/art05.pdf>

Isaza, A. (2018). *Control interno y sistema de gestión de calidad 3ra Edición*. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.

Maldonado, A; Benítez, N y Rhea, S. (2016). *Estandarización de la calidad turística en los emprendimientos de Salinas - Ibarra*, Revista Turydes: Turismo y Desarrollo. Recuperado de <http://www.eumed.net/rev/turydes/20/salinas.html>

Ministerio de Cultura del Ecuador (2009) *Gestión cultural hacer posible un sueño comunitario*. Colección cuadernos. Quito-Ecuador.

Orgaz, F; Cañero, P. (2015). *Ecoturismo en comunidades rurales: análisis de los impactos negativos para la población local*. Recuperado de <file:///C:/Users/Victoria/Downloads/Dialnet-EcoturismoEnComunidadesRurales-5392378.pdf>.

Plataforma profesional de investigación jurídica (2010). *Código orgánico de organización territorial, COOTAD* Lexis Finder. Recuperado de <http://www.lexis.com.ec/wp-content/uploads/2018/07/LI-CODIGO-ORGANICO-DE-ORGANIZACION-TERRITORIAL-COOTAD.pdf>

Rosales, J. (2016). El Turismo comunitario llega a El Chota. *El Comercio*. Recuperado de <https://www.elcomercio.com/tendencias/chota-imbabura-afroecuatorianos-turismocomunitario-intercultural.html>. 03/01/19.

Roux Fanny. 2013. Turismo comunitario ecuatoriano, conservación ambiental y defensa de los territorios. Federación Plurinacional de Turismo Comunitario del Ecuador (FEPTCE). Ecuador. Quito.
Recuperado de: <https://scholar.google.es/scholar?hl=sdt=0%2C5&asylo=2015q=Centros+de+turismo+comunitario+&btnG=>

Schmidt, J. (2014). *La comunicación Intercultural el desafío de la comunicación entre dos culturas*. Herstellung und Verlag. Alemania. Recuperado de <https://books.google.com.ec/books?id=qExiAwAAQBAJ&pg=PA29&dq=q+ue+es+cultura&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwjQpZ6ji9DfAhXpQd8KHSArB7YQ6AEISTAG#v=onepage&q&f=false>

Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo – Senplades. (2017). *Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021*. Quito- Ecuador.

Recuperado de

<https://observatorioplanificacion.cepal.org/sites/default/files/plan/files/EcuadorPlanNacionalTodaUnaVida20172021.pdf>

Secretaría Nacional de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación ciudadana (2012) *Plurinacionalidad, Interculturalidad y Territorio- plurinacionalidad, interculturalidad y gestión territorial*. ISBN impresiones. Quito-Ecuador.

Tobón, S. y Tobón, N. (2013). “Turismo religioso: fenómeno social y económico”, en *Anuario Turismo y Sociedad*, vol. XIV. Recuperado de <file:///C:/Users/Victoria/Downloads/3724-Texto%20del%20art%C3%ADculo-13972-1-g10-20140508.pdf>

ANEXOS

Anexo 1 Encuesta a Turistas - Área de alimentación

ENCUESTA DIRIGIDA A TURISTAS - ÁREA DE ALIMENTACIÓN

Señale con una X, según su criterio los siguientes aspectos dentro del área de alimentación:

1. Género:

Femenino Masculino GLBTI

2. Lugar de procedencia

Nacional Provincia _____

Extranjero País _____

3. ¿Cuál es su opinión sobre la comodidad de los muebles del restaurante?

Excelente Muy Bueno Bueno Regular Malo

4. ¿Cuál es su opinión sobre las instalaciones del restaurante?

Excelente Muy Bueno Bueno Regular Malo

5. ¿Cuál es su opinión sobre el estado de manteles, cubiertos, vajilla?

Excelente Muy Bueno Bueno Regular Malo

6. ¿Cuál es su opinión sobre limpieza e higiene dentro y fuera de las instalaciones?

Excelente Muy Bueno Bueno Regular Malo

7. ¿Cuál es su opinión sobre la limpieza y estado del baño?

Excelente Muy Bueno Bueno Regular Malo

8. ¿Cuál es su opinión sobre el menú ofertado?

Excelente Muy Bueno Bueno Regular Malo

9. ¿Cuál es su opinión sobre actitud del personal que le atendió?

Excelente Muy Bueno Bueno Regular Malo

10. ¿Cuál es su opinión sobre la relación entre el precio y calidad del servicio?

Excelente Muy Bueno Bueno Regular Malo

11. Antes de su visita a los emprendimientos turísticos comunitarios de la parroquia de Ambuquí ¿Qué información recibió?

Suficiente Insuficiente No obtuvo información

12. ¿Cuáles fueron sus expectativas, previo al servicio de alimentación?

Altas Moderadas Bajas

13. ¿De forma general cómo califica usted la atención recibida antes, durante y después del servicio de alimentación?

Excelente Muy Bueno Bueno Regular Malo

15. ¿Entonces con la respuesta de la pregunta anterior, considera que se logró cumplir con sus expectativas?

Sí No

16. ¿Cuál sería su recomendación para mejorar la calidad del servicio de alimentación?

—

¡Gracias!

Anexo 2 Encuesta a Turistas – Taller de artesanías

ENCUESTA DIRIGIDA A TURISTAS – TALLER DE ARTESANÍAS

Señale con una X, según su criterio los siguientes aspectos dentro del taller de artesanías:

1. Género:

Femenino Masculino GLBTI

2. Lugar de procedencia

Nacional Provincia

Extranjero País

3. ¿Cuál es su opinión de la información brindada?

Excelente Muy Bueno Bueno Regular Malo

4. ¿Cuál es su opinión de la actitud del personal en el sitio?

Excelente Muy Bueno Bueno Regular Malo

5. ¿Cuál es su opinión sobre la presentación del personal?

Excelente Muy Bueno Bueno Regular Malo

6. ¿Cuál es su opinión acerca de la exposición de las artesanías?

Excelente Muy Bueno Bueno Regular Malo

7. ¿Cuál es su opinión sobre la calidad de las artesanías?

Excelente Muy Bueno Bueno Regular Malo

8. ¿Cuál es su opinión sobre la infraestructura para presentación de artesanías?

Excelente Muy Bueno Bueno Regular Malo

9. ¿Cuál es su opinión sobre la variedad de las artesanías?

Excelente Muy Bueno Bueno Regular Malo

10. ¿Cuál es su opinión sobre el precio de las artesanías?

Excelente Muy Bueno Bueno Regular Malo

11. Antes de su visita a los emprendimientos turísticos comunitarios de la parroquia de Ambuquí ¿Qué información recibió?

Suficiente Insuficiente No obtuvo información

12. ¿Cuáles fueron sus expectativas, previo a la visita del taller de artesanías?

Altas Moderadas Bajas

13. ¿De forma general cómo califica usted la atención recibida antes, durante y después en el taller de artesanías?

Excelente Muy Bueno Bueno Regular Malo

14. ¿Entonces con la respuesta de la pregunta anterior, considera que se logró cumplir con sus expectativas?

Sí No

15. ¿Cuál sería su recomendación para mejorar la calidad en el taller de artesanías?

¡Gracias!

Objetivo: La presente encuesta tiene el objetivo de recabar información acerca de los niveles de Gestión de Calidad, en los emprendimientos turísticos comunitarios de la parroquia de Ambuquí.

Anexo 3 Encuesta a Turistas – Servicio de guianza

ENCUESTA DIRIGIDA A TURISTAS – SERVICIO DE GUIANZA

Señale con una X, según su criterio los siguientes aspectos dentro del servicio de guianza:

1. Género:

Femenino ____ Masculino ____ GLBTI ____

2. Lugar de procedencia

Nacional ____ Provincia _____
Extranjero ____ País _____

3. ¿Cuál es su opinión sobre la información brindada durante el recorrido?

Excelente ____ Muy Bueno ____ Bueno ____ Regular ____ Malo ____

4. ¿Cuál es su opinión sobre los conocimientos del guía local?

Excelente ____ Muy Bueno ____ Bueno ____ Regular ____ Malo ____

5. ¿Cuál es su opinión acerca de la presentación del guía local?

Excelente ____ Muy Bueno ____ Bueno ____ Regular ____ Malo ____

6. ¿Cuál es su opinión de los senderos y sitios visitados?

Excelente ____ Muy Bueno ____ Bueno ____ Regular ____ Malo ____

7. ¿Se sintió seguro durante el recorrido?

Excelente ____ Muy Bueno ____ Bueno ____ Regular ____ Malo ____

8. ¿Cuál es su opinión de la relación entre el precio y la calidad del servicio?

Excelente ____ Muy Bueno ____ Bueno ____ Regular ____ Malo ____

16. Antes de su vista a los emprendimientos turísticos comunitarios del valle de El Chota.

¿Qué información recibió?

Suficiente ____ Insuficiente ____ No obtuvo información ____

17. ¿De forma general cómo califica usted la atención recibida antes, durante y después del servicio de guianza?

Excelente ____ Muy Bueno ____ Bueno ____ Regular ____ Malo ____

18. ¿Entonces con la respuesta de la pregunta anterior, considera que se logró cumplir con sus expectativas?

Sí ____ No ____

19. ¿Cuál sería su recomendación para mejorar la calidad en el servicio de guianza?

¡Gracias!

Anexo 4 Encuesta a Turistas Servicio de Hospedaje

ENCUESTA DIRIGIDA A TURISTAS – SERVICIO DE HOSPEDAJE

Señale con una X, según su criterio los siguientes aspectos dentro del área de hospedaje:

1. Género:

Femenino ____ Masculino ____ GLBTI ____

2. Lugar de procedencia

Nacional ____ Provincia _____

Extranjero ____ País _____

3. ¿Cuál es su opinión acerca de la infraestructura del emprendimiento?

Excelente ____ Muy Bueno ____ Bueno ____ Regular ____ Malo ____

4. ¿Cuál es su opinión acerca de la comodidad de la cama y colchón?

Excelente ____ Muy Bueno ____ Bueno ____ Regular ____ Malo ____

5. ¿Cuál es su opinión del estado de sábanas, edredones, almohadas y cortinas es?

Excelente ____ Muy Bueno ____ Bueno ____ Regular ____ Malo ____

6. ¿Cuál es su opinión del estado de los muebles (armario, velador)?

Excelente ____ Muy Bueno ____ Bueno ____ Regular ____ Malo ____

7. ¿Cuál es su opinión sobre el espacio de la habitación?

Excelente ____ Muy Bueno ____ Bueno ____ Regular ____ Malo ____

8. ¿Cuál es su opinión de la limpieza de la habitación?

Excelente ____ Muy Bueno ____ Bueno ____ Regular ____ Malo ____

9. ¿Cuál es el estado del baño?

Excelente ____ Muy Bueno ____ Bueno ____ Regular ____ Malo ____

10. ¿Cuál es su opinión acerca del precio del servicio de hospedaje?

Excelente ____ Muy Bueno ____ Bueno ____ Regular ____ Malo ____

20. Antes de su vista a los emprendimientos turísticos comunitarios del valle de El Chota, la información recibida fue:

Suficiente ____ Insuficiente ____ No obtuvo información ____

21. ¿De forma general cómo califica usted la atención recibida antes, durante y después del servicio de hospedaje?

Excelente ____ Muy Bueno ____ Bueno ____ Regular ____ Malo ____

22. ¿Entonces con la respuesta de la pregunta anterior, considera que se logró cumplir con sus expectativas?

Sí ____ No ____

23. ¿Cuál sería su recomendación para mejorar la calidad en el servicio de hospedaje?

¡Gracias!

Anexo 5 Encuesta dirigida a turistas – Servicio de Danza

ENCUESTA DIRIGIDA A TURISTAS – SERVICIO DE DANZA

Señale con una X y conteste según corresponda los siguientes aspectos del servicio de danza:

1. Género:

Femenino ____ Masculino ____ GLBTI ____

2. Lugar de procedencia

Nacional ____ Provincia _____
Extranjero ____ País _____

3. Desde su punto de vista ¿Qué conocimiento tienen las personas a cargo de la danza?

Excelente ____ Muy Bueno ____ Bueno ____ Regular ____ Malo ____

4. ¿Cómo califica ud. la presentación del personal que realizó la danza?

Excelente ____ Muy Bueno ____ Bueno ____ Regular ____ Malo ____

5. ¿Cómo califica ud. la vestimenta utilizada en la presentación de danza?

Excelente ____ Muy Bueno ____ Bueno ____ Regular ____ Malo ____

6. ¿Cómo califica ud. la explicación brindada sobre la danza?

Excelente ____ Muy Bueno ____ Bueno ____ Regular ____ Malo ____

7. ¿Cuál es su opinión acerca del espacio en el que se desarrolló la danza?

Excelente ____ Muy Bueno ____ Bueno ____ Regular ____ Malo ____

8. ¿Cómo califica ud. la música utilizada para la presentación de danza?

Excelente ____ Muy Bueno ____ Bueno ____ Regular ____ Malo ____

9. ¿Es adecuado el precio cancelado por la presentación de danza?

Excelente ____ Muy Bueno ____ Bueno ____ Regular ____ Malo ____

10. Antes de su vista a los emprendimientos turísticos comunitarios de la parroquia de Ambuquí, ¿Qué información recibió?

Suficiente ____ Insuficiente ____ No obtuvo información ____

11. ¿Cree ud. que la presentación de danza fue de calidad?

Sí ____ No ____

12. ¿Qué expectativas tuvo usted previo a la obtención del servicio de danza?

Altas ____ Moderadas ____ Bajas ____

13. ¿De forma general cómo califica usted la atención recibida antes, durante y después del servicio de guianza?

Excelente ____ Muy Bueno ____ Bueno ____ Regular ____ Malo ____

14. ¿Entonces con la respuesta de la pregunta anterior, considera que se logró cumplir con sus expectativas?

Sí ____ No ____

15. ¿Cuál sería su recomendación para mejorar la calidad en el servicio de guianza?

¡Gracias!

Anexo 6 Encuesta a prestadores del servicio turístico

1. ¿Hace que tiempo forma parte del emprendimiento?

2. ¿Han participado de capacitaciones en temas relacionados con el turismo?

Sí ____ No ____

3. ¿En sus últimas capacitaciones que temas se abordaron?

4. ¿Su emprendimiento ha recibido apoyo de alguna entidad pública o privada?

Institución/Organización	Acción realizada	Resultados
--------------------------	------------------	------------

5. ¿Laboralmente ha estado vinculada con actividades turísticas?

Sí ____ ¿Dónde?

No ____ ¿Por qué?

4. ¿Cuáles considera son las principales debilidades de su emprendimiento?

Señale tres opciones.

Débil compromiso de socias	_____
Falta de apoyo de entidades públicas y representantes comunitarios	_____
Inadecuada Infraestructura	_____
Falta de infraestructura e implementos	_____
Reducidos ingresos	_____
Falta de gestión y organización interna	_____
Otros:	_____

5. ¿Qué acciones considera necesario realizar para mejorar el servicio turístico que brinda?

Anexo 7 Entrevista a entidades públicas y privadas

Nombre de entrevistado/a _____
Cargo _____

1. ¿Conoce sobre los servicios turísticos comunitarios de Chota, Carpuela y Juncal y quienes lo realizan?
2. ¿Cuál es la importancia sobre el fomento turístico en comunidades afroecuatorianas de la parroquia de Ambuquí?
3. ¿Cree usted que se cumple con los estándares de calidad requeridos en los servicios turísticos comunitarios del sector?
4. ¿Cuáles han sido los aportes brindados desde esta institución u organización al turismo en este sector?
5. ¿Considera usted que la presencia de emprendimientos comunitarios turísticos favorecen al desarrollo de la localidad? (si / no / porque)
6. ¿Según su criterio que deben hacer los emprendimientos para mejorar los servicios turísticos?
7. Su institución u organización que tiene planificado para mejorar la calidad del servicio turístico de las comunidades afroecuatorianas de Ambuquí.

Aplica para: GAD provincial, GAD Cantonal, GAD parroquial, Cabildo de comunidades, Ministerio de Turismo, Red de jóvenes, FECONIC, FEPP, Fundación Piel Negra.

Anexo 8 Entrevista a representante de emprendimientos

**Nombre de
entrevistado/a** _____
Cargo _____

1. ¿Cuántas personas conforman el emprendimiento?
2. ¿Cuántas personas son beneficiarias directas con el emprendimiento?
3. ¿Conoce acerca de las normas de calidad que rigen a los emprendimientos comunitarios en el país?
4. ¿Ha participado de algún evento informativo enfocado al mejoramiento de la calidad de servicios turísticos? (Si/ No ¿Cuáles?)
5. ¿Han recibido apoyo de entidades públicas o privadas para mejorar la calidad de los servicios turísticos?
6. ¿Cuáles han sido las instituciones y qué beneficios han obtenido?
7. ¿Existen parámetros dentro de la organización para medir la calidad de los servicios ofertados? En caso de responder positivamente ¿Cuáles son?
8. Su emprendimiento está dispuesto a implementar estrategias para mejorar la calidad de los servicios turísticos.
9. ¿La organización posee un manual de calidad turística? ¿Quién lo realizó?

Anexo 9 Ficha de observación

ALOJAMIENTOS COLECTIVOS y HOSPEDERÍAS COMUNITARIAS

INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO				
1	ASPECTOS GENERALES	SI	NO	PO
1.1	El alojamiento está en buen estado de conservación y mantenimiento			3
1.2	La pintura y el barniz están en buen estado			2
1.3	Se evita en lo posible el cemento. Sustituyendo o cubriendo con madera, grava, laja o empedrado.			1
1.4	Si el techo está pintado, este armoniza con el ambiente			1
1.5	Suficiente ventilación natural. Preferible dejar aberturas en la parte alta para la circulación del aire caliente.			2
1.6	Buenos espacios y distribución de la casa			2
1.7	Limpieza en el entorno del alojamiento			3
1.8	Posee jardines en buen estado			3
1.9	Posee área de parqueadero			1
1.10	Posee ranflas para personas con discapacidad			2
1.11	Hay suficientes basureros			2
1.12	Hay suficiente señalética interna			2
1.13	Hay área de recepción			2
1.14	Hay suficiente señalización que indica cómo llegar al alojamiento			1
2	HABITACIONES	SI	NO	
2.1	Los cuartos son de tamaño suficiente y confortables			3
2.2	Cubierta o techo en buen estado			2
2.3	Están decoradas con artesanías típicas, cuadros sobre la zona y los recursos naturales. Se utilizan elementos naturales y culturales para la decoración.			1
2.4	Pintura y barniz en buen estado			2
2.5	Los cuartos cuentan con ventanas con suficiente iluminación			3
2.6	Las cobijas se encuentran en buen estado			2
2.7	Los colchones son suficientemente cómodos y aptos			3
2.8	Evita luces fluorescentes.			1
2.9	Se cuenta con camas en buen estado			3
2.10	Se cuenta con ganchos y estantes para colgar la ropa.			1
2.11	Se cuenta con closet o guardaropa			1
2.12	Hay mesita con silla			1
2.13	Hay basureros			1
2.14	Hay rodapie de cama.			1
2.15	Hay lámparas			2

2.16	Hay veladores			2
2.17	Evitan los materiales sintéticos en cortinas y sábanas.			1
2.18	Las ventanas tienen cedazo o malla para evitar ingreso de insectos			2
2.19	El piso se encuentra en buenas condiciones			3
2.20	Las instalaciones eléctricas están cubiertas			2
2.21	Están funcionando los tomacorrientes			1
2.22	Están funcionando los interruptores correctamente			2
2.23	Las habitaciones están numeradas o nombradas			1
2.24	Evita malos olores			3
2.25	Las puertas de las habitaciones tienen cerraduras con llave			3
3	BAÑOS PARA HUÉSPEDES	SI	NO	
3.1	Se cuenta al menos con un baño para cada 5 personas			3
3.2	El tamaño del baño es suficiente			3
3.3	El cabezal de la ducha está a una altura de al menos a 1.90 m.			2
3.4	Se cuenta con agua caliente para la ducha.			3
3.5	Las griferías de agua caliente están bien conectadas y sin fugas			2
3.6	Las duchas cuentan con cortinas			2
3.7	Las paredes están revestidas con azulejos			3
3.8	Se cuenta con agua permanente y suficiente			3
3.9	Los sanitarios y el baño están limpios y sin moho			3
3.10	Se cuenta con toalla para cada huésped			3
3.11	Tiene seguridad en la puerta			3
3.12	Se cuenta con desagües			1
3.13	Previene filtraciones o humedad			2
3.14	Funciona el sistema de agua del inodoro			3
3.15	Se encuentra en buen estado el techo o tumbado del baño			1
3.16	Cuenta con papel higiénico			2
3.17	Se prende el foco			1
3.18	Se cuenta con lavabo.			2
3.19	Se cuenta con bañera o tina.			1
3.20	Se cuenta con espejo.			1
3.21	Se cuenta con jabonera para la ducha.			1
3.22	Se cuenta con toallero			1
3.23	Se cuenta con basurero			1
3.24	Se cuenta con rodapié para la ducha.			3
3.25	Se dispone de shampoo			1
3.26	Se dispone de jabón para cada huésped			2
3.27	Evita malos olores			3

4	COCINA	SI	NO	
4.1	La ventilación es adecuada, se evita la acumulación de humo, calor y olores			3
4.2	Evita malos olores			3
4.3	Las áreas de cocina están limpias y desinfectadas			3
4.4	Posee cocina industrial			2
4.5	Se cuenta con suficientes utensilios para cocinar			2
4.6	Los utensilios se encuentran limpios y desinfectados			3
4.7	Hay fregadero o lavabo en la cocina			3
4.8	Se cuenta con refrigeradora.			3
4.9	Hay una bodega ó alacena donde guardar bien los alimentos			2
4.10	La pared está revestida con azulejo en el área de fregadero y preparación de alimentos.			3
4.11	La cocina cuenta con una lámina de acero inoxidable o aluminio en su parte posterior para facilitar la limpieza			1
4.12	La mesa de cocina es de una superficie facil de limpiar.			3
4.13	Se cuenta con una campana para la extracción de olores y grasas			2
4.14	Posee suficientes implementos eléctricos de cocina (batidora-licuadora-etc)			2
4.15	Se dispone de agua permanentemente			3
4.16	Hay suficientes mesones para trabajar			2
4.17	Hay suficientes basureros			1
4.18	Se cuenta con un piso en buenas condiciones			2
4.19	Se cuenta con un techo o tumbado adecuado			2
4.20	Funcionan sus instalaciones eléctricas, tomacorrientes e interruptor.			3
4.21	Se evita la presencia de cucarachas y plagas			3
5	RESTAURANTE	SI	NO	
5.1	Los azucareros, ajiceros, saleros, etc. están bien limpios y se rellenan siempre que se encuentran a la mitad			1
5.2	Se dispone de vajilla adecuada			2
5.3	Se dispone de cubertería adecuada			2
5.4	Se dispone de mantelería adecuada			2
5.5	El área de comedor es suficientemente amplio.			2
5.6	El área de comedor es suficientemente iluminado			2
5.7	El área de comedor es suficientemente ventilado			2
5.8	Se cuenta con sillas y mesas suficientes para todos los posibles clientes			2
5.9	Cuenta con baño el restaurante			2
5.10	Posee menú del día			1
5.11	Posee una decoración acorde al entorno			1
5.12	Posee carta			1
5.13	Se cuenta con un piso en buenas condiciones			1

5.14	El área de comedor guarda limpieza			3
5.15	Se cuenta con un techo o tumbado adecuado			1
6	ÁREAS DE DESCANSO	SI	NO	
6.1	Se cuenta con infraestructura adecuada para lectura y esparcimiento.			2
6.2	Se cuenta con libros y juegos de mesa.			2
6.3	En las áreas de descanso hay suficientes sillas para todos los posibles clientes			2
6.4	Se cuenta con hamacas para los clientes			1
6.5	Se evitan los malos olores			3
6.6	Tiene áreas verdes			3
6.7	Se encuentra decorado con objetos tradicionales de la zona y artesanías			2
6.8	Por las noches hay entretenimiento			3
	o Lectura de cuentos/leyendas			
	o Música (guitarras)			
	o Poemas			
	o Juegos de mesa, naipes			
	o Cantos alrededor de fogatas			
6.9	Se cuenta con áreas para niños			2
6.10	Hay ventas de tarjetas postales, productos de la zona			2
6.11	Existen suficientes tachos de basura			2
6.12	Se utilizan especies frutales y con flores que sirven de alimento a animales silvestres			1
6.13	Se encuentran alejados los animales de corral			3
6.14	Se encuentran limpias las áreas de descanso			3
7	OPERACIÓN Y SERVICIO			
7.1	OPERACIÓN	SI	NO	
7.1.1	El Albergue tiene bien definidas las funciones de cada persona, la distribución de tareas y beneficios			3
7.1.2	La contabilidad y el pago de impuestos están al día			3
7.1.3	Se cuenta con un registro de ingresos y egresos.			3
7.1.4	Se cuenta con un libro de registro de entradas y salidas de huéspedes			3
7.1.5	Se dispone de un sistema de reservas de hospedaje y servicios			1
7.1.6	Existe un sistema de quejas y sugerencias y se da seguimiento a las mismas			1
7.2	ATENCIÓN Y SERVICIO	SI	NO	
7.2.1	Al menos una persona habla inglés			1
7.2.2	La persona encargada de atender al público está bien informada sobre la realidad ecológica del entorno, la cultura, los atractivos cercanos y es capaz de brindar información al turista			3
7.2.3	Los servicios se prestan de forma amable.			3
7.2.4	Los servicios se prestan de forma puntual			3

7.2.5	Los servicios se prestan de forma responsable			3
7.2.6	El personal se encuentra debidamente uniformado o identificado			2
7.3	ALIMENTACION Y BEBIDAS	SI	NO	
7.3.1	En la preparación de alimentos utilizan gorra y delantal.			3
7.3.2	Se utilizan productos frescos			3
7.3.3	Preferiblemente se consumen hortalizas y frutas producidas de forma orgánica de la zona			2
7.3.4	Evita productos procedentes de especies protegidas			3
7.3.5	Se reduce al mínimo el uso de envases plásticos desechables, en bebidas, leche, azúcar, mantequilla, mermelada, se trata de presentar en envases recargables			2
7.3.6	Los alimentos que así lo requieren son refrigerados adecuadamente (leche, mantequilla, carnes, pescados, etc.)			3
7.3.7	Se ofrece comida casera, tradicional de la zona			3
7.3.8	Se sirven alternativas de platos vegetarianos			1
7.3.9	Se evita el consumo de alimentos preparados el día anterior			3
7.3.10	Se utiliza agua hervida o clorada en las bebidas			3
7.3.11	Se desinfecta verduras, frutas, hortalizas antes de ser servidas.			3
7.4	INFORMACION	SI	NO	
7.4.1	Se cuenta con un inventario de los atractivos naturales y culturales cercanos, así como una base de datos mínima sobre biodiversidad			2
7.4.2	Esta publicado un listado de precios en alojamiento y restaurante			1
7.4.3	Tiene información al público sobre horarios de atención			2
7.4.4	Tiene información al público sobre reglas internas o conducta al interior			2
7.4.5	Está provisto de mapas de la zona con los atractivos turísticos y rutas de visita			2
7.4.6	Se cuenta con un listado de servicios y actividades varias que se ofrecen con horario y precios			2
7.4.7	Se informa sobre las medidas medioambientales y sobre como el visitante puede colaborar con ellas (ahorro de agua mediante menor frecuencia de lavado de toallas y sábanas, ahorro de electricidad, separación de desechos, donaciones económicas.			3
7.4.8	Se ofrecen libros, guías o revistas sobre conservación de los recursos naturales, aspectos de la región, etc.			2
7.5	SEGURIDAD	SI	NO	
7.5.1	Se cuenta con un botiquín de primeros auxilios			3
7.5.2	Se dispone de extintor de incendios			3
7.5.3	Al menos hay una persona con conocimientos mínimos de primeros auxilios y de seguridad			3
7.5.4	Se tiene a la vista los teléfonos de emergencias (médico, bomberos, policía) la ubicación de los sitios de emergencia y la distancia de los mismos			3
7.5.5	Existe información visible sobre cuáles son las zonas seguras y sobre qué hacer en caso de incendio, sismo o cualquier otra situación de emergencia.			3

7.5.6	Se cuenta con lámparas de emergencias (linterna).			1
7.6	ASPECTOS DE SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	SI	NO	
7.6.1	Se evita tener animales silvestres en cautiverio. (salvo en el caso de programas de rescate)			3
7.6.2	Se realizan actividades de educación ambiental para los visitantes y los pobladores de la zona			1
7.6.3	Se clasifican los desechos			3
7.6.4	Posee huertos agroecológicos			2
7.6.5	Se utiliza los desechos orgánicos en huertos			2
7.6.6	Se almacenan los productos reciclables para su posterior entrega			2

Anexo 10 Ficha de Observación

TALLERES ARTESANALES DEMOSTRATIVOS

1	ASPECTOS GENERALES	SI	NO	PO
1.1	El taller demostrativo está en buen estado de conservación y mantenimiento			3
1.2	La pintura y el barniz están en buen estado			2
1.3	Se evita en lo posible el cemento. Sustituyendo o cubriendo con madera, grava, laja o empedrado.			1
1.4	Si el techo está pintado, este armoniza con el ambiente			1
1.5	Suficiente ventilación natural. Preferible dejar aberturas en la parte alta para la circulación del aire caliente.			2
1.6	Limpieza en el entorno del taller			3
1.7	Posee ranflas para discapacitados			2
1.8	Hay suficientes basureros			2
1.9	Hay suficiente señalética interna			2
1.10	Hay un área lo suficientemente espaciosa para dar las explicaciones a los visitantes			2
1.11	Hay suficiente señalización que indica cómo llegar al taller			1
1.12	Los anfitriones se encuentran capacitados para dar las explicaciones a los visitantes			3
1.13	Se dispone de un guion con la información sobre las explicaciones que se realizarán y sobre el lugar de visita			1
2	ÁREA DE EXHIBICIÓN Y VENTA DE ARTESANÍAS	SI	NO	PO
2.1	Se mantiene la limpieza del lugar			3
2.2	Las artesanías están al alcance de los visitantes			1
2.3	Los productos cuentan con etiquetas indicando los precios			1
2.4	Se cuenta con las facilidades para exhibir los productos como anaquel, mostrador o vitrina			2
2.5	Se cuenta con suficientes basureros			1
3	BAÑOS PARA LOS CLIENTES	SI	NO	PO
3.1	Se cuenta al menos con un baño cerca o junto al taller demostrativo			3
3.2	El tamaño del baño es suficiente			3
3.3	Las griferías de agua están bien conectadas y sin fugas			2
3.4	Las paredes están revestidas con azulejos			3
3.5	Se cuenta con agua permanente y suficiente			3
3.6	Los sanitarios y el baño están limpios y sin moho			3
3.7	Tiene seguridad en la puerta			3
3.8	Se cuenta con desagües			1
3.9	Previene filtraciones o humedad			2
3.10	Funciona el sistema de agua del inodoro			3
3.11	Se encuentra en buen estado el techo o tumbado del baño			1

3.12	Cuenta con papel higiénico			2
3.13	Se prende el foco			1
3.14	Se cuenta con lavabo.			2
3.15	Se cuenta con espejo.			1
3.16	Se cuenta con dispensador de toallas desechables			3
3.17	Se cuenta con basurero			1
3.18	Se dispone de jabón			2
3.19	Evita malos olores			3

Anexo 11 Portada manual de calidad



