



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE RECURSOS NATURALES**  
**CARRERA TURISMO**

**IMPLEMENTACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS DE TURISMO  
SOSTENIBLE EN EL CENTRO DE TURISMO COMUNITARIO LA  
MOYA, CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO**

**Trabajo de Integración Curricular**

Tipo: Proyecto Técnico

Presentado para optar al grado académico de:

**LICENCIADO EN TURISMO**

**AUTOR:** MARLO EFREN SAMANIEGO RODRÍGUEZ

**DIRECTORA:** Ing. NANCY PATRICIA TIERRA TIERRA, MSc.

Riobamba – Ecuador

2023

© 2023, Marlo Efrén Samaniego Rodríguez

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor.

Yo, Marlo Efrén Samaniego Rodríguez, declaro que el presente Trabajo de Integración Curricular es de mi autoría y los resultados del mismo son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

Como autor asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este Trabajo de Integración Curricular; el patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 01 de junio de 2023



**Marlo Efrén Samaniego Rodríguez**

**C.I: 0603795006**

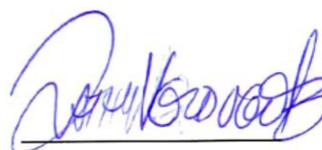
**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE RECURSOS NATURALES**  
**CARRERA TURISMO**

El Tribunal del Trabajo de Integración Curricular certifica que: El Trabajo de Integración Curricular; Tipo: Proyecto Técnico, **IMPLEMENTACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS DE TURISMO SOSTENIBLE EN EL CENTRO DE TURISMO COMUNITARIO LA MOYA, CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO**, realizado por el señor: **MARLO EFREN SAMANIEGO RODRÍGUEZ**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del Trabajo de Integración Curricular, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

**FIRMA**

**FECHA**

Ing. Catalina Margarita Verdugo Bernal, MSc.



2023-06-01

**PRESIDENTE DEL TRIBUNAL**

Ing. Nancy Patricia Tierra Tierra, MSc.



2023-06-01

**DIRECTORA DEL TRABAJO DE  
INTEGRACIÓN CURRICULAR**

Ing. Claudia Patricia Maldonado Erazo, MSc



2023-06-01

**ASESORA DEL TRIBUNAL DE  
INTEGRACIÓN CURRICULAR**

## **DEDICATORIA**

Dedico esta tesis a Dios y a mis seres queridos quienes han brindado de manera incondicional su apoyo en este proceso, a mi madre por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años y a mis seres queridos por estar siempre presentes, acompañándome y por el apoyo moral, que me brindaron a lo largo de esta etapa, gracias por estar a mi lado para ahora verme lograr mis objetivos y que sé que estarán en este camino profesional que recién acaba de iniciar.

Marlo

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a quienes han permitido que mis logros se esclarezcan y esos que algún momento fueron sueños, hoy sean una realidad y este avance profesional se lo debo primero a Dios, a mi familia, a las personas que se han encontrado a mi lado a mi madre y los docentes que han guiado este camino de manera objetiva, les quedo muy agradecidos a todos.

**Marlo**

## ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	xi
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xii
ÍNDICE DE ABREVIATURAS.....	xiii
RESUMEN.....	xiv
SUMMARY.....	xv
INTRODUCCIÓN.....	1

### CAPÍTULO I

<b>1. DIAGNÓSTICO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>3</b>
1.1. Antecedentes.....	3
1.2. Planteamiento del problema.....	4
1.3. Justificación.....	4
1.4. Objetivos.....	5
1.4.1. <i>Objetivo general</i> .....	5
1.4.2. <i>Objetivos específicos</i> .....	5

### CAPÍTULO II

<b>2. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>6</b>
2.1. Turismo Comunitario.....	6
2.2. Características básicas o fundamentales del turismo comunitario.....	6
2.3. Centro de Turismo Comunitario.....	6
2.4. Calidad en el Turismo.....	7
2.5. Características de calidad.....	7
2.6. Certificaciones de calidad.....	9
2.6.1. <i>Certificación de calidad Q</i> .....	9
2.6.2. <i>Certificación del Turismo Sostenible Smart Voyager</i> .....	10
2.6.3. <i>Certificación internacional TourCert</i> .....	11
2.7. Buenas prácticas de turismo sostenible.....	12
2.8. Diagnostico situacional.....	12
2.8.1. <i>El macro ambiente o macro entorno</i> .....	12
2.8.2. <i>El micro entorno</i> .....	13

2.9.	Evaluación Ex - Ante .....	13
2.10.	Evaluación Ex - Post.....	14

### CAPÍTULO III

3.	MARCO METODOLÓGICO .....	15
----	--------------------------	----

### CAPÍTULO IV

4.	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	17
4.1.	Diagnostico situacional del Centro de Turismo Comunitario La Moya .....	17
4.1.1.	<i>Reseña histórica La Moya</i> .....	17
4.1.2.	<i>Descripción de la situación actual del área</i> .....	17
4.1.3.	<i>Organización administrativa y política</i> .....	18
4.1.4.	<i>Administración y manejo económico</i> .....	19
4.1.5.	<i>Ámbito socio-cultural de la comunidad</i> .....	20
4.1.6.	<i>Ámbito económico</i> .....	21
4.1.7.	<i>Análisis de la demanda</i> .....	21
4.1.8.	<i>Análisis de la oferta</i> .....	22
4.1.9.	<i>Análisis FODA</i> .....	25
4.2.	Evaluación ex – ante del nivel de cumplimiento de estándares mínimos de calidad exigidos por la norma TourCert.....	26
4.2.1.	<i>Análisis y validación de datos</i> .....	28
4.3.	Priorización e implementación las buenas prácticas de turismo sostenible que aporten al cumplimiento de estándares mínimos de calidad. ....	29
4.4.	Evaluación Ex – Post del nivel de cumplimiento de estándares mínimos de calidad exigidos por la norma TourCert.....	32
4.5.	Matriz comparativa de la evacuación de ex – Ante versus ex – Post del nivel de cumplimiento de estándares mínimos de calidad exigidos por la norma TourCert.. .....	34

### CAPÍTULO V

5.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	36
5.1.	Conclusiones.....	36
5.2.	Recomendaciones.....	37

**BIBLIOGRAFÍA**  
**ANEXOS**

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1-4:</b>	Diagnostico Situacional la Moya.....	18
<b>Tabla 2-4:</b>	Estadística de visitante .....	22
<b>Tabla 3-4:</b>	Servicios Generales La Moya.....	22
<b>Tabla 4-4:</b>	Senderos Interpretativos .....	23
<b>Tabla 5-4:</b>	Paquete del día.....	23
<b>Tabla 6-4:</b>	Paquete la Moya .....	24
<b>Tabla 7-4:</b>	Hieleros del Chimborazo.....	24
<b>Tabla 8-4:</b>	Paquete Puruhá .....	24
<b>Tabla 9-4:</b>	Paquete Artesanal .....	25
<b>Tabla 10-4:</b>	Paquete Moyano .....	25
<b>Tabla 11-4:</b>	FODA la Moya.....	25
<b>Tabla 12-4:</b>	Ex Ante La Moya .....	27
<b>Tabla 13-4:</b>	Ecomapeo .....	30
<b>Tabla 14-4:</b>	Programa de mejoras La Moya.....	31
<b>Tabla 15-4:</b>	Ex Post.....	33
<b>Tabla 16-4:</b>	Comparación ex ante y ex post.....	34

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

<b>Ilustración 1-4:</b>	Consejo Administrativo .....	19
<b>Ilustración 2-4:</b>	Socios de la Moya.....	19
<b>Ilustración 3-4:</b>	Ex Ante La Moya.....	28
<b>Ilustración 4-4:</b>	Ex Post La Moya.....	34
<b>Ilustración 5-4:</b>	Comparativa evaluación Ex Ante y Ex post La Moya.....	35

## **ÍNDICE DE ANEXOS**

- ANEXO A:** MANUAL DE OPERACIONES TURÍSTICA
- ANEXO B:** NORMATIVA LEGAL (ACTA DE LEGITIMIDAD)
- ANEXO C:** FORMATO DE REGISTRO DE VISITANTES
- ANEXO D:** SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES
- ANEXO E:** FICHA DE BIOSEGURIDAD
- ANEXO F:** FICHA DE BIOSEGURIDAD
- ANEXO G:** PLAN DE GESTIÓN DE RESIDUOS Y DESECHOS
- ANEXO H:** PLAN DE MARKETING LA MOYA
- ANEXO I:** HUMEDAD EN PAREDES DE LA COCINA
- ANEXO J:** MANEJO DE ALIMENTOS Y ÁREA FRÍA PREVIA A LA GUÍA GRÁFICA
- ANEXO K:** GUÍA GRAFICA PARA ORGANIZACIÓN DEL ÁREA FRÍA
- ANEXO L:** GUÍA GRAFICA PARA ORGANIZACIÓN DE ALIMENTOS AL AMBIENTE
- ANEXO M:** UNIFORMES
- ANEXO N:** MINGA GENERAL
- ANEXO O:** COLOCACIÓN RÓTULOS Y SEÑALÉTICA
- ANEXO P:** FLUJO GRAMA DE LIMPIEZA

## ÍNDICE DE ABREVIATURAS

- CTC:** Centro de Turismo Comunitario.
- FEPTCE:** Federación Plurinacional de Turismo Comunitario del Ecuador.
- SITURIN:** Plataforma del Sistema de Turismo Inteligente.
- MINTUR:** Ministerio de Turismo.
- SCTE:** Sistema de Calidad Turístico Español.
- ICTE:** Instituto para la Calidad Turística Española.
- RSE:** Responsabilidad Social Empresarial.

## RESUMEN

El objetivo de esta investigación fue la implementación de buenas prácticas de turismo sostenible en el Centro de Turismo Comunitario La Moya, Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, lo cual se realizó mediante método lógico deductivo; recopilando información primaria mediante la observación participativa e información secundaria de fuentes confiables. La investigación se ejecutó en cuatro etapas: en la primera etapa se realizó el diagnóstico situacional del centro turístico comunitario empleando la observación directa y analizando los datos y procesos históricos de la creación del CTC, en la segunda etapa se realizó la evaluación ex – ante de cumplimiento de calidad exigidos por la norma TourCert a través de los estándares mínimos de calidad exigidos por misma, en la tercera etapa se priorizaron y se implementaron las buenas prácticas de turismo sostenible en la cual se empleó como herramienta de recolección de datos se aplicó métodos de recolección de datos cualitativo y cuantitativo, tomando así los parámetros de la certificación TourCert. Como parte de este análisis se pusieron en consideración ciertos aspectos como el informe TourCert producto de Eco mapeo y la aplicación del Checklist y finalmente en la etapa cuatro se desarrolló la evaluación Ex-Post de los resultados de la implementación de las buenas prácticas de turismo sostenible, donde se observa que la evaluación Ex-ante alcanzó un porcentaje de cumplimiento del 51%, implementándose así 22 estándares de calidad por otra parte la evaluación Ex-post demuestra que la aplicación de buenas prácticas de turismo sostenible en el Centro de Turismo Comunitario La Moya reporto el 51% al 100% porcentaje suficiente para la obtención de la certificación de calidad TourCert. Recomendando así la comunidad trabajar con el auditor para verificar y mantener los estándares mínimos de calidad implementados.

**Palabras clave:** <TURISMO COMUNITARIO>, <TOURCERT>, <CERTIFICACIÓN>, <TURISMO SUSTENTABLE>, <BUENAS PRÁCTICAS>, <CALIDAD>.



1426-DBRA-UPT-2023

## **SUMMARY**

This research aimed at implementing good sustainable tourism practices in La Moya Community Tourism Center, Riobamba Canton, Chimborazo Province, which was carried out using a logical deductive method; gathering primary information through participatory observation and secondary information from reliable sources. The research was carried out in four stages: in the first stage, a situational diagnosis of the community tourism center was carried out using direct observation and analyzing the data and historical processes of the creation of the CTC. In the second stage, an ex-ante evaluation of quality compliance required by the TourCert norm was carried out through the minimum quality standards required by the same. In the third stage, the good practices of sustainable tourism were prioritized and implemented in which qualitative and quantitative data collection methods were applied as a data collection tool, thus taking the parameters of the TourCert certification. As part of this analysis, certain aspects were taken into consideration, such as the TourCert report resulting from Eco mapping and the application of the Checklist, and finally, in stage four, the Ex-Post evaluation of the good sustainable results of tourism practices was developed, where it is observed that the previous evaluation reached a percentage of compliance of 51% thus implementing 22 quality standards, but, the Ex-post evaluation shows that the application of good practices of sustainable tourism in the Community Tourism Center La Moya reported 51% to 100% percentage enough to get the TourCert quality certification. Thus recommending the community to work with the auditor to verify and maintain the minimum quality standards implemented.

**Keywords:** <COMMUNITY TOURISM>, <TOURCERT>, <CERTIFICATION>, <SUSTAINABLE TOURISM>, <GOOD PRACTICES>, <QUALITY>.



**Mgs. Cristina Chamorro O.**  
**DOCENTE INGLES TURISMO.**  
**0604237172**

## INTRODUCCIÓN

Con el transcurrir de las décadas, la actividad turística experimentó un gran cambio, así como también un continuo crecimiento, por lo que ha llegado a convertirse en uno de los sectores económicos de gran valor e importancia. El turismo se ha convertido en uno de los principales actores del comercio internacional, además de ser una de las principales fuentes de ingresos económicos de muchos países en proceso de desarrollo, pues esta era la perspectiva que se tenía antes de ser afectados por la pandemia mundial ( Organización Mundial del Turismo, 2022).

Por una parte, la guerra por la que atraviesa Ucrania contra Rusia genera nuevos retos al entorno económico y puede obstaculizar la recuperación y confianza a nivel mundial. Estos 2 países conjuntamente llegaron a representar el 3% del gasto mundial en turismo internacional en el año del 2020 y si el conflicto continuo, se estima que se llegará a perder al menos 14.000 millones de dólares en ingresos turísticos mundiales (Organización mundial de Turismo, 2022).

En Ecuador antes del COVID-19 la actividad de turismo estaba considerada como la tercera fuente de ingresos más importante, detrás de la producción de banano y del camarón, a mediados del mes de marzo del 2020 se declaró estado de emergencia sanitaria por la llegada del COVID-19, fue por este motivo que se paralizó y limitó la actividad productiva del país, cambiando la realidad económica del Ecuador y marcando fuertemente un antes y un después en todas las actividades turísticas del país, disminuyendo sus ingresos y afectándolo directamente.

Frente a esta nueva modalidad Ministerio de Turismo del Ecuador en conjunto con la Dirección de Inteligencia de Mercados, fueron emitiendo mensualmente boletines de acuerdo al análisis del impacto real de la pérdida de divisas extranjeras, considerando las medidas de restricción para protección de los ecuatorianos, como por ejemplo el cierre de fronteras y limitaciones de movilidad, medidas que se tomaron a partir de marzo 2020, las medidas de restricciones y prohibiciones mermaron poco a poco el número de turistas en el país (Dirección de Inteligencia de Mercados - Ministerio de Turismo, 2020).

Cuando se menciona el término de turismo comunitario en Ecuador se debe trazar una línea histórica iniciada desde los años 80 y se encuentra muy unida con el ecoturismo y desde año 2000 empieza el proceso para su legalización y reconocimiento oficial, además de su regulación y el crecimiento económico de esta actividad. De esta manera también se busca defender y conservar sus costumbres y tradiciones, por lo que la actividad de turismo sostenible brinda una rentabilidad justa y equitativa en los Centros de Turismo Comunitario

Al turismo comunitario se unen varias redes como actores de turismo, el Reglamento de Centros de Turismo Comunitario muestra la forma jurídica a través de la cual las comunidades organización adaptándose a las realidades del medio. Y finalmente se puede consolidar legalmente para comercializar su oferta (Universidad del Zulia, 2021).

El modelo de gestión del turismo comunitario desarrollado y operado por las mismas comunidades por un fin común en todo su territorio y es parte fundamental de una estrategia de mayor alcance para generar desarrollo local. En este sentido el turismo comunitario se desarrolla, opera y auto gestiona sobre sus territorios y aprovecha sus distintos recursos naturales y culturales. En el Ecuador la principal organización que fomenta el turismo comunitario es la FEPTCE Federación Plurinacional de Turismo Comunitario del Ecuador.

En la región andina es el segundo destino de mayor preferencia de turistas tanto nacionales como extranjeros pues les permite tener una experiencia distinta, de convivencia e interacción cultural bajo principios de sostenibilidad dando así un verdadero valor y reconocimiento al turismo comunitario como una importante estrategia para el desarrollo de los diversos pueblos y nacionalidades que coexisten en la región sierra (Santamaría, 2021).

A nivel del mercado se debe mencionar que existe una tendencia que se interesa por el modo de vida rural, y es así que se vuelve importante e indispensable apoyar los emprendimientos de turismo comunitario dotando de herramientas administrativas y capacidades que mejoren la gestión de sus emprendimientos, permitiendo mejorar su calidad de servicio y aumentar el flujo de turistas y visitantes que desean consumir sus servicios mediante adecuados canales de comercialización (Encalada, 2021).

## CAPÍTULO I

### 1. DIAGNÓSTICO DEL PROBLEMA

#### 1.1. Antecedentes

El auge del turismo comunitario es evidente y más en el Ecuador debido a la riqueza que brindan las diferentes comunidades del país, lamentablemente existen muchos autores que al momento piensan que este modelo de gestión aún carece de conceptos fuertes y concretos, es por ello que se han generado distintas propuestas conceptuales que podrían fortalecer al mismo en distintos aspectos, él se mismo aspectos que se deben considerar actualmente para que el turismo comunitario, pueda fortalecer de manera óptima en el Ecuador (Ministerio de Turismo, 2014).

La terminología de turismo comunitario debe tener presente que está sujeta a constante enriquecimiento esto debido a los nuevos aportes de las investigaciones que se han realizado tanto a nivel nacional como internacional. Por lo que el interés que existe al momento de realizar un estudio más profundo es fuerte porque es considerado como un modelo de gestión de una empresa social y su principal finalidad no es generar el beneficio económico para sus propietarios, lo que de verdad busca es generar un impacto positivo con sus habitantes (Ministerio de Turismo, 2014).

El Turismo Comunitario como modelo de gestión llega a mejorar las condiciones de vida de las comunidades, donde las ganancias obtenidas por brindar un servicio en los CTC se reparten de manera igualitaria entre todos sus miembros, y por el desarrollo de este tipo de actividades ha llevado a su reconocimiento en el sector turístico, tomando al turismo comunitario como un gran ejemplo de auto sustentabilidad, organización y estructuración social, que permite la reinversión económica para su desarrollo y permitiendo el respeto a las culturas (Ministerio de Turismo, 2014) .

Se debe considerar a los recursos naturales y culturales que en la comunidad existe como, los atractivos principales para ofrecer a los turistas, y como un elemento fundamental la convivencia con los habitantes de la comuna, esta es la esencia del turismo comunitario. Sin embargo, se debe tener presente de forma exclusiva la variedad de actividades que se ofrecen a los turistas en las ofertas de turismo comunitario en nuestro país es relativamente repetitiva ya que en todos los programas ofrecen casi siempre: caminatas, visitas a bosques, observación de fauna y participación en eventos con la gente nativa de la comunidad. Pocos son los programas que ofrecen una alternativa diferente en atractivos relevantes como visitas a termas o sitios arqueológicos y es por eso que este tipo de ofertas tienen una cierta ventaja competitiva sobre las demás. Por este motivo es necesario que los Centros de Turismo Comunitario incorporen un valor

agregado a sus productos turísticos que los haga resaltar y promuevan innovación en sus ofertas (Ministerio de Turismo, 2014).

## **1.2. Planteamiento del problema**

El turismo comunitario se convirtió en una alternativa estratégica que ayudará al desarrollo del Ecuador, en los entornos rurales fomentando el aprendizaje de su cultura, tradiciones, y costumbres.

El Centro de Turismo Comunitario la Moya, ubicado en la parroquia Calpi del cantón Riobamba en proceso de alcanzar nuevos mercados apuesta por la certificación alemana TourCert la misma que auto continuamente la norma de calidad debe ser cumplida por el CTC realizado el eco mapeo como paso previo a la evaluación externa, se ha identificado el incumplimiento de los estándares mínimos de calidad que exige la norma de certificación (TourCert) proceso que es esencial para que el Centro de Turismo Comunitario pueda certificarse y mostrarse en el mercado como un negocio turístico sustentable, sostenible y de calidad.

## **1.3. Justificación**

El proceso de certificación se ejecuta con el objetivo de capacitar y aportar conocimiento sobre la calidad en los servicios que ofrece el turismo comunitario del CTC La Moya, considerando principalmente el aspecto de calidad para garantizar un buen servicio, ya que es importante cubrir las percepciones y expectativas que el turista tiene al asumir una oferta de turismo comunitario.

La metodología TourCert se aplica a través de un proceso formativo y auto dinámico a cargo de consultores especializados que apoyan a los emprendimientos de turismo comunitario en la introducción de aspectos de sostenibilidad a través de un coaching intensivo y dinámico que obliga a los responsables del CTC no solo a identificar e incorporar los estándares mínimos de calidad hasta obtener el sello de certificación, sino, a mantener los mismos en el largo plazo.

Garantizando de esta forma el fortalecimiento de gestión sostenible. En este contexto el presente trabajo académico la implementación de buenas prácticas de turismo sostenible en la finalidad cubrir aquellos indicadores de calidad evaluados como no cumplimiento, así como, aquellos que se han establecido en el plan de acción emitido por el programa de certificación. Al finalizar este proceso se espera cubrir el porcentaje de cumplimiento de estándares mínimos de calidad requerido por la norma de certificación TourCert para que el CTC pueda certificarse.

## **1.4. Objetivos**

### ***1.4.1. Objetivo general***

Implementar buenas prácticas de turismo sostenible en el Centro de Turismo Comunitario La Moya, Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo.

### ***1.4.2. Objetivos específicos***

- Diagnosticar la situación actual del turismo en la comunidad La Moya.
- Desarrollar la evaluación ex – ante del nivel de cumplimiento de estándares mínimos de calidad exigidos por la norma TourCert para certificar emprendimientos de turismo comunitario.
- Priorizar e implementar las buenas prácticas de turismo sostenible que aporten al cumplimiento de estándares mínimos de calidad.
- Desarrollar la evaluación ex - post de los resultados de la implementación de las buenas prácticas de turismo sostenible en el CTC La Moya.

## CAPÍTULO II

### 2. MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Turismo Comunitario

El turismo comunitario, es una actividad turística y solidaria que permite la continua 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, explotando como fortaleza sus recursos ancestrales y utilizando esto para potenciar el turismo (Palacios, 2016).

Cabanilla Menciona que: el turismo comunitario ha llegado a demostrar que es la conexión fundamental entre la sostenibilidad y el desarrollo de la comunidad local, también entre la cultura y la naturaleza, se suman los sueños y aspiraciones de toda la colectividad. Se determina así que es el eje principal para generar la filosofía andina, también es sistémica y complementaria y es caracterizada por relaciones de reciprocidad. Es por ello que ha llegado a ser considerada como una herramienta principal, cuyo objetivo es desatar y resolver los nudos críticos (Cabanilla, 2020).

#### 2.2. Características básicas o fundamentales del turismo comunitario

- Propiedad sobre el territorio.
- Gestión interinstitucional.
- Manejo y administración económica del negocio desde la base local (Cabanilla, 2020).

#### 2.3. Centro de Turismo Comunitario

Establecimiento turístico con un modelo de gestión en el que la comunidad local aprovecha el patrimonio natural y/o cultural de la región en la que se asienta para desarrollar y ofrecer un servicio turístico caracterizado por la activa participación comunitaria en la planificación y ejecución de acciones conducentes a potenciar el desarrollo sostenible de la población mediante la reinversión de los beneficios derivados de la actividad turística (Ministerio de Turismo, 2014).

En el acuerdo ministerial Nro. 2022-023, del 3 de octubre de 2022, publicado en el Registro Oficial No. 169, Tercer Suplemento, del 14 de octubre de 2022, entró en vigencia el Reglamento de los Centros de Turismo Comunitario, que impulsa el desarrollo del turismo con sostenibilidad

en todas las comunidades a nivel nacional, esto simplifica todo el procedimiento para la obtención del Registro de Turismo y crea una normativa en todas las actividades que se podrán realizar dentro de estos espacios y es un elemento clave para su desarrollo armónico.

Los distintos centros de turismo comunitario pueden brindar una gama de servicios no solo los tradicionales de la comunidad sino también servicios de hospedaje, así como de alimentación y también bebidas, además su operación turística se ejecuta con las personas de la comunidad. Si dentro de la oferta existen actividades de aventura es necesario, regirse al Reglamento de Operación Turística de Aventura. En cuanto al servicio de guías este se debe realizar con guías nativas debidamente acreditados y capacitados por las autoridades competentes (MINTUR, 2014).

Los Centros de Turismo Comunitario obtendrán categoría única y podrán realizar todos sus trámites de registro, reingreso, actualización e inactivación a través del sistema llamado SITURIN, de una forma más ágil y automatizada, conforme a la normativa que se encuentra vigente. En el caso de los CTC que se encuentren ubicados en Áreas Protegidas, deben sujetarse a los distintos planes de manejo respectivos y deberán tramitar y obtener los debidos permisos o las autorizaciones que requiera la autoridad Nacional Ambiental (Ministerio de Turismo, 2022).

#### **2.4. Calidad en el Turismo**

Cuando se habla de calidad se debe tener presente que este proceso es muy importante al momento que se lo desarrolla, y se lo llega a emplear en la elaboración de un producto o algún servicio específico, porque al brindar un servicio de excelencia se puede obtener una ventaja sobre los demás y también eso ayudará a ingresar a los distintos mercados para ofertar el servicio o producto y a la misma vez poder ser competitivos con otras ofertas, al mencionar el termino de calidad no estamos hablando de algo novedoso.

Es por esto que, al mencionar el tema de calidad, lo que busca es hacer la diferencia en un servicio, en alguna empresa o en algún producto y que pueda diferenciarse del otros, por lo que principalmente busca es satisfacer al cliente y cubrir todas las expectativas al momento de brindar un servicio y poder ganar un mayor reconocimiento en el mercado e incrementar la demanda para adquirir dicha oferta (Cubillos & Rozo , 2009).

#### **2.5. Características de calidad**

El proceso de calidad dentro del turismo comunitario no se puede alejar de la conceptualización o definición de la terminología de calidad, se debe hacer una aclaración de este término por lo que se toma como referencia lo establecido por las normas ISO 9000:2005 la misma menciona que la calidad debe tener un rasgo diferenciador lo que segmenta los procesos de turismo y estos se les puede asignar de manera cualitativas o su vez de manera cuantitativas, para que el análisis de resultados pueda ser práctico y conciso (Moya, 2018).

Es importante mencionar que al saber que las características son cualitativas y cuantitativas; la primera se desarrolla según sean las necesidades del cliente y sus deseos, y la segunda se lo puede evidenciar por las particularidades del producto ofertado. Es muy importante realizarlo de este modo, ya que las cuantitativas tienen una forma para poder medirla, y así se puede verificar el grado de cumplimiento en todas las acciones que buscan la calidad y poder determinar el grado en que se hayan llegado a cumplir y de qué manera.

Para poder hacer un análisis sobre la calidad, se pueden identificar diez dimensiones de la calidad, estas dimensiones van asociadas a todos los servicios que son prestados por una empresa pública o privada que se centra en brindar diferentes tipos de servicios sobre el entorno turístico por lo que se debe mencionar las siguientes características como principales:

- Naturaleza tangible que permite al usuario percibir e identificar al servicio de manera precisa.
- Fiabilidad o nivel de consistencia del servicio.
- Grado de respuesta voluntad o facilidad de los empleados para prestar el servicio, competencia capacitación y grado de conocimiento del personal para proporcionar el servicio.
- Amabilidad, gentileza o cortesía del personal en contacto directo con los usuarios.
- Credibilidad, confianza y potencialidad para que la empresa sea creída por los clientes.
- Seguridad, ausencia de riesgos, peligros o dudas.
- Accesibilidad, capacidad de aproximarse al servicio y facilidad.
- Comunicabilidad empatía hacia el cliente.
- Capacidad de comprender al cliente, el esfuerzo de los trabajadores por entender las necesidades de cada cliente.

## **2.6. Certificaciones de calidad**

Partir de la conceptualización de la búsqueda de la certificación dentro de un proceso de calidad en donde una entidad u organismo quien de manera responsable emite una garantía o certificado de manera escrita, con el objetivo de brindar confianza y validar la veracidad de los procesos brindados hasta el consumidor final, esto de algún producto o servicio que haya cumplido debidamente todos los requisitos especificados (Muñoz, 2018).

Bureau Veritas manifiesta que es el reconocimiento de mayor importancia para obtener la certificación de calidad de un producto o servicio determinado, con el objetivo de ampliar las diferentes oportunidades para poder acceder a nuevos mercados, brindar de manera organizacional, estructural centrándose en la atención de calidad y gracias a esto estar presente en distintos sectores que se realiza la actividad turística (Consultora Bureau Veritas, 2017).

La certificación de calidad turística es una herramienta voluntaria que busca generar confianza, tranquilidad y seguridad para los visitantes -turistas y excursionistas- a la hora de contratar un servicio turístico. Existen normas de calidad turística que suelen ser dirigidas a los diversos sectores del área del turismo (MINTUR, 2014).

Los servicios turísticos interesados en certificarse deberán previamente estar registrados, posteriormente deben seguir los siguientes pasos:

- ✓ Implementación de la norma de calidad correspondiente.
- ✓ Evaluación de los estándares mínimos de certificación de calidad.
- ✓ Sello de calidad.

### **2.6.1. Certificación de calidad Q**

Una de las certificaciones más conocidas por los turistas es el distintivo de la “Q” de calidad en el ámbito de turismo, debemos estar claros que este reconocimiento es otorgado para aquellos establecimientos que brindan un producto turístico, siempre y cuando estos establecimientos hayan cumplido con todos los requisitos pertinentes solicitados de manera comprobable por el Sistema de Calidad Turístico Español (SCTE).

El objetivo principal de esta certificación de calidad turística es llegar a conseguir que se cumplan todas las exigencias y expectativas de los clientes por el paquete de servicios prestados o los productos que vienen dentro de una oferta determinada. Por lo tanto, lo que busca es la mejora

continúa con el objetivo de volverse competitivos ante la demanda de servicios y dar ese valor agregado a los servicios para así dar un servicio de alto valor dentro de la experiencia.

La confianza para los turistas de este tipo de certificaciones es vital, esto debido a que el método de certificación de calidad, busca demostrar la profesionalidad y fiabilidad de la empresa hacia todos los clientes. Para poder acceder a esta distinción, todos los establecimientos de cualquier tipo que se encuentran dentro del sector turístico como son los hoteles, los restaurantes, campings, palacios de congresos y hasta playas o locales de ocio nocturno.

El Instituto que se encuentra encargado de la Calidad Turística Española (ICTE) es el organismo que tiene la responsabilidad de valorar a cada establecimiento y además es el responsable de otorgar la distinción de la mencionada certificación “Q” de calidad turística y posee como objetivos esenciales los siguientes:

- **Normalización:** La creación y el desarrollo de las normas de calidad turística que conforman los estándares, así como sus pertinentes revisiones.
- **Certificación:** Otorga la certificación de calidad “Q” a aquellas empresas que cumplan los requisitos establecidos para la implantación del sistema de calidad.
- **Promoción:** Se encarga de publicitar oficialmente la marca “Q” de calidad para que los clientes interesados la puedan identificar con facilidad. También promocionan a las empresas que ya cuentan con el certificado en calidad turística dándoles mayor visibilidad.
- **Formación:** Ofrecen formación especializada para facilitar el conocimiento sobre el sistema de calidad y su correcta implementación (CTMA consultores, 2017).

### ***2.6.2. Certificación del Turismo Sostenible Smart Voyager***

El programa de Smart Voyager es netamente de carácter voluntario e independiente para el proceso de certificación turística sostenible dirigido para la operación de turismo en América del Sur. El programa está financiado por una organización sin fines de lucro conocida como Conservación y Desarrollo y cuenta con la ayuda de otras organizaciones tiene como objetivo primordial el de minimizar los impactos negativos que se generan en un área ambiental (Martínez, 2013).

Smart Voyager pertenece al grupo de Certificaciones de Turismo Sostenible de las Américas, la misma que se encuentra integrada por otros programas de certificación, y por entidades públicas

o privadas que apoyan el proceso de certificación y el establecimiento de estrategias para establecer un modelo de desarrollo para turismo sostenible (Martinez, 2013).

### **2.6.3. Certificación internacional TourCert**

Este programa de certificación tiene como objetivo el fortalecimiento de capacidades en las iniciativas que desarrollan el turismo comunitario ya sea con implementación de criterios de calidad, responsabilidad social y ambiental para poder llegar a la obtención del sello distintivo TourCert Check.

Para alcanzar esta meta debe existir un asesoramiento, una capacitación y el debido acompañamiento de los participantes y las organizaciones de turismo comunitario y de este modo se logra la incorporación de los criterios de responsabilidad empresarial, social y ambiental a través de las siguientes áreas: Gestión, datos económicos, oferta turística, clientes, colaboradores, gestión ambiental, proveedores y desarrollo sostenible.

Esta propuesta se encuentra dirigida a grupos, organizaciones e iniciativas que desarrollan la actividad de turismo comunitario en las diferentes modalidades como las de turismo rural, turismo vivencial, agroturismo, entre otros.

Este proceso de certificación cuenta con tres fases de implementación del programa relacionadas con el asesoramiento, capacitación y acompañamiento las mismas que se detallan a continuación:

- **Fase I adhesión** (duración de una sesión de seis horas)
  - Socialización de información.
  - Nombramiento de coordinador de Responsabilidad Social Empresarial.
  - Firma de compromiso con directrices de sostenibilidad.
  
- **Fase II empoderamiento e implementación** (duración de doce sesiones de seis horas cada una)
  - Diagnóstico ambiental y de calidad.
  - Capacitación de la coordinadora de RSE y organización en: desarrollo estratégico, gestión organizacional, finanzas básicas, formalización y plan de contingencias.
  
- **Fase III evaluación y distinción** (duración de seis sesiones de seis horas cada una)
  - Revisión de criterios mandatorios.
  - Evaluación de datos.

- Autoevaluación en línea.
- Certificación TourCert Check

## **2.7. Buenas prácticas de turismo sostenible**

Son acciones que permiten a los empresarios turísticos adoptar prácticas en gestión sostenible para mejorar su desempeño sostenible en acciones enmarcadas en los tres ejes: Económico, Sociocultural y Ambiental las mismas que permitan complacer las necesidades del presente sin limitar la habilidad de satisfacerlas, con el mismo grado de plenitud y disfrute, en el futuro (Reyes, 2016).

## **2.8. Diagnostico situacional**

El análisis situacional es un estudio que se realiza con la finalidad de conocer cómo se encuentra la empresa, en este caso el CTC La Moya, evaluación que se realiza en un momento determinado, en este caso con el objetivo de conseguir la certificación TourCert, para ello se analiza el entorno interno y externo en el que se desenvuelve considerando diferentes factores:

### **2.8.1. *El macro ambiente o macro entorno***

Considera todos los elementos generales externos que pueden afectar de manera directa el desempeño de la empresa, considerando que todos los elementos externos que la empresa no puede ejercer ningún control.

- **Económicos:** Estos aspectos tienen relación con el nivel de ingresos y la capacidad adquisitiva de las personas, en este caso de los turistas, lo que podría incidir de manera positiva o negativa en el funcionamiento directo de la empresa.
- **Demográficos:** Incluye todas las variables relacionadas con variaciones en la población, lo que afecta en un crecimiento o disminución del mercado, limitaciones incluso de capacidad laboral interna como se manejan los CTC.
- **Legales y políticos:** Se refiere a la parte de leyes y normas vigentes en el país o comunidad donde el CTC opera, por ello, la empresa las tiene que seguir, lo que favorece o perjudica su desempeño.
- **Tecnológicos:** Las innovaciones tecnológicas ayudarán a los CTC si tiene la capacidad adquisitiva necesaria para poderlas incorporar, de lo contrario la puede llevar al retraso o a la obsolescencia.

- **Sociales y culturales:** Los aspectos socioculturales son importantes, porque incluyen valores, creencias y costumbres del CTC, que influyen de forma positiva o negativa sobre el funcionamiento de la organización empresarial.
- **Medioambientales:** El medioambiente envuelve todo tipo de variables desde el clima, la geografía y cualquier desastre natural que incide en el funcionamiento del CTC.

### 2.8.2. *El micro entorno*

Este análisis permite que la empresa pueda determinar cuáles son sus fortalezas y debilidades. Los factores más importantes que son necesarios se detallan a continuación:

- **Consumidores:** Son las personas o empresas que compran los productos que se ofrecen en el mercado para su consumo final o para usarlos en su proceso de producción.
- **Proveedores:** Son todas las empresas que suministran los insumos o las materias primas para que se pueda efectuar el proceso de producción.
- **Competidores:** Son todas las empresas que participan dentro del mismo mercado ofreciendo los mismos productos o productos sustitutivos.

Realizar un análisis de diagnóstico permitirá establecer un punto de partida y detectar las falencias y fortalezas de la comunidad la Moya, en donde se debe puntualizar los procesos de gestión administrativa y económica para así validar la correcta aplicación del turismo comunitario sustentable, centrarnos en la aplicación de buenas prácticas de turismo y esto permitirá que el desarrollo del centro comunitario se eleve de manera óptima, con el objetivo de brindar servicios de calidad y fomentar un ambiente idóneo para su funcionamiento (Economipedia, 2020).

### 2.9. Evaluación Ex - Ante

Posterior al diagnóstico situacional es importante hacer a profundidad una evaluación ex-ante trata de simular el efecto de un proyecto o un modelo de gestión y cambio antes de que este se ponga en práctica o entre en operación de manera parcial o total. El objetivo de la evaluación ex-ante es proporcionar elementos de juicio para que así se pueda determinar cuál es el proyecto o la combinación de proyectos que más conviene en términos del cambio de las condiciones de vida de los beneficiarios (Navarro, et. al, 2015).

Por otro lado, la evaluación ex- ante, evalúa la posibilidad de alcanzar los objetivos internos propuestos de manera sistemática y en un programa, lo que puede permitir que la población de manera interna sea consiente de los recursos de partida y los existentes, estimando y comparando

los costos, documentación y bases legales iniciales, para así validar la información previa presente y proyectar los futuros movimientos o cambios considerando diferentes alternativas para que se pueda aplicar (Equipo del Observatorio del Tercer Sector de Bizkaia, 2010).

La evaluación ex – ante también es conocida como evaluación previa, a priori, apreciación, valoración previa o estudio de viabilidad. Tiene por finalidad esencial la de proporcionar información significativa para tomar la correspondiente decisión en torno a si el proyecto debe o no ejecutarse; o bien cuál es el proyecto más adecuado para el apoyo y financiación (elegir racionalmente entre proyectos alternativos); o bien qué modificaciones deben introducirse en determinada formulación antes de su ejecución (Perea, 2013).

## **2.10. Evaluación Ex - Post**

La evaluación Ex-post corresponde a la verificación del grado de logro de objetivos y metas formulados en el programa o proyecto y consiste en la medición y explicación de los resultados acumulados de: Cobertura, focalización, eficacia, eficiencia, efectos, impacto, relación costo / impacto (Equipo del Observatorio del Tercer Sector de Bizkaia, 2010).

En la evaluación ex-post, se utilizan datos reales, a diferencia de la evaluación ex-ante que utiliza datos de estimación o cercanos. Dicha evaluación se realiza mediante indicadores de: eficiencia, eficacia, calidad, cobertura de los resultados, entre otros. La cadena de resultados, es un elemento fundamental en la evaluación ex-post, debido a que su concepto principal reza que para alcanzar los resultados propuestos se deben seguir lineamientos y estrategias (Vásquez, 2013).

## CAPÍTULO III

### 3. MARCO METODOLÓGICO

La presente investigación se realizó mediante métodos analítico, descriptivo y de campo, recopilando información primaria a través de la observación participativa e información secundaria de fuentes documentales confiables, en cuanto a los objetivos específicos se desarrollaron de la siguiente manera:

Para el cumplimiento del primer objetivo: Diagnóstico de la situación actual del turismo en la comunidad La Moya.

- Se aplicó el método lógico deductivo, de este modo en la parte inicial de la investigación se empleó la observación directa, con el objetivo de determinar la situación actual del CTC. Se consideró el método histórico lógico, con el objetivo de analizar los datos y procesos históricos de la creación del CTC, la revisión bibliográfica se empleó como técnica la entrevista, para la recopilación de datos del lugar en los aspectos físico espacial, ecológico territorial, socio cultural, económico productivo y político administrativo. De acuerdo a la norma TourCert se evaluaron los siguientes aspectos:
  - Caracterización e infraestructura básica del Centro de Turismo Comunitario La Moya
  - Requisitos para el ingreso y uso de las instalaciones del Centro de Turismo Comunitario La Moya

Para el cumplimiento del segundo objetivo: Desarrollar la evaluación ex – ante de cumplimiento de calidad exigidos por la norma TourCert

- En busca del cumplimiento de los estándares mínimos de calidad exigidos por la norma TourCert se realizó la Evaluación Ex Ante, el principal objetivo de esta herramienta es determinar entre otros aspectos relevantes, si el Centro de Turismo Comunitario La Moya cuenta con un diagnóstico riguroso que identifique los indicadores relevantes de desempeño que permitan su posterior evaluación y seguimiento.

Para el cumplimiento del tercer objetivo: Priorizar e implementar las buenas prácticas de turismo sostenible

➤ Se aplicó el método lógico deductivo, se empleó como herramienta de recolección de datos se aplicó métodos de recolección de datos cualitativo y cuantitativo, tomando así los parámetros de la certificación TourCert. Como parte de este análisis se pusieron en consideración ciertos aspectos que enfocan un turismo sostenible.

- Informe TourCert producto de Eco mapeo
- Aplicación del Checklist estándares de cumplimiento con los parámetros TourCert.

Para el cumplimiento del cuarto objetivo: Desarrollar la evaluación ex - post de los resultados de la implementación de las buenas prácticas de turismo sostenible

En el marco del cumplimiento del cuarto y último objetivo se utilizó como recurso para la evaluación ex – post, los resultados logrados después de la culminación del proceso de implementación de buenas prácticas de turismo sostenible, para medir el grado de cumplimiento de los estándares mínimos de calidad de conformidad a la norma TourCert.

- Se aplicó métodos de recolección de datos cualitativo y cuantitativo, tomando así los parámetros de la certificación TourCert.
- Posterior se realizó una matriz comparativa para validar la ejecución correcta de la metodología previa explicada, así poder visualizar de manera cuantificable la obtención de la certificación.

## CAPÍTULO IV

### 4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 4.1. Diagnostico situacional del Centro de Turismo Comunitario La Moya

##### 4.1.1. *Reseña histórica La Moya*

Los comuneros de La Moya durante los años 80 centraban su desarrollo económico en la actividad conocida como los Hieleros del Chimborazo, sin embargo a partir del año 2015 los habitantes de la comunidad se organizan con el padre Pierrick Van Dorpe y con la embajada de Francia y así de manera conjunta deciden emprender una actividad de Turismo comunitario empezando por remodelar la infraestructura deteriorada de la comunidad y mejorando de manera estética la misma y dándoles la guianza para realizar turismo comunitario sostenible.

Fomentar el turismo comunitario y sostenible, consistió en centrarse principalmente en dos senderos interpretativos. Dado que el espacio era limitado en estructura, se gestionó nuevamente con la *Embajada de Francia*, siendo esta la principal patrocinadora que permitió ampliar el sitio de manera estructural, para poder recibir más visitantes y así ofrecer más servicios dentro del proceso de implementación del proyecto de turismo comunitario, siendo así que actualmente reciben más o menos 100 turistas visitando las diferentes ofertas de La Moya.

Cuando empezó el desarrollo económico del proyecto de turismo comunitario sostenible La Moya inicia solamente con el *Museo de la Montaña* denominado *Urkukunapak Wuasi* y la sala de artesanías, donde se muestran las prendas elaboradas por las mujeres de la comunidad.

Es importante recalcar que la responsabilidad de la construcción de la infraestructura fue con la colaboración activa de toda la gente de la comunidad, misma en la que ahora trabajan aproximadamente el 80% de los comuneros, principalmente las mujeres de la misma.

##### 4.1.2. *Descripción de la situación actual del área*

Es importante recalcar la ubicación de La Moya, se encuentra en la región sierra, en la provincia de Chimborazo, puntualmente está ubicada a 22 Kilómetros de Riobamba en la parroquia Calpi y se encuentra a 3.255 metros de altura sobre el nivel del mar, con una variación en la temperatura que oscila entre 3° C en las noches y 19° C en el día, siendo un clima bastante llamativo para el desarrollo del turismo comunitario sostenible.

**Tabla 1-4:** Diagnostico Situacional la Moya

Diagnostico Situacional La Moya	
Nombre del centro Comunitario	Centro de Turismo Comunitario La Moya
Ubicación	Se encuentra en la región sierra, en la provincia de Chimborazo, puntualmente está ubicada a 22 Kilómetros de Riobamba en la parroquia Calpi
Aspecto de Organización y Gestión	La gestión y organización se da por todos los integrantes de la comunidad, mediante asambleas generales y directivas
Aspectos Financieros	La comunidad tiene trabajos externos de la comunidad y trabajan también en el centro comunitario
Aspectos Comerciales	La comunidad se dedica a la atención del centro comunitario, del museo, restaurante y hotel
Aspecto de Calidad y Responsabilidad social	Brindan servicios de calidad y aun no tienen certificación TourCert

**Fuente:** Centro de Turismo Comunitario la Moya, 2022.

**Realizado por:** Samaniego, Marlo, 2023.

Actualmente el proyecto de turismo comunitario "La Moya" cuenta con diferentes áreas recreativas segmentadas en diferentes servicios trabajados por los comuneros, trabajan en la cocina, haciendo artesanías, como guías comunitarias. Es importante recalcar que todos las familias de la comunidad tienen la oportunidad de trabajar ahí incluso gran parte de las ancianas muestran la cultura ancestral a los diferentes turistas que visitan La Moya.

#### **4.1.3. Organización administrativa y política**

La organización administrativa y política es participativa, en donde las decisiones son tomadas por todos los miembros de la comunidad, centrándose principalmente en formar una asamblea general con el objetivo de tratar temas de importancia para toda la comunidad brindando procesos democráticos para así establecer soluciones a los diferentes conflictos, toma de decisiones, y fortalecimiento de una comunicación asertiva con todos los socios de la comunidad, dentro del turismo comunitario se prioriza a la comunidad pero se tiene guía respetuosa externa.

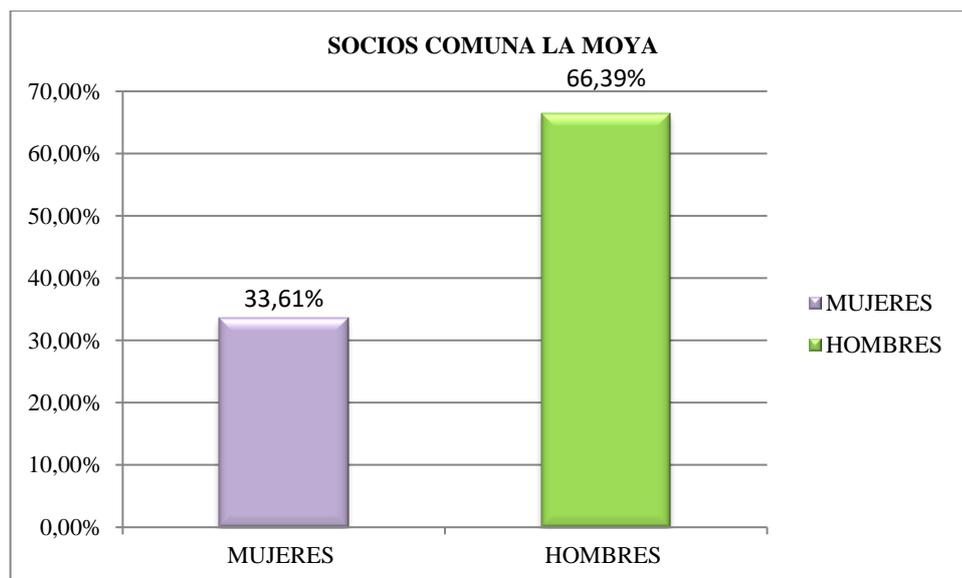
En la Moya la organización sociopolítica es el cabildo en el cual el representante es el presidente del cabildo con cinco autoridades más, las autoridades se escogen en una asamblea donde debe estar presente toda la comunidad, los dirigentes que fueren elegidos tienen un periodo de un año para gobernar.

El consejo directivo representantes de organización política se ha dado de la siguiente manera:



**Ilustración 1-4.** Consejo Administrativo

Realizado por: Samaniego, Marlo, 2023.



**Ilustración 2-4.** Socios de la Moya

Realizado por: Samaniego, Marlo, 2023.

#### 4.1.4. Administración y manejo económico

Los comuneros principalmente las mujeres son las que tienen periodos de participación laboral rotativa por cada jornada diaria de labores cobran de \$8.00 USD a \$15.00 USD por la prestación de los servicios a los turistas y los valores adicionales son directamente re invertidos es decir se direccionan para comprar materias primas, insumos y equipos necesarios para el desarrollo de las actividades, posterior a la adquisición de lo anterior mencionado, los valores sobrantes se mantienen en un fondo común en una cuenta de ahorros administrada por los comuneros.

El flujo de caja es detallado en un informe anual que se presenta en asambleas generales, en donde se detalla los ingresos y egresos percibidos, debemos recordar que la comunidad no se dedica solamente al turismo comunitario, esto debido a la limitada publicidad sobre el espacio turístico, se deben dedicar a labores externos e internos, la comunidad se caracteriza por ser eminentemente agrícola y pecuaria con una pequeña escala de producción.

Debemos aclarar que la producción es limitada pero abundante debido a que nivel agrícola producen maíz, papas, zanahoria, cebada, rábano, nabo, arveja, quínoa, y en cuanto a la producción pecuaria cuenta con borregos, puercos, ganado vacuno, aves de corral, cuyes, conejo, los que son alimentados con especies forrajeras de la zona, durante estos procesos se les suele invitar a los turista a que vivan la experiencia de los procesos de la agricultura, pudiendo ellos de manera vivencial alimentar cuidar a los animales o cosechar o cuidar el cultivo.

#### ***4.1.5. Ámbito socio-cultural de la comunidad***

La comunidad tiene una población de 196 habitantes aproximadamente constituida en 45 familias, donde sobresalen las familias más numerosas que son Buñay, Miñarcaja, Puma, Paucar, Lema y Concha. La mayoría de la población de la comunidad es de edad adulta puesto que los jóvenes migran en busca de empleo y oportunidades de estudio, la migración mayormente es interna a ciudades como Ambato, Riobamba, Guayaquil, Cuenca y Quito.

Esta población es descendiente de los Puruhaes, quienes fueron de las etnias más numerosas de indígenas que ocupaban las provincias de Chimborazo, que como sabemos mantienen tradiciones marcadas ancestrales mismas que permiten que la afluencia del turismo aumente, con el objetivo de vivenciar estas tradiciones.

Danzas tradicionales, una representación viva de la elaboración de los "jugos con hielo del Chimborazo", un ritual andino de agradecimiento a la Pachamama, fueron las principales actividades que se desarrollaron en el marco de la inauguración, con la participación de la comunidad y comunidades aledañas.

#### **4.1.6. *Ámbito económico***

Como se mencionó anteriormente la economía de los habitantes no depende del centro de turismo comunitario, al contrario se dedican a diferentes labores por la precaria producción:

La producción es limitada debido a que dentro de la agricultura, se cuenta con agua de riego, pero esta no abastece la irrigación, lo que dificulta la magnitud de la producción, también es importante considerar la variaciones climáticas inminentes, como por ejemplo en 2001, la comunidad sufrió una sequía muy fuerte que destruyo casi totalmente la producción agrícola, misma que perjudico directamente a los habitantes y las visitas turísticas no se han dado de manera óptima, esto perjudica el manejo de la economía de la comunidad La Moya.

Durante el día en la comunidad, la mayoría de los pobladores son mujeres, niños y ancianos, puesto que los hombres, viajan a la ciudad de Riobamba para trabajar como albañiles, obreros o comerciantes. Algunos de ellos viajan a otras ciudades y regresan después de un periodo de dos semanas a hasta algunos meses. Algunas personas que trabajan en la comunidad tienen un sueldo mensual aproximado de 100,00 dólares y aquellas personas que trabajan fuera pueden ganar un aproximado de 200,00 dólares.

#### **4.1.7. *Análisis de la demanda***

Para realizar el análisis de la demanda se debe considerar el acceso directo a la información de la Moya y de las diferentes variaciones que se han dado, de manera directa basándose en la entrevista dirigida a la administradora y respaldados en la gestión de análisis de datos dentro de la comunidad, teniendo como guía principal la documentación que el centro de turismo comunitario tiene, nuestro objetivo es obtener el flujo real y estadístico de los turistas que llegan al establecimiento y como estos activan el flujo económico.

El objetivo del centro comunitario la Moya es ofrecer experiencias auténticas con una comunidad de origen Puruhá, manteniendo el respeto a las costumbres, a sus productos tradicionales del campo y saberes, destinada para turistas extranjeros y nacionales quienes valoren la revitalización de la cultura, la paz y tranquilidad realizando actividades en el campo.

La Moya busca brindar estándares de calidad en servicio, información, seguridad y precio versus promover los negocios populares del proyecto de turismo comunitario. El análisis de la comunidad ha detectado que la afluencia turística es la siguiente:

**Tabla 2-4:** Estadística de visitante

PAIS	EDADES	GASTO	MOTIVACIÓN
Francia	30-65	Alto	Turismo
Ecuador Riobamba	30-50	Bajo	Excursionista
Ecuador Estudiantes	10-15	Bajo	Turismo educativo

Fuente: Centro de Turismo Comunitario la Moya, 2022.

#### 4.1.8. Análisis de la oferta

La Moya como turismo comunitario contribuye a la revitalización de los saberes ancestrales, culturales y culinarios. La preservación de la identidad de la comunidad y su transmisión intacta a los visitantes, es el objetivo de la iniciativa comunitaria.

Dispone de diferentes atractivos para los turistas como por el ejemplo el Museo Urkukunapak Wasi con exposiciones sobre saberes ancestrales, leyendas de la zona, "Los Hieleros del Chimborazo", la casa de alojamiento y el restaurante. Además, La Moya ofrece visitas guiadas al Chimborazo, alimentos ancestrales y convivencias con la comunidad.

Ofrece museo comunitario, maqueta de taita Chimborazo, artículos y utensilios que utilizaban sus antepasados, maqueta del templo Machay; artesanías y prendas hechas en fibra de alpaca, llama, borrego, hechas con manos de artesanos de la comunidad, también tenemos un restaurante comunitario, brindan una gastronomía típica de la zona: papas con cuy, gallina de campo. Actualmente se encuentran en la ampliación del hospedaje, sus productos los hacen gente del sector, con insumos del sector. Todo su trabajo es hecho por la comunidad. La Moya tiene varios servicios como:

**Tabla 3-4:** Servicios Generales La Moya

Servicios generales la Moya	
Hospedaje:	Urkukunapak Wasi, samari un término kichwa que significa Casa de las Montañas, cuenta con tres habitaciones confortables con capacidad para alojar a 16 personas.
Alimentación	En el restaurante con diseño andino, se puede degustar comida tradicional de la zona donde bandejas con mellocos, habas, maíz y diversos cereales son los protagonistas.
Artesanías:	En la tienda artesanal se puede encontrar productos elaborados por las hábiles manos de las mujeres de la comunidad como: suéteres, gorros, bufandas, guantes, bolsos, aretes y collares de diversos colores, tamaños y modelos en base de fibra de alpaca, llama y borrego.
Centro Interpretativo:	La Moya cuenta con un museo dividido en dos salas interpretativas, donde se puede hacer una visita interactiva donde la gente de la zona narra sus tradiciones, costumbres, creencias, leyendas, mitología, la vida de los habitantes y la historia de los Hieleros de la comunidad.

Realizado por: Samaniego, Marlo, 2023.

Y dispone de senderos interpretativos que se detallan en la tabla 4-4:

**Tabla 4-4:** Senderos Interpretativos

<b>SENDEROS INTERPRETATIVOS:</b>		
Lobo ñan:	Se realiza una caminata, donde se puede conocer flora y fauna nativa hasta llegar a la quebrada donde se esconde sigilosamente el lobo de páramo.	
	<b>Tiempo de recorrido:</b>	10 minutos.
	<b>Nivel de dificultad</b>	M (Moderado).
Inca ñan:	En este recorrido se relata la historia de las ruinas de los Incas hasta llegar al punto más alto de la comunidad desde el que se puede observar los majestuosos nevados del cantón Riobamba.	
	<b>Tiempo de recorrido:</b>	10 minutos.
	<b>Nivel de dificultad</b>	M (Moderado).
Ruta de los Hieleros:	Se realiza un recorrido a caballo hasta los glaciares, donde se presenta la experiencia del Hieleros desde la cosecha de la paja hasta la extracción y traslado del hielo del Chimborazo en las mulas	
	<b>Tiempo de recorrido:</b>	4 horas
	<b>Nivel de dificultad</b>	AD (Algo Difícil)

Realizado por: Samaniego, Marlo, 2023.

Para el turista ofrece diferentes paquetes en donde la experiencia es amplia los paquetes son:

**Tabla 5-4:** Paquete del día

<b>PAQUETE DEL DÍA</b>			
Duración	<b>un día</b>		
Descripción del Paquete	Incluye	Dificultad	Precio
<b>Caminata (lobo ñan o a la comunidad)</b>	Ingreso al museo	Fácil	13 USD por persona (mínimo 5 pasajeros bajo reservación)
<b>Visita del museo</b>	Sendero guiado		
<b>Iglesia</b>	Guianza en la Iglesia		
<b>Artesanías</b>	Visita a Artesanías.		
<b>Almuerzo</b>	Almuerzo completo		

Realizado por: Samaniego, Marlo, 2023.

**Tabla 6-4:** Paquete la Moya

PAQUETE LA MOYA			
Duración	un día y una noche		
Descripción del Paquete	Incluye	Dificultad	Precio PP
14:00 Check inn	Ingreso al museo	Moderado	<b>Por 1 persona</b>
Caminata	Sendero guiado		62 USD
Visita museo	Guianza en la Iglesia		<b>Por 2 personas</b>
Tiempo libre	Sendero guiado		46 USD
Canelazo y	Visita a Artesanía		<b>Por 3 personas</b>
Cena y pernoctar	Desayuno		40 USD
Fogata	Cena		<b>Por 6 a 8 personas</b>
08:00 Desayuno	Canelazo y Fogata		32 USD
08:00 Check out	Hospedaje		

Realizado por: Samaniego, Marlo, 2023.

**Tabla 7-4:** Hieleros del Chimborazo

HIELERO DEL CHIMBORAZO			
Descripción del Paquete	Incluye	Dificultad	Precio PP
hospedaje en la comunidad	Cena	Difícil	<b>Por 1 persona</b>
Caminata a la base de la mina	Hospedaje		195 USD
Transporte de Salida	Desayuno		<b>Por 2 personas</b>
Pedir permiso al Taita Chimborazo	Sendero guiado		115 USD
Extracción de hielo	Guía nativa		<b>Por 3 personas</b>
Cena	Hieleros		85 USD
Soga artesanal	Almuerzo frio		<b>Por 6 a 8 personas</b>
Almuerzo Frio	Transporte de la comunidad		70 USD
transporte de regreso	Hospedaje		

Realizado por: Samaniego, Marlo, 2023.

**Tabla 8-4:** Paquete Puruhá

PURUHA			
Descripción del Paquete	Incluye	Dificultad	Precio PP
hospedaje en la comunidad	Cena	Difícil	<b>Por 1 persona</b>
Caminata a la base de la mina	Hospedaje		195 USD
Transporte de Salida	Desayuno		<b>Por 2 personas</b>
Pedir permiso al Taita Chimborazo	Sendero guiado		115 USD
Extracción de hielo	Guía nativa		<b>Por 3 personas</b>
Cena	Hieleros		85 USD
Soga artesanal	Almuerzo frio		<b>Por 6 a 8 personas</b>
Almuerzo Frio	Transporte de la comunidad		70 USD
transporte de regreso	Hospedaje		

Realizado por: Samaniego, Marlo, 2023.

**Tabla 9-4:** Paquete Artesanal

ARTESANAL			
Descripción del Paquete	Incluye	Dificultad	Precio PP
hospedaje en la comunidad	Cena	Difícil	<b>Por 1 persona</b>
Caminata a la base de la mina	Hospedaje		195 USD
Transporte de Salida	Desayuno		<b>Por 2 personas</b>
Pedir permiso al Taita Chimborazo	Sendero guiado		115 USD
Extracción de hielo	Guía nativa		<b>Por 3 personas</b>
Cena	Hieleros		85 USD
Soga artesanal	Almuerzo frio		<b>Por 6 a 8 personas</b>
Almuerzo Frio	Transporte de la comunidad		70 USD
transporte de regreso	Hospedaje		

Realizado por: Samaniego, Marlo, 2023.

**Tabla 10-4:** Paquete Moyano

MOYANO			
Descripción del Paquete	Incluye	Dificultad	Precio PP
hospedaje en la comunidad	Cena	Difícil	<b>Por 1 persona</b>
Caminata a la base de la mina	Hospedaje		195 USD
Transporte de Salida	Desayuno		<b>Por 2 personas</b>
Pedir permiso al Taita Chimborazo	Sendero guiado		115 USD
Extracción de hielo	Guía nativa		<b>Por 3 personas</b>
Cena	Hieleros		85 USD
Soga artesanal	Almuerzo frio		<b>Por 6 a 8 personas</b>
Almuerzo Frio	Transporte de la comunidad		70 USD
transporte de regreso	Hospedaje		

Realizado por: Samaniego, Marlo, 2023.

#### 4.1.9. Análisis FODA

**Tabla 11-4:** FODA la Moya

FODA CENTRO COMUNITARIO LA MOYA	
FORTALEZA	Turismo comunitario en tendencia
	Paz y seguridad habitual de la comunidad
	Presencia en medios digitales y comunicación efectiva
	Instalaciones restaurante con amplio aforamiento.
	Cercanía a la ciudad con excelentes vías de comunicación.
OPORTUNIDAD	Ganar el premio de Emprender turismo
	Crecimiento y desarrollo vial por medio del gobierno regional
	Gobierno local reposicione la carretera García Moreno prefectura
DEBILIDAD	No disponemos de personal de planta
	No se integran los costos fijos en la planificación financiera
	Cambio de líder cada año, no hay continuidad en los proyectos a largo plazo
	Falta de profesionalización en los colaboradores
AMENAZA	Copia de nuestro modelo de negocio por parte de comunidades cercanas
	Detección de amenazas
	Investigar natural

Realizado por: Samaniego, Marlo, 2023.

Una vez desarrollado lo que ha sido realizado el análisis FODA se establece los compromisos institucionales en función de definir el resultado alcanzado, por las distintas actividades que se precisan para desarrollar una estrategia que aporte al cumplimiento de las actividades, establecer los indicadores para medir el alcance definir cuáles son los medios de verificación que aporte evidenciar el resultado y designar un responsable en cada proceso (Ecogenica, 2015).

#### **4.2. Evaluación ex – ante del nivel de cumplimiento de estándares mínimos de calidad exigidos por la norma TourCert**

Se deberá realizar la evaluación ex-ante del nivel de cumplimiento de estándares mínimos de calidad exigidos por la norma TourCert para certificar emprendimientos de turismo comunitario en el Centro de Turismo Comunitario “ La Moya” por lo que debe seguirse el siguiente proceso:

- El objetivo se llegará a cumplir mediante la implementación de principios y criterios de turismo sostenible recogidas en la norma de certificación internacional (TourCert) diseñada especialmente para fortalecer el turismo comunitario.
- La metodología TourCert se aplicará a través de un proceso formativo y auto dinámico a cargo de los distintos consultores especializados que apoyan a los emprendimientos de turismo comunitario en la introducción de aspectos de sostenibilidad a través de un coaching intensivo y dinámico.

Determinar el nivel de cumplimiento de los estándares mínimos de calidad exigidos, mediante la verificación y evaluación que se realizará considerando criterios y niveles de cumplimiento.

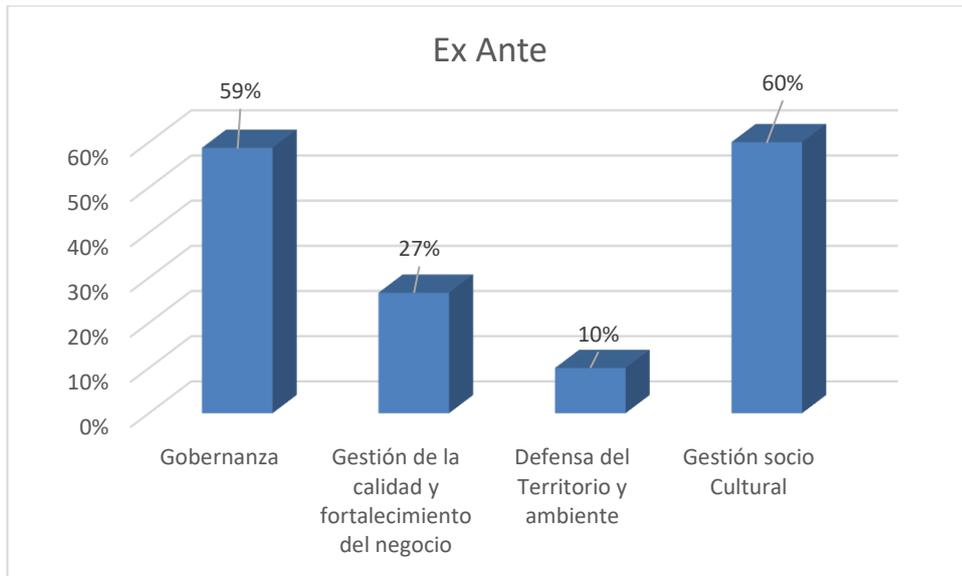
EL Centro de Turismo Comunitario La Moya tienen una experiencia sólida en turismo y han implementado un proceso de mejora continua basado en un esquema de certificación que incorpora criterios de bioseguridad, cuentan con una formalización de la actividad y se encuentra en la actividad turística por un período mínimo de más de 5 años.

Cuentan con servicios de alojamiento, alimentación, guianza y excursiones, entre otras. Ofrecen programas completos que permita el tener una experiencia autentica en la comunidad. Su comercialización se basa en la venta y distribución de sus programas a través de varios canales de comercialización bien administrados y gestionados como venta directa (incluye su propia página web), con varios operadores, OTAS y otras plataformas online.

**Tabla 12-4:** Ex Ante La Moya

Ex ante para certificación Tour Cert							
Código criterio	Criterios requeridos	Evidencia requerida	Estado				
Gobernanza			<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>1.1.</b>	<b>Legitimidad comunitaria</b>	Acta de Reconocimiento de la comunidad					5
<b>1.4.</b>	<b>Compromiso de sostenibilidad</b>	Carta de compromiso de sostenibilidad					5
<b>1.5.</b>	<b>Manual de operaciones turísticas</b>	Manual de Operaciones turísticas	1				
<b>1.6.</b>	<b>Normativa Legal</b>	Estatuto					5
		Reglamento Interno					5
		Lista de socios actualizada					5
		Registro de pagos					5
		Pagos de impuestos					5
		Libro de actas actualizado					5
		Documento jurídico de formación					5
		Código ESNNA	1				
TOTAL			<b>47</b>				
Gestión de la calidad y fortalecimiento del negocio			<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>2.5.</b>	<b>Requisitos de seguridad y calidad</b>	Libro de reserva	1				
		Registro de visitantes	1				
		Cuadernos de sugerencias y reclamos	1				
		Eco mapeo de calidad	1				
		Ficha de bioseguridad	1				
		Encuestas de satisfacción		2			
		Registro de capacitaciones					5
TOTAL			<b>12</b>				
Defensa del Territorio y ambiente			<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>5.5.</b>	<b>Manejo de residuos sólidos</b>	Plan de gestión de residuos y desechos	1				
<b>5.9.</b>	<b>Seguridad en el emprendimiento</b>	Plan de Contingencia	1				
TOTAL			<b>2</b>				
Gestión socio Cultural			<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>6.1.</b>	<b>Producto Turístico</b>	Fichas de Productos Turísticos					5
		Manual de ventas	1				
TOTAL			<b>6</b>				
Total General			<b>67</b>				

Realizado por: Samaniego, Marlo, 2023.



**Ilustración 3-4.** Ex Ante La Moya

Realizado por: Samaniego, Marlo, 2023.

#### 4.2.1. *Análisis y validación de datos*

- El Centro de Turismo La Moya cuenta con la legitimidad comunitaria para desarrollar la actividad turística otorgada por la comunidad o comunidades de las que es parte.
- El emprendimiento de turismo comunitario ha firmado un compromiso de sostenibilidad, que es la base en todo su actuar turístico, así como en la prestación y desarrollo de las actividades turísticas al interior de la comunidad
- El emprendimiento de turismo comunitario cuenta con un manual de operaciones que incluye detalles para la prestación de servicios y desarrollo de actividades que son ofertadas por el mismo.
- Cuenta también con un plan de seguridad que incluye acciones para la gestión de riesgos internos y externos del emprendimiento, así como para la operación de los servicios.
- El emprendimiento de turismo comunitario incluye en sus recorridos y actividades turísticas la puesta en valor de sus bienes culturales patrimoniales, materiales e inmateriales.

#### **4.3. Priorización e implementación las buenas prácticas de turismo sostenible que aporten al cumplimiento de estándares mínimos de calidad**

En base a los diagnósticos iniciales realizados en la comunidad y la aplicación de la evaluación ex ante en base a los criterios de calidad considerados dentro de la certificación TourCert, se ha podido identificar los factores claves de éxito del Centro de Turismo Comunitario La Moya en función con las buenas prácticas del turismo sostenible, en los ámbitos: ambiental, socio-cultural, económico-empresarial e institucional y de gestión.

Para cumplir con este objetivo se ha establecido una tabla de valoración con los criterios de la certificación de calidad TourCert, que permite identificar y priorizar las buenas prácticas de turismo comunitario.

Cuyo objetivo principal se basa en el principio de calidad y la aplicación de buenas prácticas de turismo sostenible, manteniendo la cualificación como la identificación de variables de calificación que permitan alcanzar un desempeño operativo sostenible, no solo en aquellos criterios que promueven ahorro y responsabilidad.

Fomentan el uso de ciertos recursos naturales y aquellos que involucran proyectos que benefician a un pequeño sector de la comunidad, o a su vez invierten recursos en mejorar la infraestructura y promover una mejor calidad de servicio.

Como base de análisis se tomó el Eco mapeo con el objetivo de partir posteriormente a la priorización y aplicación de buenas prácticas Turísticas.

**Tabla 13-4:** Ecomapeo

ECOMAPEO			
CATÁLOGO DE CRITERIOS PARA PARTICIPACIÓN EN LA PLATAFORMA			
1. GOBERNANZA			
N°	Cód	Tipo de Criterio	Detalle a Verificar
Modelo de Gestión			
1	1.1	M	El emprendimiento de turismo comunitario cuenta con la legitimidad comunitaria para desarrollar la actividad turística otorgada por la comunidad o comunidades de las que es parte.
Estructura base y gestión del emprendimiento turístico comunitario			
2	1.4	M	El emprendimiento de turismo comunitario ha firmado un compromiso de sostenibilidad, que es la base en todo su actuar turístico, así como en la prestación y desarrollo de las actividades turísticas al interior de la comunidad.
3	1.5	M	El emprendimiento de turismo comunitario cuenta con un manual de operaciones que incluye detalles para la prestación de servicios y desarrollo de actividades que son ofertadas por el mismo.
4	1.6	M	El emprendimiento de turismo comunitario cumple con la normativa legal para la prestación de actividades turísticas incluido los requisitos tributarios solicitados por el país.
2. GESTIÓN DE LA CALIDAD Y FORTALECIMIENTO DEL NEGOCIO			
N°	Cód .	Tipo de Criterio	Detalle a Verificar
Procedimiento de operación y lineamiento de calidad			
5	2.5	M	el emprendimiento de turismo comunitario cumple con los requisitos mínimos de seguridad y calidad de acuerdo a los servicios o actividades ofertados por el mismo.
5. DEFENSA DEL TERRITORIO Y AMBIENTE			
N°	Cód .	Tipo de Criterio	Detalle a Verificar
Manejo de residuos y desechos sólidos			
6	5.5	M	El emprendimiento de turismo comunitario cuenta con un procedimiento formal para la separación de residuos y desechos sólidos, promueva el reusó, reciclaje y disminución de residuos. Identifica alternativas para una disposición final de residuos y desechos de forma segura (nunca se queman, entierran o se vierten directamente en el suelo o cuerpos de agua o fosas).
Gestión Territorial			
7	5.9	M	El emprendimiento de turismo comunitario cuenta con un plan de seguridad que incluye acciones para la gestión de riesgos internos y externos del emprendimiento, así como para la operación de los servicios.
6. GESTIÓN SOCIO CULTURAL			
N°	Cód .	Tipo de Criterio	Detalle a Verificar
Protección de los bienes e identidad cultural			
8	6.1	M	El emprendimiento de turismo comunitario incluye en sus recorridos y actividades turísticas la puesta en valor de sus bienes culturales patrimoniales, materiales e inmateriales.

**Realizado por:** Samaniego Marlo, 2023.

Posterior al análisis del Eco mapeo se aplicó un plan de mejoras enfocándonos en el cumplimiento de las buenas prácticas de turismo sostenible.

**Tabla 14-4:** Programa de mejoras La Moya

Programa de mejora actualizado La Moya					
N°	Fecha de registro	Resumen de la actividad	Estado Actual	Persona Responsab le	Plazo Estipulado
1	2022-09-26	Humedad en paredes de la cocina	Debe tener un mantenimiento continuo	Segundo Miñarcaja	2023-03-16
2	2022-09-26	Minga de limpieza de cocina y organización del área fría	Finalizado	Cocineras	2023-03-16
3	2022-09-26	Arreglo de la causa de la humedad en paredes de la cocina y pintado de pared, se está gestionando el dinero, debido a que es un problema complejo desde el techo, ya se llevó al arquitecto para evaluar el daño y la forma de manejar el mismo.	En proceso	Maestro Tene	2023-03-16
4	2022-09-26	Cortar el césped de las áreas comunes	Finalizado	Segundo Miñarcaja	2023-09-16
5	2022-09-26	Colocar toma corrientes en la cocina cerca del horno, se ha realizado la compra para que el electricista realice el cambio de los tomacorrientes.	Finalizado	Segundo Miñarcaja	2023-09-16
6	2022-09-26	Mandar a confeccionar los uniformes de las cocineras con el logo de la comunidad y gorros.	Finalizado	Diana Guevara	2023-09-16
7	2022-09-26	Limpieza de mesones del área del horno de leña	Finalizado	cocineras	
8	2022-09-26	Colocar rótulos para ahorrar luz y agua, se ha solicitado al diseñador los artes para colocar los rótulos que promuevan el uso adecuado de la luz y el agua en nuestro emprendimiento.	Finalizado	Diana Guevara	2023-09-16
9	2022-09-26	Realizar programas que promuevan la valoración de la cultura y la igualdad de género, en donde las mujeres de las comunidad sean las artífices de estos programas y se empoderen no solo con la cultura sino con el liderazgo por lo que se desarrollan jornadas culturales que promueve la fundación arte nativo en la Moya.	Actividad continua	Pia Zurita	2023-09-16

**Realizado por:** Samaniego, Marlo, 2023

#### **4.4. Evaluación Ex – Post del nivel de cumplimiento de estándares mínimos de calidad exigidos por la norma TourCert**

Posterior a la aplicación e implementación de buenas prácticas turísticas se deberá realizo la evaluación ex-post del nivel de cumplimiento de estándares mínimos de calidad exigidos por la norma TourCert para certificar emprendimientos de turismo comunitario en el Centro de Turismo Comunitario “ La Moya” por lo que se realizo el siguiente proceso:

- Se aplico la implementación de principios y criterios de turismo sostenible recogidas en la norma de certificación internacional (TourCert) diseñada especialmente para fortalecer el turismo comunitario.
- Se aplico la metodología TourCert se aplicara a través de un proceso formativo y auto dinámico a cargo de los distintos consultores especializados que apoyan a los emprendimientos de turismo comunitario en la introducción de aspectos de sostenibilidad a través de un coaching intensivo y dinámico.

El Centro de Turismo Comunitario La Moya tiene una experiencia sólida en turismo y han implementado un proceso de mejora continua basado en un esquema de certificación que incorpora criterios de bioseguridad actualmente contando ya con toda la documentación legal que les respalda.

Para realizar esta evaluación se consideran los siguientes ítems en el orden estructurado.

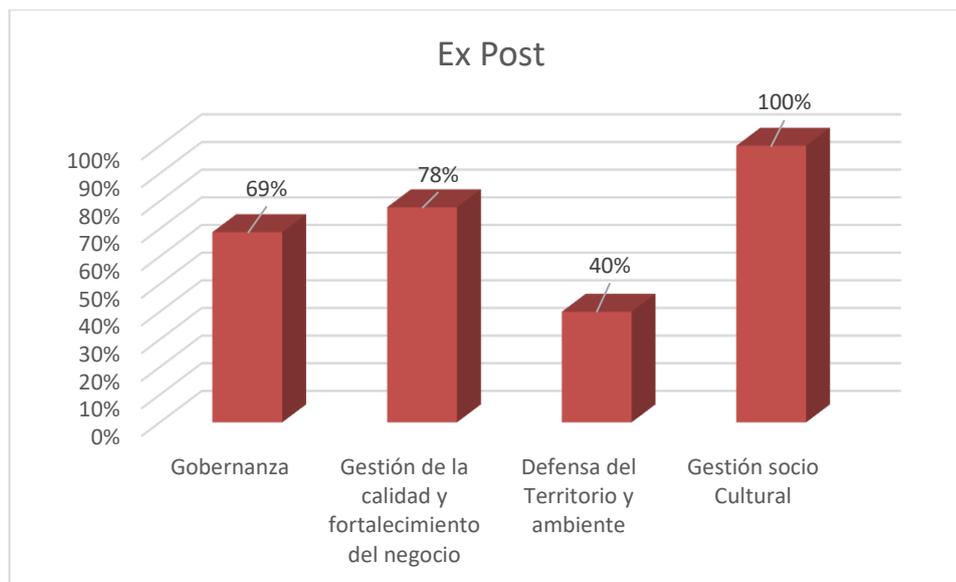
- Paso 1: Análisis de los objetivos del programa
- Paso 2: Características y efectos del programa
- Paso 3: Identificación de las preguntas de evaluación
- Paso 4: Selección de los indicadores
- Paso 5: Estimación del impacto
- Paso 6: Análisis de eficacia y eficiencia

La evaluación de impacto ex-post se ubica al intermedio o al final de la operación del proyecto, determinando si hubo cambios en el bienestar de la población objetivo en este caso La Comunidad La Moya.

**Tabla 15-4:** Ex Post

Ex post para certificación Tour Cert							
Código criterio	Criterios requeridos	Evidencia requerida	Estado				
Gobernanza			<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>1.1.</b>	<b>Legitimidad comunitaria</b>	Acta de Reconocimiento de la comunidad					5
<b>1.4.</b>	<b>Compromiso de sostenibilidad</b>	Carta de compromiso de sostenibilidad					5
<b>1.5.</b>	<b>Manual de operaciones turísticas</b>	Manual de Operaciones turísticas					5
<b>1.6.</b>	<b>Normativa Legal</b>	Estatuto					5
		Reglamento Interno					5
		Lista de socios actualizada					5
		Registro de pagos					5
		Pagos de impuestos					5
		Libro de actas actualizado					5
		Documento jurídico de formación					5
		Código ESNNA					5
<b>TOTAL</b>			<b>55</b>				
Gestión de la calidad y fortalecimiento del negocio			<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>2.5.</b>	<b>Requisitos de seguridad y calidad</b>	Libro de reserva					5
		Registro de visitantes					5
		Cuadernos de sugerencias y reclamos					5
		Eco mapeo de calidad					5
		Ficha de bioseguridad					5
		Encuestas de satisfacción					5
		Registro de capacitaciones					5
<b>TOTAL</b>			<b>35</b>				
Defensa del Territorio y ambiente			<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>5.5.</b>	<b>Manejo de residuos sólidos</b>	Plan de gestión de residuos y desechos				4	
<b>5.9.</b>	<b>Seguridad en el emprendimiento</b>	Plan de Contingencia				4	
<b>TOTAL</b>			<b>8</b>				
Gestión socio Cultural			<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>6.1.</b>	<b>Producto Turístico</b>	Fichas de Productos Turísticos					5
		Manual de ventas					5
<b>TOTAL</b>			<b>10</b>				
<b>Total General</b>			<b>108</b>				

Realizado por: Samaniego, Marlo, 2023



**Ilustración 4-4.** Ex Post La Moya

**Realizado por:** Samaniego, Marlo, 2023

La evaluación ex – post permite verificar que la implementación de los parámetros de calidad permiten el cumplimiento de los criterios de la norma elevando el puntaje final para la obtención de la certificación de calidad TourCert, lo que permitió que la aplicación de las buenas prácticas de turismo comunitario sustentable se apliquen para dar un resultado eficaz.

Es por eso que es importante elaborar una matriz comparativa para poder verificar de manera cuantificable el proceso que se realizó de manera presencial dentro de la Moya

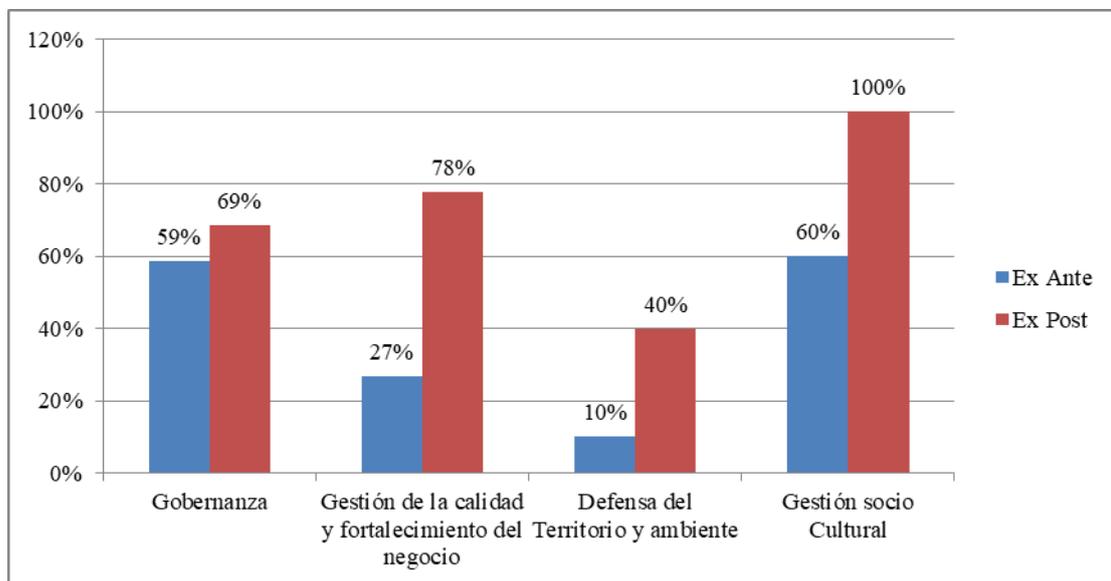
#### 4.5. Matriz comparativa de la evacuación de ex – Ante versus ex – Post del nivel de cumplimiento de estándares mínimos de calidad exigidos por la norma TourCert

**Tabla 16-4:** Comparación ex ante y ex post

Ex post para certificación TourCert											
Código criterio	Criterios requeridos	Ex Ante					Ex Post				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	Gobernanza										
1.1.	Acta de Reconocimiento de la comunidad					5					5
1.4.	Carta de compromiso de sostenibilidad					5					5
1.5.	Manual de Operaciones turísticas	1									5
1.6.	Estatuto					5					5
	Reglamento Interno					5					5
	Lista de socios actualizada					5					5
	Registro de pagos					5					5
	Pagos de impuestos					5					5
	Libro de actas actualizado					5					5

	Documento jurídico de formación					5					5
	Código ESNNA	1									5
<b>TOTAL</b>		<b>47</b>					<b>55</b>				
Gestión de la calidad y fortalecimiento del negocio		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>2.5.</b>	Libro de reserva	1									5
	Registro de visitantes	1									5
	Cuadernos de sugerencias y reclamos	1									5
	Eco mapeo de calidad	1									5
	Ficha de bioseguridad	1									5
	Encuestas de satisfacción		2								5
	Registro de capacitaciones					5					5
<b>TOTAL</b>		<b>12</b>					<b>35</b>				
Defensa del Territorio y ambiente		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>5.5.</b>	Plan de gestión de residuos y desechos	1									4
<b>5.9.</b>	Plan de Contingencia	1									4
<b>TOTAL</b>		<b>2</b>					<b>8</b>				
Gestión socio Cultural		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>6.1.</b>	Fichas de Productos Turísticos					5					5
	Manual de ventas	1									5
<b>TOTAL</b>		<b>6</b>					<b>10</b>				
<b>Total General</b>		<b>67</b>					<b>108</b>				

Realizado por: Samaniego, Marlo, 2023



**Ilustración 5-4.** Comparativa evaluación Ex Ante y Ex post La Moya

Realizado por: Samaniego, Marlo, 2023

## CAPÍTULO V

### 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1. Conclusiones

El Centro de Turismo Comunitario La Moya cuenta con características particulares que les ha permitido a los habitantes de la comunidad realizar una gestión sostenible de su emprendimiento, condición que se ve reflejada en un personal comunitario capacitado y comprometido con los objetivos del negocio y los principios de calidad.

La evaluación ex ante alcanzó un porcentaje de cumplimiento del 51%, condición que se debe al desconocimiento de los socios en temas de administración, organización hotelera, calidad y criterios globales del turismo sostenible. La valoración de los estándares mínimos muestra que en muchos casos se cumplía con el indicador de manera empírica pero sin el conocimiento necesario para su fortalecimiento.

Se implementaron los 22 estándares de calidad que alcanzaron una evaluación de no cumplimiento o cumplimiento parcial, los mismos que con la aplicación de buenas prácticas de turismo sostenible dan como resultado un mayor impacto en torno a la gestión empresarial y la responsabilidad social.

La evaluación ex post demuestra que la aplicación de buenas prácticas de turismo sostenible en el Centro de Turismo Comunitario La Moya permitió elevar el porcentaje de evaluación que inicialmente reportó el 51% al 100% de cumplimiento de los indicadores de calidad, porcentaje suficiente para la obtención de la certificación de calidad TourCert.

## **5.2. Recomendaciones**

Se recomienda a los administradores del Centro de Turismo Comunitario La Moya, trabajar en el recambio generacional con equidad, involucrando y capacitando a las nuevas generaciones para garantizar el proceso de mejora continua, a la vez que fortalece su espacio cultural y las tradiciones de la comunidad.

Delegar un auditor interno encargado de verificar y mantener los estándares mínimos de calidad implementados, esto permitirá que la comunidad pueda sostener de manera objetiva sus procesos de mejora continua y posicionarse en el mercado nacional con un producto turístico de calidad.

Difundir las buenas prácticas de turismo sostenible a los miembros de la comunidad, con la finalidad de que se puedan replicar en los hogares aquellos estándares que aporten a mejorar las condiciones ambientales de su entorno y el fortalecimiento de su cultura como principal motivador de la visita.

## **BIBLIOGRAFÍA**

**BRAVO, O.** Una alternativa de desarrollo comunitario desde un componente cultural. *Turismo sostenible: una alternativa de desarrollo comunitario desde un componente cultural*. [En línea] Madrid, 10 de 2017. [Consulta: 2022-11-28.] Disponible en: <https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/83979143/60-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1669651819&Signature=YNogjDQdNtZiCRM0Afg5HIUvePlfdZi7>

**CABANILLA, E.** Configuración socio-espacial del turismo comunitario : caso República del Ecuador. *Configuración socio-espacial del turismo comunitario : caso República del Ecuador*. [En línea] Ibiza, 2016. [Consultada 2022-12-16.] Disponible en: <https://repositoriodigital.uns.edu.ar/bitstream/handle/123456789/3430/TesisTomo%20I%20y%20II.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

**CTMA.** Qué es y cómo conseguirla para tu establecimiento. *“Q” de Calidad Turística: Qué es y cómo conseguirla para tu establecimiento*. [En línea] 2017. [Consulta: 2022-12-19] Disponible en: <https://ctmaconsultores.com/q-de-calidad-turistica/>.

**DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE MERCADOS.COMPORTAMIENTO DEL TURISMO A NIVEL NACIONAL. COMPORTAMIENTO DEL TURISMO A NIVEL NACIONAL.** [En línea] 2020. [Consulta: 2022-12-19] Disponible en: [https://servicios.turismo.gob.ec/descargas/Turismo-cifras/Publicaciones/DespuesCovid/Comportamiento-Covid-VERSION-FINAL\\_JSP.pdf](https://servicios.turismo.gob.ec/descargas/Turismo-cifras/Publicaciones/DespuesCovid/Comportamiento-Covid-VERSION-FINAL_JSP.pdf).

**DIRECCIÓN NACIONAL DE INVESTIGACIÓN Y ESTUDIOS. EFECTOS DEL COVID-19 EN EL SECTOR DEL TURISMO. EFECTOS DEL COVID-19 EN EL SECTOR DEL TURISMO.** [En línea] 2021. [Consulta: 2022-12-19] Disponible en: <https://investigacionyestudios.supercias.gob.ec/wp-content/uploads/2021/08/Sector-Turismo-03-08-2021.pdf>.

**ECOGENICA. INFORME DEL DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE LA EMPRESA ECOGENICA S. A.** [En línea] 2015. [Consulta: 2020-11-28] Disponible en: [www.foguami.gob.gt/.../TOMO%20I%20Y%20TOMO%20II%2025%20Diagnosticos...](http://www.foguami.gob.gt/.../TOMO%20I%20Y%20TOMO%20II%2025%20Diagnosticos...)

**ECONOMIPEDIA.** Definición de análisis. Economipedia. [En línea] 2020. [Consulta: 2022-12-19] Disponible en: <https://economipedia.com/definiciones/analisis->

situacional.html#:~:text=El%20an%C3%A1lisis%20situacional%20es%20un,datos%20pasados%20C%20presentes%20y%20futuros..

**ENCALADA, P.** El turismo comunitario y su aporte al desarrollo de la Comunidad de. *El turismo comunitario y su aporte al desarrollo de la Comunidad de*. [En línea] 2021. [Consulta: 2022-12-19] Disponible en: <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8281/1/T3603-MGDE-Teran-El%20turismo.pdf>.

**MARTINEZ, P.** [En línea] Quito, Ecuador, 2013. [Consultado: 2022-12-19] Disponible en: <https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/6934/2/TFLACSO-2013PRVM.pdf>.

**MINISTERIO DE TURISMO.** Nuevo reglamento de centros de turismo comunitario impulsa una actividad sostenible e incluyente. *Nuevo reglamento de centros de turismo comunitario impulsa una actividad sostenible e incluyente*. [En línea] Quito, Ecuador, 2022. [Consulta: 2022-12-16] Disponible en: <https://www.turismo.gob.ec/nuevo-reglamento-de-centros-de-turismo-comunitario-impulsa-una-actividad-sostenible-e-incluyente/#search>.

**MINTUR.** Reglamento de Operación Turística de Aventura. [En línea] Quito, Ecuador, 2014. Disponible en: <https://www.gob.ec/regulaciones/reglamento-operacion-turistica-aventura#:~:text=El%20Reglamento%20determina%20los%20principios%20y%20criterios%20que,dentro%20del%20territorio%20ecuatoriano.%20Instituci%C3%B3n%20o%20instituciones%20emisoras>.

**MOYA, C.** Evaluación de las condiciones de calidad en la prestación de servicios turísticos, parroquia angochagua, Ibarra-Ecuador (Trabajo de Grado) [En línea] Ibarra, 2018. [Consulta: 2022-12-18] Disponible en: <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/02%20TUR%20140%20TRABAJO%20DE%20GRADO.pdf>.

**MUNOZ,** Evaluación de establecimientos que alcanzaron la certificación de calidad Q en Riobamba provincia de Chimborazo y su impacto en el desarrollo empresarial. [En línea] Riobamba, 2018. [Consulta: 2022-12-19] Disponible en: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/27635/1/Delia%20Yolanda%20Jim%C3%A9nez%20Mu%C3%B1oz%2006039117511.pdf>.

**ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE TURISMO.** World Tourism Organization. [En línea] S/N, 2022. Disponible en: <https://www.unwto.org/es/news/turismo-inicia-2022-fuerte-pero-se-enfrenta-a-nuevas-ncertidumbres>

**PALACIOS, C.** Estudios y perspectivas en turismo. [En línea] S/N 2016. [Consultado: 2022-11-28] Disponible en: [http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=s1851-17322016000400011](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s1851-17322016000400011).

**REYES, J.** Implementación de buenas prácticas de turismo. Implementación de buenas prácticas de turismo. [En línea] (Trabajo de Titulación) Escuela Superior Politecnica de Chimborazo, Riobamba, 2016. [Consulta: 2022-11-08] Disponible en: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/5828/1/23T0575.pdf>.

**SANTAMARÍA, F.** Las buenas prácticas y turismo sostenible en los centros. [En línea] (Trabajo de Titulación) Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba 2021. [Consulta: 2022-11-08] Disponible en: <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/7538/1/Fabricio%20Gonz%c3%a1lez.%20Posg.%20TURISMO%20abril.%202021.pdf>.

**UNIVERSIDAD DEL ZULIA.** Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. *Producción científica* [En línea] Maracaibo, Venezuela: Universidad Del Zulia. 2021. [Citado 2020-11-28] Disponible en: <https://produccioncientificaluz.org/index.php/racs/article/view/35312/37394>.

**VÁSQUEZ, B.** Diseño y Evaluación de Proyectos I. [En línea] Quito, 2013. [Consulta: 2020-11-28] Disponible en: <https://es.scribd.com/document/157546419/Evaluacion-Ex-Ante-y-Ex-post>.



## ANEXOS

### ANEXO A: MANUAL DE OPERACIONES TURÍSTICAS



#### TICA

### MANUAL DE OPERACIONES SERVICIOS Y ACTIVIDADES TURÍSTICAS

Centro de Turismo Comunitario: "La Moya"

#### I. SERVICIO

##### 1. Servicio de hospedaje

###### a. Descripción del servicio

Disponemos de habitaciones matrimoniales y cuádruples, cada una con baño privado, cómoda y espaciosa, el check In es a las 15h00 y el check out a las 12h00. Las habitaciones están ubicadas en el segundo piso del Samari nuestro restaurant y también disponemos de otro bloque con habitaciones tanto en el primer piso como en el segundo piso.

Nuestros visitantes dispondrán de menaje de cama, toallas para la ducha, papel, shampo y jabón de baño, duchas de agua caliente y un calefactor de ambiente para la habitación.

###### b. Procedimiento para desarrollar el servicio

Momento	Proceso	Descripción	Responsable	Material
Antes	Contacto inicial	- Se presenta vía whatsapp o redes sociales, se da el saludo y las opciones.	Punto de venta Riobamba	Agenda
	Reserva	- Anota datos personales. - Confirma fechas de ingreso y salida. - Confirma habitación según disponibilidad. - Solicita el depósito del 50% para la reservación.	Punto de venta Riobamba hace la reservación Tesorera Moya toma el dinero y el pedido de servicio	Libro de reservas  Pedido de servicio
Durante	Recepción	- Da la bienvenida - Solicita documentos.	Encargada del hospedaje Mirian Miñarcaja 2022	Libro de registro
	Registro	Entrega libro de registro	Encargada del hospedaje Mirian Miñarcaja 2022	Libro de registro
	Seguimiento	Soluciona dudas o inconvenientes. - Solicita llenar la encuesta de satisfacción	Encargada del hospedaje Mirian Miñarcaja 202	

Después	Seguimiento	Entrega encuesta de satisfacción para tabulación	Punto de venta Riobamba	Base de datos de cliente
	Otro	Inspección de libro de quejas y comentarios. - Contacto con el cliente para agradecer y solicitar feedback	Punto de venta Riobamba	Base de datos de clientes.

**c. Condiciones del servicio**

Check inn 15h00, check out 12h00

Indispensable realizar la reserva con el 50% del valor total

No se permite mascotas dentro de las habitaciones

**d. Equipamiento**

Descripción del equipamiento necesario para el

Equipo necesario: Hospedaje		
Tipo de equipo	Descripción	Cantidad
Menaje de cama	Juego de sábanas térmicas y cobijas limpias por cada día de hospedaje.	1 por cama
Toallas de baño	Juego de toallas de baño	1 por cada cama
Prep. ducha	Colocar shampo y jabón	1 por cada baño
Prep. Baño	Colocar papel higiénico	1 por cada baño
Gas	Revisar el gas antes de cada día de hospedaje	1 por bloque de habitación

**e. Responsable del servicio**

Encargada o encargado del hospedaje.

1. Limpieza profunda y diaria de las habitaciones y baños
2. Revisar los niveles de gas
3. Colocar menaje de cama, toallas, papel, jabón, shampoo
4. Recibir las notificaciones y pedidos de servicio
5. Recibir a los pasajeros y entregarles su habitación
6. Atender solicitudes de los clientes
7. Revisar las habitaciones antes del check out
8. Entregar y recibir las encuestas de satisfacción
9. Llenar el registro de visitantes
10. Invitar a los pasajeros a dejarnos sus comentarios o quejas en el libro
11. Despedir a los pasaje

**2. Servicio de alimentación y bebidas**

Disponemos de un restaurante de dos ambientes, en el cual se puede realizar conferencias y charlas y en el ambiente más amplio tenemos disponible espacio para 80 paxs., tenemos el servicio de almuerzos a 6 dólares y platos a la carta con un rango de 4 dólares a 17 dólares. Atendemos bajo reservación, el restaurante está ubicado en una primera planta y tiene ingreso para personas con discapacidad o movilidad reducida.

Servimos alimentos de muy buena calidad y refrescos.

Momento	Proceso	Descripción	Responsable	Material
---------	---------	-------------	-------------	----------

Antes	Recepción del pedido	Tomar el pedido de la reservación con las especificaciones solicitada	Punto de venta y tesorera Moya	Formato de pedido
	Planificación	Planificar las compras y solicitar a proveedores	Turno en la cocina (cocinera)	Formato de solicitud de insumo
	Especificaciones del pedido	Solicitar restricciones alimenticia	Turno en la cocina (cocinera)	Formato de pedido
	Compras	Comprar insumos	Turno en la cocina (cocinera)	Formato de solicitud de insumo
Durante	Apertura de samari	Abrir las puertas, ventanas, prender luces	Turno en la cocina (cocinera)	
	Preparación inicial	Colocar mantelería, cubiertos, individuales y vaso	Turno en la cocina (cocinera)	
	Cocción	Preparación de alimento	Turno en la cocina (cocinera)	Orden de pedido
	Servicio	Servir alimentos en la mesa	Turno en la cocina (cocinera)	
	Limpieza	Limpiar mesa, cocina, lugar de fríos y secos, área de restaurante y baños	Turno en la cocina (cocinera)	
Después	Seguimiento	Entrega encuesta de satisfacción para tabulación	Punto de venta Riobamba	Base de datos de cliente
	Otro	Inspección de libro de quejas y comentarios. Contacto con el cliente para agradecer y solicitar feedback	Punto de venta Riobamba	Base de datos de clientes.
	Seguimiento	Entrega encuesta de satisfacción para tabulación	Punto de venta Riobamba	Base de datos de clientes

#### g. Condiciones del servicio

Se solicita reservación previa Deposito del 50% del valor total de lo solicitado

#### h. Equipamiento

Equipo necesario: Hospedaje		
Tipo de equipo	Descripción	Cantidad
Gas	Gas de cocina	5
Ollas	Ollas industria	7

Cocina	Cocina industrial	2
Platos	Platos para servicio regular	50 de cada uso
Cubertería	Cubiertos: cuchara, trinche, cuchillo, cucharilla	50 de cada uso
Materiales de limpieza	Escoba, trapeador, limpiadores, desinfectante, cloro	3 juegos
Manteles	Mantelería	1 por cada mesa
Individuales	Individuales	1 por cada pasajero

**i. Responsable del servicio**

Asistente de cocina

Por cada 10 pasajeros atenderá una asistente de cocina.

Las mismas están encargadas de todo el proceso de atención

**II. Actividades**

**1. Caminata sendero Moya**

**a. Descripción del servicio**

Caminata corta de 45 minutos desde la carretera a la comunidad en donde se expone el uso de plantas nativas y medicinales, la agricultura y ganadería en la comunidad. acompañados de la guía nativa y de la Llama

**b. Procedimiento para desarrollar el servicio**

Solicitud del servicio que envía el punto de venta

Presentarse a la hora y el día indicado.

Realizar el servicio

**c. Condiciones del servicio.**

Reservación

Pago del 50% del valor total del servicio

**d. Equipamiento.**

Botiquín de primeros auxilios

**e. Responsable del servicio.**

Guía nativa de la comunidad

**2. Museo y demostración cultural**

**a. Descripción del servicio**

Después de la caminata son recibidos por el bocinero quien demuestra esta tradición de comunicación dentro de la comunidad, así como también les esperan las hilanderas para demostrar cómo se hila la lana para después tejerla, acompañados de la guía proceden a visitar el museo de la montaña

**b. Procedimiento para desarrollar el servicio**

El punto de venta extiende la solicitud de pedido y la guía nativa coordina con el equipo

Se requiere puntualidad en el llamado

Uniformados

Con sus implementos bocina, guango, llama.

**c. Condiciones del servicio.**

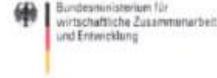
Reservación

Pago del 50% del valor total del servicio

**d. Equipamiento.**

Botiquín de primeros auxilios

**ANEXO B: NORMATIVA LEGAL (ACTA DE LEGITIMIDAD)**



**ACTA DE LEGITIMIDAD COMUNITARIA PARA EL DESARROLLO DEL  
TURISMO**

La señora vicepresidenta de la Comunidad de la Moya Ubicada en la parroquia Licán, del cantón Riobamba de la provincia de Chimborazo.

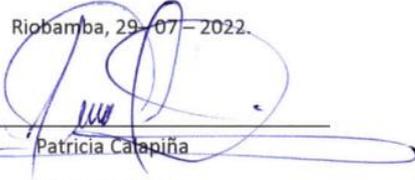
**CERTIFICA**

Que, el Centro de Turismo Comunitario, identificada con RUC N° 0691743098001, con fecha de creación de 20/08/2014 con 8 años (meses) de existencia La Comuna La Moya ubicada en la parroquia Licán, del cantón Riobamba de la provincia de Chimborazo, es una organización dedicada a la prestación de servicios y productos de turismo comunitario.

En tal sentido, el emprendimiento de turismo comunitario "La Moya", cuenta con el respaldo de la comunidad representada por la directiva para el desarrollo de la actividad turística en el territorio, para hacer uso de los recursos, atractivos, infraestructura y demás facilidades en acuerdo con la comunidad.

Par consiguiente, se certifica en honor a la verdad que el emprendimiento cuenta con el apoyo y participación de la comunidad.

Riobamba, 29-07-2022.

  
Patricia Catapiña

Vicepresidenta

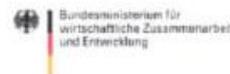
\_\_\_\_\_  
Mirian Miñarcaja

Tesorera





## ANEXO E: FICHA DE BIOSEGURIDAD



### Localidad:

N°	CRITERIO DE EVALUACIÓN	SI CUMPLE	NO CUMPLE
1	Los directivos y miembros del emprendimiento luego de evaluar la situación de pandemia por Covid-19 han decidido continuar con sus actividades, incluyendo el desarrollo del turismo comunitario	X	
2	Los directivos y miembros del emprendimiento han decidido continuar con las actividades de turismo y se comprometen a implementar los protocolos sectoriales de acuerdo a los servicios y actividades turísticas que ofrecen	X	
3	El emprendimiento cuenta con procedimientos para la gestión y atención de temas de salud		X
4	El emprendimiento cuenta con un grupo de personas responsables del monitoreo de la evaluación de la pandemia.		X
5	El grupo de personas responsables del monitoreo de la evaluación de la pandemia, que forman parte del emprendimiento, aplican los protocolos de bioseguridad	X	
6	Las instalaciones turísticas del emprendimiento se encuentran en buen estado, se adaptan y aplican los protocolos de bioseguridad.	X	
7	El emprendimiento cuenta con un registro de capacitaciones que incorpora temas de salud y bioseguridad (EPP, manipulación de residuos, procedimiento de limpieza, entre otros).	X	
8	El emprendimiento cuenta con un registro de capacitaciones que incorpora temas de liderazgo y toma de decisiones frente a contingencias sanitarias.	X	
9	El emprendimiento incorpora en sus actividades la gestión y aplicación de procedimientos y/o protocolos de bioseguridad.	X	
10	El emprendimiento cuenta con los equipos y los recursos necesarios para la implementación y aplicación de procedimientos y/o protocolos de bioseguridad.	X	
11	El emprendimiento ha adaptado el aforo máximo en sus servicios y actividades turísticas en aplicación de los protocolos de bioseguridad sectoriales para alojamiento, alimentos y bebidas y actividades del aire libre, de acuerdo al servicio o actividad turística que brinda.	X	
12	El emprendimiento cuenta con dispensadores de alcohol gel al 70% ubicados en lugares estratégicos de sus instalaciones	X	

	para el uso del público, visitantes, colaboradores y miembros de la comunidad		
13	El emprendimiento cuenta con la cantidad necesaria de equipos de protección personal -EPP (mascarilla, protector facial, guantes) para sus colaboradores de acuerdo a sus funciones.		X
14	En el emprendimiento, el área destinada para realizar los cobros cuenta con un procedimiento de bioseguridad (como la recepción).	X	
15	En el área de recepción-ingreso al emprendimiento así como las áreas operativas, se aplican las medidas de bioseguridad como: el registro de visitantes, la medición de temperatura y el lavado y desinfección de manos.		X
16	El emprendimiento ha distribuido a sus colaboradores de acuerdo a sus funciones, el equipo de protección personal - EPP.		X
17	El emprendimiento ha destinado para sus colaboradores un área especial para ser usada como vestuario y zona de desinfección		X
18	El emprendimiento cuenta con un registro de entrega de prendas y equipos de protección personal a sus colaboradores.		X

## ANEXO F: FICHA DE BIOSEGURIDAD

N°	CRITERIO DE EVALUACIÓN	SI CUMPLE	NO CUMPLE
19	El emprendimiento cuenta con un programa o procedimiento de limpieza para cada una de sus áreas operativas.		X
20	El emprendimiento cuenta con un espacio independiente para el almacenamiento de productos y artículos de limpieza y estos se encuentran debidamente etiquetados e identificados	X	
21	El emprendimiento desarrolla y registra las actividades de limpieza y desinfección de todas sus instalaciones, cuidando especialmente aquellas superficies y zonas de uso frecuente como barandas, pasillos, mobiliarios, entre otros.		X
22	El emprendimiento cuenta con un protocolo de calidad y bioseguridad aplicado para la recepción de alimentos	X	
23	El emprendimiento aplica un protocolo de bioseguridad para el almacenamiento de alimentos	X	
24	El emprendimiento cuenta con un protocolo para la limpieza y desinfección de los equipos e insumos que utiliza para el desarrollo de actividades turísticas al aire libre como caminatas y paseo en botes.	X	
25	El emprendimiento cuenta con un certificado local/nacional sobre manipulación de alimentos y bebidas o temas de salud que avalen la aplicación de acciones de bioseguridad.		X
26	El emprendimiento implementa protocolos diferenciados para la desinfección de habitaciones que han sido ocupadas por visitantes sospechosos o confirmados de Covid-19.	X	
27	El emprendimiento comunica a través de diferentes medios sobre las normas de comportamiento e ingreso al emprendimiento	X	
28	El visitante recibe información (de forma digital) de las prácticas de seguridad, salud y salubridad que aplica el emprendimiento		X
29	Las instalaciones del emprendimiento exponen información y/o señalética que promueva el uso de prendas de protección (mascarillas), el lavado de manos y el distanciamiento social (2 metros).	X	
30	Las áreas identificadas para el lavado de manos cuentan con jabón, papel toalla, alcohol gel al 70% y tacho para residuos y desechos con tapa y bolsa plástica.	X	
31	Las áreas de lavado de manos cuentan con suministro de agua potable suficiente.	X	
32	El emprendimiento cuenta con un tacho diferenciado para los desechos infecciosos como pañuelos, mascarillas, guantes, etc.		X
33	El emprendimiento aplica las disposiciones de la autoridad local/nacional para el manejo y recolección de los desechos infecciosos.	X	
34	Los desechos infecciosos una vez recolectados son rociados con solución desinfectante y depositados en el sitio de recolección final		X

35	Los colaboradores una vez que han depositado los residuos y desechos, descartan sus equipos de protección personal y lavan sus manos de forma profunda.	X	
36	El emprendimiento ha incorporado en el registro de sus visitantes aspectos vinculados al Covid-19.		X
37	El emprendimiento implementa un protocolo de evaluación de síntomas Covid-19 para sus colaboradores y lo aplica al inicio de la jornada laboral	X	
38	El emprendimiento cuenta con un protocolo de seguimiento, apoyo y atención médica a los miembros de la comunidad, colaboradores y visitantes sospechosos Covid-19		X
39	El emprendimiento cuenta con un protocolo de bioseguridad para el ingreso de proveedores, conforme a los lineamientos dictados por las autoridades		X
40	El emprendimiento ha suspendido acciones y/o actividades de interacción física como bienvenidas, danzas, actividades religiosas, demostraciones culturales y talleres para respetar el distanciamiento social de acuerdo a lo establecido por las autoridades sanitarias.	X	

Nº	CRITERIO DE EVALUACIÓN	SI CUMPLE	NO CUMPLE
41	El emprendimiento mantiene limpias y desinfectadas las áreas de recepción, sectores de preparación de alimentos y comedor.	X	
42	El emprendimiento en aplicación de los protocolos de bioseguridad ha disminuido el uso de elementos decorativos y suspendido el uso de servilletas de tela y manteles	X	
43	El emprendimiento en aplicación de los protocolos de bioseguridad dispuestos por las autoridades ha reubicado mesas y sillas, respetando el distanciamiento (mínimo 1 metro)	X	
44	El emprendimiento ha establecido la limpieza y desinfección de la cocina y comedor una vez concluido el turno de servicio de alimentación.	X	
45	La directiva del emprendimiento junto a los responsables del monitoreo de la evaluación del Covid-19 han identificado aspectos críticos para el desarrollo de actividades al aire libre para los cuales ha establecido medidas específicas para minimizar y controlar los riesgos	X	
46	El emprendimiento aplica los protocolos para actividades al aire libre	X	
47	El emprendimiento ha adaptado la aplicación de protocolos para espacios cerrados como museos, iglesias, sitios históricos, para evitar la aglomeración, respetar el aforo y cumplir con los lineamientos sanitarios dispuestos por las autoridades	X	
48	El emprendimiento se autoevalúa periódicamente para medir la aplicación de los protocolos de bioseguridad por parte de sus colaboradores, sus visitantes, sus miembros y sus proveedores.	X	
49	El emprendimiento aplica las medidas correctivas contempladas en el plan de acción según los resultados de su autoevaluación	X	

50	El emprendimiento cuenta con el registro de las evaluaciones desarrolladas por organismos competentes en temas de bioseguridad.	X	
----	---	---	--

ANEXO G: PLAN DE GESTIÓN DE RESIDUOS Y DESECHOS



CENTRO DE TURISMO COMUNITARIO LA MOYA  
PROVINCIA DE CHIMBORAZO, CANTÓN RIOBAMBA

TELEFONOS

RESERVACIONES: 0998752686

OPERACIONES: 0987608055



MANUAL DE  
BUENAS  
PRÁCTICAS  
AMBIENTALES  
DEL CENTRO  
TURÍSTICO Y  
CULTURAL LA  
MOYA

**ANEXO H: PLAN DE MARKETING LA MOYA**



**PLAN  
MARKETING**

## EMPRENDIMIENTO DE TURISMO LA MOYA

**Julio, 2022**

1. INFORMACIÓN GENERAL DEL EMPRENDIMIENTO (¿QUIÉN SOY?)				
Nombre o razón social del emprendimiento comunitario	CENTRO DE TURISMO COMUNITARIO LA MOYA			
	No. Registro Tributario:	0691743098001		
Nombre comercial de la organización o emprendimiento:	COMUNA LA MOYA			
Año de creación:	<b>2014</b>			
Dirección:	Comuna La Moya			
Provincia / Región / Departamento:	Chimborazo			
Ciudad:	<b>Riobamba</b>			
País:	<b>Ecuador</b>			
Número Teléfono fijo:	<b>XXXXXX</b>			
Número celular:	0998752686			
Email:	comuna_lamoya@hotmail.com			
Página web:				
Redes sociales	Facebook:	<a href="https://www.facebook.com/lamoya.moya.98">https://www.facebook.com/lamoya.moya.98</a>		
	Youtube:			
	Instagram:			
	Twitter:			
Número de empleados o personal que labora en el emprendimiento		<b>Total</b>	<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>
	<b>Fijos</b>			
	<b>Temporales</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>9</b>
Información del representante	<b>Nombre:</b>	Delia Patricia Calapiña Acán		
	<b>Cargo:</b>	Vicepresidenta		
	<b>Teléfono:</b>	0987608055		

	<b>Correo:</b>	
	<b>Nombre:</b>	Diana Guevara
	<b>Cargo:</b>	Representante Ventas
	<b>Teléfono:</b>	0962341907
	<b>Correo:</b>	diana_i_tour@yahoo.com

### 1.2. Misión y visión

<p><b>Misión</b>          Prestar servicios turísticos de alta calidad de forma sostenible y responsable, por tanto, que promuevan el empoderamiento de la cultura, el cuidado de la naturaleza, siendo las mujeres y los adultos mayores de la comunidad quienes brinden los servicios de turismo también se fortalece el tejido social.</p> <p><b>Visión</b>          Ser un proyecto líder de turismo comunitario reconocido a nivel nacional</p>
--

### 1.3. Descripción de productos, actividades y servicios

<p><b>Actividades</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Senderos guiados</li> <li>2. Visita al centro de artesanías</li> <li>3. Visita al museo</li> <li>4. Convivencia familiar con visitantes</li> <li>5. Fogatas y canelazo nocturnas para conocer mitos y leyendas Puruhahes</li> <li>6. Limpias andinas</li> <li>7. Visita a huerta de plantas medicinales</li> <li>8. Trasquilada de borrego o llama</li> </ol> <p><b>Servicios</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hospedaje</li> <li>2. Alimentación</li> <li>3. Guianza (guías locales)</li> <li>4. Recorridos de interpretación cultural y natural</li> <li>5. Venta de artesanías</li> </ol> <p><b>Programas</b></p> <p>Programa 1 Visita complementario al Chimborazo ( medio día)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Caminata</li> <li>- Visita museo</li> <li>- Hilanderos</li> <li>- Almuerzo</li> </ul>
---

## **2. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN**

Analizaremos todos los factores que afectan a nuestra organización y/o emprendimiento ahora,

así como un balance del último año y el histórico de los tres últimos. Para esta tarea recopilaremos los datos estadísticos que tengamos a nuestro alcance que nos puedan resultar útiles:

### **2.1. Número de visitantes**

2018 7634 visitantes

2019 6520 visitantes

2020 0 visitantes

2021 50 visitantes

2022 215 hasta mayo

### **2.2. Principales mercados (países y ciudades)**

#### **Extranjeros**

1.- Francia

2.- Estados Unidos

3.- Canadá

#### **Nacionales**

1.- Quito

2.- Guayaquil

3.- Cuenca

#### **Visitantes locales**

1.- Riobamba

### **2.3. Ingresos económicos de los últimos años (al menos 3)**

2018 \$ 10000 USD

2019 \$ 9.000 USD

2020 \$ 0 sin ingresos

2021 \$ 500 USD

2022 \$ 2771.20 USD

### **2.4. Programas o servicios más vendidos en los 3 últimos años**

1. Paquete cultural con almuerzo, del día

2. Paquete Moya con hospedaje

## ANEXO I: HUMEDAD EN PAREDES DE LA COCINA



### Observación:

Arreglo de la causa de la humedad en paredes de la cocina y pintado de pared, se está gestionando el dinero, debido a que es un problema complejo desde el techo, ya se llevó al arquitecto para evaluar el daño y la forma de manejar el mismo

**ANEXO J: MANEJO DE ALIMENTOS Y ÁREA FRÍA PREVIA A LA GUÍA GRÁFICA**



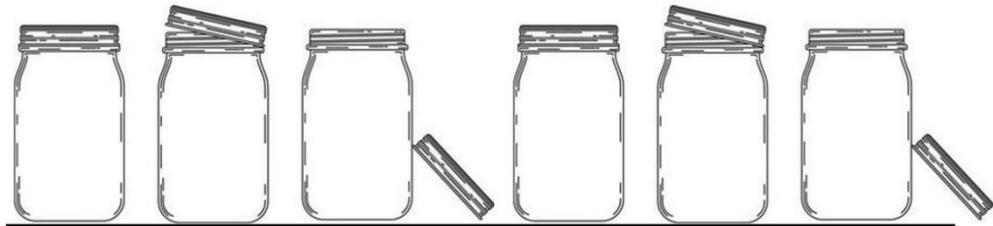
**ANEXO K: GUÍA GRÁFICA PARA ORGANIZACIÓN DEL ÁREA FRÍA**

**Guía gráfica para evitar la contaminación cruzada**



**ANEXO L: GUÍA GRÁFICA PARA ORGANIZACIÓN DE ALIMENTOS AL AMBIENTE**

**Guía gráfica para evitar la contaminación cruzada**



**Contenedores con Granos**



**Condimentos**

**Fundas y embases**

**ANEXO M: UNIFORMES**

**ENTREGA DE LOS UNIFORMES AL PERSONAL DEL CTC LA MOYA**



**ENTREGA DE LOS UNIFORMES AL PERSONAL DEL CTC LA MOYA**



**ANEXO N: MINGA GENERAL**

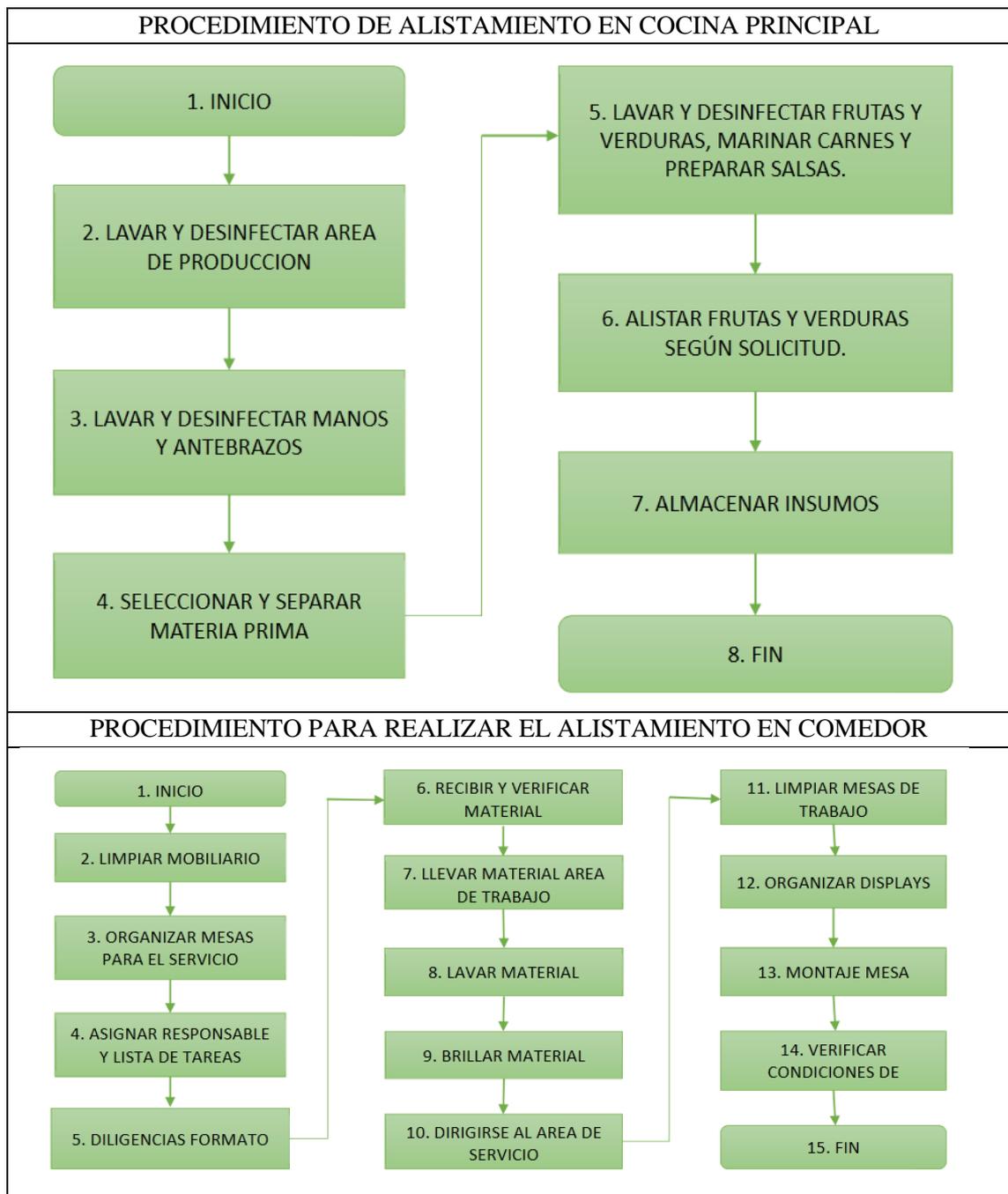


## ANEXO O: COLOCACIÓN RÓTULOS Y SEÑALÉTICA

### INSTALACIÓN DE RÓTULOS



## ANEXO P: FLUJO GRAMA DE LIMPIEZA





**epoch**

**Dirección de Bibliotecas y  
Recursos del Aprendizaje**

**UNIDAD DE PROCESOS TÉCNICOS Y ANÁLISIS BIBLIOGRÁFICO Y  
DOCUMENTAL**

**REVISIÓN DE NORMAS TÉCNICAS, RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA**

**Fecha de entrega:** 21 / 08 / 2023

<b>INFORMACIÓN DEL AUTOR/A (S)</b>
<b>Nombres – Apellidos:</b> MARLO EFREN SAMANIEGO RODRÍGUEZ
<b>INFORMACIÓN INSTITUCIONAL</b>
<b>Facultad:</b> RECURSOS NATURALES
<b>Carrera:</b> TURISMO
<b>Título a optar:</b> LICENCIADO EN TURISMO
<b>f. responsable:</b> Ing. Crithian Fernando Castillo Ruiz

D.B.A.  
Ing. Crithian Fernando Castillo



1426-DBRA-UTP-2023