

# **ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL**

## **Facultad de Ciencias Sociales y Humanísticas**

Portafolio de lineamientos para la reactivación de los principales servicios y atractivos turísticos del cantón Nobol

### **PROYECTO INTEGRADOR**

Previo la obtención del Título de:

#### **Licenciado en Turismo**

Presentado por:

Lourdes Angélica Cando Pilataxi

Jodye Nicole Vera Ayala

GUAYAQUIL - ECUADOR

Año: 2022

## DEDICATORIA

El presente proyecto lo dedico a mi amada mamá, el ángel más hermoso del cielo, por sus inmensos esfuerzos y oraciones a lo largo de mi carrera, por nunca perder la fé en mí y enseñarme que todo lo que hacemos con perseverancia, dedicación y amor trae grandes recompensas.

Además, se lo dedico a mi papá y hermanos, quienes me han ayudado emocionalmente y han sido mi soporte en todas las victorias y fracaso que he tenido; y a mi querida amiga Jodye por toda la paciencia y constancia que ha tenido a lo largo de la elaboración de este Proyecto.

Lourdes Cando Pilataxi

## DEDICATORIA

El presente trabajo se lo dedico a Dios, a mis padres que con su esfuerzo, sacrificio y apoyo me ayudaron a forjar mi carrera profesional, a mis hermanas por ser mis modelos a seguir, a mi círculo de amigos de la universidad que por más compleja que haya sido la tarea asignada siempre estábamos apoyándonos mutuamente.

A mi compañera de tesis Lourdes Cando por brindarme su comprensión y apoyo moral durante la realización de este proyecto integrador y especialmente a mi tío Armando Ayala quien siempre me acompaña en mente y alma.

Jodye Nicole Vera Ayala

## **AGRADECIMIENTOS**

Mi más sincero agradecimiento a Dios por ser el guiador de mi camino y permitirme lograr una meta más en mi vida profesional; a ESPOL por formarme con educación de calidad; a miss Andrea Yáñez por la paciencia y tiempo brindado a lo largo del proyecto; a todos los maestros de la carrera de Turismo por su vocación al enseñar; a los prestadores de servicios del cantón Nobol por estar siempre dispuestos a colaborar con nosotras. Además, quiero agradecer a mi hermano William, por ser mi ejemplo a seguir, por motivarme y demostrarme que a pesar de las dificultades siempre se puede lograr nuestros sueños y metas.

Lourdes Cando Pilataxi

## **AGRADECIMIENTOS**

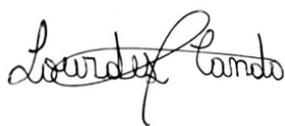
Mi más sincero agradecimiento a la ESPOL por brindarme las herramientas esenciales para formarme como profesional. A la comunidad de Nobol y a cada actor involucrado que nos proporcionaron su tiempo por brindarnos el apoyo necesario para la realización de este proyecto.

Además, quiero agradecer a la profesora Andrea Yáñez quien nos dio el soporte y correcciones necesarias para el proyecto.

Jodye Nicole Vera Ayala

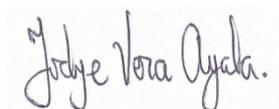
## DECLARACIÓN EXPRESA

"Los derechos de titularidad y explotación, nos corresponde conforme al reglamento de propiedad intelectual de la institución; Lourdes Angélica Cando Pilataxi y Jodye Nicole Vera Ayala y damos nuestro consentimiento para que la ESPOL realice la comunicación pública de la obra por cualquier medio con el fin de promover la consulta, difusión y uso público de la producción intelectual"



---

Lourdes Cando  
Pilataxi



---

Jodye Vera Ayala

# EVALUADORES



---

**MBA. Ivonne Antonieta Martin Moreno**

PROFESOR DE LA MATERIA/TUTOR

# RESUMEN

Nobol es un cantón reconocido y visitado por albergar el cuerpo incorrupto de la beata Narcisa de Jesús. El objetivo de este proyecto es elaborar directrices para la reactivación turística de los principales atractivos y servicios turísticos que posee el cantón, mediante el planteamiento de una línea base simple. Al ser el turismo su principal fuente de ingresos, se busca mejorar la calidad mediante pautas propuestas para sus principales servicios y atractivos turísticos. El proyecto se basó en una investigación mixta empleando herramientas como: design thinking, observación participante, entrevistas y encuestas que fueron elaboradas presencial y virtualmente, así mismo se realizó un análisis de documentos y textos. Entre los principales resultados se obtuvieron que el Santuario tiene un distanciamiento en actividades turísticas ejecutadas alrededor de sus instalaciones; prestadores de servicios turísticos desconocen de las normas o regulaciones vigentes para las actividades que ejercen; la razón de visita a Nobol es por motivos religiosos. En conclusión, esta propuesta busca mejorar la calidad de atractivos y servicios turísticos de Nobol mediante la elaboración de pautas a llevar a cada para cada actor involucrado.

**Palabras Clave:** Portafolio de lineamientos, reactivación turística, cantón Nobol, calidad, bioseguridad, directrices.

# ABSTRACT

*Nobol is a canton known and visited for keeping well preserve the incorrupt body of the Saint Narcisa de Jesús. The purpose of this project is to develop guidelines for its canton tourist reactivation of the main attractions and tourist services proposing a baseline. As tourism being their main source of income, it has being pursue to improve quality through proposed guidelines for its main services and tourist attractions. The project was based on mixed methods research using tools such as: design thinking, participant observation, interviews and surveys that were elaborated face-to-face and virtually, an analysis of documents and texts were also excuted. With the results obtained, it was able to identify the lack of communication as well as participation between the Sanctuary and tourist activities that takes place in Nobol. Also, the unaware of rules or regulations from the GAD to tourism service providers in the activities they perform. Additionally, it was able to identify the reason for visiting Nobol is mainly for religious matters. In conclusion, this proposal seeks to improve the quality of tourist attractions and services in Nobol by developing guidelines for each actor involved.*

*Keywords: Portfolio with guidelines, tourist reactivation, Nobol canton, quality, biosafety, guidelines.*

# ÍNDICE

EVALUADORES .....	X
RESUMEN .....	I
ABSTRACT .....	II
ABREVIATURAS .....	VI
CAPÍTULO 1 .....	1
1. Introducción.....	1
1.1 Descripción del problema .....	1
1.2 Justificación del problema .....	2
1.3 Objetivos .....	3
1.3.1 Objetivo General.....	3
1.3.2 Objetivos Específicos .....	3
1.4 Marco teórico .....	4
1.4.1 Turismo.....	4
1.4.2 Políticas públicas.....	4
1.4.3 Oferta y demanda turística .....	5
1.4.4 Línea base .....	8
CAPÍTULO 2 .....	2
2. Metodología .....	2
2.1 Design Thinking .....	2
2.1.1 Mapa de actores .....	2
2.1.2 Visita in situ .....	10
2.1.3 Satura y agrupa .....	11
2.1.4 Matriz de Importancia – Facilidad.....	11
2.2 Diseño de investigación.....	11
2.3 Investigación cualitativa.....	12
2.4 Técnicas o instrumentos de recolección de datos cualitativos .....	12
2.4.1 Observación participante.....	12
2.4.2 Entrevista informal.....	13
2.4.3 Entrevista formal.....	13
2.4.4. Análisis de documentos y textos .....	14
2.5 Investigación cuantitativa.....	14
2.6 Técnica e instrumento cuantitativo .....	14

2.6.1 Encuesta.....	14
2.6.2 Población.....	15
2.6.3 Muestra.....	15
2.7 Prototipo .....	16
2.7.1 Desarrollo del prototipo .....	16
CAPÍTULO 3 .....	10
3. Resultados y análisis .....	10
3.1 Mapa de Actores.....	10
3.2 Saturación y agrupa .....	19
3.3 Matriz de Importancia – Facilidad .....	20
3.4 Observación participante .....	21
3.5 Entrevista.....	21
3.5.1 Entrevista informal.....	21
3.5.2 Entrevista formal.....	22
3.6 Análisis de documentos y textos .....	25
3.7 Encuestas .....	26
3.7.1 Encuestas de Demanda Real.....	26
3.7.2 Encuestas Demanda Potencial .....	27
3.8 Prototipo .....	29
3.9 Matriz Feedback .....	29
CAPÍTULO 4 .....	19
4. Conclusiones y Recomendaciones .....	19
4.1 Conclusiones .....	19
4.2 Recomendaciones .....	32
BIBLIOGRAFÍA .....	1
APÉNDICES .....	4
APÉNDICE 1.....	4
APÉNDICE 2.....	5
APÉNDICE 3.....	6
APÉNDICE 4.....	7
APÉNDICE 5.....	8
APÉNDICE 6.....	9
APÉNDICE 7.....	14
APÉNDICE 8.....	57
APÉNDICE 9.....	58

ANEXO..... 59  
ANEXO 1 ..... 59  
ANEXO 2 ..... 60

# ABREVIATURAS

GAD	Gobierno Autónomo Descentralizado
INEC	Instituto Nacional de Estadística y Censo
OMT	Organización Mundial de Turismo
ESPOL	Escuela Superior Politécnica del Litoral
LUAF	Licencia Única Anual de Funcionamiento
UPC	Unidad de Policía Comunitaria
ASONOB	Asociación de Servicios Turísticos Nobol

# ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.1 Elaboración de la muestra .....	16
Figura 3.1 Mapa de actores (Elaboración propia, 2021).....	10
Figura 3.2 Satura y agrupa (elaboración propia, 2021) .....	19
Figura 3.3 Matriz importancia-facilidad (Elaboración propia, 2021) .....	20

# ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 2.1 Profesionales en turismo (Elaboración propia, 2021).....	2
Tabla 2.2 Principales actores entrevistados (Elaboración propia, 2021).....	10
Tabla 2.4 Ficha de Observación (Elaboración propia, 2021).....	13
Tabla 3.1 Conclusiones de la observación participante (Elaboración propia, 2021) .....	21
Tabla 3.2 Resultados de entrevistas actores internos (Elaboración propia, 2021).....	22
Tabla 3.3 Resultados de entrevistas actores externos (Elaboración propia, 2021) .....	24
Tabla 3.4 Artículos guías para la elaboración de portafolio (Elaboración propia, 2021) .....	25
Tabla 3.5 Resultados de encuestas presenciales (Elaboración propia, 2021) .....	27
Tabla 3.6 Resultados de encuestas virtuales (Elaboración propia, 2021) .....	28
Tabla 3.7 Matriz Feedback (Elaboración propia. 2021) .....	30

# CAPÍTULO 1

## 1. INTRODUCCIÓN

Ecuador es un país lleno de diversidad cultural y devoción, siendo la religión católica la predominante en el país y la que da paso al turismo religioso, a través de las visitas a los templos o festividades en ciertos cantones de la nación. El turismo es una actividad compleja y diversa que ha transformado la economía de muchas comunidades, convirtiéndose en la fuente principal de ingresos y el sector con mayor crecimiento que ha tenido en los últimos años. Esta actividad tiene el potencial de contribuir en la conservación de espacios naturales y reforzar la identidad de los habitantes de un territorio (López Zapata, 2014).

Para el desarrollo turístico en un destino, es de gran importancia la elaboración de lineamientos turísticos. Estos se pueden definir como etapas o fases para desplegar actividades en un determinado territorio. El objetivo es contribuir positivamente al desarrollo turístico del sector, mejorando la calidad de los servicios o actividades a ser implementados.

Para fortalecer la economía y el turismo en el cantón Nobol, comerciantes y prestadores de servicios de restauración y de recorridos fluviales han implementado normas básicas de seguridad, calidad y de control de su propia autoría. Ahora bien, se trabaja a partir de conocimientos adquiridos de manera empírica, para continuar ejerciendo la labor turística. Es a partir de este análisis que se formula la propuesta de elaborar lineamientos para los principales servicios y actividades turísticas. Se busca con ello que continúen con sus funciones, brindando a posibles turistas servicios de calidad que cumplan con sus expectativas.

### 1.1 Descripción del problema

El cantón Nobol se encuentra situado dentro de la región costera en la provincia del Guayas y cuenta con aproximadamente 19.600 habitantes según las proyecciones del Instituto Nacional de Estadísticas y Censo (INEC, 2010). Es reconocido por ser el lugar de nacimiento de la beata Narcisa de Jesús y atrae a cientos de devotos con afán de visitar las reliquias y restos mortales de la

Santa. Sus principales fuentes de economía son la producción agrícola y el comercio.

Barriento Pluas (2018), en su artículo “El turismo como fuente de desarrollo de la economía local del Cantón Nobol”, afirma que Nobol goza de una variedad de recursos históricos, religiosos y naturales que han desarrollado turismo en el cantón y aportado en la reactivación de la economía, mejorando la calidad de vida de sus residentes. Los principales atractivos del destino son el Santuario Nacional Santa Narcisa de Jesús, el recorrido fluvial, el parque cultural Garza Roja y la hacienda San José.

El Santuario Nacional Santa Narcisa de Jesús resguarda en su interior el cuerpo incorrupto de la beata y es uno de los centros de congregación más visitados del país. Por otro lado, la hacienda San José es el segundo sitio turístico más concurrido por fieles que buscan conocer sobre la vida y crianza de la primera santa ecuatoriana. Por último, se encuentra el recorrido fluvial y el Parque Cultural Garza Roja donde se puede observar y conocer más sobre la localidad y su cultura.

A pesar de que el cantón Nobol es reconocido por su turismo religioso a nivel nacional, también cuenta con actividades de naturaleza. Sin embargo, estas no están manejadas de manera sostenible ni regularizada. Además, existe falta de capacitación en guías locales, ya que, las asociaciones realizan recorridos empíricos por el río Daule. Por último, al momento se registra la inoperancia del museo del Santuario Santa Narcisa de Jesús.

## **1.2 Justificación del problema**

Este proyecto aporta ideas positivas para mejorar el desarrollo de la economía local, para mejorar la calidad de servicios y el manejo sostenible de los recursos turísticos con los que cuentan. Para los destinos turísticos, brindar servicios de calidad mejora la gestión, influyendo en la satisfacción y fidelidad de los turistas (De La Cruz Tigrero, 2018). Además, llevar un control de calidad en productos y servicios

turísticos, crearía la posibilidad de mejorar la economía local y bienestar de la población del cantón Nobol.

Para este estudio en concreto, los indicadores de sostenibilidad propuestos por las Naciones Unidas no estarían diseñados a la realidad del cantón. Por lo que, sería fundamental buscar alternativas para mejorar la sostenibilidad del destino, empezando por una mejora en el desarrollo local y la calidad en los servicios.

Lo mencionado previamente ayudaría en la gestión turística de Nobol. Es por ello que, es importante realizar una investigación y análisis del turismo para cumplir con el propósito de este proyecto: mejorar y potenciar la calidad de los servicios turísticos prestados.

## **1.3 Objetivos**

### **1.3.1 Objetivo General**

Elaborar directrices para la reactivación turística de los principales atractivos y servicios turísticos del cantón Nobol mediante el planteamiento de una línea base simple.

### **1.3.2 Objetivos Específicos**

- Armar una línea base mediante análisis bibliográfico y visitas a campo.
- Identificar debilidades para el desarrollo y mejoramiento turístico del cantón mediante observaciones y entrevistas a actores principales.
- Estructurar un marco de referencia sobre las políticas públicas existentes aplicables en el cantón Nobol, mediante la lectura de normativas existentes.

## **1.4 Marco teórico**

### **1.4.1 Turismo**

El turismo es considerado como la actividad realizada por las personas durante viajes a lugares distintos de su entorno regular. Dichas estancias deben tener un periodo definido de tiempo menor a un año. Además, sus propósitos principales son el ocio y otros motivos de recreación (OMT, 2019).

Según la OMT, el turismo es uno de los sectores económicos que ha experimentado un mayor crecimiento progresivo a nivel mundial. Actualmente, sus ingresos superan los de la exportación del petróleo, alimentos y automóviles. Además, se ha convertido en uno de los actores principales del comercio a nivel internacional. Por ello, es una de las fuentes de ingresos económicos de muchos países en desarrollo.

Según datos brindados por la OMT, Ecuador a lo largo del 2020 ha tenido una ganancia de 0,7 billones por la entrada de turistas al territorio, representando un crecimiento significativo para el desarrollo del turismo en el país (UNWTO, 2021).

Para alcanzar un alto grado de satisfacción del cliente es necesario ofertar correctamente los servicios del destino, como es el servicio de restauración. Según Narváez & Fernández (2018), dentro del turismo están incluidos los bienes y servicios consumidos por el turista durante su estadía en el destino. Es por ello que, la restauración tiene mucha participación en la acogida y éxito del lugar, dado que, genera en el turista ganas de regresar.

### **1.4.2 Políticas públicas**

La política pública se realiza con un fin determinado y es considerada como una alternativa real para mejorar la calidad de vida de una comunidad en específico mediante la construcción de comunicación entre el Estado y diferentes grupos de la sociedad (Vargas, 2012). Los lineamientos ayudan a la elaboración de políticas públicas. Son objetivos que se establecen para organizar, regular o lograr el desarrollo de aspectos claves para empresas u organizaciones en un plan específico durante un determinado periodo (LEMUS, MEDRANO & PORTILLO, 2002).

Se ha analizado textos que tienen el potencial de aportar positivamente a la presente investigación. El texto correspondiente a Franco Villamar (2020) y su investigación sobre las oportunidades y desafíos que presenta la legislación turística en la provincia de Santa Elena considera importante el análisis de las políticas públicas u ordenanzas que han sido expedidas para resolver problemas puntuales que dan a conocer la gestión del ente regulador y su manera de resolver problemas. Para esto, es primordial que funcionarios públicos y ciudadanos involucrados en la elaboración de ordenanzas tengan conocimientos vastos de leyes y generen políticas basadas en la realidad del cantón de estudio, incluyendo a la participación ciudadana para el beneficio de la población. Además, como menciona la definición de políticas públicas, en caso de proponer líneas estratégicas para la mejora de un producto turístico, se debe trabajar en conjunto con el gobierno autónomo descentralizado del destino y otras instituciones públicas, manteniendo así una línea directa con los actores principales.

#### **1.4.3 Oferta y demanda turística**

La oferta turística es la cantidad de mercancía o servicio destinado a un consumidor con un precio y periodo determinado (Boullón, 2004). Para que un servicio turístico se transforme en oferta es necesario que el cliente inicial conozca y sepa sobre ello, es decir, debe haber una fuerte promoción de por medio.

Según CEUPE (2019), el objetivo de la oferta turística es que el cliente obtenga una experiencia inolvidable y única que satisfaga sus expectativas. Es decir que para que la oferta tenga una gran acogida debe contar con ciertas características de diferenciación y diversificación que la hagan atractiva. Entre los componentes que conforman la oferta turística se encuentran:

- Recursos turísticos: bienes y servicios que se encuentran en una determinada zona geográfica y hacen posible el desarrollo de las actividades turísticas y atraen la atención del visitante. Según Leal (2013), los recursos turísticos se dividen en tres grupos:
  - Recursos naturales: elementos de atracción que guardan estrecha relación con la naturaleza

- Recursos histórico-patrimoniales: elementos de atracción que guardan relación con la historia y la intervención humana.
- Recursos etnográfico-culturales: elementos de atracción que guardan relación entre las manifestaciones culturales y tradiciones propias de una zona determinada.
- Planta turística: son los servicios básicos y complementarios necesarios para satisfacer las necesidades y requerimientos del visitante. Deben contar con el control y regulación necesarios para poder brindar el servicio. Algunos de los componentes de la planta turística son los lugares de alojamiento, restauración y transporte.
- Infraestructura turística: conjunto de instalaciones que conforma la base material para el desarrollo turístico. La conforman los servicios básicos, sistema vial, red de comercio y de seguridad para el turista. Según Cajal (2021), la infraestructura turística permite que el turismo se desarrolle. Ahora bien, su implementación debe estar ligada a un plan estratégico para que el destino pueda darle un adecuado mantenimiento a dicha infraestructura.
- Servicio complementario: son aquellos servicios que complementan la necesidad del turista en una zona determinada. Entre ellos se encuentran las agencias de viaje, puntos de información turísticas y lugares de renta de carros.

La investigación realizada por Jiménez Jácome (2021), cuyo título es “Propuesta de estrategias para la reactivación y fomento de la actividad económica del sector turístico en el cantón Santo Domingo”, se enfoca en el análisis de propuestas para la reactivación turística. De este se obtuvo como resultado que la empresa pública y privada debe mantener una estrecha relación para promocionar la oferta turística del destino. De igual manera, es imperativo generar plazas de empleo y oportunidades de crecimiento en el sector turístico.

Según el Código ético mundial para el turismo (2011), las personas que se dediquen a la prestación de servicios turísticos tienen el derecho y deber de recibir capacitaciones continuas para mejorar la calidad de

servicio que ofrecen. Es por ello que, el surgimiento de prestadores de servicio turístico de manera empírica genera inconvenientes en la calidad del servicio. Estos incluyen desde la mala utilización de espacios y recursos, hasta la falta de involucramiento de parte del municipio. Mendieta (2016) expone que para brindar un mejor servicio es indispensable que el prestador reciba capacitaciones orientadas a atención y servicio al cliente, para que su participación sea pulcra y segura frente al turista.

Además, es necesario que el prestador conozca los deberes tributarios que debe cumplir al momento de ejercer su servicio, dado que, esto contribuirá a que no se desarrollen deficiencias técnicas a lo largo de su trabajo.

Barriento Plúas (2018), en su investigación realizada en el cantón Nobol, expone que uno de los principales problemas con respecto al cantón son los comerciantes y trabajadores informales. Estos trabajadores no cuentan con una ubicación específica para brindar un buen servicio a los turistas. Al contrario, se evidencia una mala imagen del sector. Es por ello que también se recomienda realizar capacitaciones al personal turístico.

Dentro de los componentes del turismo, también se encuentra la demanda. Desde el punto de vista conceptual, se refiere al “conjunto de bienes y servicios que los turistas están dispuestos a adquirir en un determinado destino” (DATATUR, 2008, pág. 1).

Es decir, la demanda significa el gasto realizado por el visitante al consumir los servicios turísticos en un destino. Desde el punto de vista de Irazo (2003), las variables que pueden explicar el comportamiento y desarrollo de la demanda se clasifican en los siguientes puntos:

- El precio de los bienes y servicios turísticos: porcentaje de gastos que representa el viajar a un destino, incluye los costes de transportación, alojamiento, alimentación y actividades de recreación.
- La influencia de las comunicaciones y de la publicidad: El marketing es crucial para identificar el comportamiento de la demanda

turística, debido a que si el turista siente atracción por un destino y este tiene la promoción correcta es muy probable que nuevamente lo visite.

- El tiempo disponible: se refiere a la cantidad de tiempo en que el visitante puede realizar actividades de ocio y recreación, no incluye los viajes o salidas por trabajo.
- Factores de riesgo: Es uno de los puntos más importantes de la demanda, puesto el turista va en búsqueda de recreación que no generen ningún tipo de problemas, entre estos factores se pueden encontrar catástrofes naturales, enfermedades y accidentes.

Collado, Navarro, Talaya & Sánchez (2007) en su investigación titulada “Segmentación de la demanda turística: un análisis aplicado a un destino de turismo cultural” infieren que las características de la demanda turística de un destino son indispensables al momento de planificar políticas turísticas inclinadas en la segmentación de mercados y productos.

#### **1.4.4 Línea base**

La línea base muestra situaciones iniciales de un público en específico que cumplan con requisitos puestos en la intervención social. Además, son capaces de aportar elementos metodológicos a la investigación, son de carácter descriptivo y de nivel de mediación ordinal (Valdés, M, 2009).

La información recopilada en la línea base es considerada de gran importancia dado a su aporte en la identificación de problemas ya existentes y objetivos. De igual manera, se puede evaluar impactos o cambios generados de soluciones de problemas ya existentes (Duque, Dávalos, Guevara & Ochoa, 2019).

# CAPÍTULO 2

## 2. METODOLOGÍA

### 2.1 Design Thinking

Dentro del trabajo de investigación se utilizó el método *design thinking*, partiendo de una lluvia de ideas previa para determinar el tema e implicaciones de la investigación. Para ello, se consultó como primera instancia a profesionales de la rama con un amplio conocimiento en turismo y su planificación (véase en la tabla 2.1). Tras este proceso se logró determinar el objetivo de nuestro proyecto que está encaminado hacia el cantón Nobol.

**Tabla 2.1 Profesionales en turismo (Elaboración propia, 2021)**

<b>Profesionales</b>	<b>Areas de conocimiento</b>
Lcda. Andrea Yáñez Rojas	Planificación estratégica en el sector turístico
MSc. Wilmer Ricardo Carvache	InvestiGADor

#### 2.1.1 Mapa de actores

Se elaboró un mapa de actores tomando en consideración como punto de partida a los actores internos que involucran a la comunidad de Nobol, comerciantes, prestadores de servicios fluviales y a los representantes del municipio del cantón. A partir de ello se logró establecer como cliente interno a la Prefectura del Guayas. Entre los actores externos se encuentran representantes del Santuario Santa Narcisa de Jesús y la anteriormente mencionada Prefectura de la provincia del Guayas.

Cabe recalcar que se realizó la creación de dos mapas de actores, en el primero se identificó los actores internos y externos en cuestión de cargos, usando como guía la información obtenida de fuentes primarias y, en el segundo, se estableció cada actor con un nombre correspondiente, lo cual se pudo realizar gracias a las entrevistas efectuadas en las visitas in situ. A continuación, se presenta el mapa de actores con nombres y cargos correspondiente.

**Tabla 2.2 Principales actores entrevistados (Elaboración propia, 2021)**

<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>
Lady Soto	Docente de ESPOL
Wilmer Carvache	Docente de ESPOL
Angie Torres	Moradora del sector
Nicolás Holguín	Morador del sector
Simón Chavez	Presidente de la Asociación ASONOB
Marlene Páramo	Vendedora ambulante
Jennifer Lavayen	Vocera del Santuario Narcisa de Jesús
Ingrid Chaguay	Propietaria de negocio de restauración

### **2.1.2 Visita in situ**

Una vez identificados los actores internos y externos del proyecto se procedieron a realizar visitas in situ. Las primeras se efectuaron con el afán de reconocer el lugar, identificar qué tipo de turismo promocionan, verificar los atractivos y servicios que ofrecen a los turistas, así como para tomar apuntes de las problemáticas existentes en el cantón a simple vista.

De igual forma, las visitas in situ fueron indispensables para aplicar las técnicas de recolección de datos como son las entrevistas y encuestas. Cabe recalcar que cada desplazamiento se realizó en diferentes horarios y días con el propósito de identificar la afluencia de personas en días tanto laborales como fines de semana.

En la primera visita se identificaron las problemáticas y los principales atractivos y servicios turísticos del cantón, en la siguiente se ejecutaron entrevistas a prestadores de servicios turísticos, comerciantes, representante del Santuario y moradores. En un último viaje se culminó con las entrevistas a representantes del municipio y se desarrollaron las encuestas correspondientes a los comerciantes y trabajadores turísticos de Nobol.

### **2.1.3 Satura y agrupa**

Luego de realizar las visitas in situ, se empleó la herramienta satura y agrupa a través del software Mural. En la fase se procedió a desglosar por categorías que engloben a la información previamente obtenida a través de las entrevistas, y se utilizaron las opciones del programa para ordenar la información de tal manera que sea entendible y fácil de analizar.

Para esta herramienta se utilizó netamente la información recopilada de las entrevistas presenciales y virtuales que se realizaron. Se identificaron puntos de concordancia entre los entrevistados y las ideas se las designó de acuerdo a la categoría a la que pertenecen. Se puede encontrar el mapa satura y agrupa en el apéndice 1.

### **2.1.4 Matriz de Importancia – Facilidad**

También conocida como matriz de impacto, se empleó para establecer el nivel de importancia de los problemas claves hallados en el cantón Nobol, y se la ejecutó tomando en consideración las posibles alternativas propuestas para la solución de dichos problemas. El modo de evaluación de esta herramienta fue a través un plano cartesiano en la cual en el eje X se encuentra el impacto y en el eje Y la facilidad. Se valorizó de acuerdo al cuadrante en la que se encontraba la solución, de esta forma se seleccionó la alternativa más factible para solucionar el problema previamente establecido. La matriz fue realizada a través del software Mural y se encuentra en el apéndice 2.

## **2.2 Diseño de investigación**

Para la presente investigación se empleó un diseño de investigación mixta, es decir, se hizo uso de la investigación cualitativa y cuantitativa para recopilar y analizar información completa de la situación del cantón Nobol. La investigación cualitativa estuvo presente en el análisis de la información obtenida en las entrevistas y observaciones a los participantes. Mientras que en la investigación cuantitativa se analizaron los datos de las encuestas realizadas y se desarrollaron cálculos con el fin de obtener una muestra que será el objeto de estudio en la investigación.

## **2.3 Investigación cualitativa**

La investigación cualitativa fue empleada para obtener una visión completa del comportamiento y la percepción de las personas ante la situación del cantón Nobol. Como la información no se puede medir directamente, se la interpretó de acuerdo al contexto del problema de investigación. Los tópicos se enfocan en temas de conceptos claves de investigación o en recolección de métodos y análisis.

## **2.4 Técnicas o instrumentos de recolección de datos cualitativos**

### **2.4.1 Observación participante**

La observación participante es un instrumento que se empleó para adentrarnos a la realidad y estudiar la conducta y comportamiento observables de los prestadores de servicios y actividades turísticas del cantón Nobol. Esta técnica se empleó durante la visita insitu y entrevistas formales. En la visita insitu se identificó a los posibles entrevistados y las preguntas a emplear. Ya durante las entrevistas, una de las investigadoras estuvo a cargo de llevar apuntes y destacar citas textuales de los comentarios más relevantes de los entrevistados, además de señalar posibles cambios en sus conductas.

Se empleó esta técnica debido a la necesidad de generar mayor entendimiento de la conducta y respuestas de los entrevistados. A continuación, se presentará la ficha a emplearse que detalla, fecha, lugar y detalles anotados durante la observación.

**Tabla 2.4 Ficha de Observación (Elaboración propia, 2021)**

<b>Ficha de Observación</b>	
<b>Observador:</b>	<b>Fecha:</b>
<b>Lugar:</b>	<b>Coordenadas:</b>
<b>Observaciones:</b>	
<b>Fotos:</b>	

### **2.4.2 Entrevista informal**

La entrevista informal se utilizó en la primera visita al destino con la finalidad de obtener información de problemas existentes. Además, no mantuvo un orden en específico y pudo ser usada para descubrir a los actores principales del tema de estudio; ya que fueron capaces de expresarse libremente y de la manera más conveniente para ellos.

Se tuvo un primer acercamiento con uno de los trabajadores que brindan servicios en el malecón de Nobol y con ciertos comerciantes con puestos ubicados en el exterior del Santuario Narcisa de Jesús durante el feriado por las fiestas de Guayaquil. Se hicieron preguntas con respecto a los servicios que brindan los trabajadores o compañeros de trabajo, y las respuestas obtenidas por parte de los entrevistados evidenciaron la postura que se percibían en los servicios y actividades del sector turístico.

### **2.4.3 Entrevista formal**

La entrevista formal se empleó para obtener respuestas sobre un problema en específico que pudo ser identificado luego de la elaboración de la matriz de impactos y tener definido el mapa de actores. Las entrevistas se las realizaron en línea y en presencial a personajes que son considerados importantes en la actividad turística y desarrollo del cantón. En total se obtuvieron 10 entrevistas de comerciantes, dueños de servicios de restauración, presidente de la asociación ASONOB, profesionales de

ESPOL y representantes del GAD. Las personas entrevistadas son las que constan en el mapa de actores previamente presentado.

Se realizaron 3 modelos de entrevistas en la cual las preguntas fueron diseñadas de acuerdo al personaje entrevistado, la estructura se mantuvo igual solo que variaciones en algunos puntos dado a que se entrevistaron a, representantes del sector público, privado y académico.

#### **2.4.4. Análisis de documentos y textos**

El análisis de textos y documentos contribuyó en la búsqueda de aspectos importantes para nuestro objeto de estudio, se tomó en consideración la autenticidad y veracidad de los mismos para un mejor desarrollo de la investigación.

El material didáctico utilizado fueron tesis de hasta 3 años de antigüedad que comprenda información de proyectos previamente realizados en el cantón, también se hizo uso de revista académicas que contengan datos actualizados de Nobol. Así mismo se indagó en papers y documentos científicos con temas de lineamientos y directrices dedicados a otros atractivos.

### **2.5 Investigación cuantitativa**

La investigación cuantitativa se empleó para cuantificar la información recopilada y el análisis de datos. La investigación cuantitativa ayuda a crear un vínculo entre el objetivo del tema y elementos numéricos pertinentes. Además, facilita la interpretación de los resultados para ahorrar tiempo y recursos.

### **2.6 Técnica e instrumento cuantitativo**

#### **2.6.1 Encuesta**

Se elaboró una encuesta para recopilar datos mediante un cuestionario que permitió obtener información de una manera rápida y eficaz. La encuesta es aplicada a una muestra y población que más adelante se especifica.

La encuesta, que consta de 16 preguntas con opción múltiple en su mayoría, se relaciona con el manejo y el servicio de las actividades

turísticas del cantón. Para la recolección de la información se procedió de manera presencial y virtual.

El cuestionario tuvo varias secciones que clasifican las preguntas. La primera sección incluyó la edad, que estuvo señalada por rangos, escolaridad, ocupación y el tipo de trabajo que ejerce. Al ser nuestro público objetivo personas que conocen el cantón Nobol, la siguiente sección permitió clasificar a los encuestados y continuar con quienes cumplen con ese requisito para identificar hace cuánto ha visitado el cantón de estudio. La siguiente sección buscó conocer cuáles son los principales atractivos o servicios dentro de Nobol que llaman más su atención y si tienen conocimientos de las actividades de capacitación que el Gobierno Autónomo Descentralizado efectúa. Para concretar el cuestionario, la última sección identificó las percepciones de los encuestados sobre el servicio que el GAD facilita a la comunidad turística del destino, la calidad del servicio brindado por los atractivos, conocimientos básicos en normas de bioseguridad y primeros auxilios.

La elaboración del cuestionario cumplió con el segundo objetivo el cual identifica posibles debilidades turísticas del cantón. Su propósito es determinar las preferencias y conocimientos de parte del público objetivo con respecto a las actividades y atractivos turísticos del cantón Nobol.

### **2.6.2 Población**

La población utilizada en el proyecto es finita, dado a que se enfoca en las personas que vivan o hayan visitado el cantón Nobol así sea por una sola vez, tomando en consideración moradores y personas externas al cantón.

### **2.6.3 Muestra**

La muestra utilizada en el proyecto es probabilística dado a que se eligieron a personas que tengan conocimiento del cantón a partir de sus prestadores de servicios turísticos, comerciantes y turistas. El cálculo de la muestra se lo realizó a través de la calculadora universal Raosoft. Dicha plataforma tiene una herramienta gratis *Sample Size*, para calcular el

tamaño de la muestra en una investigación. Se respondió a preguntas concretas para determinar la muestra a seleccionar:

¿Qué margen de error puede aceptar?

¿Qué nivel de confianza necesita?

¿Cuál es el tamaño de la población?

¿Cuál es la distribución de la respuesta?

Según datos del Instituto Nacional de Estadísticas y Censo (2010), el cantón Nobol tiene aproximadamente 19.600 habitantes, siendo esta la cantidad que se tomó en cuenta en el tamaño de la población.

Al responder las preguntas de la plataforma se definió que el margen de error aceptado es 5% y con un nivel de confianza del 95%, dando como resultado una muestra de 377 personas.

Raosoft		Calculadora de tamaño de muestra	
¿Qué margen de error puede aceptar? 5% es una opción común	5 %	El margen de error es la cantidad de error que puede tolerar. Si el 90% de los encuestados responde que sí, mientras que el 10% responde que no, es posible que pueda tolerar una mayor cantidad de error que si los encuestados se dividen 50-50 o 45-55. El margen de error más bajo requiere un tamaño de muestra mayor.	
¿Qué nivel de confianza necesita? Las opciones típicas son 90%, 95% o 99%	95 %	El nivel de confianza es la cantidad de incertidumbre que puede tolerar. Suponga que tiene 20 preguntas de sí o no en su encuesta. Con un nivel de confianza del 95%, cabría esperar que para una de las preguntas (1 de cada 20), el porcentaje de personas que responden afirmativamente sea mayor que el margen de error de la respuesta verdadera. La verdadera respuesta es el porcentaje que obtendría si entrevistara a todos de manera exhaustiva. Un nivel de confianza más alto requiere un tamaño de muestra mayor.	
¿Cuál es el tamaño de la población? Si no lo sabe, use 20000	19600	¿Cuántas personas hay para elegir su muestra aleatoria? El tamaño de la muestra no cambia mucho para poblaciones mayores de 20.000.	
¿Cuál es la distribución de la respuesta? Deje esto como 50%	50 %	Para cada pregunta, ¿cuáles espera que sean los resultados? Si la muestra está muy sesgada de una forma u otra, es probable que la población también lo esté. Si no lo sabe, utilice el 50%, que da el tamaño de muestra más grande. Consulte más abajo en <b>Más información</b> si esto le resulta confuso.	
Su tamaño de muestra recomendado es	377	Este es el tamaño mínimo recomendado de su encuesta. Si crea una muestra de esta cantidad de personas y obtiene respuestas de todos, es más probable que obtenga una respuesta correcta que de una muestra grande donde solo un pequeño porcentaje de la muestra responde a su encuesta.	
<b>¡Las encuestas en línea con Vovici tienen tasas de finalización del 66%!</b>			
Escenarios alternativos			
Con un tamaño de muestra de	100	200	300
Tu margen de error sería	9,78%	6,89%	5,61%
	Con un nivel de confianza de		90
	El tamaño de su muestra debería ser		267
		95	377
		99	642
Ahorre esfuerzo, ahorre tiempo. Realice su encuesta en línea con Vovici.			

Figura 1.1 Elaboración de la muestra

## 2.7 Prototipo

### 2.7.1 Desarrollo del prototipo

El prototipo a desarrollar tiene como base el análisis y resultados de datos expresados en el presente proyecto. Se elaborará un portafolio con lineamientos dirigidos a los principales atractivos y servicios turísticos del cantón Nobol que permita mejorar la calidad en la actividad turística y generar mayores ingresos para el cantón. Se centrará en la parte de restauración, atractivos y utilización adecuada del río para el turismo.

El contenido del portafolio tendrá información como: datos de la propuesta, antecedentes y lineamientos dirigidos a principales atractivos y servicios turísticos para el desarrollo de Nobol y tiene como finalidad llegar hacia la Prefectura del Guayas para que sea tomado en cuenta en decisiones con respecto al control de las actividades turísticas del cantón.

El prototipo se encuentra basado en el criterio de los trabajadores del paseo fluvial, comerciantes y turistas, pues ellos son partícipes del proyecto. Esto debido a que a través de sus opiniones se pudo identificar las necesidades que tiene el cantón Nobol con respecto al turismo, aun así, se evaluó su pertinencia y la parcialidad de sus comentarios. Con estos criterios se adaptó el prototipo a las condiciones necesarias de Nobol.

# CAPÍTULO 3

## 3. RESULTADOS Y ANÁLISIS

### 3.1 Mapa de Actores

Se identificó como actores internos a la comunidad de Nobol, negocios de restauración, vendedores ambulantes, representantes de asociaciones fluviales del cantón y el GAD cantonal. Por otro lado, como actores externos se encuentra la directora de turismo Zonal 5, la Prefectura del Guayas y especialistas en la rama turística. Se puede visualizar el mapa completo como figura 3.1

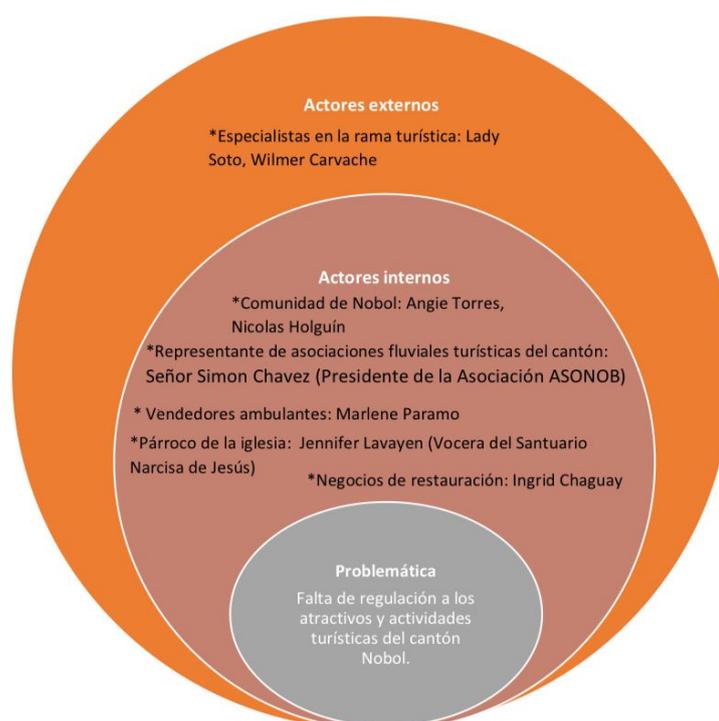


Figura 3.1 Mapa de actores (Elaboración propia, 2021)

### 3.2 Satura y agrupa

En la herramienta satura y agrupa se destacaron las ideas más relevantes de las entrevistas realizadas anteriormente a los actores internos y externos. Se inició encontrando similitudes entre diferentes puntos de vista de los actores, los más evidentes fueron la falta de reconstrucción de las calles principales del cantón, poca intervención por parte del GAD con respecto al turismo de la zona, falta de control en locales de restauración y prestadores de servicios turístico, así como el potencial religioso que posee Nobol para atraer turistas. Además, se los clasificó en 3 tipos de colores: el celeste representa debilidades y fallas, la rosada fortalezas o fuerzas y el naranja oportunidades.

Finalmente se establecieron 4 puntos generales o categorías que engloban la información obtenida, las mismas son: Prefectura del Guayas, GAD, comerciantes/ prestadores de servicios y Destino Nobol que nos permite organizar y distinguir las ideas para proponer posibles soluciones a la problemática existente dentro del cantón.

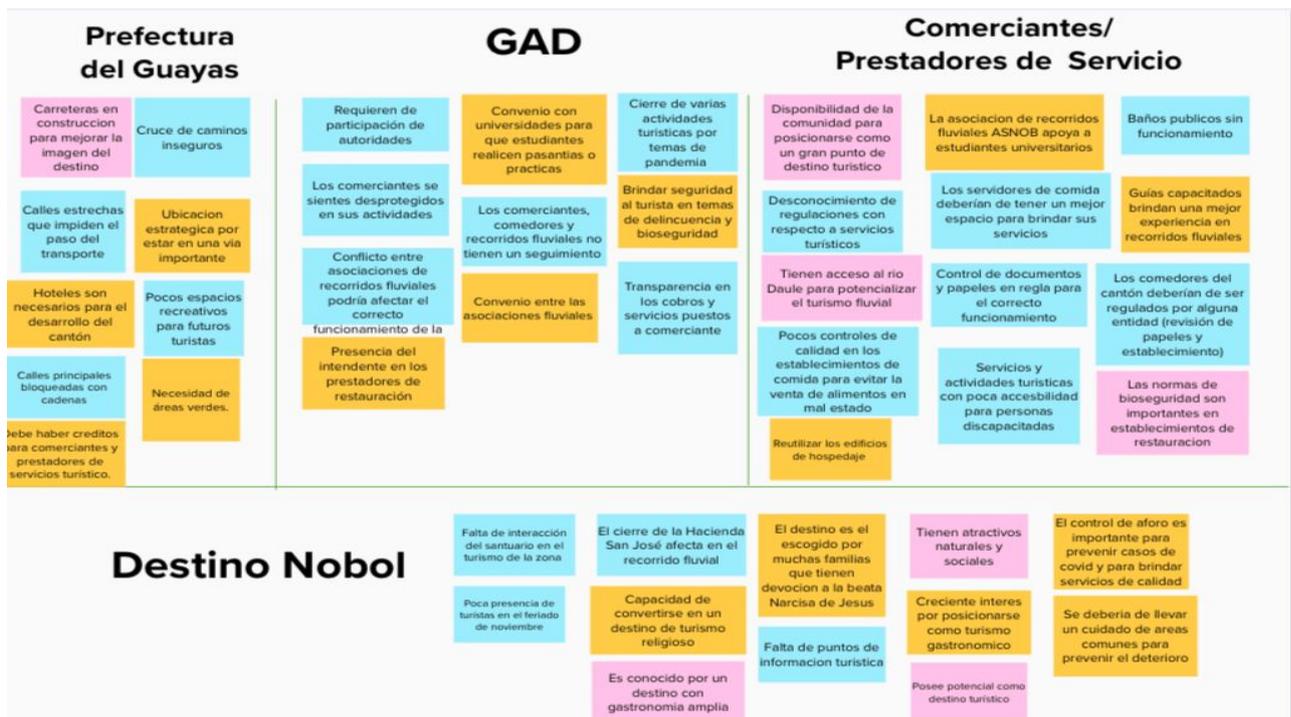


Figura 3.2 Satura y agrupa (elaboración propia, 2021)

### 3.3 Matriz de Importancia – Facilidad

La elaboración de la matriz de importancia permitió encontrar posibles soluciones a la problemática presente en el cantón, gracias a la aplicación de la herramienta satira y agrupa se logró establecer como problema general la falta de lineamientos en servicios y atractivos turísticos de Nobol, por ello es utilizada dentro de la matriz como problema central.

Anteriormente se mencionó que la matriz posee una escala de valor que va desde el eje X al eje Y, en la cual se pudo deducir las posibles soluciones al problema en cuestión. Entre las soluciones que posee un gran nivel de importancia se encuentran los lineamientos de regulación laboral a comerciantes, pautas sobre higiene y seguridad alimentaria a los restaurantes de la zona y directrices dirigidas a la conservación de los atractivos.

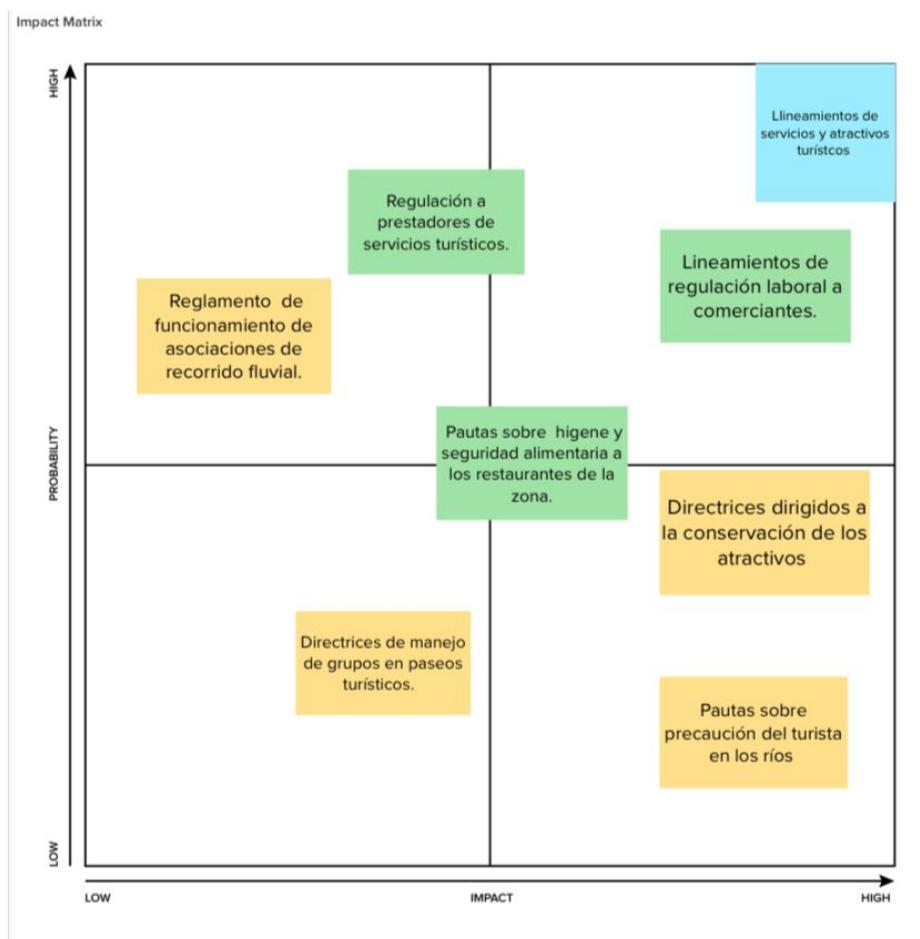


Figura 3.3 Matriz importancia-facilidad (Elaboración propia, 2021)

### 3.4 Observación participante

Para la observación participante se procedió a la elaboración de fichas que resuman la información de manera óptima. Para cumplir con lo establecido, las dos visitas al destino quedaron registradas en fichas de observación participante que pueden visualizarse a detalle en los Apéndices 3 y 4.

A continuación, se presentará la conclusión de este instrumento de recolección de datos.

**Tabla 3.1 Conclusiones de la observación participante (Elaboración propia, 2021)**

<b>Servicios de restauración</b>	Poco conocimiento de seguridad alimentaria por parte de trabajadores de los comedores. Presencia de competencia desleal entre comedores del malecón de Nobol.
<b>Recorridos fluviales</b>	No cuentan con guías capacitados que puedan dar un servicio de calidad dentro de los recorridos. Problemas de ahogamientos pueden dañar la imagen del destino.
<b>Comerciantes</b>	No tienen conocimiento de beneficios o actividades a favor del servicio turístico. Comerciantes quieren potenciarse turísticamente, pero desconocen las herramientas para hacerlo.

### 3.5 Entrevista

#### 3.5.1 Entrevista informal

Se hicieron preguntas con respecto a los servicios que brindan los trabajadores o compañeros de trabajo, y las respuestas obtenidas por parte de los entrevistados evidenciaron una postura negativa hacia los servicios y actividades del sector turístico. Las entrevistas se desarrollaron de

manera casual asimilándose a una conversación. Sin embargo, los entrevistados fueron influenciados por comentarios de trabajadores que se encontraban a su alrededor. Se asumió que sucedían estas situaciones para no dar un aspecto negativo del destino, evitando mencionar comentarios o preguntas relacionadas con los servicios que brindan y su calidad que afecten la imagen del destino.

### 3.5.2 Entrevista formal

Se llevaron a cabo entrevistas a los actores internos y externos mencionados en el mapa de actores. Se destacaron comentarios considerados importantes que serán mostrados en los siguientes cuadros.

**Tabla 3.2 Resultados de entrevistas actores internos (Elaboración propia, 2021)**

<p><b>Marlene Paramo - Comerciante</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presencia falta de participación por parte de las autoridades correspondientes para el beneficio y bienestar de los comerciantes.</li> <li>• Asociación de comerciantes, "cada quien hace lo que puede y quiere".</li> <li>• Desconoce el uso de los predios que son cobrados un día a la semana.</li> </ul>
<p><b>Angie Torres - Comerciante</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poca participación de las autoridades.</li> <li>• La inseguridad que atraviesa el sector no le afecta por el momento.</li> <li>• Hay más presencia de turistas en feriado.</li> </ul>
<p><b>Jennifer Lavayen - Vocera del Santuario Narcisa de Jesús</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hace falta Infraestructura (hoteles, servidores de comida y atractivos).</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mencionó que existen pocos espacios recreativos para futuros turistas.</li> <li>• No participan en actividades externas.</li> <li>• Considera que mejorar la oferta es importante.</li> </ul>
<b>Simón Chávez - presidente de la Asociación ASONOB</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El cierre de la Hacienda San José afecta en el recorrido.</li> <li>• Falta de regulación o control de cada comedor (aseo, seguimiento de calidad documentos en regla).</li> <li>• Conflicto con otra asociación de recorridos fluviales que afecta el negocio.</li> <li>• El guía voluntario que tienen ha capacitado a la asociación con conocimientos básicos de los recorridos.</li> <li>• La asociación apoya a estudiantes universitarios con pasantías.</li> </ul>
<b>Ingríd Chaguay - Restauración</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presencia de comedores independientes.</li> <li>• Impuestos y alquileres se pagan al municipio.</li> <li>• Problemas con ahoGADos por la corriente del río Daule.</li> </ul>
<b>Nicolás Holguín - Morador</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dificultades para el ingreso al centro de Nobol por zonas obstruidas debido a su proceso de regeneración.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intervención del municipio es necesaria para el desarrollo del cantón.</li> <li>• Realizan en ocasiones ferias de comerciantes.</li> </ul>
--	---

**Tabla 3.3 Resultados de entrevistas actores externos (Elaboración propia, 2021)**

<b>Profesor Wilmer Carvache</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Necesaria la elaboración de normativas hacia el sector de alimentos y bebidas.</li> <li>• Las instalaciones de restauración no se perciben seguras.</li> <li>• Importancia de normativas para las embarcaciones.</li> <li>• Debe haber créditos bancarios para los negocios turísticos.</li> </ul>
<b>Profesora Lady Soto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se tiene que demostrar que el visitante no va a tener el riesgo de infectarse o que peligre su seguridad.</li> <li>• Tener en cuenta la demanda con respecto a la necesidad de los receptores.</li> <li>• Establecimientos de restauración no cumplen con normas de bioseguridad o inocuidad.</li> <li>• No ha escuchado sobre temas de inseguridad en Nobol.</li> <li>• Importante tener acercamiento con los actores principales.</li> </ul>

<b>Kerly Rodríguez</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se realizan capacitaciones a los comerciantes.</li> <li>• El GAD respeta la al Santuario como empresa privada y no interviene en sus decisiones.</li> <li>• Se realizan las estimaciones de turistas preguntando sobre los atractivos y cuántos visitantes han tenido.</li> </ul>
------------------------	--

### 3.6 Análisis de documentos y textos

La elaboración del portafolio con los lineamientos se llevó a cabo con la ayuda de textos y artículos relacionados a los servicios y atractivos turísticos, entre los que resaltamos.

**Tabla 3.4 Artículos guías para la elaboración de portafolio (Elaboración propia, 2021)**

<b>Calidad del servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cruz Atamari, R. (2016). La calidad del servicio y su incidencia en la satisfacción del cliente del restaurante La Huerta-Puno, periodo 2015.</li> </ul>
<b>Buenas prácticas de manufactura</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Icaza Ayala, E. E. (2012). Guía básica de higiene para restaurantes.</li> <li>• Cevallos Alcoser, A. N. (2014). Investigación de la manipulación alimentaria y su incidencia en el servicio de restauración de las comidas típicas del sector la Floresta (Doctoral dissertation, Universidad Internacional SEK).</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pérez, M. (2005). Elaboración de un manual de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) para “Repostería El Hogar” S. de RL.</li> <li>• PROTOCOLO Lineamientos para la prevención COVID-19 e Inocuidad de los Alimentos</li> </ul>
<b>Manejo de grupos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gutiérrez Acevedo, S., y Sámano García, R. Taller de técnicas de conducción para guías turísticas [Ebook]. Ciudad de México: Estrategia Internacional en Turismo.</li> </ul>
<b>Seguridad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reglamento interno de higiene y seguridad del Hotel Oro Verde, 2019-2021.</li> </ul>
<b>Bioseguridad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Núñez, A. M. G. (2020). Estrategias de bioseguridad en tiempos de COVID-19. <i>Biociencias</i>, 4(1), 1-5.</li> </ul>

### 3.7 Encuestas

#### 3.7.1 Encuestas de Demanda Real

Para conocer la demanda real del cantón Nobol, se realizó de manera presencial siete encuestas debido a la baja participación de los actores seleccionados. El modelo de la encuesta se presentará en el apéndice 5

Para el perfil de la demanda potencial se consideró a las personas que se dedican a la venta de artículos religiosos fuera del Santuario, trabajadores de los paseos fluviales obteniendo los siguientes resultados:

- Persona mayor de 50 años que tengan una escolaridad entre de primaria, secundaria y superior y se dediquen al comercio y que el

atractivo que llame su atención sea el Santuario de Narcisa de Jesús, los resultados se encuentran en el anexo 1.

**Tabla 3.5 Resultados de encuestas presenciales (Elaboración propia, 2021)**

<b>Preguntas</b>	<b>Resultados</b>
Rango de edad	El 43 % de personas son mayores de 50 años, un 29% tienen entre 22-30, un 14% tienen entre 18-21 y un 14% tienen entre 41-50.
Atractivo o servicio que más le gusta	El 100% de personas respondió que le gusta el Santuario Santa Narcisa de Jesús.
Conocimiento sobre capacitaciones que realiza el GAD	El 85% de las personas desconoce sobre las capacitaciones, mientras que el 15% sí tiene conocimiento.
Percepción de la atención en los atractivos y servicios turísticos	El 85% de personas perciben que no es ni buena ni mala, el 15% que es mala.
Calidad de restaurantes y comedores de la zona	El 57% de las personas consideran que no es ni buena, ni mala, el 15% muy buena, el 14% buena, el 14% mala y el 14% muy mala.
Estado de calles principales del cantón.	El 57% de personas considera que falta construir, el 29 % que está en construcción y el 14% que están bloqueadas.

### **3.7.2 Encuestas Demanda Potencial**

La población objetiva fue de 201 encuestados, y dentro del perfil se tomó en consideración a las personas que hayan viajado al cantón Nobol. La recolección de información duró 3 semanas, sin embargo, no se pudo completar la muestra calculada inicialmente de 377. El modelo de la encuesta se encuentra en el apéndice 6.

La encuesta fue realizada de manera virtual debido a la variedad de respuestas que se pretendía encontrar y se obtuvieron los siguientes resultados:

- Personas entre 22 y 30 años con un nivel de escolaridad superior, que haya visitado entre 1-3 veces el cantón Nobol y que tenga mayor preferencia de visitar el Santuario Santa Narcisa de Jesús y el recorrido fluvial. Así mismo que desconozca acerca de las capacitaciones que realiza el GAD, al igual que considere la atención de los atractivos y servicios como buena, los resultados se pueden visualizar en el anexo 2.

**Tabla 3.6 Resultados de encuestas virtuales (Elaboración propia, 2021)**

<b>Preguntas</b>	<b>Resultados</b>
Rango de edad	El 53,2% de personas tienen entre 22-30 años, el 24,9% tienen entre 18-21, el 11,4% tienen entre 31-40, el 5,5% son mayores de 51 años y el 5% tienen entre 41-50.
Veces que ha visitado el cantón	El 66,1% de personas han visitado entre 1-3 veces, el 16,7% entre 4-7, el 15% más de 7 veces y el 2,2% no conoce.
Atractivo o servicio que más le gusta	El 42,2% de personas prefiere visitar el Santuario Santa Narcisa de Jesús, el 18,9% recorrido turístico fluvial, el 17,8% el Parque cultural Garza Roja, el 14,4% recorrido por el mercado de artesanías y el 6,7% la hacienda San José.
Conocimiento sobre capacitaciones que realiza el GAD	El 90% de las personas desconoce las capacitaciones brindadas por el GAD y el 10% desconoce.
Percepción de la atención en los atractivos y servicios turísticos	El 59,7% de las personas considera que la atención es buena, 22,1% ni buena ni mala, 16% muy buena, 1,7% mala y 0,6% muy mala.

Calidad de restaurantes y comedores de la zona	El 59,1% de las personas consideran que la atención es buena, 27,3% ni buena ni mala, 8,5% muy buena y 5,1% mala.
Estado de calles principales del cantón.	El 38,2% de personas considera que están en construcción, 33,7% falta de construir, 10,1% en total acceso, 9,6% bloqueadas y 8,4% ninguna de las anteriores.

### 3.8 Prototipo

El prototipo se desarrolló luego del análisis de los datos obtenidos a lo largo de la investigación. Está conformado por un diseño de portafolio con lineamientos sobre temas de bioseguridad, primeros auxilios, seguridad, prácticas de manufacturas y tópicos relacionados con la atención al cliente.

El portafolio se conforma de 4 módulos que son: lineamientos dirigidos a comedores del cantón Nobol, lineamientos dirigidos a comerciantes cercanos al Santuario Santa Narcisa de Jesús, lineamientos dirigidos a asociaciones fluviales y sugerencias para el gobierno de posibles normativas a implementar que se acoplen a la realidad del destino turístico. Para mayor entendimiento el prototipo se encuentra en el apéndice 7, la rúbrica con la que se validó el entregable en el apéndice 8 y la rúbrica correspondiente a la validación de cada actor en el anexo 3.

### 3.9 Matriz Feedback

En la presente matriz se evidencia la retroalimentación obtenida después de las validaciones del portafolio con lineamientos, realizadas a los principales actores internos y externos del proyecto. El modelo de matriz feedback se encontrará en el apéndice 9.

Tabla 3.7 Matriz Feedback (Elaboración propia. 2021)

<b>MATRIZ FEEDBACK</b>	
<b>¿Qué ideas fueron de su agrado?</b>	<b>¿Qué críticas constructivas podría brindar?</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El control de derrame ocasionado por la carga de combustible.</li> <li>• Promocionar actividades turísticas por medio de los anuncios parroquiales del Santuario.</li> <li>• El involucramiento del municipio del cantón en actividades turísticas.</li> <li>• Correcta la implementación de un apartado de seguridad para el beneficio de la comunidad y visitantes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Profundizar en temas de gobernanza.</li> <li>• Clasificar por capítulos los lineamientos.</li> <li>• Utilizar términos más turísticos. tener más claridad en algunos temas de los lineamientos. Describir a detalle las acciones propuestas a cada actor.</li> </ul>
<b>¿Qué preguntas o dudas surgieron?</b>	<b>¿Qué ideas nuevas surgieron?</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cómo afecta la carga de combustible al río Daule?</li> <li>• ¿A qué se refiere con recomendación?</li> <li>• ¿con embarcaciones fluviales se refiere a las asociaciones que realizan los paseos fluviales?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agregar en los lineamientos que se capaciten a guías para los recorridos fluviales.</li> <li>• Resaltar en los lineamientos temas relacionados a la cultura de servicio. Proporcionar conclusión y recomendaciones al final de los lineamientos.</li> </ul>

# CAPÍTULO 4

## 4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 4.1 Conclusiones

La presencia de lineamientos contribuye en gran medida a tener control y orden en las actividades realizadas dentro de los atractivos y servicios turísticos de un destino. Son de gran importancia para el desarrollo responsable del turismo, dado que impulsa a los prestadores de servicios, dueños de locales de comida y presidentes de asociaciones fluviales a cumplir con las directrices propuestas y al mismo tiempo mejorar la calidad de servicio y la economía del sector.

La demanda de turistas que se presenta en el cantón Nobol son personas que buscan visitar como primer punto el Santuario Santa Narcisa de Jesús y luego realizar actividades en lugares cercanos al templo. Generalmente son personas mayores de 18 años que buscan disfrutar del turismo religioso y disfrutar de la gastronomía de la zona.

La propuesta planteada fue desarrollada a partir de una exhaustiva búsqueda de información, en la que se hizo uso de herramientas y métodos de investigación, tales como: la observación, entrevistas informales e informales y encuestas. Se contó con la participación de la mayoría de los actores involucrados en las directrices, los mismos que colaboraron abiertamente al desarrollo y validación del portafolio.

En base a la información obtenida durante la recopilación de información en Nobol, se obtiene que para una correcta administración del destino es necesaria la implementación de directrices en los servicios de restauración, comercio religioso y paseos fluviales. Es por ello vital profundizar en la calidad que se ofrece, cultura de servicios, medidas de bioseguridad y de cuidado ambiental para mejorar la economía y aumentar la lleGADa de turistas.

Al realizar el levantamiento de línea base se identificó la falta de control en los establecimientos de alimentos y bebidas, inexistencia de normas dirigidas a las asociaciones de paseos fluviales y desconocimiento de parte de los comerciantes religiosos sobre acciones que realiza en GAD cantonal. Se

determinó que lo atractivos turísticos necesitan directrices a seguir para de esta manera conocer y brindar una mejor calidad en sus servicios

En conclusión, la propuesta del portafolio con lineamientos busca repotenciar el turismo de Nobol, mediante directrices enfocadas al control y orden de los atractivos y servicios turísticos del cantón. En él se detallan las problemáticas identificadas en el destino, el actor que interviene y las acciones que se deben realizar para contrarrestarlas.

#### **4.2 Recomendaciones**

Como recomendación general, se sugiere se tome en consideración la información explicada en el presente documento dado que incluye los atractivos y servicios turísticos más importantes que contribuyen en la actividad económica de Nobol.

Los resultados obtenidos en la presente investigación reflejan la necesidad de una participación activa por parte de los actores internos y externos del cantón Nobol en actividades que brinde el GAD para la mejora de los servicios prestados. De igual manera, el gobierno descentralizado deberá mejorar sus canales de comunicación con los actores para que estos programas o capacitaciones que se programen sean de conocimiento de todos los involucrados.

Se sugiere que los prestadores de servicios consideren y mejoren puntos tomados en las directrices sobre la calidad de sus servicios turísticos. De esta forma, se busca mejorar la atención al cliente al tener presente sus necesidades y satisfaciéndolas.

Asimismo, se recomienda que se incremente la participación de los prestadores de servicios y estudiantes de pregrado. Con esto, se busca la colaboración activa bilateral e intervención de estudiantes para responder a las necesidades reales que presenta el cantón. Para esto es fundamental la comunicación del GAD con las universidades que deseen ser parte de estas actividades.

Las directrices entreGADas en el portafolio para los principales atractivos y servicios turísticos se recomiendan sean revisadas y analizadas a profundidad por el GAD considerado actor principal en el destino. De esta manera, si es necesaria la profundización en algún tema se lo realice y si se lo considera de esa manera, pueda ser compartida a otros gobiernos autónomos del país que tengan una misma situación respecto al manejo de sus servicios.

Para finalizar, en caso de que establecimientos de servicios turísticos implementen estos lineamientos, se recomienda exista una revisando continua sobre la operación de los mismos. Con lo siguiente se buscará controlar la calidad de los servicios y comprobar si es necesaria la creación de más puntos o directrices.

# BIBLIOGRAFÍA

Barriento Plúas, F. A. (2018). El turismo como fuente de desarrollo de la economía local del Cantón Nobol (Bachelor's thesis, Universidad de Guayaquil. Facultad de Ciencias Económicas).

Boullón. (2004). EL SEGÚN ROBERTO BULLON. SISTEMA TURÍSTICO.

<https://n9.cl/anvci>

Cajal, A. (2021, 1 enero). Infraestructura turística: ¿qué es y cómo está conformada? Lifeder. Recuperado 2 de febrero de 2022, de <https://www.lifeder.com/infraestructura-turistica/>

Cevallos Alcoser, A. N. (2014). Investigación de la manipulación alimentaria y su incidencia en el servicio de restauración de las comidas típicas del sector la Floresta (Doctoral dissertation, Universidad Internacional SEK).

Collado, A. M., Navarro, D. M. C., Talaya, A. E., & Sánchez, E. D. (2007). Segmentación de la demanda turística: un análisis aplicado a un destino de turismo cultural. Revista de análisis turístico, (4).

Cruz Atamari, R. (2016). La calidad del servicio y su incidencia en la satisfacción del cliente del restaurante La Huerta-Puno, periodo 2015.

DATATUR. (2008). Glosario de términos. Recuperado de <https://www.datatur.sectur.gob.mx/SitePages/Glosario.aspx>.

de Ceupe, B. (2019, 25 junio). Oferta turística. Ceupe. Recuperado 2 de febrero de 2022, de <https://www.ceupe.com/blog/oferta-turistica.html>.

De La Cruz Tigrero, R. A. (2018). Factores que inciden en el desarrollo turístico de la parroquia José Luis Tamayo Muey, cantón Salinas (Bachelor's thesis, La Libertad: Universidad Estatal Península de Santa Elena, 2018.).

Del Turismo, O. M. (1999). Código Ético Mundial para el Turismo. Código Ético Mundial para el Turismo.

DUQUE, D. V., DÁVALOS, E. R., GUEVARA, A. M., & OCHOA, P. M. La importancia del diagnóstico y línea base en la formulación de proyectos socioproductivos.

Franco Villamar, E. P. (2020). Políticas públicas en el sector turístico de la provincia de Santa Elena, oportunidades y desafíos (Bachelor's thesis, La Libertad: Universidad Estatal Península de Santa Elena, 2020).

Gutiérrez Acevedo, S., y Sámano García, R. Taller de técnicas de conducción para guías turísticas [Ebook]. Ciudad de México: Estrategia Internacional en Turismo.

Icaza Ayala, E. E. (2012). Guía básica de higiene para restaurantes.

INEC. Instituto Nacional de Estadística y Censo. Recuperado 2 de febrero de 2022, de <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/estadisticas/>

International Tourism and covid-19 | UNWTO. (2021). OMT. Recuperado 2 de febrero de 2022, de <https://www.unwto.org/international-tourism-and-covid-19>

Iranzo, J.E. et ál. (2003): “La demanda de turismo”, en Irazo, J.E.: La estructura económica de los mercados turísticos, Instituto de Estudios Económicos, Madrid, 59-93

Jiménez Jácome, A. M. (2021). Propuesta de estrategias para la reactivación y fomento de la actividad económica del sector turístico en el Cantón Santo Domingo (Master's thesis, Quito).

Leal Londoño, M. D. P. (2013). Turismo gastronómico y desarrollo local en Cataluña: el abastecimiento y comercialización de los productos alimenticios.

LEMUS, B. A. O., MEDRANO, S. I. Q., & PORTILLO, F. D. R. V. (2002). FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.

López-Zapata, L., & Márquez-Godoy, J. I. (2014). Proyecto de observatorio de turismo para Medellín y Antioquia.

Mendieta Velasco, J. D., & Parra Ortiz, S. C. (2016). Capacitación a Servidores Turísticos y Gestión de Política Pública: Caso Nabón (Bachelor's thesis, Universidad del Azuay).

Narvárez, M. & Fernández, G. (2018). Participación de las comunidades organizadas en el desarrollo turístico local (Paraguaná–Venezuela). *Revista Venezolana de Gerencia*, 23 (81), 106-120.

Núñez, A. M. G. (2020). Estrategias de bioseguridad en tiempos de COVID-19. *Biociencias*, 4(1), 1-5.

OMT. (2019). GLOSARIO DE TÉRMINOS DE TURISMO. Recuperado 2 de febrero de 2022, de <https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos>

Pérez, M. (2005). Elaboración de un manual de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) para “Repostería El Hogar” S. de RL.

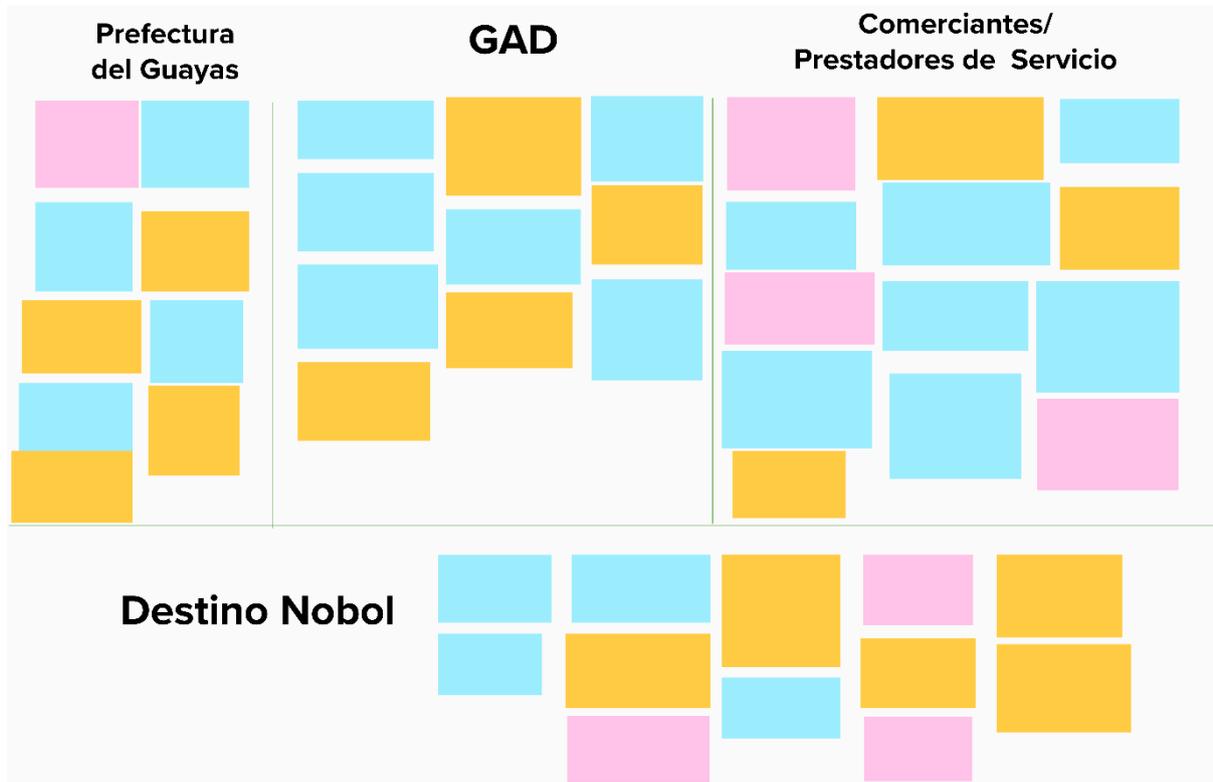
Reglamento interno de higiene y seguridad del Hotel Oro Verde, 2019-2021.

Valdés, M. (2009). La evaluación de impacto de proyectos sociales: Definiciones y conceptos. Revista electrónica Mapunet, Santiago de Chile. Recuperado de [https://www.mapunet.org/documentos/mapuches/Evaluacion\\_impacto\\_de\\_proyectos\\_oficiales.pdf](https://www.mapunet.org/documentos/mapuches/Evaluacion_impacto_de_proyectos_oficiales.pdf).

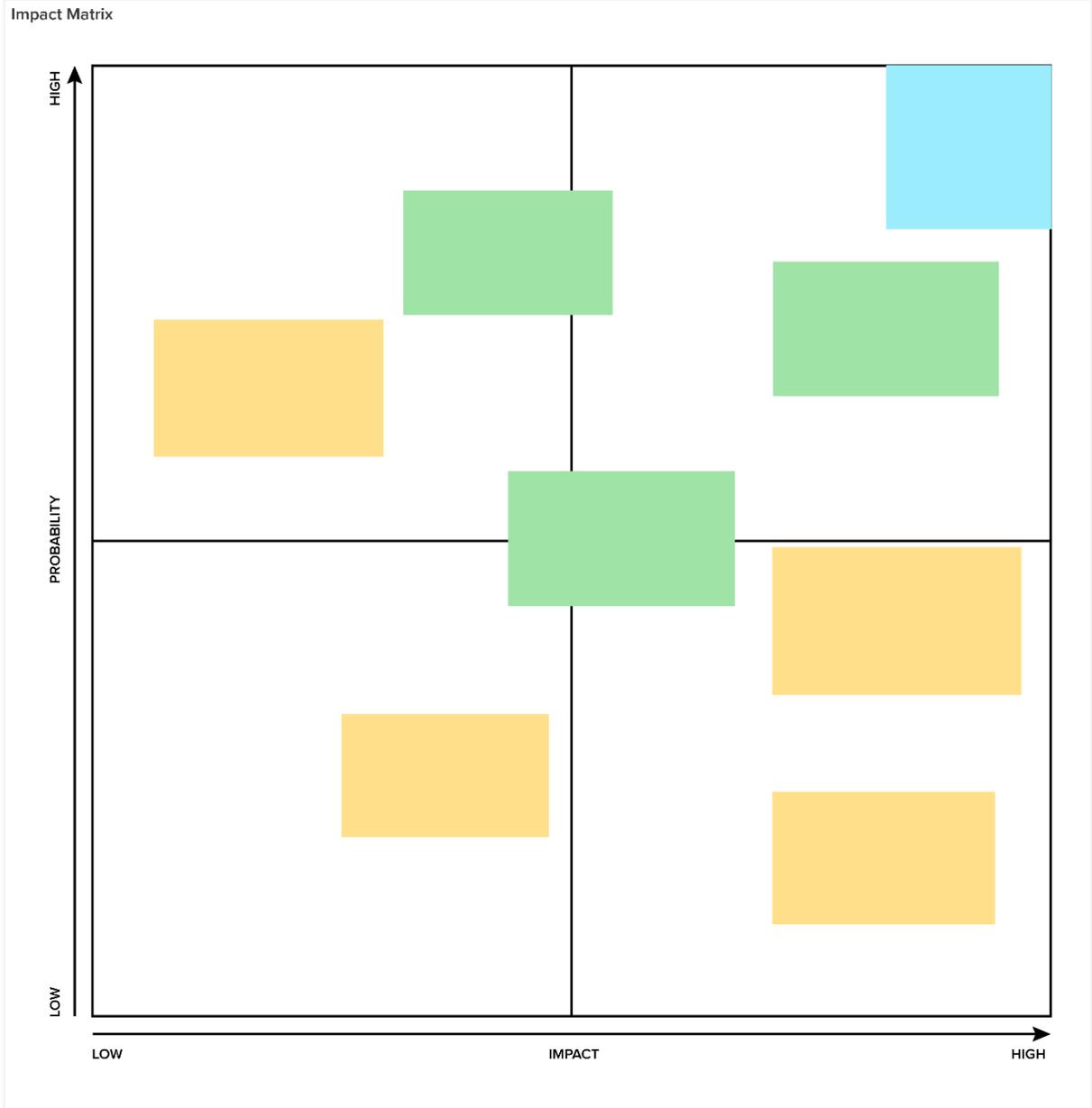
Vargas, C. S. (2012). La definición de política pública. Bien común, 18, 47-52.

# APÉNDICES

## APÉNDICE 1



# APÉNDICE 2



## APÉNDICE 3

Ficha de Observación #1	
<b>Observador:</b> Jodye Vera	<b>Fecha:</b> 9 de octubre del 2021
<b>Lugar:</b> Malecón de Nobol	<b>Coordenadas:</b> 1,91604°S, 80,00838°W
<b>Observaciones:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Dos asociaciones fluviales que realizan recorridos turísticos por el río Daule, no cuentan con guías capacitados.</li><li>• Al preguntar a una de las asociaciones si contaban con guías en los recorridos, se la notaba nerviosa y regreso a preguntarnos cual era nuestro objetivo con esa pregunta.</li><li>• Por el momento las calles principales del cantón Nobol se encuentran en construcción, impidiendo el rápido acceso al cantón.</li><li>• Los establecimientos de restauración se perciben con poca higiene alimentaria.</li><li>• A pesar de ser feriado, no se presencié muchas visitas en el destino.</li><li>• Se presencié gran cantidad de comerciantes en los exteriores del Santuario y del malecón.</li></ul>	
<b>Fotos:</b>	
	

## APÉNDICE 4

Ficha de Observación #2	
<b>Observador:</b> Jodye Vera	<b>Fecha:</b> 4 de noviembre del 2021
<b>Lugar:</b> Malecón de Nobol	<b>Coordenadas:</b> 1,91604°S, 80,00838°W
<b>Observaciones:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Los comerciantes que fueron entrevistados al principio temían dar respuestas o nombres por miedo a represalias o malos entendidos con funcionarios públicos que afecten el funcionamiento de su negocio.</li><li>• Se tuvo un acercamiento con una persona que decía ser cuidador de las lanchas que realizan paseos fluviales, pero a medida que avanzaba la conversación confesa que era el presidente de la asociación ASONOB.</li><li>• La expresión de los entrevistados al mencionar problemas latentes como los servicios de restauración y regulaciones (apoyo del GAD) era de malestar y de desesperanza.</li><li>• Los comerciantes se presentaban cansados de la poca presencia de las autoridades</li><li>• Se observó y se verifico con una de las entrevistadas que “Aquí cada quien ve por lo suyo”</li><li>• Se percibió el interés de la comunidad en generar turismo, pero poco conocimiento de lo que conlleva efectuarlo.</li><li>• Se presenció una escena de posible ahogamiento durante las entrevistas que se manejó gracias a la colaboración de la comunidad.</li></ul>	
<b>Fotos:</b>	
	

## APÉNDICE 5

1. Edad:  
 18-21       22-30       31-40       41-50       Mayor de 51
2. Escolaridad:  
 Primaria       Secundaria       Superior       Ninguna
3. ¿Usted trabaja?  
 Sí       No
4. ¿Qué tipo de trabajo tiene?
5. ¿Ha visitado el cantón Nobol?  
 Sí       No       Vivo en Nobol
- (Si su respuesta fue NO, ya no es necesario contestar las siguientes preguntas)*
6. ¿Cuántas veces ha visitado Nobol? (Si no conoce Nobol no es necesario contestar la siguiente pregunta)  
 Entre 1 a 3 veces       entre 4 a 7 veces       más veces:
7. ¿Cuál ha sido los atractivos o servicios turístico que más le ha llamado la atención?  
 Santuario Nacional Santa Narcisca de Jesús  
 Hacienda San José  
 Parque cultural Garza Roja  
 Recorrido fluvial  
 Paseo por el mercado de artesanías religiosas
8. ¿Conoce acerca de las capacitaciones que realiza el Gobierno Autónomo Descentralizado para el beneficio de las actividades turísticas?  
 Sí       no
- (Si su respuesta es NO, ya no es necesario contestar la pregunta 9 y 10)*
9. Si su respuesta es sí ¿Qué tan beneficioso ha sido las capaciones con respecto a las actividades turísticas?
- |   |                                      |                                 |   |   |
|---|--------------------------------------|---------------------------------|---|---|
| Totalmente beneficioso <input type="checkbox"/> | Beneficioso <input type="checkbox"/> | Neutro <input type="checkbox"/> | No tan beneficioso <input type="checkbox"/> | Nada beneficioso <input type="checkbox"/> |
|---|--------------------------------------|---------------------------------|---|---|
10. ¿Qué tan de acuerdo está usted con los servicios que el GAD brinda para el beneficio del desarrollo de las actividades turísticas?
- |  |                                     |                                 |  |   |
|--|-------------------------------------|---------------------------------|--|---|
| Totalmente de acuerdo <input type="checkbox"/> | De acuerdo <input type="checkbox"/> | Neutro <input type="checkbox"/> | En desacuerdo <input type="checkbox"/> | Totalmente en desacuerdo <input type="checkbox"/> |
|--|-------------------------------------|---------------------------------|--|---|
11. ¿Cómo considera la atención recibida en los atractivos y servicios turísticos que ha visitado?
- |                                    |                                |  |                               |                                   |
|------------------------------------|--------------------------------|--|-------------------------------|-----------------------------------|
| Muy buena <input type="checkbox"/> | Buena <input type="checkbox"/> | Ni buena, ni mala <input type="checkbox"/> | Mala <input type="checkbox"/> | Muy mala <input type="checkbox"/> |
|------------------------------------|--------------------------------|--|-------------------------------|-----------------------------------|
12. ¿Cuál es su conocimiento con respecto a las normas de bioseguridad a seguir por establecimientos de restauración (comedores y restaurantes)?
13. ¿Cuántas veces ha consumido en los establecimientos de restauración (comedores y restaurantes)?  
 Ninguna vez       1 a 2 veces       3 a 4 veces       más de 5 veces
14. ¿Cómo considera la calidad de servicio brindado en los comedores y restaurantes del cantón?
- |                                    |                                |  |                               |                                   |
|------------------------------------|--------------------------------|--|-------------------------------|-----------------------------------|
| Muy buena <input type="checkbox"/> | Buena <input type="checkbox"/> | Ni buena, ni mala <input type="checkbox"/> | Mala <input type="checkbox"/> | Muy mala <input type="checkbox"/> |
|------------------------------------|--------------------------------|--|-------------------------------|-----------------------------------|
15. ¿Cómo considera usted que están las calles principales del cantón Nobol?
- |  |  |   |  |                               |
|--|--|---|--|-------------------------------|
| En total acceso <input type="checkbox"/> | En construcción <input type="checkbox"/> | Están bloqueadas <input type="checkbox"/> | Falta reconstruir <input type="checkbox"/> | Otro <input type="checkbox"/> |
|--|--|---|--|-------------------------------|
16. En caso de presenciarse un ahogamiento en el río Daule mientras usted está presente en el sector, ¿Cómo procedería?
- |   |   |  |  |                               |
|---|---|--|--|-------------------------------|
| Me lanzaría al río <input type="checkbox"/> | Gritaría por ayuda <input type="checkbox"/> | Lanzaría una sogá <input type="checkbox"/> | Me alejaría del lugar <input type="checkbox"/> | Otro <input type="checkbox"/> |
|---|---|--|--|-------------------------------|

## APÉNDICE 6

### Encuesta acerca de los principales atractivos y servicios turísticos del cantón Nobol

El objetivo de la siguiente encuesta realizada por estudiantes de la materia integradora de ESPOL es obtener información de turistas, trabajadores y comunidad del cantón Nobol sobre los atractivos y servicios turísticos que será analizada posteriormente.

#### 1. Rango de edad \*

- 18-21
- 22-30
- 31-40
- 41-50
- Mayor de 51

#### 2. Escolaridad \*

- Primaria
- Secundaria
- Superior
- Ninguna

#### 3. ¿Usted trabaja? \*

- Sí
- No

Sección 2 de 6

### Título de la sección (opcional)



Descripción (opcional)

4. ¿Qué tipo de trabajo ejerce? \*

Texto de respuesta corta

Después de la sección 2 Ir a la siguiente sección

Sección 3 de 6

### Título de la sección (opcional)



Descripción (opcional)

5. ¿Ha visitado el cantón Nobol? \*

Sí

No

Sección 4 de 6

### Título de la sección (opcional)



Descripción (opcional)

6. ¿Cuántas veces ha visitado Nobol?



Varias opciones

1 - 3 veces



4 - 7 veces



Más veces



Añadir opción o [añadir respuesta "Otro"](#)



Obligatorio



7. ¿Cual ha sido el atractivo o servicio turístico que más le ha llamado la atención? \*

Santuario Nacional Santa Narcisa de Jesús



Hacienda San José



Parque cultural Garza Roja



Recorrido turístico fluvial



8. ¿Conoce acerca de las capacitaciones que realiza el Gobierno Autónomo Descentralizado para el beneficio de las actividades turísticas? \*

Sí

No

Después de la sección 4 Ir a la siguiente sección

Sección 5 de 6

Título de la sección (opcional)

Descripción (opcional)

9. Si su respuesta es sí: ¿Qué tan beneficioso ha sido las capacitaciones con respecto a las actividades turísticas? \*

Totalmente beneficioso

Beneficioso

Neutro

No tan beneficioso

Nada Beneficio

10. ¿Qué tan de acuerdo está usted con los servicios que el GAD brinda para el beneficio del desarrollo de las actividades turísticas? \*

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutro
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Sección 6 de 6

## Título de la sección (opcional)



Descripción (opcional)

11. ¿Cómo considera la atención recibida en los atractivos y servicios turísticos que ha visitado? \*

- Muy buena
- Buena
- Ni buena, Ni mala
- Mala
- Muy Mala

13. ¿Cuántas veces ha consumido en los establecimientos de restauración (comedores y restaurantes)?

- Ninguna vez
- 1 a 2 veces
- 3 a 4 veces
- Más de 5 veces

14. ¿Cómo considera la calidad de servicio brindado en los comedores y restaurantes del cantón?

- Muy buena
- Buena
- Ni buena, ni mala
- Mala
- Muy mala

15. ¿Cómo considera usted que están las calles principales del cantón Nobol?

- En total acceso
- En construcción
- Están bloqueadas
- Falta reconstruir
- Otro

16. En caso de presenciar un ahogamiento en el río Daule mientras usted está presente en el sector, ¿Cómo procedería?

- Me lanzaría inmediatamente al río
- Gritaría por ayuda
- Lanzaría una soga a la víctima
- Me alejaría del lugar
- Otro

## APÉNDICE 7



### **PORTAFOLIO CON LINEAMIENTOS PARA LA REACTIVACIÓN DE LOS PRINCIPALES SERVICIOS Y ATRATIVOS TURÍSTICOS DEL CANTÓN NOBOL**

**Elaborado por:**

Lourdes Cando

Jodye Vera

## Contenido

1. Introducción.....	1
1.1 Descripción del problema .....	1
1.2 Justificación del problema .....	2
1.3 Objetivos.....	3
1.3.1 Objetivo General.....	3
1.3.2 Objetivos Específicos .....	3
1.4 Marco teórico .....	4
1.4.1 Turismo .....	4
1.4.2 Políticas públicas.....	4
1.4.3 Oferta y demanda turística .....	5
1.4.4 Línea base .....	8
2. Metodología .....	2
2.1 Design Thinking.....	2
Tabla 2.1 Profesionales en turismo (Elaboración propia, 2021) .....	2
2.1.1 Mapa de actores .....	2
Tabla 2.2 Principales actores entrevistados (Elaboración propia, 2021) .....	10
2.1.2 Visita in situ.....	10
2.1.3 Saturar y agrupar .....	11
2.1.4 Matriz de Importancia – Facilidad .....	11
2.2 Diseño de investigación .....	11
2.3 Investigación cualitativa .....	12
2.4 Técnicas o instrumentos de recolección de datos cualitativos.....	12
2.4.1 Observación participante.....	12
Tabla 2.4 Ficha de Observación (Elaboración propia, 2021).....	13
2.4.2 Entrevista informal .....	13
2.4.3 Entrevista formal .....	13
2.4.4. Análisis de documentos y textos .....	14
2.5 Investigación cuantitativa.....	14
2.6 Técnica e instrumento cuantitativo .....	14
2.6.1 Encuesta.....	14
2.6.2 Población .....	15
2.6.3 Muestra .....	15
Figura 1.1 Elaboración de la muestra .....	16
2.8 Prototipo.....	16
2.8.1 Desarrollo del prototipo .....	16

3. Resultados y análisis .....	10
3.1 Mapa de Actores.....	10
Figura 3.1 Mapa de actores (Elaboración propia, 2021).....	10
3.2 Satura y agrupa .....	19
Figura 3.2 Satura y agrupa (elaboración propia, 2021) .....	19
3.3 Matriz de Importancia – Facilidad .....	20
Figura 3.3 Matriz importancia-facilidad (Elaboración propia, 2021) .....	20
3.4 Observación participante.....	21
Tabla 3.1 Conclusiones de la observación participante (Elaboración propia, 2021) .....	21
3.5 Entrevista .....	21
3.5.1 Entrevista informal .....	21
3.5.2 Entrevista formal .....	22
Tabla 3.2 Resultados de entrevistas actores internos (Elaboración propia, 2021).....	22
Tabla 3.3 Resultados de entrevistas actores externos (Elaboración propia, 2021) .....	24
3.6 Análisis de documentos y textos .....	25
Tabla 3.4 Artículos guías para la elaboración de portafolio (Elaboración propia, 2021) .....	25
3.7 Encuestas .....	26
3.7.1 Encuestas de Demanda Real.....	26
Tabla 3.5 Resultados de encuestas presenciales (Elaboración propia, 2021) .....	27
3.7.2 Encuestas Demanda Potencial.....	27
Tabla 3.6 Resultados de encuestas virtuales (Elaboración propia, 2021) .....	28
3.8 Prototipo.....	29
3.9 Matriz Feedback .....	29
Tabla 3.7 Matriz Feedback (Elaboración propia. 2021) .....	30
4. Conclusiones y Recomendaciones .....	19
4.1 Conclusiones.....	19
4.2 Recomendaciones.....	32
BIBLIOGRAFIA .....	1
Boullón. (2004). EL SEGÚN ROBERTO BULLON. SISTEMA TURÍSTICO. <a href="https://n9.cl/anvci">https://n9.cl/anvci</a> .....	1
APÉNDICE 1.....	4
APÉNDICE 2.....	5
APÉNDICE 3.....	6
APÉNDICE 4.....	7
APÉNDICE 5.....	8
APÉNDICE 6.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

APÉNDICE 7.....	9
APÉNDICE 8.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
APÉNDICE 9.....	14
<b>Introducción .....</b>	<b>19</b>
<b>Objetivos .....</b>	<b>20</b>
<b>Objetivo general .....</b>	<b>20</b>
<b>Objetivos específicos .....</b>	<b>20</b>
CAPÍTULO 1.....	21
<b>1. Dificultades de manejo de los servicios y atractivos .....</b>	<b>21</b>
<b>1.1 Santuario Santa Narcisa de Jesús.....</b>	<b>21</b>
<b>1.1.1 Gobierno Autónomo Descentralizado .....</b>	<b>21</b>
<b>1.1.2 Comunidad .....</b>	<b>21</b>
<b>1.1.3 Representantes de la iglesia.....</b>	<b>22</b>
<b>1.1.4 Comerciantes .....</b>	<b>22</b>
<b>1.2 Río Daule.....</b>	<b>22</b>
<b>1.2.1 Gobierno Autónomo Descentralizado .....</b>	<b>22</b>
<b>1.2.2 Entidades privadas.....</b>	<b>23</b>
<b>1.2.3 Comunidad .....</b>	<b>23</b>
<b>1.2.4 Asociaciones de embarcaciones fluviales .....</b>	<b>23</b>
<b>1.3 Servicios de alimentos y bebidas del cantón Nobol.....</b>	<b>24</b>
<b>1.3.1 Gobierno Autónomo Descentralizado .....</b>	<b>24</b>
<b>1.3.2 Clientes.....</b>	<b>24</b>
<b>1.3.3 Prestadores de servicios .....</b>	<b>25</b>
<b>1.4 Comerciantes de artesanías relacionadas al turismo religioso cercanos al Santuario Santa Narcisa de Jesús .....</b>	<b>25</b>
<b>1.4.1 Gobierno Autónomo Descentralizado .....</b>	<b>25</b>
<b>1.4.2 Comerciantes .....</b>	<b>25</b>
<b>1.4.3 Policía .....</b>	<b>26</b>
<b>1.5 Asociaciones fluviales del cantón Nobol .....</b>	<b>26</b>
<b>1.5.1 Gobierno Autónomo Descentralizado .....</b>	<b>26</b>
<b>1.5.2 Prestadores de servicios .....</b>	<b>27</b>
<b>1.5.3 Clientes.....</b>	<b>27</b>
<b>1.5.4 Santuario Santa Narcisa de Jesús .....</b>	<b>27</b>
CAPÍTULO 2.....	28
<b>2 Propuestas técnicas para la reactivación turística.....</b>	<b>28</b>
<b>2.1 Directrices a implementar en el Santuario Santa Narcisa de Jesús .....</b>	<b>28</b>

<b>2.2 Directrices a implementar en el Río Daule .....</b>	<b>29</b>
<b>2.3 Directrices a implementar en los servicios de alimentos y bebidas del cantón Nobol .....</b>	<b>31</b>
<b>2.4 Directrices a implementar en los comerciantes de artesanías cercanos al Santuario Santa Narcisa de Jesús .....</b>	<b>33</b>
<b>2.5 Directrices a implementar en las asociaciones fluviales del cantón Nobol .....</b>	<b>34</b>
<b>CAPÍTULO 3.....</b>	<b>37</b>
<b>3. Portafolio de lineamientos técnicos .....</b>	<b>37</b>
<b>4. Conclusiones y recomendaciones.....</b>	<b>54</b>
<b>4.1 Conclusión.....</b>	<b>54</b>
<b>4.2 Recomendaciones .....</b>	<b>55</b>
<b>5. Anexo .....</b>	<b>56</b>
<b>APÉNDICE 10.....</b>	<b>57</b>
<b>APÉNDICE 11.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>APÉNDICE 12.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## **Introducción**

El presente “Portafolio con lineamientos para la reactivación de los principales servicios y atractivos turísticos del cantón Nobol” se lo realizó a partir de los resultados obtenidos en un análisis de campo en el que se usaron técnicas de análisis cualitativo y cuantitativo dentro y fuera del destino.

Esto se ha elaborado con la finalidad de establecer pautas a los prestadores y establecimientos de atractivos y servicios turísticos, de forma que aporte positivamente en una posible mejora en la calidad de su oferta.

En el portafolio se describen los aspectos relacionados a la seguridad de los usuarios, prácticas de manufactura y atención al cliente que son los puntos más débiles identificados. Se consideran matices de bioseguridad, primeros auxilios y sugerencias dirigidas al GAD cantonal acerca del fortalecimiento de la gestión turística, relación con comerciantes informales y prestadores de servicios.

De igual manera, se detallan formas de manejo responsable de los principales atractivos y servicios turísticos del cantón Nobol proporcionando pautas sobre el cuidado del río y manejo interno del Santuario Santa Narcisa de Jesús.

# Objetivos

## **Objetivo general**

Diseñar un portafolio con lineamientos técnicos de manejo dirigido a los principales servicios y atractivos turísticos del cantón Nobol, que puedan considerarse para la reactivación turística de la zona.

## **Objetivos específicos**

- Identificar dificultades de manejo de los servicios y atractivos turísticos dentro del cantón para la elaboración de los lineamientos.
- Elaborar propuestas técnicas que contribuyan para la reactivación turística del cantón Nobol.
- Estructurar el portafolio de lineamientos técnicos basado en las necesidades y propuestas desarrolladas con base a la realidad del cantón Nobol.

# CAPÍTULO 1

## 1. Dificultades de manejo de los servicios y atractivos

### 1.1 Santuario Santa Narcisa de Jesús

El Santuario Nacional Santa Narcisa de Jesús posee en su interior el cuerpo incorrupto de la beata y es uno de los centros de congregación más visitados del país. Fue inaugurado en 1998 y actualmente tiene 23 años de construcción.

Los actores que intervienen directa e indirectamente se mencionan a continuación las actividades que deberían realizar.

#### 1.1.1 Gobierno Autónomo Descentralizado

Si bien es de conocimiento público, el Santuario Santa Narcisa de Jesús es un ente en el cual no tiene injerencia directa el GAD cantonal, sino directamente la Arquidiócesis; tales decisiones son respetadas por el municipio del cantón, el mismo que trata de no intervenir en ellas, puesto que son dos organizaciones distintas. Aun así, evidencia su predisposición a ayudar e intervenir en casos que sean necesarios.

El Santuario es un ente privado de uso público, dado que está abierto los 365 días del año y forma parte del inventario turístico del Ecuador. Es por esto que unas de las estrategias que Nobol deberá implementar es el manejo de su posicionamiento e imagen y el control en la capacidad de aforo permitido.

Si bien hasta ahora la relación ha sido positiva esto debe quedar normado de tal manera que se pueda trabajar en conjunto por el bienestar de las instalaciones, dado que la imagen del cantón se favorece por el incremento de visitas.

#### 1.1.2 Comunidad

Los habitantes del cantón Nobol reconocen al Santuario como su principal atractivo turístico que motiva visitas durante todo el año. Cabe recalcar que Nobol es considerado como un lugar de turismo religioso

debido a la presencia del Santuario en el cantón. Es por ello que se sugiere la participación de la comunidad en proyectos de la iglesia y concientización con respecto al uso del atractivo.

### **1.1.3 Representantes de la iglesia**

La Curia es la encargada de las decisiones internas de la institución, vela por el beneficio del templo de manera religiosa, puesto que su prioridad siempre ha sido el resguardo de los feligreses que llegan a él. De igual manera se encarga de la administración y economía del lugar.

Entre las decisiones tomadas por la curia como medidas de bioseguridad se encuentran: el cierre del museo del Santuario y de la hacienda San José, medidas drásticas que impiden la reactivación del sector turístico.

### **1.1.4 Comerciantes**

Los comerciantes son unos de los primeros beneficiados del Santuario, debido a que sus exteriores son el lugar donde ellos laboran y obtienen ganancias económicas. Su principal actividad es la venta de artículos religiosos a fieles y turistas que visiten el Santuario.

A pesar de que la mayoría de los trabajadores tienen más de 10 años laborando en las afueras del lugar, estos no están debidamente registrados o regulados por ninguna entidad, lo cual afecta en su organización y en la nueva normalidad que se presenta en épocas de pandemia.

## **1.2 Río Daule**

El río Daule forma parte de la provincia del Guayas y abastece de agua a grandes regiones de la costa. A pesar de que el río Daule tiende a tener problemas de riego y drenaje, es utilizado por los habitantes del cantón Nobol como medio de transporte y recreación.

Los actores que intervienen directa o indirectamente se mencionan a continuación con las principales funciones y actividades que deben de llevar a cabo para el beneficio del río.

### **1.2.1 Gobierno Autónomo Descentralizado**

El GAD posee información poco actualizada con respecto a las ordenanzas vigentes relacionadas al uso y manejo del río Daule. Es por ello

que no tiene el conocimiento necesario sobre el ejercicio de las actividades turísticas que se desarrollan en el atractivo.

A pesar de la poca información que posee, ha realizado convenios con la Armada del Ecuador para mejorar la seguridad de las actividades que se realizan en el río.

### **1.2.2 Entidades privadas**

Para la reactivación de los recorridos o paseos que se dirigen desde el Santuario Narcisca de Jesús hasta la hacienda San José, es necesaria la participación conjunta de la Curia para evitar problemas que afecten al río.

La Curia es esencial para la reactivación de los recorridos. Bajo su control se encuentran algunos de los principales atractivos históricos que pueden ser potencializados con el correcto manejo del río en actividades turísticas.

### **1.2.3 Comunidad**

La comunidad de Nobol tiene presente que el río Daule puede ser un atractivo natural con potencial para contribuir a la economía del cantón, y que sea utilizado para recorridos turísticos o como medio de transporte. Sin embargo, se considera importante resolver problemas de desconocimiento de la importancia y cuidado del río Daule

Las soluciones pueden ser implementadas involucrando a estudiantes desde niveles inferiores de educación hasta superiores para generar conciencia en la comunidad y procurar no continuar con el descuido del río botando basura en él.

### **1.2.4 Asociaciones de embarcaciones fluviales**

El cantón Nobol cuenta con dos asociaciones fluviales que emplean el río Daule como medio de trabajo. Estas asociaciones deberán acogerse a un proceso para que la actividad fluvial sea más sostenible.

Las asociaciones de recorridos fluviales para ejercer sus actividades deben de evitar problemas de derrame de aceites en el río. De igual manera, la contaminación directa por parte de los visitantes debido al desconocimiento de la importancia del atractivo fluvial afecta su imagen e incrementa

procesos de contaminación. Así mismo, las embarcaciones, deberán de evitar el uso masivo del río durante los recorridos debido a que perjudica el hábitat de su fauna.

### **1.3 Servicios de alimentos y bebidas del cantón Nobol**

La gastronomía criolla es una de las actividades más representativas, encontrándose puestos de comidas desde la entrada al cantón con gran diversidad de platos que evidencian la identidad cultural de Nobol.

Los actores que intervienen en este servicio se mencionan a continuación con las principales funciones a seguir para el beneficio de los servicios de alimentos y bebidas.

#### **1.3.1 Gobierno Autónomo Descentralizado**

El GAD de Nobol puede apoyar e impulsar dentro de la descentralización a los prestadores de servicios de alimentos y bebidas. Sin embargo, este actor no cuenta con registro sanitario de cada establecimiento impidiendo procesos de comercialización a otros cantones o ciudades cercanas al destino.

Aunque el gobierno está trabajando de manera activa por el beneficio de Nobol y el turismo, los comedores no están debidamente registrados por la Autoridad de Turismo correspondiente lo que afecta en la calidad de sus servicios.

#### **1.3.2 Clientes**

Los clientes son el motor de cualquier negocio y es fundamental recordar puntos que cada cliente debe tener presente a la hora de adquirir un servicio en un establecimiento de restauración. Para esto, se debe trabajar en el incremento de campañas de comunicación con normas de bioseguridad, seguridad y respeto para evitar contagios comunitarios.

La difusión de las normas a regir es fundamental, ya que deben ser recordadas por el cliente antes de adquirir un servicio en un establecimiento.

### **1.3.3 Prestadores de servicios**

Los establecimientos que brindan sus servicios de alimentos y bebidas deben de incrementar su participación en procesos de reordenamiento que el GAD ofrezca. De igual manera, es fundamental la implementación de procesos de calidad para de esta manera mejorar la percepción de los visitantes hacia los establecimientos de alimentación. Por otra parte, el fortalecimiento de la comunicación con el GAD es esencial para poder identificar brechas en el servicio turístico.

## **1.4 Comerciantes de artesanías relacionadas al turismo religioso cercanos al Santuario Santa Narcisa de Jesús**

Los comerciantes que se encuentran alrededor del Santuario Santa Narcisa de Jesús llevan años ofertando artículos religiosos como escapularios, cuadros y películas y estatuillas de los santos más representativos. Son uno de los principales actores que representan el turismo religioso, debido a que solo se dedican a la venta de este tipo de mercadería.

Los actores que intervienen directa o indirectamente se mencionan a continuación con las principales funciones y actividades que deben de llevar a cabo.

### **1.4.1 Gobierno Autónomo Descentralizado**

El municipio es el ente regulatorio de los comerciantes del Santuario, es el principal encarGADo de que los puestos de trabajo estén en orden y cumplan con las normas establecidas. Actualmente su participación no ha sido muy notoria con respecto a los vendedores de artículos religiosos, pero ha estado involucrado en temas de seguridad y capacitaciones con ellos.

### **1.4.2 Comerciantes**

Protagonistas del turismo religioso, tienen una fuerte participación en el desarrollo de este tipo de turismo debido a que llevan más de 10 años laborando en las afueras del Santuario con el mismo tipo de mercadería. Hay que recalcar el tipo de organización y relación que llevan entre colegas porque ha sido la más amena y tranquila posible a pesar de no tener normas ni reglas que seguir.

A pesar de ello los comerciantes deberían tener un plan de organización y control, el mismo puede ser establecido a través de diálogos con el municipio para alcanzar un fin común que es establecer decisiones que beneficien a los trabajadores y visitantes del Santuario.

#### **1.4.3 Policía**

La seguridad es prioridad para dar un servicio de calidad, es por ello que la presencia policial en los alrededores del Santuario influye mucho en las ventas de los comerciantes. La policía realiza patrullajes alrededor del día y está pendiente de si sucede algo extraño o de la presencia de personas extrañas.

A pesar de ello se debería tener una estrecha relación entre la policía, comerciantes y representantes del municipio, para que se tenga conocimiento y comunicación de la seguridad que se brinda en el cantón tanto a los trabajadores, comunidad como a los visitantes.

### **1.5 Asociaciones fluviales del cantón Nobol**

Los recorridos turísticos que las asociaciones fluviales de Nobol ofrecen permiten observar la flora y fauna del río Daule, al igual que adentrarse en la historia de la beata Narcisa de Jesús. Por lo general, los recorridos avanzan desde el Santuario Narcisa de Jesús, Hacienda San José y el parque la Garza Roja.

Este servicio tiene actores que, por su participación en esta actividad, serán mencionados como actores claves e importantes seguido con las funciones que deben cumplir para el beneficio de las actividades turísticas fluviales.

#### **1.5.1 Gobierno Autónomo Descentralizado**

El GAD de Nobol es el encarGADo de hacer cumplir las ordenanzas y el debido funcionamiento de los servicios que se ofrecen en el cantón. Su participación con las asociaciones de recorridos fluviales no ha sido la más cercana, puesto que existen brechas que causan una falta de control y de regulación a las embarcaciones que laboran en el río.

El gobierno descentralizado deberá participar en mesas de diálogo para llegar a posibles soluciones en conjunto con los actores involucrados.

### **1.5.2 Prestadores de servicios**

Los prestadores de servicios fluviales utilizan el río Daule como medio de trabajo debido a que realizan su actividad económica en él. Las 2 asociaciones existentes buscan sacar provecho del atractivo y a la vez mantienen la limpieza en los lugares donde están ubicados, si bien ambas se pueden considerar competencias, pero su relación no es muy pacífica.

Las asociaciones fluviales deberían tener más cercanía y relación entre ellas para alcanzar un nivel de venta preestablecido.

### **1.5.3 Clientes**

Los clientes son el elemento crucial de todo servicio, sin ellos no se tendría éxito en el negocio, las personas que llegan a las embarcaciones buscan disfrutar de nueva experiencia y están abiertas a recibir nueva información.

Es por ello que el cliente debe respetar y seguir las normas establecidas en las embarcaciones para que su recorrido sea ameno y seguro.

### **1.5.4 Santuario Santa Narcisa de Jesús**

Indirectamente el Santuario de Santa Narcisa se Jesús contribuye a generar ganancias en los paseos fluviales debido a que es el motivo de visita de turistas que a la vez aprovechan a disfrutar de un paseo alrededor del río Daule. El Santuario al ser un ente privado está desliGADo a realizar actividades en conjunto con las asociaciones fluviales, puesto que su objetivo es netamente ayudar de manera religiosa a los feligreses que llegan al templo.

El Santuario se involucra y participa poco con las asociaciones fluviales, hecho que puede cambiar con una mejor relación mutua.

# CAPÍTULO 2

## 2 Propuestas técnicas para la reactivación turística

### 2.1 Directrices a implementar en el Santuario Santa Narcisa de Jesús

<b>Directrices enfocadas al Gobierno Autónomo Descentralizado</b>	
<b>Problemática</b>	<b>Acciones</b>
Imagen del destino poco posicionada	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definir calendarios por celebraciones religiosas y celebraciones cantonales.</li> <li>Elaborar normas de bioseguridad dirigidas al Santuario.</li> <li>Establecer buenos canales de comunicación entre el ente público y privado.</li> </ul>
Insuficiente control en el aforo de visitantes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Establecer fichas de inventario de turistas dirigidas al atractivo.</li> <li>Calcular la capacidad de carga del Santuario y definir el número de turistas máximo que puede permanecer en el atractivo.</li> </ul>
<b>Directrices enfocadas a la comunidad</b>	
<b>Problemática</b>	<b>Acciones</b>
Poca participación por parte de la comunidad religiosa en temas del Santuario.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar mingas mensuales.</li> <li>Participar en proyectos de reconstrucción dentro del Santuario.</li> <li>Contribuir en eventos de recaudación de fondos.</li> </ul>
<b>Directrices dirigidas a representantes de la iglesia</b>	
<b>Problemática</b>	<b>Acciones</b>

Cierre parcial de los principales puntos de visitas del Santuario.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar un sistema de bioseguridad en conjunto con el GAD de tal manera que se puedan ir abriendo paulatinamente estos sitios que son parte del atractivo turístico.</li> </ul>
<b>Directrices dirigidas a comerciantes</b>	
<b>Problemática</b>	<b>Acciones</b>
Falta de organización de los puestos de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Iniciar un proceso de reorganización de trabajo en conjunto con el Santuario y la alcaldía.</li> <li>• Participar en mesas de diálogos realizadas por el municipio cantonal.</li> </ul>

## 2.2 Directrices a implementar en el Río Daule

<b>Directrices enfocadas al Gobierno Autónomo Descentralizado</b>	
<b>Problemática</b>	<b>Acciones</b>
Información poco actualizada con respecto a ordenanzas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar ordenanzas vigentes que responda a la realidad del atractivo.</li> <li>• Revisar convenios que se encuentren activos con la Armada del Ecuador para mantener patrullajes y controles de las embarcaciones</li> </ul>

Desconocimiento de puntos débiles en temas de seguridad fluvial por parte de la Armada del Ecuador	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participar en mesas de diálogo para identificar los principales problemas de seguridad en las actividades fluviales.</li> <li>• Control de pasajeros totales en cada embarcación.</li> </ul>
Cuidado de las fuentes hídricas del cantón.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los muelles deben ser adecuados para uso de la comunidad y de turistas.</li> <li>• Las embarcaciones de recorridos fluviales deben comprometerse a evitar derrame de combustibles.</li> </ul>
<b>Directrices enfocadas a entidades privadas</b>	
<b>Problemática</b>	<b>Acciones</b>
Poca intervención de la Curia en actividades fluviales que involucran atractivos religiosos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar un plan de reactivación de recorridos fluviales coordinados por el GAD, la Curia y asociaciones de turismo fluvial.</li> <li>• Participación activa de la Curia en actividades o programas que involucren al río.</li> </ul>
<b>Directrices dirigidas a la comunidad</b>	
<b>Problemática</b>	<b>Acciones</b>
Desconocimiento de la importancia del cuidado del río.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Generar procesos de sensibilización y educación que hagan énfasis en el valor de este cuerpo de agua dulce.</li> <li>• Participar en mingas comunitarias en las orillas del río Daule.</li> </ul>
<b>Directrices dirigidas a embarcaciones fluviales</b>	
<b>Problemática</b>	<b>Acciones</b>

Posible derrame de aceite en el río.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Chequeos preventivos cada 6 meses por parte de los dueños de las embarcaciones.</li> </ul>
El desconocimiento del río por parte de los visitantes como importancia para el desarrollo de actividades fluviales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mencionar en cada recorrido la importancia del río Daule para la comunidad mediante relatos históricos o leyendas urbanas.</li> <li>• Invitar a los visitantes a participar en charlas que motiven a la conservación de los ríos.</li> </ul>
El exceso de recorridos fluviales afecta la fauna del río	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar recorridos cada media hora</li> </ul>

### 2.3 Directrices a implementar en los servicios de alimentos y bebidas del cantón Nobol

<b>Directrices enfocadas al Gobierno Autónomo Descentralizado</b>	
<b>Problemática</b>	<b>Acciones</b>
Establecimientos de alimentos y bebidas no cuentan con registro sanitario	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementar procesos de capacitaciones y asistencia técnica.</li> <li>• Proporcionar los documentos necesarios para adquirir registros sanitarios para cada alimento perecible.</li> </ul>
Falta de ordenanzas que rigen a comedores del cantón Nobol	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Generación de un marco regulatorio que organice, regule y controle los servicios de alimentación en el destino. Creación de un plan de reordenamiento de todos los servicios de alimentación para que</li> </ul>

	<p>puedan ser certificados y adquieran la Licencia Única de Funcionamiento (LUAF). Ver Anexo 1.</p>
<b>Directrices enfocadas a clientes</b>	
<b>Problemática</b>	<b>Acciones</b>
<p>Poca difusión de campañas de comunicación sobre normas que el cliente debe tener presente antes de adquirir un servicio</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participar en campañas de comunicación para que clientes conozcan las normas de seguridad, bioseguridad y respeto.</li> </ul>
<b>Directrices dirigidas a prestadores de servicios</b>	
<b>Problemática</b>	<b>Acciones</b>
<p>Percepción negativa de los visitantes a los establecimientos de comida.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participar en procesos de reordenamiento que el GAD cantonal ofrece para el control y calidad de los servicios turísticos. De igual manera, cumpliendo con el registro en la LUAF</li> <li>• Implementación de procesos de calidad, salud, protocolos de bioseguridad, atención al cliente, buenas prácticas de manufactura y adecuación del local para las prestaciones de servicios integrales de alimentación.</li> </ul>
<p>Escasa comunicación con el GAD</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participar en mesas de trabajo para poder ser parte de posibles soluciones o identificación de problemas que aquejan al servicio.</li> </ul>

**2.4 Directrices a implementar en los comerciantes de artesanías cercanos al Santuario Santa Narcisa de Jesús**

<b>Directrices enfocadas al Gobierno Autónomo Descentralizado</b>	
<b>Problemática</b>	<b>Acciones</b>
Poca participación con respecto a los vendedores de artículos religiosos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar una reorganización de los puestos de trabajo de los comerciantes.</li> <li>• Iniciar proyectos de emprendimiento y capacitación.</li> <li>• Establecer reglamento de trabajo para los comerciantes.</li> </ul>
Calles obstaculizadas con la regeneración que impiden la comercialización de los artículos religiosos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Generar rutas de ingreso preventivas para llegar al Santuario.</li> <li>• Colocar carteles informativos de las calles que están en construcción para peatones y conductores.</li> </ul>
<b>Directrices enfocadas a comerciantes</b>	
<b>Problemática</b>	<b>Acciones</b>
Falta de reglamento laboral destinado a comerciantes de artículos religiosos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer un plan de organización entre los comerciantes.</li> <li>• Enviar solicitudes al municipio para que realice visitas e identifique los problemas visibles de los comerciantes.</li> <li>• Acatar los reglamentos establecidos por el municipio con respecto al uso de la vía pública.</li> </ul>
Carencia de representantes de comerciantes religiosos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crear un comité que los represente y sea el vocero en las</li> </ul>

	<p>conversaciones que se tengan con el GAD.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informarse con el municipio de los derechos y deberes que tienen como comerciantes.</li> </ul>
Incumplimiento de medidas de bioseguridad durante la jornada laboral.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementar el uso de mascarilla y desinfectante diariamente.</li> <li>• Sanitizar el espacio ocupado con desinfectante.</li> <li>• Realizar un control de aforo y de distanciamiento requerido.</li> </ul>
<b>Directrices dirigidas a la policía</b>	
<b>Problemática</b>	<b>Acciones</b>
Poca interacción entre comerciantes y autoridades del orden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitar a los comerciantes en temas de defensa personal.</li> <li>• Coordinar números de emergencia con el UPC más cercano.</li> <li>• Realizar patrullajes en diversas horas durante todo el día y reforzar las horas en que son peligrosas las calles.</li> </ul>
Inseguridad y delincuencia por falta de personal policial	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer comités de seguridad entre comerciantes y policías.</li> <li>• Realizar proyectos de seguimiento y protección considerando la participación de los comerciantes.</li> </ul>

## 2.5 Directrices a implementar en las asociaciones fluviales del cantón Nobol

<b>Directrices enfocadas al Gobierno Autónomo Descentralizado</b>	
<b>Problemática</b>	<b>Acciones</b>

<p>Falta de control y de ordenanza por parte del GAD hacia las distintas asociaciones de recorrido fluvial.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Delegar a un encarGADo de realizar visitas de control para verificar si las asociaciones que están realizando actividades turísticas están debidamente registradas y cumpliendo con sus obligaciones.</li> <li>• Revisar ordenanzas anteriores y realizar las respectivas modificaciones para ser ejecutadas.</li> </ul>
<p>Falta de relación e interacción entre asociaciones y el GAD.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participar en mesas de diálogo.</li> <li>• Generar proyectos donde se integren ambas asociaciones.</li> <li>• Realizar convenios con instituciones privadas para mejorar la calidad del servicio.</li> </ul>
<p><b>Directrices enfocadas a prestadores de servicios</b></p>	
<p><b>Problemática</b></p>	<p><b>Acciones</b></p>
<p>Poca relación entre asociaciones fluviales existentes en el cantón Nobol.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer precios del servicio y las rutas que realizan individualmente.</li> <li>• Realizar mesas de diálogos entre representantes de ambas asociaciones.</li> <li>• Realizar ferias donde se exponga el tipo de servicio que realiza cada asociación.</li> </ul>
<p>Contaminación ocasionada al río Dale</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Generar reglas para laborar de manera sana y responsable con el medio ambiente.</li> <li>• Realizar actividades como asociación para cumplir con el objetivo de desarrollo sostenible</li> </ul>

	número 12 que consiste en aumentar la eficiencia de los recursos promoviendo estilos de vida sostenible.
<b>Directrices dirigidas al cliente</b>	
<b>Problemática</b>	<b>Acciones</b>
Incumplimiento a las normas de seguridad en las embarcaciones.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No sobrepasarse del aforo permitido.</li> <li>• Obedecer al guía en todo lo que le indique.</li> <li>• Usar de forma correcta el equipo de protección de la embarcación.</li> </ul>
Incertidumbre con respecto a la competencia entre las asociaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar qué embarcación es más segura para adquirir el servicio.</li> <li>• Interactuar con los responsables de las embarcaciones para comparar la oferta.</li> </ul>
<b>Directrices dirigidas al Santuario Santa Narcisa de Jesús</b>	
<b>Problemática</b>	<b>Acciones</b>
Poca interacción del Santuario en proyectos turísticos dirigidos al río Daule.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar programas con guías cuyos puntos de visitas sean el Santuario y la hacienda San José.</li> <li>• Establecer mesas de diálogo entre las asociaciones y el Santuario.</li> <li>• Elaborar calendarios de actividades turísticas donde involucren recorridos por el río Daule.</li> </ul>
Falta de difusión de los recorridos fluviales hacia los turistas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar publicidad de las actividades turísticas que se</li> </ul>

realicen dentro del cantón Nobol en las redes sociales del Santuario.

## CAPÍTULO 3

### 3. Portafolio de lineamientos técnicos

<b>Lineamiento estratégico</b>	<b>Descripción</b>	<b>Involucrados</b>	<b>Tiempo sugerido para desarrollar</b>
Definir calendarios por celebraciones religiosas y celebraciones cantonales.	Tener un documento de apoyo que permita planificar efectivamente todas las condiciones logísticas y operativas para la ejecución de las celebraciones del cantón.	GAD, Santuario Santa Narcisa de Jesús	2 meses
Establecer buenos canales de comunicación entre el ente público y privado.	Tener reuniones y conversaciones en diversas fechas para hablar de actividades en conjunto.	GAD, Santuario Santa Narcisa de Jesús	3 meses
Elaborar normas de bioseguridad dirigidas al Santuario.	Tener documentos donde se establezcan las reglas y pautas con respecto al aforo, observaciones y restricciones tanto para los fieles como representantes del Santuario.	GAD	9 meses

Establecer fichas de inventario de turistas dirigidas al atractivo.	Llenar documentos con observaciones de personas que entren a los atractivos diariamente para tener un registro de asistencia.	GAD	6-7 meses
Calcular la capacidad de carga del Santuario y definir el número de turistas máximo que puede permanecer en el atractivo.	Medir la extensión del atractivo para determinar cuánto espacio corresponde a cada persona y así definir la capacidad neta de turistas que soporta dicho atractivo.	GAD	5-6 meses
Realizar mingas mensuales.	Tener fechas para reunir personal y realizar limpieza a las zonas más importantes de los atractivos y de tal forma contribuir al medio ambiente.	Comunidad de Nobol	1 mes
Participar en proyectos de reconstrucción dentro del Santuario.	Colaborar con material o mano de obra en proyectos que sean para beneficio del turismo del cantón.	Comunidad de Nobol, Santuario Santa Narcisa de Jesús	2 meses
Contribuir en eventos de recaudación de fondos.	Participar de la mejor forma en eventos cuyo objetivo es obtener recursos económicos que contribuirán a un fin común.	Comunidad de Nobol, Santuario Santa Narcisa de Jesús	1 mes

Elaborar un sistema de bioseguridad en conjunto con el GAD de tal manera que se puedan ir abriendo paulatinamente estos sitios que son parte del atractivo turístico.	Establecer medidas de seguridad para abrir los atractivos siempre y cuando se tenga una estrecha comunicación con el GAD, utilizar herramientas para generar dichas medidas.	Santuario Santa Narcisa de Jesús.	7 meses
Iniciar un proceso de reorganización de trabajo en conjunto con el Santuario y la alcaldía.	Iniciar encuentros para intercambiar ideas entre el Santuario y GAD para buscar objetivos comunes para el bien de los comerciantes.	Comerciantes de artículos religiosos	9 meses
Participar en mesas de diálogos realizadas por el municipio cantonal.	Tener un calendario de fechas en que se reunirán los involucrados para que puedan estar presentes.	Comerciantes de artículos religiosos	2 meses
Revisar ordenanzas vigentes que responda a la realidad del atractivo.	Abrir archivos antiguos para rescatar las ordenanzas que mejor se adapten a las condiciones actuales.	GAD	7 meses
Revisar convenios que se encuentren activos con la Armada del Ecuador para mantener patrullajes y controles de las embarcaciones	Tener conversaciones con la armada para llegar en convenios y mejorar las relaciones entre GAD Y Armada.	GAD	3 meses

<p>Participar en mesas de diálogo para identificar los principales problemas de seguridad en las actividades fluviales.</p>	<p>Solicitar la presencia de actores esenciales para el turismo y de la jefa de turismo en las instalaciones del municipio, dentro de las mesas de diálogos se definirá tiempos para la ejecución de propuestas para las necesidades de los actores.</p>	<p>GAD</p>	<p>2 mes</p>
<p>Control de pasajeros totales en cada embarcación.</p>	<p>Definir la capacidad de pasajeros en las embarcaciones mediante un estudio por parte del GAD. La Armada será la responsable al igual que el GAD de supervisar que el aforo de las embarcaciones es la adecuada. Esta supervisión se la realizará cada mes y las asociaciones deberán cumplir con lo indicado.</p>	<p>GAD, Armada del Ecuador, Asociaciones fluviales</p>	<p>1 mes</p>
<p>Los muelles deben ser adecuados para uso de la comunidad y de turistas.</p>	<p>Brindar seguridad a la comunidad verificando que los muelles se encuentren en perfecto estado. Verificar cada</p>	<p>GAD</p>	<p>2 meses</p>

	escalón e identificar la necesidad de pintar las barandas.		
Las embarcaciones de recorridos fluviales deben comprometerse a evitar derrame de combustibles.	Tener control en el recargo de gasolina, realizar la actividad con un embudo que no tenga fallas o filtraciones. El GAD será el responsable de verificar que las embarcaciones cumplan con lo indicado para perseverar la fauna y flora del río.	Asociaciones fluviales, GAD	1 mes
Elaborar un plan de reactivación de recorridos fluviales coordinados por el GAD, la Curia y asociaciones de turismo fluvial.	Tener reuniones con los actores involucrados y de ser posible la participación de estudiantes de Turismo para generar nuevos puntos de visitas o posible reapertura de la Hacienda San José	GAD, Santuario Santa Narcisa de Jesús, Asociaciones de recorridos	6 meses
Participación activa de la Curia en actividades o programas que involucren al río.	Promocionar los recorridos fluviales dentro de los anuncios parroquiales. Asimismo, brindar ideas o información que pueda	Santuario Santa Narcisa de Jesús, Asociaciones de recorridos fluviales	2 meses

	ser de ayuda en los recorridos fluviales.		
Generar procesos de sensibilización y educación que haga énfasis en el valor de este cuerpo de agua dulce.	Realizar campañas en escuelas y colegios sobre la importancia de los ríos, eventos en el malecón de Nobol que llamen la atención de la comunidad y llame a la concientización.	GAD, Comunidad de Nobol	3 meses
Participar en mingas comunitarias en las orillas del río Daule.	Realizar mingas mensuales coordinadas por el GAD y la comunidad de Nobol incluyendo prestadores de servicios turísticos.	Comunidad de Nobol, GAD	2 mes
Chequeos preventivos cada 6 meses por parte del dueño de las embarcaciones.	Verificar exhaustivamente que la embarcación este en buen estado incluyendo motor, remo, chalecos y carpa.	Asociaciones fluviales del cantón	1 mes
Mencionar en cada recorrido la importancia del río Daule para la comunidad mediante relatos históricos o leyendas urbanas.	Indagar en historias o leyendas urbanas que puedan llamar la atención de niños y adultos.	Asociaciones fluviales del cantón	2 meses
Invitar a los visitantes a participar en charlas que motiven a la	Realizar intervenciones cortas después de los recorridos para mencionar a los	Embarcaciones fluviales del cantón	1 mes

conservación de los ríos.	interesados la importancia de los ríos y qué hacer para cuidarlos.		
Realizar recorridos cada media hora	Coordinar con ambas asociaciones tiempos de recorridos.	Asociaciones fluviales del cantón	1 mes
Implementar procesos de capacitaciones y asistencia técnica.	Realizar capacitaciones para los establecimientos de restauración y un seguimiento después de recibirlos.	Establecimientos de restauración, GAD	3 meses
Proporcionamiento de los documentos necesarios para adquirir registros sanitarios para cada alimento perecible.	Brindar la información impresa a cada establecimiento de restauración y asimismo un número de contacto directo para consultas o para mayor información.	Establecimientos de restauración, GAD	2 meses
Generación de un marco regulatorio que organice, regule y controle los servicios de alimentación en el destino.	Elaborar en base a marcos regulatorios de servicios de alimentación de otros destinos un marco para Nobol que se asemeje a la realidad del cantón.	GAD	7 meses
Creación de un plan de reordenamiento de todos los servicios de alimentación para que puedan ser certificados	Tener documentación que respalden la calidad de servicio y manufactura que se realiza en cada	Establecimientos de restauración, GAD	5 meses

<p>y adquieran la Licencia Única de Funcionamiento (LUAF). Anexo.1</p>	<p>establecimiento de alimentación para aprobar o denegar su funcionamiento.</p>		
<p>Participar en campañas de comunicación para que clientes cumplan con normas de seguridad, bioseguridad y respeto.</p>	<p>Establecer un ambiente de respeto y seguridad de clientes y medio ambiente por medio de programas en que involucren a clientes y GAD.</p>	<p>Cientes, establecimientos de restauración</p>	<p>5 meses</p>
<p>Participar en procesos de reordenamiento que el GAD cantonal ofrece para el control y calidad de los servicios turísticos. De igual manera, cumpliendo con el registro en la LUAF.</p>	<p>Organizar los reglamentos vigentes y presentarlos al GAD para darles de baja o implementarlos tomando en cuenta las condiciones que se presenta actualmente en los prestadores de servicios y atractivos.</p>	<p>Establecimiento de restauración</p>	<p>8 meses</p>
<p>Implementación de procesos de calidad, salud, protocolos de bioseguridad, atención cliente, buenas prácticas de manufactura y adecuación del local para las prestaciones de servicios integrales de alimentación.</p>	<p>Tener un documento de apoyo que permita tener el registro y orden de los procesos y pautas para brindar atención de calidad en los servicios y atractivos.</p>	<p>Establecimiento de restauración</p>	<p>3 meses</p>

Participar en mesas de trabajo para poder ser parte de posibles soluciones o identificación de problemas que aquejan al servicio.	Solicitar la presencia de actores esenciales para el turismo y de la jefa de turismo en las instalaciones del municipio, dentro de las mesas de diálogos se presentarán medidas para tratar de contrarrestar los problemas turísticos que se presentan.	Establecimiento de restauración	2 meses
Realizar una reorganización de los puestos de trabajo de los comerciantes.	Establecer un orden y registro de los comerciantes que se encuentran fuera del Santuario en la cual se identifique que productos se vende y cuál es el propietario.	GAD, comerciantes de artículos religiosos	6 meses
Iniciar proyectos de emprendimiento y capacitación.	Incursionar en proyectos creativos y emprendedores con enfoque al desarrollo del turismo del cantón.	GAD, comerciantes de artículos religiosos	5 meses
Establecer reglamento de trabajo para los comerciantes.	Tener respaldo legal de las restricciones y reglas que deben cumplir los comerciantes de artículos religiosos.	GAD, comerciantes de artículos religiosos.	4 meses
Generar rutas de ingreso preventivas	Tener un croquis con los caminos de	GAD, comerciantes de artículos religiosos	2 meses

para llegar al Santuario.	construcción y alternos para la lleGADa de las personas a los diferentes atractivos del cantón.		
Colocar carteles informativos de las calles que están en construcción para peatones y conductores.	Tener creatividad en la elaboración de carteles tener más imágenes que palabras y utilizar colores que llamen la atención de las personas.	GAD, comerciantes de artículos religiosos	2 meses
Establecer un plan de organización entre los comerciantes.	Crear documentos que contengan las normas vigentes y restricciones con respecto a la actividad que realizan los comerciantes, en él debe contener el número de comerciantes, actividades a que se dedican y tiempo que llevan laborando en el lugar.	Comerciantes de artículos religiosos	5 meses
Enviar solicitudes al municipio para que realice visitas e identifique los problemas visibles de los comerciantes.	Iniciar el proceso de solicitud lo más temprano posible enviando memos o correos a los representantes del turismo del cantón. Levantar línea base de	Comerciantes de artículos religiosos	4 meses

	las condiciones en que laboran los comerciantes, identificando los problemas y oportunidades que ellos poseen.		
Acatar los reglamentos establecidos por el municipio con respecto al uso de la vía pública.	Tener compromiso con las leyes establecidas por el municipio respetándola y cumpliendo con todo lo establecido, tomando en cuenta los puntos fuertes de dichas leyes,	Comerciantes de artículos religiosos	3 meses
Crear un comité que los represente y sea el vocero en las conversaciones que se tengan con el GAD.	Incentivar la comunicación entre el GAD y los prestadores de servicios, estableciendo calendarios con fechas para posibles reuniones.	Comerciantes de artículos religiosos	2 meses
Informarse con el municipio de los derechos y deberes que tienen como comerciantes	Tener diálogos informativos para tener en claro los derechos y deberes que se deben cumplir para laborar de manera correcta y justa.	Comerciantes de artículos religiosos	2 meses
Implementar el uso de mascarilla y	Ejercer medidas de bioseguridad en el establecimiento,	Comerciantes de artículos religiosos	1 semana

desinfectante diariamente.	exigiendo el uso obligatorio de mascarilla antes de entrar al establecimiento.		
Sanitizar el espacio ocupado con desinfectante.	Utilizar productos para desinfectar áreas que no sean tóxicos para el ser humano.	Comerciantes de artículos religiosos	1 semana
Realizar un control de aforo y de distanciamiento requerido.	Tener un registro de capacidad de carga tomando en cuenta las restricciones de bioseguridad establecidas por el GAD cantonal	Comerciantes de artículos religiosos	1 semana
Capacitar a los comerciantes en temas de defensa personal.	Tener programas de entrenamiento personal con persona capacitada en defensa personal, destinado a todo tipo de prestadores de servicios que desee aprender a defenderse.	Comerciantes de artículos religiosos, policía	1 mes
Coordinar números de emergencia con el UPC más cercano	Poseer un registro de los números de emergencias, clasificándolos según si área policía, bombero y rescate.	Comerciantes de artículos religiosos, policía	1 mes
Realizar patrullajes en diversas horas durante todo el día y reforzar	Establecer un calendario y horario para realizar patrullajes	Comerciantes de artículos religiosos, policía	1 mes

las horas en que son peligrosas las calles.	alrededor del cantón, tomando en cuenta los horarios más peligrosos e implementando más motorizados o vehículos policiales.		
Establecer comités de seguridad entre comerciantes y policías.	Tener diálogos informativos para analizar los asuntos de seguridad del cantón proponiendo una lista de ideas para contrarrestar la delincuencia.	Comerciantes de artículos religiosos, policía	1 mes
Realizar proyectos de seguimiento y protección considerando la participación de los comerciantes.	Programar reuniones con los comerciantes en donde se tomen a considerar puntos de seguridad, bioseguridad y otras ideas que sean de interés común.	Comerciantes de artículos religiosos, policía	1 mes
Delegar a un encarGADo de realizar visitas de control para verificar si las asociaciones que están realizando actividades turísticas estén debidamente registradas y cumpliendo con sus responsabilidades y obligaciones.	Dar seguimiento semanal o mensual a las asociaciones fluviales enviando personal camuflado que realice control de calidad para ver si están prestado la atención correcta a los clientes.	GAD, asociaciones fluviales	1 mes

Revisar ordenanzas anteriores y realizar las respectivas modificaciones para ser empeladas	Abrir archivos antiguos para rescatar las ordenanzas que mejor se adapten a las condiciones actuales.	GAD, asociaciones fluviales	4 meses
Participar en mesas de diálogo.	Tener un calendario de fechas en que se reunirán los involucrados para que puedan estar presentes.	GAD, asociaciones fluviales	1 mes
Generar proyectos donde se integren ambas asociaciones.	Incentivar los proyectos de involucramiento, los mismos que cuente con la presencia de los representantes de las asociaciones fluviales y el GAD cantonal.	GAD, asociaciones fluviales	2 meses
Realizar convenios con instituciones privadas para mejorar la calidad del servicio.	Proponer proyectos a las instituciones privadas para que sean analizados y posteriormente aprobados para su realización.	GAD, asociaciones fluviales	4 meses
Establecer precios del servicio y las rutas que realizan individualmente.	Analizar en conjunto el precio del servicio y establecer uno en común que todas las asociaciones de paseo fluvial respeten la tarifa.	Asociaciones fluviales	2 meses
Realizar mesas de diálogos entre	Tener un calendario de fechas en que se	Asociaciones fluviales	1 mes

representantes de ambas asociaciones.	reunirán los involucrados para que puedan estar presentes.		
Realizar ferias donde se expongan el tipo de servicio que realiza cada asociación.	Iniciar campañas para la integración de ideas y proyectos por el bien del turismo del cantón.	Asociaciones fluviales	2 meses
Generar reglas para laborar de manera sana y responsable con el medio ambiente.	Realizar campañas en escuelas y colegios sobre la importancia de los ríos, eventos en el malecón de Nobol que llamen la atención de la comunidad y llame a la concientización.	Asociaciones fluviales	1 mes
Realizar actividades como asociación para cumplir con el objetivo de desarrollo sostenible número 12 que consiste en aumentar la eficiencia de los recursos promoviendo estilos de vida sostenible.	Realizar actividades para concientizar el cuidado ambiental y generar políticas ambientales dirigidas a los prestadores de servicios turísticos.	Asociaciones fluviales	2 meses
No sobrepasarse del aforo permitido	Tener un registro de capacidad de carga tomando en cuenta las restricciones de bioseguridad establecidas por el GAD cantonal.	Clientes, asociaciones fluviales	1 semana

Obedecer al guía en todo lo que le indique	Tener responsabilidad y obediencia a los parámetros establecidos por el guía a cargo de la embarcación.	Clientes, asociaciones fluviales	1 semana
Usar de forma correcta el equipo de protección de la embarcación.	Considerar la forma correcta de usar los implementos de seguridad siguiendo la guía de cómo usarlo.	Clientes, asociaciones fluviales	2 semanas
Identificar que embarcación es más segura para adquirir el servicio.	Realizar un análisis de seguridad y calidad de servicio entre las asociaciones para identificar cual es más apta para otra visita.	Clientes, asociaciones fluviales	1 semana
Interactuar con los responsables de las embarcaciones para comparar oferta.	Tener charlas informales con las embarcaciones no necesariamente deben ser representantes si no también personal para comparar tarifas y precios.	Clientes, asociaciones fluviales	1 semana
Realizar programas con guianza cuyos puntos de visitas sean el Santuario y la hacienda San José.	Establecer una ruta de recorrido de un día en que se visiten todos los atractivos posibles entre las que se encuentren la hacienda, Santuario y el río Daule.	Asociaciones fluviales, Santuario	1 mes

<p>Elaborar calendarios de actividades turísticas donde involucren recorridos por el río Daule.</p>	<p>Tener un documento de respaldo en el que se encuentre establecido las actividades que se puedan realizar dentro del cantón.</p>	<p>Asociaciones fluviales, Santuario</p>	<p>1 mes</p>
<p>Realizar publicidad de las actividades turísticas que se realicen dentro del cantón Nobol en las redes sociales del Santuario.</p>	<p>Promocionar los recorridos fluviales y actividades turísticas dentro de los anuncios parroquiales y en las distintas redes sociales.</p>	<p>Asociaciones fluviales, Santuario</p>	<p>1 mes</p>
<p>Establecer mesas de diálogo entre las asociaciones y el Santuario.</p>	<p>Tener un calendario de fechas en que se reunirán los involucrados para que puedan estar presentes.</p>	<p>Asociaciones fluviales, Santuario</p>	<p>1 mes</p>

## **4. Conclusiones y recomendaciones**

### **4.1 Conclusión**

El contenido del portafolio responde a observaciones encontradas durante el proceso de investigación entre ellas: ausencia de personal especializado en establecimientos de restauración y recorridos fluviales, malestar por parte de la comunidad con respecto a la calidad de servicio que se brinda en los establecimientos de alimentos y bebidas.

Por medio de las entrevistas, los negocios de restauración obtuvieron resultados no favorecedores que involucran la atención al cliente. Otro punto encontrado fue la intervención limitada del gobierno autónomo descentralizado en temas de control a comerciantes de artículos religiosos, asociaciones de recorridos fluviales y comedores cercanos al malecón de Nobol.

La recopilación de datos por medio de las encuestas evidenció que el atractivo con mayor acogida es el Santuario Santa Narcisa de Jesús y que el servicio más solicitado son los recorridos fluviales por el río Daule. De igual manera, el desconocimiento respecto a normas de bioseguridad y a capacitaciones dirigidas por el municipio del cantón fue reflejado en los resultados del formulario aplicado.

En conclusión, Gracias a los resultados obtenidos en las técnicas de investigación mencionadas anteriormente, se diseñó el siguiente portafolio de lineamientos técnicos dirigidos a los principales atractivos y servicios turísticos del cantón. En él se detallan las problemáticas identificadas en el destino, el actor que interviene y las acciones que se deben realizar para contrarrestarlas.

## **4.2 Recomendaciones**

Se recomienda antes de ejecutar los lineamientos, se profundice cada problemática para en caso de generar una nueva propuesta de actividad que sea más factible, realizarla. Los lineamientos presentados buscan apoyar positivamente en la reactivación turística de Nobol y para esto es necesaria la participación activa de todos los actores internos y externos.

Además, se sugiere contar con la participación de todos los involucrados y mantener reuniones continuas para cubrir con necesidades y problemas que se presentan.

## 5. ANEXOS

### Anexo 1

#### LUAF

Los establecimientos de alimentación deberán registrarse como prestadores de servicios turísticos de alimentos y bebidas ante la Autoridad Nacional de Turismo y seguido de eso, obtener la Licencia Única de Funcionamiento (LUAF). Para la obtención de la LUAF se tiene que seguir el proceso establecido por el Gobierno Autónomo Descentralizado:

Registro de Turismo otorgado por la Autoridad Nacional de Turismo
Certificado de encontrarse al día en las contribuciones establecidas por la Autoridad Nacional de Turismo
Requisitos que el Gobierno Autónomo Descentralizado de Nobol considere

## APÉNDICE 8

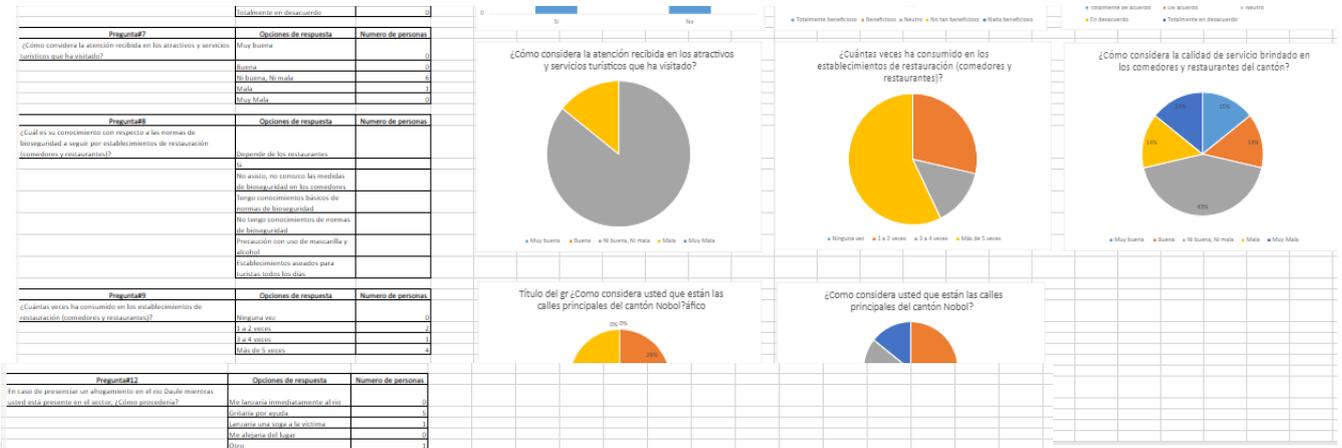
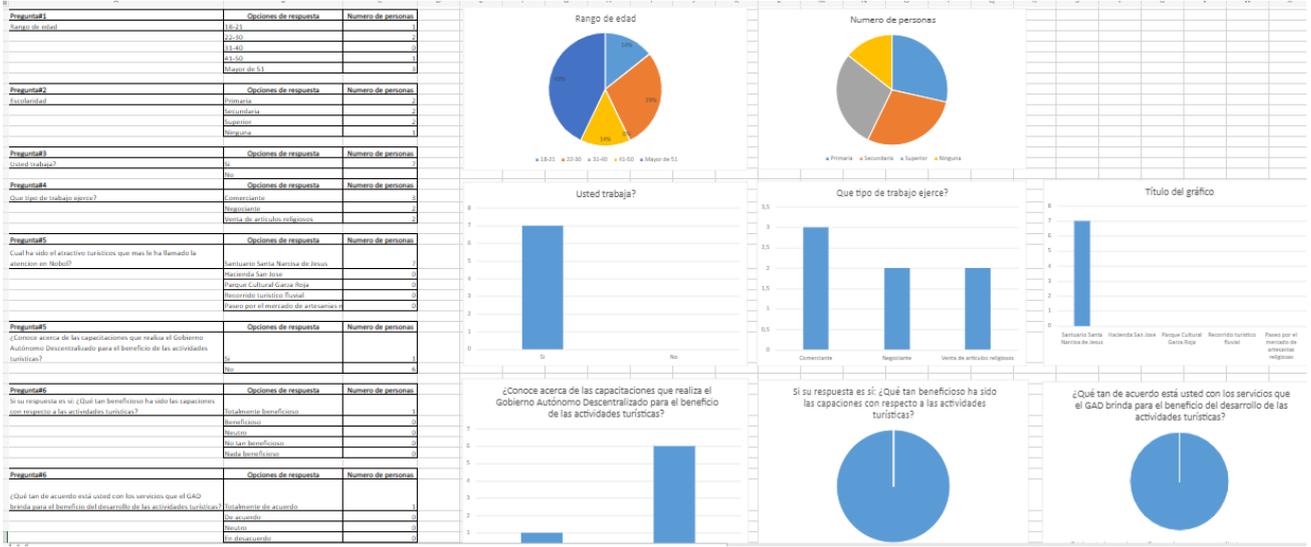
Rubrica para evaluación de prototipo				
Validador:				
Criterios	En desarrollo (5-6)	Desarrollado (7-8)	Excelente (9-10)	Puntaje
Prototipo enfocado a los objetivos del proyecto	El prototipo se enfoca en ciertos objetivos propuestos para su desarrollo, pero aún quedan cosas inconclusas	El prototipo engloba a los objetivos específicos, pero aún no logra una fuerte conexión con la tipología de turismo vinculado	El diseño del prototipo cubre todos los objetivos específicos del proyecto. Se manifiesta una estrecha relación entre el proyecto, los pilares del turismo rural (social, económico y ambiental), y los ODS	
Búsqueda y análisis de información	Parte de la información no se realiza a través de papers científicos, la información es ambigua respecto a lo que se quiere lograr.	La información se expone de forma clara en casi todo el proceso.	La presentación de la información es dinámica, no contiene mucho texto, se denota alta complejidad del trabajo investigativo. La información posee respaldo científico	
Presentación de resultados y organización de la información	Falta resumir los resultados así mismo, estos no son claros respecto a la información obtenida.	Los resultados están sintetizados, pero desorganizados por lo que, se pierda información importante.	Los resultados se presentan sintetizados y ayudan a entender mejor el proyecto, además de brindar estrategias para el desarrollo del mismo	
Propuesta creativa basada en el tema central	Le información es ambigua y no se manejan bien los términos, le falta desarrollo respecto a lo que se propone	La propuesta maneja términos turísticos y cubre los objetivos propuestos	La propuesta es consistente al objeto de estudio, denota un excelente manejo de términos turísticos y de planificación y se relacionan con los objetivos planteados, además de mostrar una propuesta innovadora y acorde a lo que el objeto de estudio puede dar a conocer (realista)	
<b>Puntaje total</b>				

## APÉNDICE 9

Matriz feedback	
Validador:	
Qué ideas fueron de su agrado?	Qué críticas constructivas podría brindar?
Qué preguntas o dudas surgieron?	Qué ideas nuevas surgieron?

# ANEXO

## ANEXO 1





12002021 10.3851.22.30	Superior	SI	Intelecto	SI	1 - 3 veces	Planeta cultural Gera R/No				Buena	No me gustan	Ninguna vez	Mala	Falta reconstruir	Gratía por ayuda
12002021 10.4019.22.30	Superior	SI	Maestra	SI	1 - 3 veces	Bartolomé Nacional Santa/No				Buena	Usar mascarillas	Ninguna vez	Buena	Están bien usadas	Gratía por ayuda
12002021 10.4121.18.21	Superior	SI	Conductor	SI	1 - 3 veces	Bartolomé Nacional Santa/No				Buena	Desconozco	1 a 2 veces	Buena	Están bien usadas	Gratía por ayuda
12002021 10.4232.22.30	Secundaria	SI	Medicina	SI	1 - 3 veces	Bartolomé Nacional Santa/No				Buena	No tengo	1 a 2 veces	NI buena, ni mala	Falta reconstruir	Gratía por ayuda
12002021 10.4312.22.30	Secundaria	No		SI	1 - 3 veces	Bartolomé Nacional Santa/No				Buena	Usar mascarillas	1 a 2 veces	Buena	En construcción	Gratía por ayuda
12002021 10.4395.18.21	Secundaria	SI	Maestro	SI	1 - 3 veces	Bartolomé Nacional Santa/No				Buena	Usar mascarillas	1 a 2 veces	Buena	En construcción	Gratía por ayuda
12002021 10.4429.22.30	Superior	SI	Comerse	SI	1 - 3 veces	Bartolomé Nacional Santa/No				Buena	No se	1 a 2 veces	Buena	En construcción	Gratía por ayuda
12002021 10.4523.22.30	Superior	SI	Maestra	SI	4 - 7 veces	Plazo por el mercado de/No				Buena	Tiene alcohol	1 a 2 veces	Buena	En construcción	Gratía por ayuda
12002021 10.4615.22.30	Superior	SI	Otros	SI	1 - 3 veces	Bartolomé Nacional Santa/No				Buena	Tienen mascarillas	1 a 2 veces	Buena	En construcción	Gratía por ayuda
12002021 10.4647.22.30	Superior	No		SI	1 - 3 veces	Recordo el listado fue/No				NI buena, NI mala	No tengo	1 a 2 veces	NI buena, NI mala	Están bien usadas	Gratía por ayuda
12002021 10.4747.22.30	Primaria	No		SI	1 - 3 veces	Plazo por el mercado de/No				Buena	No he visto que se gan	1 a 2 veces	Buena	En construcción	Lanzaba una fogata a la víctima
12002021 10.4822.22.30	Secundaria	No		SI	1 - 3 veces	Plazo por el mercado de/No				Buena	Usar mascarillas todo el	1 a 2 veces	Buena	En construcción	Gratía por ayuda
12002021 10.4830.22.30	Superior	SI	Recapitulación	SI	4 - 7 veces	Recordo el listado fue/No				Buena	Normas básicas como el	3 a 4 veces	NI buena, NI mala	En total apoyo	Lanzaba una fogata a la víctima
12002021 10.4857.22.30	Secundaria	SI	Maestro	SI	1 - 3 veces	Bartolomé Nacional Santa/No				Buena	No tengo	1 a 2 veces	Buena	En construcción	Gratía por ayuda
12002021 10.4911.22.30	Secundaria	No		SI	4 - 7 veces	Bartolomé Nacional Santa/No	Beneficioso	De acuerdo	Muy buena	Como que no tienen	1 a 2 veces	Buena	En construcción	Gratía por ayuda	
12002021 10.5036.22.30	Secundaria	No		SI	1 - 3 veces	Bartolomé Nacional Santa/No				Buena	Ellos se van quitando	1 a 2 veces	Buena	En construcción	Gratía por ayuda
12002021 10.5121.22.30	Secundaria	SI	Conductor	SI	1 - 3 veces	Recordo el listado fue/No				Buena	Se va que usan mascar	1 a 2 veces	Muy buena	En construcción	Gratía por ayuda
12002021 10.5202.22.30	Superior	SI	Tengo un local de prove	SI	1 - 3 veces	Plazo por el mercado de/No				Buena	Se va que usan mascar	1 a 2 veces	Buena	En construcción	Gratía por ayuda
12002021 10.5259.22.30	Secundaria	No		SI	4 - 7 veces	Bartolomé Nacional Santa/No				Buena	No tengo idea	1 a 2 veces	Buena	En construcción	Gratía por ayuda
12002021 10.5355.22.30	Superior	SI	Abogado	SI	1 - 3 veces	Bartolomé Nacional Santa/No				Buena	Se va que usan mascar	1 a 2 veces	Buena	En construcción	Gratía por ayuda
12002021 10.5420.22.30	Secundaria	No		SI	1 - 3 veces	Bartolomé Nacional Santa/No				Buena	Desconozco	1 a 2 veces	Buena	Falta reconstruir	Gratía por ayuda
12002021 10.5516.22.30	Secundaria	No		SI	1 - 3 veces	Recordo el listado fue/No				Buena	Algunos locales no tienen	1 a 2 veces	Buena	En construcción	Gratía por ayuda
12002021 12.0541.22.30	Superior	No		SI	1 - 3 veces	Planeta cultural Gera R/No				Buena	Lobo de mascarilla y res	1 a 2 veces	Buena	Falta reconstruir	Gratía por ayuda

## ANEXO 3

<b>Rubrica para evaluación de prototipo</b>				
<b>Validador:</b> Wilmer Carvache				
<b>Criterios</b>	<b>En desarrollo (5-6)</b>	<b>Desarrollado (7-8)</b>	<b>Excelente (9-10)</b>	<b>Puntaje</b>
Prototipo enfocado a los objetivos del proyecto	El prototipo se enfoca en ciertos objetivos propuestos para su desarrollo, pero aún quedas cosas inconclusas	El prototipo engloba a los objetivos específicos, pero aún no logra una fuerte conexión con la tipología de turismo vinculado	El diseño del prototipo cubre todos los objetivos específicos del proyecto. Se manifiesta una estrecha relación entre el proyecto, los pilares del turismo rural (social, económico y ambiental), y los ODS	10
Búsqueda y análisis de información	Parte de la información no se realiza a través de papers científicos, la información es ambigua respecto a lo que se quiere lograr.	La información se expone de forma clara en casi todo el proceso.	La presentación de la información es dinámica, no contiene mucho texto, se denota alta complejidad del trabajo investigativo. La información posee respaldo científico	10
Presentación de resultados y organización de la información	Falta resumir los resultados así mismo, estos no son claros respecto a la información obtenida.	Los resultados están sintetizados, pero desorganizados por lo que, se pierda información importante.	Los resultados se presentan sintetizados y ayudan a entender mejor el proyecto, además de brindar estrategias para el desarrollo del mismo	10
Propuesta creativa basada en el tema central	Le información es ambigua y no se manejan bien los términos, le falta desarrollo respecto a lo que se propone	La propuesta maneja términos turísticos y cubre los objetivos propuestos	La propuesta es consistente al objeto de estudio, denota un excelente manejo de términos turísticos y de planificación y se relacionan con los objetivos planteados, además de mostrar una propuesta innovadora y acorde a lo que el objeto de estudio puede dar a conocer (realista)	9
<b>Puntaje total</b>				<b>39</b>

<b>Rubrica para evaluación de prototipo</b>				
<b>Validador:</b> Julio Moncada				
<b>Criterios</b>	<b>En desarrollo (5-6)</b>	<b>Desarrollado (7-8)</b>	<b>Excelente (9-10)</b>	<b>Puntaje</b>
Prototipo enfocado a los objetivos del proyecto	El prototipo se enfoca en ciertos objetivos propuestos para su desarrollo, pero aún quedas cosas inconclusas	El prototipo engloba a los objetivos específicos, pero aún no logra una fuerte conexión con la tipología de turismo vinculado	El diseño del prototipo cubre todos los objetivos específicos del proyecto. Se manifiesta una estrecha relación entre el proyecto, los pilares del turismo rural (social, económico y ambiental), y los ODS	7
Búsqueda y análisis de información	Parte de la información no se realiza a través de papers científicos, la información es ambigua respecto a lo que se quiere lograr.	La información se expone de forma clara en casi todo el proceso.	La presentación de la información es dinámica, no contiene mucho texto, se denota alta complejidad del trabajo investigativo. La información posee respaldo científico	8
Presentación de resultados y organización de la información	Falta resumir los resultados así mismo, estos no son claros respecto a la información obtenida.	Los resultados están sintetizados, pero desorganizados por lo que, se pierda información importante.	Los resultados se presentan sintetizados y ayudan a entender mejor el proyecto, además de brindar estrategias para el desarrollo del mismo	9
Propuesta creativa basada en el tema central	Le información es ambigua y no se manejan bien los términos, le falta desarrollo respecto a lo que se propone	La propuesta maneja términos turísticos y cubre los objetivos propuestos	La propuesta es consistente al objeto de estudio, denota un excelente manejo de términos turísticos y de planificación y se relacionan con los objetivos planteados, además de mostrar una propuesta innovadora y acorde a lo que el objeto de estudio puede dar a conocer (realista)	7
<b>Puntaje total</b>				31

<b>Rubrica para evaluación de prototipo</b>				
<b>Validador:</b> Kerly Rodríguez				
<b>Criterios</b>	<b>En desarrollo (5-6)</b>	<b>Desarrollado (7-8)</b>	<b>Excelente (9-10)</b>	<b>Puntaje</b>
Prototipo enfocado a los objetivos del proyecto	El prototipo se enfoca en ciertos objetivos propuestos para su desarrollo, pero aún quedas cosas inconclusas	El prototipo engloba a los objetivos específicos, pero aún no logra una fuerte conexión con la tipología de turismo vinculado	El diseño del prototipo cubre todos los objetivos específicos del proyecto. Se manifiesta una estrecha relación entre el proyecto, los pilares del turismo rural (social, económico y ambiental), y los ODS	9
Búsqueda y análisis de información	Parte de la información no se realiza a través de papers científicos, la información es ambigua respecto a lo que se quiere lograr.	La información se expone de forma clara en casi todo el proceso.	La presentación de la información es dinámica, no contiene mucho texto, se denota alta complejidad del trabajo investigativo. La información posee respaldo científico	9
Presentación de resultados y organización de la información	Falta resumir los resultados así mismo, estos no son claros respecto a la información obtenida.	Los resultados están sintetizados, pero desorganizados por lo que, se pierda información importante.	Los resultados se presentan sintetizados y ayudan a entender mejor el proyecto, además de brindar estrategias para el desarrollo del mismo	10
Propuesta creativa basada en el tema central	Le información es ambigua y no se manejan bien los términos, le falta desarrollo respecto a lo que se propone	La propuesta maneja términos turísticos y cubre los objetivos propuestos	La propuesta es consistente al objeto de estudio, denota un excelente manejo de términos turísticos y de planificación y se relacionan con los objetivos planteados, además de mostrar una propuesta innovadora y acorde a lo que el objeto de estudio puede dar a conocer (realista)	10
<b>Puntaje total</b>				38

<b>Rubrica para evaluación de prototipo</b>				
<b>Validador:</b> Simón Chavez				
<b>Criterios</b>	<b>En desarrollo (5-6)</b>	<b>Desarrollado (7-8)</b>	<b>Excelente (9-10)</b>	<b>Puntaje</b>
Prototipo enfocado a los objetivos del proyecto	El prototipo se enfoca en ciertos objetivos propuestos para su desarrollo, pero aún quedan cosas inconclusas	El prototipo engloba a los objetivos específicos, pero aún no logra una fuerte conexión con la tipología de turismo vinculado	El diseño del prototipo cubre todos los objetivos específicos del proyecto. Se manifiesta una estrecha relación entre el proyecto, los pilares del turismo rural (social, económico y ambiental), y los ODS	10
Búsqueda y análisis de información	Parte de la información no se realiza a través de papers científicos, la información es ambigua respecto a lo que se quiere lograr.	La información se expone de forma clara en casi todo el proceso.	La presentación de la información es dinámica, no contiene mucho texto, se denota alta complejidad del trabajo investigativo. La información posee respaldo científico	8
Presentación de resultados y organización de la información	Falta resumir los resultados así mismo, estos no son claros respecto a la información obtenida.	Los resultados están sintetizados, pero desorganizados por lo que, se pierda información importante.	Los resultados se presentan sintetizados y ayudan a entender mejor el proyecto, además de brindar estrategias para el desarrollo del mismo	10
Propuesta creativa basada en el tema central	Le información es ambigua y no se manejan bien los términos, le falta desarrollo respecto a lo que se propone	La propuesta maneja términos turísticos y cubre los objetivos propuestos	La propuesta es consistente al objeto de estudio, denota un excelente manejo de términos turísticos y de planificación y se relacionan con los objetivos planteados, además de mostrar una propuesta innovadora y acorde a lo que el objeto de estudio puede dar a conocer (realista)	10
<b>Puntaje total</b>				<b>39</b>

<b>Rubrica para evaluación de prototipo</b>				
<b>Validador:</b> María Tutiben				
<b>Criterios</b>	<b>En desarrollo (5-6)</b>	<b>Desarrollado (7-8)</b>	<b>Excelente (9-10)</b>	<b>Puntaje</b>
Prototipo enfocado a los objetivos del proyecto	El prototipo se enfoca en ciertos objetivos propuestos para su desarrollo, pero aún quedas cosas inconclusas	El prototipo engloba a los objetivos específicos, pero aún no logra una fuerte conexión con la tipología de turismo vinculado	El diseño del prototipo cubre todos los objetivos específicos del proyecto. Se manifiesta una estrecha relación entre el proyecto, los pilares del turismo rural (social, económico y ambiental), y los ODS	10
Búsqueda y análisis de información	Parte de la información no se realiza a través de papers científicos, la información es ambigua respecto a lo que se quiere lograr.	La información se expone de forma clara en casi todo el proceso.	La presentación de la información es dinámica, no contiene mucho texto, se denota alta complejidad del trabajo investigativo. La información posee respaldo científico	10
Presentación de resultados y organización de la información	Falta resumir los resultados así mismo, estos no son claros respecto a la información obtenida.	Los resultados están sintetizados, pero desorganizados por lo que, se pierda información importante.	Los resultados se presentan sintetizados y ayudan a entender mejor el proyecto, además de brindar estrategias para el desarrollo del mismo	10
Propuesta creativa basada en el tema central	Le información es ambigua y no se manejan bien los términos, le falta desarrollo respecto a lo que se propone	La propuesta maneja términos turísticos y cubre los objetivos propuestos	La propuesta es consistente al objeto de estudio, denota un excelente manejo de términos turísticos y de planificación y se relacionan con los objetivos planteados, además de mostrar una propuesta innovadora y acorde a lo que el objeto de estudio puede dar a conocer (realista)	10
<b>Puntaje total</b>				<b>40</b>

<b>Rubrica para evaluación de prototipo</b>				
<b>Validador:</b> Andrea Torres				
<b>Criterios</b>	<b>En desarrollo (5-6)</b>	<b>Desarrollado (7-8)</b>	<b>Excelente (9-10)</b>	<b>Puntaje</b>
Prototipo enfocado a los objetivos del proyecto	El prototipo se enfoca en ciertos objetivos propuestos para su desarrollo, pero aún quedas cosas inconclusas	El prototipo engloba a los objetivos específicos, pero aún no logra una fuerte conexión con la tipología de turismo vinculado	El diseño del prototipo cubre todos los objetivos específicos del proyecto. Se manifiesta una estrecha relación entre el proyecto, los pilares del turismo rural (social, económico y ambiental), y los ODS	10
Búsqueda y análisis de información	Parte de la información no se realiza a través de papers científicos, la información es ambigua respecto a lo que se quiere lograr.	La información se expone de forma clara en casi todo el proceso.	La presentación de la información es dinámica, no contiene mucho texto, se denota alta complejidad del trabajo investigativo. La información posee respaldo científico	10
Presentación de resultados y organización de la información	Falta resumir los resultados así mismo, estos no son claros respecto a la información obtenida.	Los resultados están sintetizados, pero desorganizados por lo que, se pierda información importante.	Los resultados se presentan sintetizados y ayudan a entender mejor el proyecto, además de brindar estrategias para el desarrollo del mismo	10
Propuesta creativa basada en el tema central	Le información es ambigua y no se manejan bien los términos, le falta desarrollo respecto a lo que se propone	La propuesta maneja términos turísticos y cubre los objetivos propuestos	La propuesta es consistente al objeto de estudio, denota un excelente manejo de términos turísticos y de planificación y se relacionan con los objetivos planteados, además de mostrar una propuesta innovadora y acorde a lo que el objeto de estudio puede dar a conocer (realista)	10
<b>Puntaje total</b>				<b>40</b>