



**El turismo de voluntariado y su impacto social en la comunidad Puerto Santa Ana, espacio
organizacional Yaku Runa cantón Mera, Pastaza**

Santana Llumiquinga, Carla Josselin

Departamento de Ciencias Administrativas Económicas y del Comercio

Carrera de Administración Turística y Hotelera

Trabajo de titulación, previo a la obtención del título de Licenciada en Administración, Turística y
Hotelera

PhD. Huaraca Vera, Luis Ernesto

12 de agosto del 2022

COPYLEAKS

-Copy liks.pdf

Scanned on: 19:20 August 10, 2022 UTC



Overall Similarity Score



Results Found



Total Words in Text

Identical Words	535
Words with Minor Changes	50
Paraphrased Words	307
Omitted Words	0



LUIS ERNESTO
HIGARACA VERA



Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio

Carrera de Administración Turística y Hotelera

Certificación

Certifico que el trabajo de titulación: “El turismo de voluntariado y su impacto social en la comunidad Puerto Santa Ana, espacio organizacional Yaku Runa cantón Mera, Pastaza” fue realizado por la señorita **Santana Llumiquinga, Carla Josselin**; el mismo que cumple con los requisitos legales, teóricos, científicos, técnicos y metodológicos establecidos por la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, además fue revisado y analizado en su totalidad por la herramienta de prevención y/o verificación de similitud de contenidos; razón por la cual me permito acreditar y autorizar para que se lo sustente públicamente.

Sangolquí, 10 de agosto de 2022

Firma:



Firmado digitalmente por:
**LUIS ERNESTO
HUARACA VERA**

Huaraca Vera, Luis Ernesto

C. C.: 708850621



Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio

Carrera de Administración Turística y Hotelera

Responsabilidad de Autoría

Yo, **Santana Llumiquinga, Carla Josselin**, con cédula de ciudadanía n°1727290163, declaramos que el contenido, ideas y criterios del trabajo de titulación: **El turismo de voluntariado y su impacto social en la comunidad Puerto Santa Ana, espacio organizacional Yaku Runa cantón Mera, Pastaza**, es de nuestra autoría y responsabilidad, cumpliendo con los requisitos legales, teóricos, científicos, técnicos, y metodológicos establecidos por la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, respetando los derechos intelectuales de terceros y referenciando las citas bibliográficas.

Sangolquí, 10 de agosto de 2022

Firma:

Santana Llumiquinga, Carla Josselin

C.C.: 1727290163



Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio
Carrera de Administración Turística y Hotelera

Autorización de Publicación

Yo, Santana Llumiquinga, Carla Josselin, con cédula de ciudadanía n°1727290163, autorizamos a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE publicar el trabajo de titulación: **El turismo de voluntariado y su impacto social en la comunidad Puerto Santa Ana, espacio organizacional Yaku Runa cantón Mera, Pastaza** en el Repositorio Institucional, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra responsabilidad.

Sangolquí, 10 de agosto de 2022

Firma:

Santana Llumiquinga, Carla Josselin

C.C.: 1727290163

Dedicatoria

El presente trabajo de titulación lo dedico a mis padres María Llumiquinga y Carlos Santana, por creer en mí y apoyarme incondicionalmente en todo lo que me propongo, especialmente por ser mi pilar fundamental en el ámbito estudiantil y principalmente por impulsarme cada día a ser mejor persona.

A mis hermanas Geovanna y Karol, porque me han acompañado en este camino para culminar mis estudios de tercer nivel y que con sus palabras de aliento me han impulsado a superarme y dar todo de mí.

Finalmente a la familia de mi hermana Geovanna, mi cuñado Diego y mi sobrino Lucas por todo su amor, comprensión y apoyo incondicional y por ser una gran fortaleza para toda la familia.

Agradecimiento

Quiero agradecer en primer lugar a mis padres por brindarme la oportunidad de culminar mis estudios de tercer nivel, siendo un soporte incondicional en mis aciertos y errores.

A mis hermanas que me han apoyado desde mi infancia en todas mis travesuras, aventuras y logros, porque sin su apoyo este objetivo no habría sido posible.

A mi cuñado y mi sobrino que ahora forma parte primordial de mi vida y me han apoyado en cada paso de este proceso.

A mis amigas Vale, Mela y Liz, por cada consejo, empujón y muestra de cariño que me han podido brindar en el transcurso de la universidad, por todas las buenas experiencias y las que nos quedan para contar.

A mis docentes que con cada clase compartían conmigo algo para mi futura vida laboral y que con sus consejos buscan siempre guiar a que los estudiantes se superen.

A mi tutor Luis Huaraca, quién con su conocimiento y tiempo me guió a lo largo de este proceso para finalizar con éxito este objetivo.

Índice de contenidos

<i>Carátula</i>	1
<i>Similitud de contenido</i>	2
<i>Certificación</i>	3
<i>Responsabilidad de Autoría</i>	4
<i>Autorización de Publicación</i>	5
<i>Dedicatoria</i>	6
<i>Agradecimiento</i>	7
<i>Índice de contenidos</i>	8
<i>Índice de tablas</i>	13
<i>Índice de figuras</i>	14
<i>Resumen</i>	16
<i>Abstrac</i>	17
<i>Introducción</i>	16
<i>Antecedentes</i>	18
<i>Planteamiento del problema</i>	20
<i>Objetivos</i>	21
Objetivo general	21
Objetivos específicos	21
<i>Capítulo I</i>	22

Marco teórico	22
Teoría de desarrollo comunitario	22
Teoría del Intercambio Social (TIS)	24
Modelos.....	25
Modelo Turístico de Santana	25
Modelo de Irritabilidad de Ramírez (2020) adaptado del Irridex de Doxey (1975)	28
Marco referencial.....	30
Marco conceptual	35
Beneficios sociales.....	35
Perjuicios sociales	35
Impacto social	35
Comunidad receptora o anfitriona	36
Desarrollo comunitario.....	36
Intercambio social	36
Turista	37
Programa de voluntariado	37
Turismo	37
Turismo de voluntariado	38
Voluntario.....	38
Marco legal	38

Constitución de la República del Ecuador (2008)	39
Título I. Elementos constitutivos.....	39
Título II. Derechos.....	39
Ley Orgánica de Participación Ciudadana (2010)	40
Título IV. De las organizaciones sociales, el voluntariado y la formación ciudadana	40
Capítulo 2	42
Marco metodológico	42
Enfoque de investigación	42
Tipología de investigación	43
Instrumentos de investigación	43
Encuesta.....	43
Entrevista	44
Población de estudio	44
Herramientas de investigación	44
Muestra	45
Muestreo probabilístico.....	45
Muestreo no probabilístico.....	46
Capítulo III	47
Resultados	47
Resultados de la encuesta.....	47
Resultados de las entrevistas realizadas	58

Análisis de las entrevistas	66
Capítulo IV.....	67
Estrategias para mejorar la gestión del turismo de voluntariado	67
Objetivo general de la propuesta	68
Objetivos específicos de la propuesta	68
Capacitación de introducción al turismo, atención al cliente y guianza.....	69
Perfil para el aspirante a la capacitación.....	69
Periodo de duración.....	69
Lugar de la capacitación.....	70
Temario de la capacitación	71
Instructor	76
Itinerario de la capacitación.....	76
Utilería para la capacitación.....	82
Presupuesto	82
Estandarizar el proceso del programa de voluntariado	83
Página web de la comunidad Santa Ana, espacio organizacional Yaku Runa	88
Componentes de la página web.....	89
Programas de voluntariado.....	90
Reservaciones	91
¿Quiénes somos?.....	92
Contacto	93
Difundir el programa de voluntariado de la comunidad a través de las redes sociales	94

Publicidad para Facebook	95
Publicidad para Instagram	97
Presupuesto general	101
Financiamiento	103
Conclusiones.....	104
Recomendaciones.....	105
Bibliografía.....	106
Apéndices.....	111

Índice de tablas

Tabla 1. Temario de la capacitación para introducción al turismo, atención al cliente y guianza.	72
Tabla 2. Planificación para capacitación semana 1.....	76
Tabla 3. Planificación para capacitación semana 2.....	77
Tabla 4. Planificación para capacitación semana 3.....	77
Tabla 5. Planificación para capacitación semana 4.....	78
Tabla 6. Planificación para capacitación semana 5.....	78
Tabla 7. Planificación para capacitación semana 6.....	79
Tabla 8. Planificación para capacitación semana 7.....	79
Tabla 9. Planificación para capacitación semana 8.....	80
Tabla 10. Planificación para capacitación semana 9.....	80
Tabla 11. Planificación para capacitación semana 10.....	81
Tabla 12. Planificación para capacitación semana 11.....	81
Tabla 13. Planificación para capacitación semana 12.....	82
Tabla 14. Presupuesto de la capacitación de introducción al turismo, atención al cliente y guianza.....	83
Tabla 15. Presupuesto total de las estrategias aplicadas en la comunidad Ecológica, Cultural Yaku Runa	101

Índice de figuras

Figura 1. Modelo turístico de Santana (1997).....	27
Figura 2. Propuesta a partir del modelo de Doxey	29
Figura 3. Género de los encuestados.....	47
Figura 4. Edad de los encuestados.....	48
Figura 5. Nivel de involucramiento de la comunidad con el turismo de voluntariado.....	49
Figura 6. Cambio en las actividades cotidianas debido a los programas de voluntariado	50
Figura 7. Porcentaje de disposición de la comunidad a mostrar su cultura y tradiciones a los turistas ...	51
Figura 8. Nivel de importancia de los beneficios del turismo de voluntariado	52
Figura 9. Aspectos positivos más relevantes para usted del turismo de voluntariado.	53
Figura 10. Aspectos negativos para no participar en un programa de voluntariado.	54
Figura 11. Existen diferencias sociales entre los voluntarios y la comunidad en cuestión.....	55
Figura 12. Identificación de la etapa de irritabilidad de la comunidad Yaku Runa	56
Figura 13. Porcentaje de la comunidad que piensa en dedicarse al turismo como profesional	57
Figura 14. Salón de reuniones de la comunidad Yaku Runa	70
Figura 15. Mapeo de procesos del turismo de voluntariado en la comunidad Yaku Runa	84
Figura 16. Flujograma de proceso de programa de voluntariado	85
Figura 17. Página web comunidad Yaku Runa; inicio.....	89
Figura 18. Página web comunidad Yaku Runa; programas de voluntariado	90
Figura 19. Página web comunidad Yaku Runa; reservaciones	91
Figura 20. Página web comunidad Yaku Runa; ¿Quiénes somos?	92
Figura 21. Página web comunidad Yaku Runa; contacto	93
Figura 22. Publicidad para Facebook	95

Figura 23. Publicidad para Facebook: motivación	96
Figura 24. Página de Instagram.....	98
Figura 25. Publicidad para Instagram.	99
Figura 26. Publicidad para reels en Instagram	100

Resumen

El volunturismo se considera un tipo de turismo alternativo, en el que las personas se comprometen a realizar actividades altruistas o solidarias durante un periodo de tiempo mientras viajan. A menudo se investiga las expectativas de los turistas para mejorar las experiencias de los mismos, sin embargo, existe una escasa información del impacto generado por esta actividad turística en los habitantes de las comunidades receptoras; por ello la presente investigación tiene por objetivo analizar el impacto social generado por el turismo de voluntariado en la comunidad Puerto Santa Ana, espacio organizacional Yaku Runa, a través de la teoría del desarrollo comunitario ya que permite establecer procesos que facilitan la participación de los miembros de una comunidad para mejorar sus condiciones de vida; y por otro lado la teoría del intercambio social que sostiene que en toda interacción social las personas realizan discernimientos entre el costo-beneficio percibido y de ello dependerá su aprobación o rechazo a cierta actividad. Aplicando dos modelos el primero que permite establecer todas las interacciones entre la población local y el turista y el segundo que determina como se siente la comunidad con el turismo, es así que se establecen estrategias de gestión del turismo de voluntariado que contribuya al empoderamiento de la comunidad de su cultura y tradiciones y al desarrollo de la misma.

Palabras claves: turismo de voluntariado, desarrollo comunitario, impacto social, intercambio social, empoderamiento.

Abstract

Voluntourism is considered a type of alternative tourism, in which people undertake altruistic or charitable activities for a period of time while traveling. The expectations of tourists are often investigated to improve their experiences, however, there is little information on the impact generated by this tourist activity on the inhabitants of the receiving communities; For this reason, this research aims to analyze the social impact generated by volunteer tourism in the Puerto Santa Ana community, Yaku Runa organizational space, through the theory of community development, since it allows establishing processes that facilitate the participation of the members. of a community to improve their living conditions; and on the other hand, the theory of social exchange that maintains that in all social interaction people make discernments between the perceived cost-benefit and their approval or rejection of a certain activity will depend on it. Applying two models, the first that allows to establish all the interactions between the local population and the tourist and the second that determines how the community feels about tourism, it is thus that volunteer tourism management strategies are established that contribute to the empowerment of the community. community of its culture and traditions and its development.

Key words: volunteer tourism, community development, social impact, social sharing, empowerment.

Introducción

Antecedentes

Según Gonzales & Torres (2020) el turismo de voluntariado es un segmento de turismo, ya que, los sectores en los que los turistas pueden contribuir son educación, ciencia, cultura, agroturismo entre otras, es una combinación de turismo, es decir, la experiencia de estar en otro lugar al del habitual por un periodo corto de tiempo, por otro lado, el voluntariado ayuda libremente a una comunidad sin remuneración alguna. Por ello, existe un intercambio cultural, en el cual, los visitantes conocen y participan de la cultura de los residentes y los residentes tratan de enseñar y conocer la cultura de los visitantes. Además se da a conocer un nuevo término, la combinación entre turismo y voluntariado que dará como resultado volunturismo, mismo que comienza a tomarse en cuenta en el años 90 (Gómez, 2014).

Las motivaciones son lo que persuaden a las personas a realizar algo, en este caso los factores que animan a las personas a realizar turismo de voluntariado, según Barreno y Bautista (2015) algunos son la religión como ayudar a los enfermos, causas sociales como contribuir con las comunidades, salud como la infraestructura hospitalaria, educación como contribuir con libros o bibliotecas, conservación ambiental como el cuidado de las especies y aprendizaje o enseñanza de idiomas. Según Den Boogaart (2017) en los últimos años ha habido un incremento del interés por el turismo de voluntariado, por ello, existen programas en casi todo el mundo que según Huaraca y otros (2018) es un instrumento para especificar las áreas de trabajo y los tiempos que se van a invertir, que es también una forma de organizarse y donde participan las diferentes organizaciones que ofertan los programas al mercado.

Lima (2018) menciona que debido al crecimiento exponencial de este tipo de turismo es una buena opción analizar la forma de trabajo de las organizaciones, las actividades que se realizan en la

comunidad, los requerimientos de la comunidad, las expectativas de los visitantes y sus habilidades.

Además, las motivaciones de los turistas pueden cambiar de ser altruistas a ser una moda convencional.

El voluntariado en el Ecuador ha estado presente desde un inicio en los pueblos indígenas, pero en ese entonces se le llamaba minga, que es una práctica ancestral desarrollada de forma colectiva para generar beneficios a grupos de personas o individuos específicos (Páez, 2019). Estos trabajos comunitarios se ven caracterizados por la solidaridad y la búsqueda del bien común (Huaraca y otros, 2018).

Planteamiento del problema

El turismo de voluntariado es un tipo de turismo alternativo en el que las personas se comprometen a hacer trabajo de voluntariado mientras viajan, incluso si este es el único propósito de su viaje (Gonzales & Torres, 2020). A menudo se asume que los resultados de esta actividad son beneficiosos para la comunidad anfitriona y los voluntarios, pero, estudios recientes apuntan a que su impacto también puede ser negativo (Smith, 2015; Lima, 2018; Abreu & Ferreira, 2020).

En el Ecuador el turismo de voluntariado ha sido estudiado desde una perspectiva de desarrollo de las comunidades como es el caso de la investigación de Huaraca et al. (2018) en la que se afirma que el turismo de voluntariado es una herramienta de desarrollo para el turismo comunitario de la parroquia Tocachi, sin embargo, existe información limitada sobre el impacto real de esta actividad en las comunidades locales ya sean estos efectos positivos o negativos.

Debido a la escasa información del potencial del turismo de voluntariado se desconocen las expectativas de las comunidades anfitrionas, el impacto generado por la actividad turística y el nivel de irritabilidad que presentan los residentes, además de pasar por alto las motivaciones y habilidades con las que debe contar del turista para realizar voluntariado, asumiendo que dicha comunidad se verá beneficiada por el hecho de recibir turistas en su territorio (Abreu, 2020).

Esta investigación pretende analizar los impactos sociales positivos y negativos del turismo de voluntariado, incluyendo el nivel de irritabilidad de la comunidad Puerto Santa Ana, espacio organizacional Yaku Runa ubicada en la parroquia Madre Tierra, Cantón Mera, Provincia de Pastaza, mediante encuestas y entrevistas que permitan conocer el estado del turismo de voluntariado de la comunidad para posteriormente proponer estrategias para la correcta gestión de esta actividad turística, beneficiando de forma directa a la comunidad e indirectamente a la academia.

Objetivos

Objetivo general

Analizar el impacto social del turismo de voluntariado en la comunidad Puerto Santa Ana mediante modelos de interacción entre el turista y la comunidad para la determinación de los cambios existentes en la forma de vida de sus residentes.

Objetivos específicos

Aplicar un estudio de los principios que rigen al desarrollo comunitario y el intercambio social para el conocimiento de la relación con las actividades de turismo de voluntariado, que servirá como fundamento de la presente investigación.

Determinar la línea base del voluntariado en la comunidad Puerto Santa Ana para la descripción de las características de la misma.

Realizar un análisis estadístico matemático de los datos obtenidos para la identificación de los beneficios y costos percibidos por los residentes en relación al turismo de voluntariado en la comunidad Puerto Santa Ana.

Proponer estrategias para la gestión del turismo de voluntariado en la comunidad Puerto Santa Ana.

Capítulo I

Marco teórico

El turismo de voluntariado en el mundo les brinda a las personas la oportunidad de conocer realidades diferentes a la que están acostumbrados, mientras colaboran por una buena causa, que por lo general está vinculado con comunidades mismas que se engloban en el turismo comunitario (Fuentes Moraleda y otros, 2016), por lo que es necesario aplicar una teoría de desarrollo comunitario para satisfacer no solo las necesidades de los turistas sino, también las necesidades de la comunidad partícipe.

El turismo de voluntariado en el mundo es considerado como una actividad de desarrollo que permite a los turistas crecer de forma personal, sin embargo, autores como Abreu (2020); Salvador (2019) mencionan que en ocasiones la comunidad pasa a segundo plano, por ello, es importante tomar en cuenta ambos lados del turismo tanto a los turistas como la comunidad receptora, de allí que se han tomado en cuenta las siguientes teorías y modelos.

Teoría de desarrollo comunitario

El desarrollo comunitario es una forma de integración de los miembros de una comunidad a través de la implementación de procesos que permiten la participación y organización de los pobladores junto a instituciones públicas y privadas, logrando así un proceso de aprendizaje y maximización de las capacidades de los involucrados para encaminar las acciones hacia el logro de objetivos comunes que ayudarán a mejorar las condiciones ambientales, económicas, sociales y culturales de la población, los resultados obtenidos de los esfuerzos conjuntos podrán ser evaluados de forma continua para detectar falencias y potenciar aquellas acciones que han sido beneficiosas para la comunidad (Camacho, 2014). Se puede decir que el desarrollo comunitario son estrategias que permiten que comunidad se organice

de mejor forma y que puedan aprovechar todos los recursos de la misma, además que en el desarrollo comunitario es posible integrar a organizaciones ya sea privadas o públicas, esto permite tener alianzas, que puedan contribuir a un bien común, finalmente para cumplir con los objetivos del desarrollo comunitario se deben integrar los aspectos social, económico, ambiental y cultural.

Para Camacho (2014) los principales retos del desarrollo serían los siguientes:

Transversalidad: halla fortaleza en los grupos de personas diversos e interdisciplinarios generando trabajos en red e impulsando una comunicación multinivel, eliminando las barreras que comúnmente se presentan en los tradicionales modelos de organización.

Implicación-participación: brinda apertura a la implicación de colectivos e individuos para que sean partícipes a lo largo del proceso, primando la democracia.

Confianza: ya que se habla de un proceso participativo, es indispensable inspirar confianza, establecer una relación de comunicación continua y promover el diálogo para desarrollar un proceso seguro e implicativo.

Autoaprendizaje y aprendizaje mutuo: debido a las múltiples interacciones que generará entre varios actores que se encuentran en diferentes niveles se debe motivar a los involucrados a estimar el valor de sus conocimientos y los de los demás para generar consensos entre saberes.

Aplicación: su objetivo es generar transformación en la realidad social de la comunidad realizando acciones a partir del conocimiento, el diálogo y la comprensión de la realidad actual y lo que se quiere lograr.

Finalmente el desarrollo comunitario permite que las comunidades se empoderen y busquen cumplir con sus objetivos a través de la organización de los miembros de la comunidad y cambios que permiten direccionar sus esfuerzos desde la comunidad y para ella misma, cómo un producto de la ejecución de sus derechos cómo comunidad y cómo símbolo de pluralidad y diversidad cultural (Riera et, al. 2018). Por ello, el desarrollo comunitario es uno de los puntos más importantes en los proyecto de

turismo comunitario, ya que, permite que las comunidades luchen por objetivos propios que las beneficien, conociendo que son interdisciplinarias, es decir que a pesar de convivir en una misma comunidad cada uno tiene habilidades y diferencias como individuo, pero es esto que los fortalece cómo comunidad y hace que se organicen para buscar el bien común.

Teoría del Intercambio Social (TIS)

La Teoría del Intercambio Social (TIS) plantea que en las interacciones sociales existe un discernimiento entre el costo y beneficio percibido. Se afirma que los intercambios sociales se realizan con normas tácitas y explícitas, dentro de las normas tácitas se encuentra la esperanza de obtener una retribución a cambio de un comportamiento, mismo que es un principio reconocido a nivel mundial; por otro lado, existen ciertas normas explícitas que ya han sido consensuadas por lo general implican también una negociación económica. Además, se contemplan otras razones por las que las personas realizan intercambios sociales y entre ellos se encuentran la razón, el altruismo, la competencia, la necesidad y el autodesarrollo (Monterrubio y otros, 2018). Por ello, hay varios ejemplos de interacciones sociales explícitas en el sector turísticos, donde ofrecen un tour experiencial que le permita al turista conocer la cultura y tradiciones de las comunidades desde dentro de la misma, estos tours permiten que las comunidades tengan un ingreso extra e interactuar con personas de otros lugares del mundo, por otro, están las interacciones tácitas que son aquellos turistas que viajan a cierto país y conviven con las personas de ese país, pero ellos no están obligados a retribuir esta interacción.

En el ámbito turístico la TIS considera que la actitud de los individuos frente a una interacción depende de los beneficios percibidos, y será positivo si esos beneficios son mayores a los costos incurridos. Es así que la comunidad anfitriona tiene una alta injerencia en el desarrollo de las actividades turísticas ya que su actitud y predisposición al momento de recibir a los visitantes puede mejorar o empeorar la percepción y la experiencia de los turistas. La teoría señala que los beneficios personales

percibidos por cierto individuo pueden resultar en el apoyo incondicional en la realización de actividades turísticas en la comunidad ya que las percibe como valiosas, por tanto, impulsa su desarrollo (Den Boogaart, 2017). Son aquellas interacción que depende de la ganancia que tenga la comunidad para establecer el porcentaje de interacción que tendrá la comunidad con los visitantes, que se puede reflejar en estos tours que sea realizan hacia las comunidades donde depende de la estadía de los visitantes para la realización de las actividades.

Aquellas personas que se benefician de forma directa del turismo suelen ignorar los impactos medioambientales y recalcan los impactos positivos. Las percepciones en las comunidades anfitrionas que dependen económicamente de las actividades turísticas son mayormente negativas, pero esa percepción puede cambiar en aquellas comunidades poco dependientes (Huete & Mantecón , 2015). El intercambio social no siempre es un aspecto positivo del turismo, algunas veces los beneficiarios ignoran los aspectos negativos por tener un beneficio económico, por ello, el intercambio social en las comunidades y específicamente en el turismo de voluntariado debe estar ligado al desarrollo comunitario que le permite a la misma establecer objetivos que preserven no solo su estabilidad económica, sino también su cultura y el medioambiente que los rodea.

Modelos

Modelo Turístico de Santana

Este modelo es una adaptación y combinación de los modelos elaborados por Mathieson y Wall en 1886 y Lea en 1988 que pretende ser una herramienta de investigación que demuestre todas las interacciones de los elementos de un sistema turístico organizados de acuerdo a las funciones que realizan, mismos que están conectados por las reglas de mercado como oferta, demanda y regulación. Sin embargo, esto no quiere decir que sean independientes del exterior, más bien esto le permite un

alto grado de flexibilidad y dinamismo (Santana, 1997). Lo que significa que se conoce cada elemento de forma individual en el ámbito en el que se desarrolla, pero se vinculan mediante los clientes, los productos y los entes reguladores, con ello, se logra integrar de cierta forma los factores externo e internos que contribuyen al desarrollo del turismo.

Esta adaptación consta de tres subsistemas que son el dinámico, estático y consecuencial, mismos que se describen a continuación:

Dinámico: esta variable está determinada por la demanda, que es todo lo que incluye los turistas, turistas potenciales y el proceso mismo de movilizarse de un lugar a otro. Por lo tanto, es importante la imagen del destino, lo que proyecta a los turistas que desearían visitar este lugar y depende del tipo de turismo que se va a realizar, que a veces es una construcción productiva, política e ideológica para satisfacer las necesidades de los turistas.

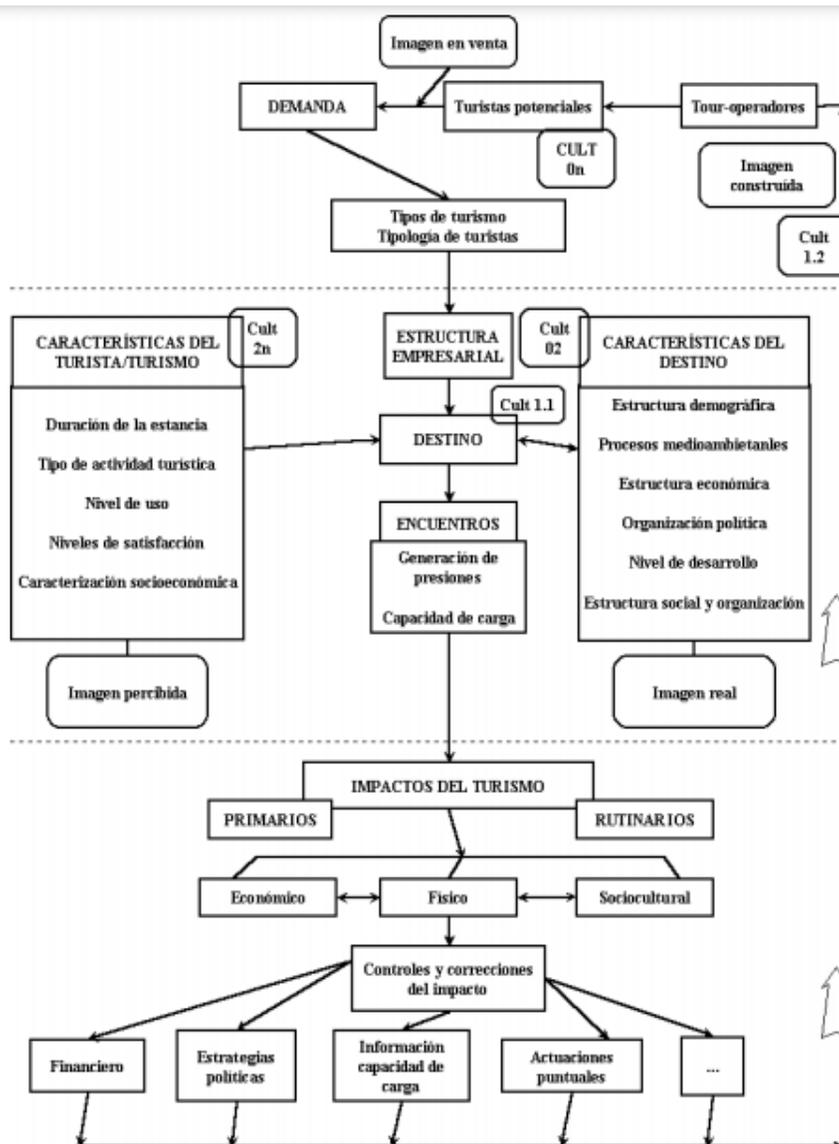
Estático: está determinado por las interacciones entre el destino, las empresas de acogida, las actividades, los turistas, la población local y los componentes de cada uno de ellos. Para mantener un buen funcionamiento de este subsistema es necesario que trabaje con el subsistema dinámico dedicado a la captación de mercado y promoción de destinos para mantener una relación entre los productos turísticos y el apoyo institucional. Además, debe trabajar con el subsistema consecuencial para estudiar el choque de culturas, aculturación, niveles de satisfacción, consumo del espacio y el cruce de estereotipos (Santana, 1997).

Consecuencial: en este se consideran los impactos que surgen en consecuencia de las interacciones de los anteriores subsistemas, uno de estos impactos puede ser el desarrollo para lo cual se evalúan efectos económicos, físicos y socioculturales. Además, se plantea que no todas las variables pueden influir en el mismo grado, pero el sistema brinda la facilidad de realizar una valoración del proceso de la interacción que comienza con la imagen del destino, la experiencia del viaje, la estancia, el

post-viaje y los impactos que este genera, además que permite integrar una fase de control y correcciones del impacto (Santana, 1997).

Figura 1.

Modelo turístico de Santana (1997)



Nota: El gráfico representa el modelo turístico de Santana, tomado de Santana, 1997.

Modelo de Irritabilidad de Ramírez (2020) adaptado del Irridex de Doxey (1975)

El Modelo de Irritabilidad o Irridex fue desarrollado por George Doxey en el año 1975, el autor sugiere que debido a la interacción con los turistas la comunidad reacciona de acuerdo a 5 etapas de irritabilidad tomando en cuenta qué tan desarrollada esté la actividad turística en el lugar. El modelo se desarrolla de forma lineal, cada etapa varía de duración de acuerdo a la comunidad que se está estudiando y del tiempo que ha estado expuesta a las actividades turísticas (Chuquitucto, 2018).

Las etapas del Irridex son:

- a. Euforia: los residentes se muestran entusiastas, emocionados y con una actitud positiva hacia la llegada de turistas. Existe satisfacción tanto en los turistas como en los miembros de la comunidad.
- b. Apatía: el turismo en el lugar ha sufrido un desarrollo, se incrementa la oferta de servicios y productos, el entusiasmo de los residentes disminuye, comienza a notarse cierto rechazo hacia los turistas ya que se perciben efectos negativos.
- c. Irritación: los residentes sienten molestia por la presencia y llegada de turistas, se notan más impactos negativos sin embargo se tiende a incrementar la infraestructura turística para cubrir las necesidades de los visitantes. Si la etapa de irritación dura un periodo de tiempo demasiado largo la conducta de los residentes será de rechazo y enojo, lo que afectará a la interacción con los turistas.
- d. Antagonismo: se sobrepasa el límite de tolerancia de los residentes, se adopta una conducta anti-turismo, se muestra abiertamente la molestia y se considera a los turistas como los culpables de lo negativo que sucede en el lugar. Aumenta la promoción del lugar sin embargo crece su mala reputación.

Tomando en cuenta la Figura 1., son seis factores internos interactúan para influir en las actitudes de los residentes, estos son: desarrollo turístico, temporalidad, densidad de habitantes, tipología de turismo, dependencia y tipo de interacción. Dependerán de estos factores las actitudes de los residentes a través del discernimiento costo-beneficio de las actividades turísticas, es así que a mayor beneficio habrá euforia y mientras mayor costo se perciba el resultado será irritación o antagonismo.

Este modelo es diferenciado del Índice de Doxey debido a que se destaca que si el turismo no es una actividad de mucha importancia en el lugar de estudio entonces pueden encontrarse ambivalencias ya que la comunidad no toma una postura clara en relación al turismo. Además, considera que los miembros de la comunidad pueden encontrarse en diferentes etapas tomando en cuenta que las actitudes las reacciones son heterogéneas, no se considera a la adaptación como la última etapa, sino que esta puede darse en un momento incierto incluso sin tomar en cuenta los efectos causados por la actividad turística.

Por otro lado, el modelo sugiere que existen factores externos que también influyen en el impacto percibido por los residentes y por tanto en su posición con respecto al turismo y entre ellos se encuentran, por ejemplo: la demanda, la proximidad del mercado, leyes y políticas y desastres naturales (Ramírez, 2020).

Marco referencial

Los estudios de turismo de voluntariado se han basado principalmente en los beneficios que ofrece este tipo de turismo tanto para las comunidades locales como para las personas que realizan este tipo de turismo, sin embargo, en algunos también ofrecen un punto de vista más profundo analizando los aspectos negativos del turismo de voluntariado que muchas veces se produce por una mala comunicación entre los involucrados.

La investigación “El turismo solidario como instrumento de desarrollo: un estudio de caso para analizar las principales motivaciones de los turistas solidarios” realizada por Fuentes Moraleda y otros (2016) explica que el turismo desempeña un proceso de transformación social, por lo que define al turismo solidario como aquel que tiene como motivación la solidaridad y el altruismo, que engloba el turismo responsable, turismo de ayuda, turismo de voluntariado, entre otros. Además, menciona que independientemente de que el turista busque enriquecimiento personal, mediante sus acciones también busca conocer el lugar donde lo realiza y la cultura, por último, da a conocer que la satisfacción que causa este tipo de viajes puede marcar la vida de las personas, por ello los paquetes turísticos ofertados son bastante parecidos, no son estandarizados y son flexibles.

Según Salvador (2019) en su estudio “¿Cuáles son los efectos del turismo de voluntariado?” explica que este tipo de turismo está en crecimiento, lo cual despierta el interés de hacer investigaciones sobre los impactos que tiene en los voluntarios y en la comunidades receptoras, comienza por definir el turismo de voluntariado cómo la actividad que realizan las personas en vacaciones con la motivación de ayudar a la sociedad, esta actividad trae consigo efectos positivos en ámbitos sociales, económicos y medioambientales, como el desarrollo de la comunidad con la mejora de la educación y el entendimiento entre culturas donde incluso pueden llegar a formar amistades, por otro lado reflejan los efectos negativos que tiene esta actividad, que también es señalada como el nuevo colonialismo porque en ocasiones los intereses de los voluntarios pasan a ser las más importantes que las necesidades de la comunidad receptora, además no todos los voluntarios cuentan con las habilidades requeridas de la comunidad receptora para cumplir con sus funciones y también se acentúan los estereotipos, ya que los voluntarios tienen a separarse de la comunidad con artículos como ellos y nosotros.

En el estudio “Turismo y voluntariado en la cooperación internacional al desarrollo” de Lima (2018) se menciona que en los últimos años se ha denotado un creciente interés por el turismo como un

instrumento de reducción de la pobreza en los países en desarrollo, ya que tiene la capacidad de generar empleos, ayudar al desarrollo de infraestructuras y aumentar los ingresos. Sin embargo, es muy común confundir crecimiento económico con desarrollo, ya que se suelen generar expectativas demasiado altas a pesar de que en ocasiones el aumento de las actividades turísticas agrava los problemas de las poblaciones más pobres. En el turismo de voluntariado el turista no viaja exclusivamente por placer sino también busca experiencias que contribuyan al desarrollo de la comunidad local y al desarrollo personal. En muchas iniciativas de turismo de voluntariado los turistas no siempre reúnen los requisitos necesarios de exigencia de las intervenciones en curso, e incluso no siguen un plan que resulte de un diagnóstico de necesidades de intervención previo y adecuado.

Para Abreu (2020) el análisis “Going with the flaw – a voluntourism perspective” permite identificar los efectos que tiene el turismo de voluntariado en las comunidades y en los turistas, para esto examina las motivaciones del voluntariado que son el altruismo, pero recalca que no siempre el hecho de que una comunidad reciba voluntariado quiere decir que la comunidad se va a beneficiar, por ello menciona que es importante tomar en cuenta las necesidades de las comunidades y de los voluntarios, uno de los efectos que tiene el turismo de voluntariado es que acentúa los estereotipos y las clases sociales, además del intercambio cultural internacional. El problema emerge cuando los deseos del turista son considerados más importantes que los deseos de la comunidad receptora, es posible que los turistas potenciales no tengan habilidades útiles, no estén familiarizados con la cultura local o su estancia sea demasiado corta.

El artículo de Kririlova y otros (2015) “Volunteer Tourism and Intercultural Sensitivity: The Role of Interaction with Host Communities” introduce el término “entendimiento intercultural”, y se destaca su importancia al momento de realizar turismo de voluntariado, como un efecto de la interacción entre los turistas y las comunidades receptoras. Se afirma que el turismo de voluntariado afecta profundamente tanto a los voluntarios como a las comunidades anfitrionas. Este tipo de turismo no solo

permite a los participantes experimentar un crecimiento personal sino también los alienta a mirar de forma diferente su propia cultura, de manera que puedan reevaluar sus tradiciones, forma de vida, prioridades, valores y apreciar otras culturas. Por otro lado, el volunturismo también puede promover la racionalización de la pobreza, iniciar cambios culturales indeseables, lo que puede desembocar en un malentendido intercultural debido a la falta de interacción cercana e informativa, además de reforzar estereotipos preexistentes.

El trabajo de Smith (2015) "The cost of volunteering: Consequences of Voluntourism" explica que los programas de turismo voluntario generalmente incluyen intervenciones temporales en problemas de educación, salud, medioambiente y economía en entornos de escasos recursos. Por lo general los participantes son estudiantes, profesionales médicos y turistas de países "ricos". Los programas de voluntariado prometen mejoras en las comunidades en las que se trabaja y exponen a los voluntarios a las difíciles realidades para mejorar el mundo. Existen muy pocos estudios cuantitativos con referencia a los impactos del trabajo de voluntariado médico en la salud, algunos investigadores afirman que los servicios proporcionados por los voluntarios son totalmente inefectivos o injustificados. A pesar de que existe la posibilidad de crear puestos de trabajo para los miembros de la comunidad local, los voluntarios pueden ser acusados de robar oportunidades de trabajo, ciertos comportamientos pueden ser vistos como inaceptables para una sociedad en particular y los voluntarios extranjeros pueden ser culpados por influenciar a la juventud local.

La investigación "La opinión pública sobre el turismo" de Mantecón (2016) plantea que la Teoría del Intercambio Social es una de las bases de conocimiento del turismo, ya que estudia la percepción de los residentes, además propone una aplicación de esta teoría basada en la sociología. En muchas ocasiones los empresarios turísticos analizan las necesidades de los residentes como una forma de mantener felices a los turistas ya que si el destino no cumple con las expectativas de los turistas puede afectar a la imagen del destino. Este estudio plantea combinar la Teoría de Intercambio Social,

herramienta que busca la opinión pública para dar a conocer la situaciones de cierto destino con una base sociológica y cualitativa que pueda sustentar de mejor manera una investigación.

La Teoría del Intercambio Social es un aspecto importante en el manejo del turismo como lo menciona Orgaz & Moral (2015) es su estudio “La teoría del intercambio social como mecanismo para el desarrollo del turismo comunitario” ya que, el sector turístico tiene una variedad de interacciones entre turistas, residentes y el entorno del destino, por lo tanto, se encuentran en un constante cambio ya sea por el desarrollo de los destinos turísticos o por las motivaciones de los turistas. Este estudio pretende dar a conocer una forma de desarrollo a través de la Teoría del Intercambio Social aplicada al turismo comunitario, dado que evalúa la percepción de costo beneficio generado por la interacción del turista y la comunidad.

En la investigación realizada por Huaraca y otros (2018) llamada “El voluntariado como herramienta de desarrollo para el turismo comunitario. Caso parroquia Tocachi, cantón Pedro Moncayo” se analizan los efectos positivos del turismo de voluntariado en las comunidades receptoras, siendo el turismo de voluntariado aquella actividad que se realiza por motivos de solidaridad, los programas de turismo hacen que esta actividad sea más organizada y proporcione beneficios a la comunidad receptora. Además, tiene un enfoque cualitativo y cuantitativo que propone valorar el turismo de voluntariado comunitario realizado en el Ecuador y demuestran que es viable realizar un programa de turismo de voluntariado que contribuya con la parroquia Tocachi en cuatro aspectos importantes en cuanto al turismo comunitario, cultura, organización, ambiente y economía.

Para Den Boogaart (2017) en su estudio titulado “¿Qué piensas? (What do you think?) Investigating the residents' attitude towards short-term volunteer tourism in Quito, Ecuador”, a pesar de que contribuir a la comunidad anfitriona es uno de los objetivos del turismo voluntario, el mercado turístico y las investigaciones están enfocadas mayormente en la demanda y las necesidades del turista y no en las comunidades receptoras. Se puede decir que a menudo se pasa por alto a la comunidad

anfitriona en la teoría y la práctica, aunque debería ser el foco central de este tipo de turismo. Por ello se considera importante y necesario el estudio de la actitud y las perspectivas de las comunidades con relación al turismo de voluntariado. Se analiza que el turismo de voluntariado puede ser importante para un intercambio cultural y una relación persona-persona entre el anfitrión y el invitado que generan beneficios personales para los residentes y por tanto existe apoyo para la realización del turismo de voluntariado, pero también puede existir un rechazo al turismo por la interrupción de las relaciones establecidas entre los residentes, entre otras.

Marco conceptual

Beneficios sociales

Según la Real Academia de la Lengua Española (2001), los beneficios son el bien que se hace a una persona o cosa, por lo que, los beneficios sociales son aquellos que implican a la sociedad, es decir, educación, salud, entre otros.

Perjuicios sociales

Se habla del perjuicio social a la acción de dañar moralmente a una persona o al conjunto de ellas, es así que en la investigación se hace referencia a la acción que dañan de alguna forma la educación, salud, entre otros aspectos de la comunidad receptora (RAE, 2001).

Impacto social

El impacto social puede ser medido por los beneficios o perjuicios sociales percibidos que son causados por las actividades de turismo de voluntariado desarrollados en las comunidades receptoras. Serán el resultado de la interacción entre los miembros de la comunidad y los turistas, y se considerarán

positivos o negativos de acuerdo a la percepción individual de cada persona de acuerdo a la comparación costo-beneficio de la actividad turística. (Den Boogaart, 2017).

Comunidad receptora o anfitriona

Es un grupo de personas que habitan en un territorio determinado, los límites de ese territorio no son específicos ni rígidos sino más bien estos se encuentran sujetos a dinámicas sociales y a las interacciones producidas entre las personas. La comunidad se caracteriza por tres aspectos: es un territorio conformado por subsistemas de economía, salud, vivienda, entre otros; es un espacio social donde se desarrollan interacciones que producen tanto cooperación como conflictos (Camacho, 2014).

Desarrollo comunitario

El desarrollo comunitario es un proceso de integración de los miembros de una comunidad a través de su participación activa junto a instituciones públicas y privadas para generar conocimiento y potenciar las capacidades de los involucrados. Su objetivo es mejorar las condiciones de vida de la comunidad gracias al trabajo colaborativo y sus resultados pueden ser medidos y evaluados de forma continua (Camacho, 2014).

Intercambio social

El intercambio social son las interacciones existentes entre varios individuos donde existe un discernimiento entre el costo y beneficio percibido. Se afirma que los intercambios sociales se realizan con normas tácitas y explícitas. La esperanza de obtener una retribución a cambio de un comportamiento es una norma tácita; por otro lado, existen ciertas normas explícitas que ya han sido consensuadas y por lo general implican también una negociación económica (Monterrubio, 2018).

Turista

El perfil del turista es una serie de características que diferencian a un turista de otro. Para Lima (2018) el perfil del turista de voluntariado se puede relacionar con aquellas personas que no viajan específicamente por placer, sino más bien busca colaborar con el desarrollo social, ambiental, entre otros, que también contribuya con su desarrollo personal.

Programa de voluntariado

Para Gómez (2014) el turismo de voluntariado siempre va de la mano con el turismo responsable por ello las acciones que se lleven a cabo en los programas de voluntariado deben ir de acuerdo con prácticas responsables que se enfoquen a lo sostenible a largo plazo que englobe las tres directrices: lo social, medioambiental y lo económico. Además, hace énfasis en que el turismo de voluntariado es un sector en crecimiento y si se realiza de forma adecuada, los resultados serán favorables para las poblaciones receptoras y para los voluntarios.

Turismo

La Organización Mundial del Turismo (1992, como se citó en Sancho, 2001) decide dar una definición concreta “el turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año con fines de ocio, por negocios y otros”. Es así que se entiende cómo la actividad socio económica que hace referencia a la movilización de las personas por periodos de tiempos cortos con diferentes motivaciones, además según García Quiroga & Sotelo Pérez (2011) el turismo se vuelve multidisciplinar, ya que depende del punto de vista que se quiera analizar.

Turismo de voluntariado

Según Gonzales & Torres (2020) el turismo de voluntariado es un segmento de turismo alternativo, ya que, los sectores en los que los turistas pueden contribuir son educación, ciencia, cultura, agroturismo entre otras, es una combinación de turismo, es decir, la experiencia de estar en otro lugar al del habitual por un periodo corto de tiempo y por otro lado el voluntariado que es la ayuda de forma libre a una comunidad sin remuneración alguna. Por ello, existe un intercambio cultural, en el cual, los visitantes conocen y participan de la cultura de los residentes y los residentes tratan de enseñar y conocer la cultura de los visitantes. Además, se da a conocer un nuevo término, la combinación entre turismo y voluntariado que dará como resultado volunturismo, mismo que comienza a tomarse en cuenta en el año 90 (García, 2015).

Voluntario

Es aquella persona que de forma desinteresada pone al servicio de la comunidad sus habilidades, conocimientos y tiempo, para ayudar al desarrollo de comunidades o grupos necesitados, promoviendo la solidaridad (Páez, 2019).

Marco legal

El turismo de voluntariado es una actividad que se ve ligada al estado en el que se lo realice y con ello a las leyes, por eso es importante conocer cuáles son aquellas que pueden llegar a afectar esta actividad. Por ello se han seleccionado las más relevantes.

Constitución de la República del Ecuador (2008)

Título I. Elementos constitutivos

Art. 3.- Son deberes primordiales del Estado:

3. Fortalecer la unidad nacional en la diversidad

5. Planificar el desarrollo nacional, erradicar la pobreza, promover el desarrollo sustentable y la redistribución equitativa de los recursos y la riqueza para acceder al buen vivir

Título II. Derechos.

Capítulo segundo. Derechos del buen vivir.

Sección cuarta: Cultura y ciencia

Art. 21.- Las personas tienen derecho a construir y mantener su propia identidad cultural, a decidir sobre su pertenencia a una o varias comunidades culturales y a expresar dichas elecciones; a la libertad estética; a conocer la memoria histórica de sus culturas y a acceder a su patrimonio cultural; a difundir sus propias expresiones culturales y tener acceso a expresiones culturales diversas. No se podrá invocar la cultura cuando se atente contra los derechos reconocidos en la Constitución.

Capítulo cuarto. Derechos de las comunidades, pueblos y nacionalidades.

Art. 57.- Se reconoce y garantizará a las comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades indígenas, de conformidad con la Constitución y con los pactos, convenios, declaraciones y demás instrumentos internacionales de derechos humanos, los siguientes derechos colectivos:

1. Mantener, desarrollar y fortalecer libremente su identidad, sentido de pertenencia, tradiciones ancestrales y formas de organización social.

6. Participar en el uso, usufructo, administración y conservación de los recursos naturales renovables que se hallen en sus tierras.

8. Conservar y promover sus prácticas de manejo de la biodiversidad y de su entorno natural. El Estado establecerá y ejecutará programas, con la participación de la comunidad, para asegurar la conservación y utilización sustentable de la biodiversidad.

13. Mantener, recuperar, proteger, desarrollar y preservar su patrimonio cultural e histórico como parte indivisible del patrimonio del Ecuador. El Estado proveerá los recursos para el efecto.

Capítulo sexto Derechos de libertad

Art. 66.- Se reconoce y garantizará a las personas:

2. El derecho a una vida digna, que asegure la salud, alimentación y nutrición, agua potable, vivienda, saneamiento ambiental, educación, trabajo, empleo, descanso y ocio, cultura física, vestido, seguridad social y otros servicios sociales necesarios.

15. El derecho a desarrollar actividades económicas, en forma individual o colectiva, conforme a los principios de solidaridad, responsabilidad social y ambiental.

24. El derecho a participar en la vida cultural de la comunidad.

27. El derecho a vivir en un ambiente sano, ecológicamente equilibrado, libre de contaminación y en armonía con la naturaleza.

Ley Orgánica de Participación Ciudadana (2010)

Título IV. De las organizaciones sociales, el voluntariado y la formación ciudadana

Capítulo segundo. El voluntariado de acción social y desarrollo

Art. 37.- El voluntariado. - El Estado reconoce al voluntariado de acción social y desarrollo como una forma de participación social, como una actividad de servicio social y participación libre de la ciudadanía y las organizaciones sociales en diversos temas de interés público, con independencia y autonomía del Estado. La ciudadanía y las organizaciones sociales también podrán establecer acuerdos

con las autoridades de los diversos niveles de gobierno para participar de manera voluntaria y solidaria en la ejecución de programas, proyectos y obra pública, en el marco de los planes institucionales.

Art. 38.- Protección al voluntariado. - Los acuerdos que se realicen entre las organizaciones sociales y las instancias del Estado involucradas para apoyar tareas de voluntariado se establecerán en convenios específicos, en los cuales se fijarán las condiciones de la labor solidaria, sin relación de dependencia.

Capítulo 2

Marco metodológico

Según Sampieri et al. (2010) el enfoque cualitativo usa una recolección de datos sin medición numérica para interpretar preguntas de investigación, además busca comprender la perspectiva de los individuos participantes de la investigación adaptándose a los fenómenos que los rodean, para analizar sus experiencias, perspectivas, opiniones y significados. A diferencia del enfoque cuantitativo mismo que usa una recolección de datos numéricos para establecer patrones de comportamiento y probar teorías, que parte de una idea, el proceso debe ser secuencial y probatorio. Debido a que la presente investigación se centra en conocer datos cualitativos como las características de la comunidad, los beneficios y perjuicios sociales, el perfil del turista que realiza voluntariado en la comunidad y sus motivaciones, además de conocer datos cuantitativos como el nivel de interacción que ha tenido la comunidad con los turistas voluntarios a través del modelo de irritabilidad de Doxey

Enfoque de investigación

En base a las anteriores definiciones el enfoque a aplicar en la presente investigación es cuali-cuantitativo que también es conocido como enfoque mixto que busca aplicar las fortalezas de ambos enfoques de investigación y disminuir las debilidades. Es decir que busca la recolección de datos tanto cuantitativos como cualitativos, de tal forma que se pueda analizar ambos campos de forma combinada.

El presente estudio pretende analizar los impactos sociales del turismo de voluntariado centrándose en las necesidades de la comunidad y la relación costo beneficio percibida por sus miembros, por ello es una investigación exploratoria, pues contribuye a formar una línea base de investigaciones futuras. Puesto que, los estudios exploratorios indagan en campos poco abordados que

necesitan ser aclarados, ayudan a obtener información para nuevos problemas e identificar conceptos y puede establecer una línea base para investigaciones futuras (Sampieri et al, 2010).

Tipología de investigación

El diseño de esta investigación es cualitativo se enfoca en el conocimiento y la comprensión del entorno del problema, por otro lado, la investigación cuantitativa tiene como objetivo cuantificar los datos recolectados de las respectivas encuestas y entrevistas. Las investigaciones cualitativas por lo general se realizan para explicar los hallazgos de la investigación cuantitativa, por ello, se les considera complementarias en la realización de una investigación (Malhotra, 2008).

El método descriptivo busca realizar una exposición narrativa tal y como lo observa el investigador, tiene como fin presentar información sobre la realidad con máximo rigor y exactitud, de acuerdo a criterios previamente establecidos por la necesidad de los estudios por ejemplo características formales, características funcionales, entre otros (Calduch, 2014). Es decir que la información presentada gracias a la recolección de datos tendrá una perspectiva de los impactos reales del turismo de voluntariado y el nivel de interacción de la comunidad con los turistas.

Instrumentos de investigación

Los instrumentos que se utilizan en esta investigación son la encuesta que nos permite conocer datos de muchas personas de forma eficaz y la entrevista que permite recolectar datos más precisos, pero en ambos se utiliza un cuestionario base.

Encuesta

Es una técnica de recogida de información a través de un cuestionario estructurado con preguntas previamente establecidas manteniendo un orden, que facilita la recolección de datos y la

comparación de los mismos (Santoveña, 2010). La encuesta estará dirigida a los miembros de la comunidad que tengan una participación directa en las actividades de turismo de voluntariado.

Entrevista

La entrevista es un método directo para obtener datos cualitativos en la cual el entrevistador debe estar capacitado para interrogar a una persona con el propósito de conocer las motivaciones, creencias, actitudes y perspectivas acerca de un tema con un cuestionario semiestructurado, ya que, las preguntas pueden cambiar de acuerdo a los propósitos de la misma (Malhotra, 2008). Las entrevistas serán dirigidas tanto a los dirigentes de la comunidad como a turistas de voluntariado.

Población de estudio

La población tomada en cuenta para la presente investigación es la comunidad Puerto Santa Ana: espacio organizacional Yaku Runa, mismo que está ubicado en la provincia de Pastaza, específicamente en la parroquia Madre Tierra, vía Puerto Santa Ana, km 15, además cuenta con aproximadamente 150 hectáreas de espacio territorial donde habitan 120 personas que forman parte de este espacio organizacional. (Comunidad Ecológica Cultura Yaku Runa, 2020)

Herramientas de investigación

La herramienta a utilizar es el cuestionario es una herramienta clásica para obtener datos numéricos y no numéricos y se puede realizar de forma personal o no, además el cuestionario con las preguntas correctas puede ser utilizada ya sea en encuesta o entrevista, ya que, es una forma rápida y económica de recolectar datos (Santoveña, 2010).

Muestra

La muestra es una parte representativa para que la recolección de datos sea significativa en la investigación.

Muestreo probabilístico

El muestreo probabilístico se utilizará para las encuestas que se aplicará para la comunidad, utilizando la fórmula de muestreo para población finita.

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Donde:

n= Tamaño de muestra buscado

N= Tamaño de la población= 120

Z= Parámetro estadístico que depende del Nivel de Confianza (NC)= 2,58

e= Error de estimación máximo aceptado= 5%

p= Probabilidad de éxito= 0,9

q= (p-1) = Probabilidad de fracaso) = 0,1

$$n = \frac{120 * 2,58^2 * 0,9 * 0,1}{0,05^2 * (120 - 1) + 2,58^2 * 0,9 * 0,1}$$
$$n = \frac{71,90}{0,90}$$
$$n = 80,18$$

Muestreo no probabilístico

Este se realizará a través de entrevistas que serán efectuadas de forma objetiva a personas clave dentro de la investigación, es decir al jefe de la comunidad, empresas intermediarias, turistas y un trabajador del área. La entrevista consiste en diseñar una serie de preguntas de acuerdo al perfil de cada persona que permita conocer la opinión de estas personas en base a su experiencia y contribuyen a cumplir con el objetivo de la investigación (Santoveña, 2010).

Capítulo III

Resultados

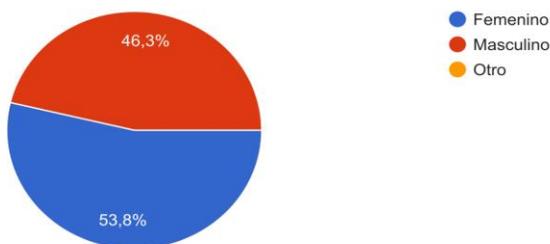
Resultados de la encuesta

Pregunta 1.

Figura 3.

Género de los encuestados

1. Género
80 respuestas



Análisis:

La encuesta fue aplicada a 80 personas de la comunidad Santa Ana, espacio organizacional Yaku Runa, de las cuáles el 53,8% son de género femenino, es decir que la comunidad está conformada por mujeres en su mayoría, además de que las personas que la conforman sólo se identifican con el género masculino y femenino. Por ello la comunidad brinda a las mujeres la oportunidad de aprender una habilidad que le permita desarrollarse como persona, cómo la artesanía hechas de plumas, madera, semillas, entre otros. Por otro lado está la danza, la cerámica y finalmente las mujeres que se dedican a ser parteras.

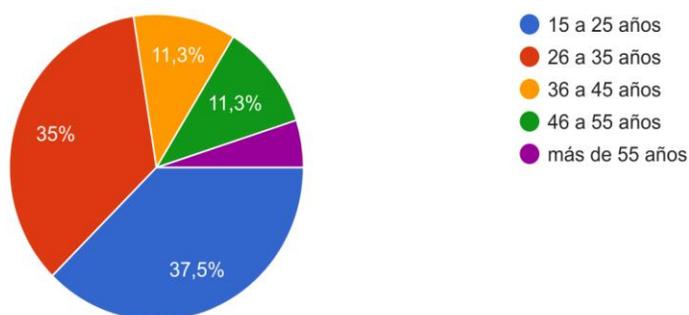
Pregunta 2

Figura 4.

Edad de los encuestados

2. Edad

80 respuestas



Análisis:

En cuanto a las edades de la comunidad encuestada, el 37,5% corresponde a los jóvenes entre 15 y 25 años, a continuación están los adultos entre 26 y 35 años con un porcentaje de 35%, lo que representa que la mayoría de la población se encuentra entre los 15 y 35 años, es decir son jóvenes, además que ellos son los que buscan empoderar y visibilizar a la comunidad, mediante el conocimiento que han adquirido en este tiempo y sus padres y abuelos.

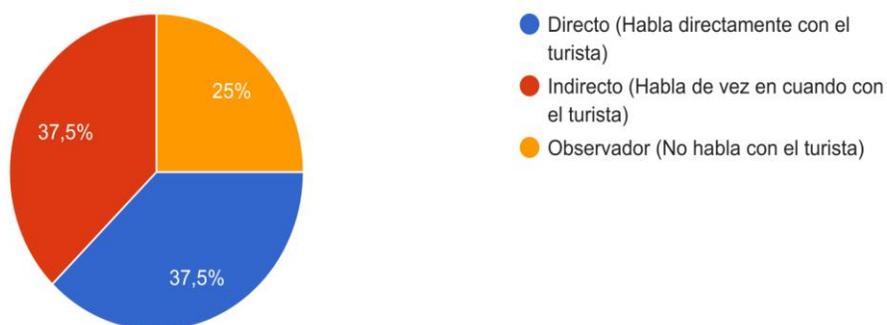
Pregunta 3

Figura 5.

Nivel de involucramiento de la comunidad con el turismo de voluntariado

3. ¿Qué nivel de involucramiento tiene con el turismo de voluntariado?

80 respuestas



Análisis:

En cuanto al nivel de involucramiento de la comunidad con el turismo de voluntariado, el 25% es observador es decir que no habla con turista, por otro lado el 37,5% está involucrado directamente con el turismo de voluntariado, ellos son los encargados de dar a conocer las reglas de comportamiento en la comunidad además de hacer conocer a los turistas cuáles serán las funciones en la comunidad y también supervisar si cumplen con el itinerario establecido, finalmente el 37,5% de la comunidad, debe tratar con los turistas de forma ocasional, tal vez porque necesitan ayuda o por educación.

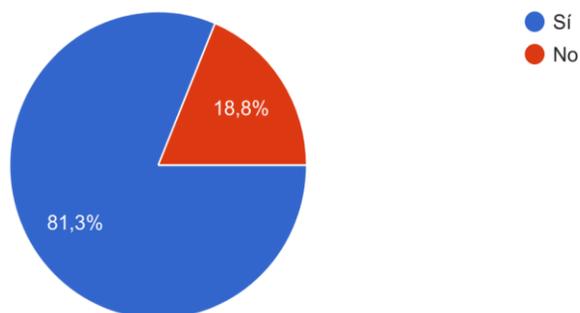
Pregunta 4

Figura 6.

Cambio en las actividades cotidianas debido a los programas de voluntariado

4. ¿Considera que hubo algún tipo de cambio en sus actividades cotidianas con el programa de turismo de voluntariado?

80 respuestas



Análisis:

El 81,3% del total de las personas a las que se les hizo la encuesta respondieron que sí hubo un cambio en sus actividades cotidianas con el programa de turismo de voluntariado, es decir que, la mayoría de la comunidad Santa Ana, espacio organizacional Yaku Runa cambió sus hábitos, debido a que, tuvieron que incluir al voluntario a ciertas actividades diarias y además hacerlo de forma organizada, siguiendo un itinerario establecido para que funciones de forma adecuada el programa de voluntariado. Además, el 18,8% respondió que no cambiaron sus actividades cotidianas con el programa de turismo de voluntariado, esto debido a que, son las personas que tienen un contacto indirecto con el voluntariado.

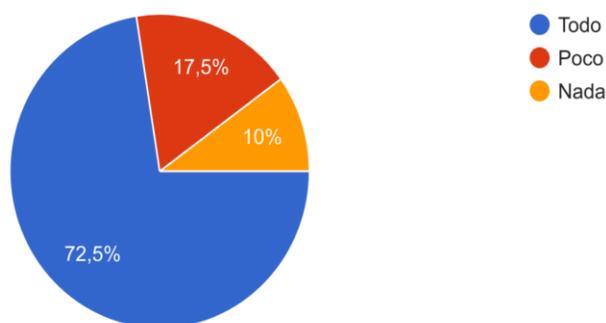
Pregunta 5

Figura 7.

Porcentaje de disposición de la comunidad a mostrar su cultura y tradiciones a los turistas

5.- ¿En que nivel está dispuesto a mostrar al turista sus tradiciones y costumbres cuando se desarrollen los programas de turismo de voluntariado?

80 respuestas



Análisis:

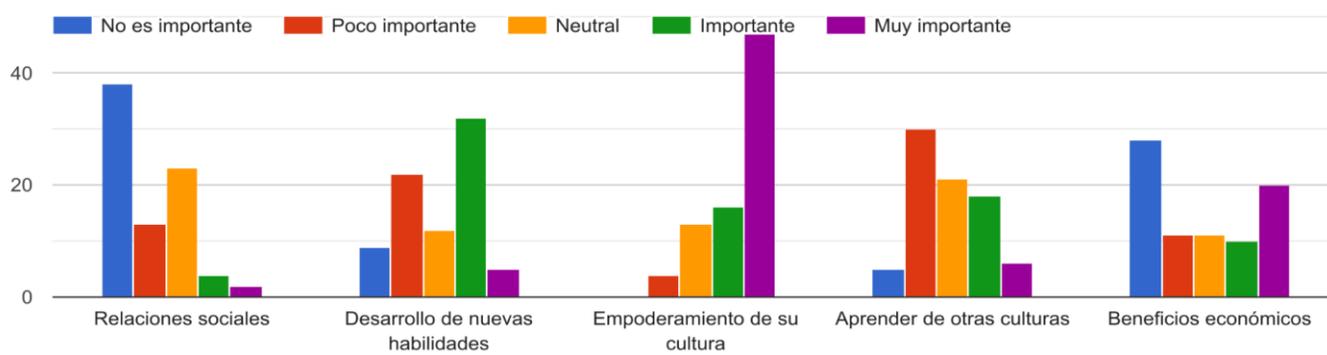
En lo que respecta a si las personas están dispuestas a demostrar su cultura y tradiciones el mayor porcentaje equivale a 72,5%, a lo que le sigue el 17,5% que está dispuesto a mostrar poco de su cultura y tradiciones a los turistas de voluntariado y finalmente el 10% no está dispuesto a mostrar su cultura y tradiciones en los programas de voluntariado. Por lo cual, se determina que la comunidad en su mayoría se siente bien con mostrar su cultura y tradiciones, lo cual le permite a la comunidad empoderarse de su idiosincrasia y reconocer sus derechos y necesidades, para plantearse objetivos que contribuyan al desarrollo de la comunidad.

Pregunta 6

Figura 8.

Nivel de importancia de los beneficios del turismo de voluntariado

6.- Ordene del 1 al 5 de acuerdo al nivel de importancia de los beneficios del turismo de voluntariado.



Análisis:

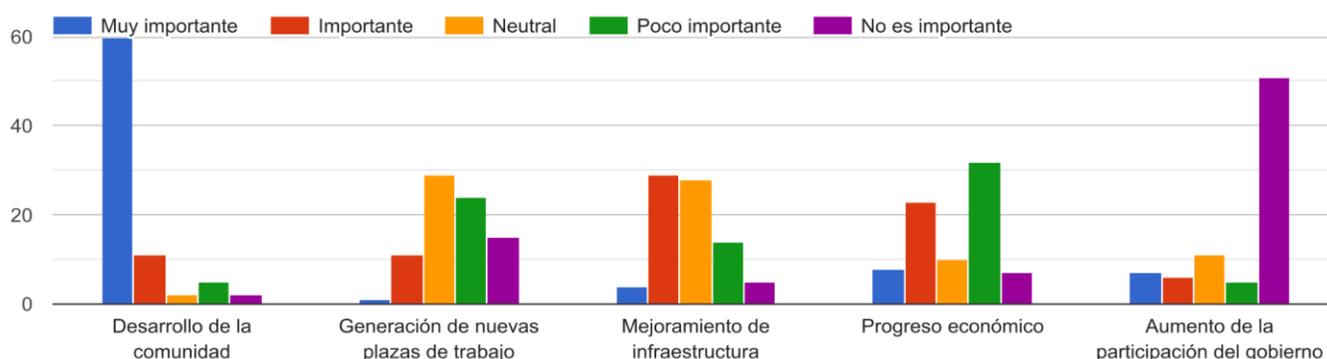
En cuanto a los beneficios del turismo de voluntariado para la comunidad sobresale el empoderamiento de su cultura, lo que les permite conocer sus derechos y necesidades para buscar el desarrollo de la misma. A lo que le sigue el desarrollo de nuevas habilidades, que lo señalan cómo un aspecto importante, ya que, con esto pueden mejorar las actividades que se realizan y brindar un mejor servicio. Hay que destacar que para una gran mayoría no es importante las relaciones sociales y es poco importante aprender de otras culturas. El ítem de beneficios económicos no tiene una diferencia notoria en los resultados, es decir, para muchos es nada importante y casi en la misma cantidad para otros es muy importante, sin embargo, la mejor solución es encontrar un equilibrio entre el desarrollo, el empoderamiento y la economía de la comunidad.

Pregunta 7

Figura 9.

Aspectos positivos más relevantes para usted del turismo de voluntariado.

7.- Ordene del 1 al 5 de acuerdo a los aspectos positivos más relevantes para usted del turismo de voluntariado.



Análisis:

Para la mayoría de la comunidad es muy importante el desarrollo de la misma, ya que, el voluntariado contribuye al empoderamiento de la misma, a continuación está el mejoramiento de la infraestructura, que les permite trabajar adecuadamente para recibir a los turistas de forma idónea. Cómo aspecto neutral está la generación de nuevas plazas de empleo, debido a que, la comunidad tiene su propio sistema organizacional, ellos se apoyan entre sí, mediante mingas. Siguiendo con el progreso económico, que para su mayoría es poco importante, sin embargo es un aspecto que debe ir a la par del desarrollo de la comunidad. El aspecto menos importante es el aumento de la participación del gobierno, pues, no sienten apoyo del gobierno en forma directa, ya que, han sobresalido por ellos mismos, gracias a la unión cómo comunidad.

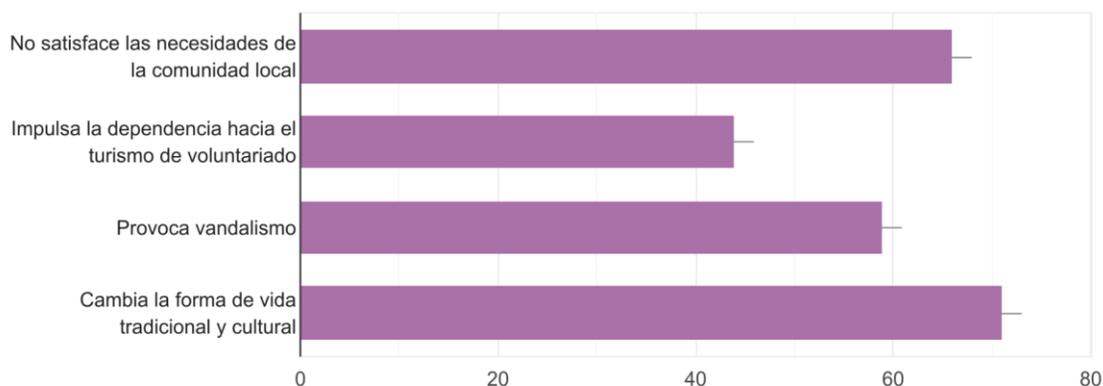
Pregunta 8

Figura 10.

Aspectos negativos para no participar en un programa de voluntariado.

8.- Escoja tres aspectos negativos que considere como los más importantes para no participar en un programa de voluntariado.

80 respuestas



Análisis:

La mayoría de la comunidad Santa Ana, espacio organizacional Yaku Runa, menciona que no estarían dispuestos a participar en un programa de voluntariado, si este cambia la forma de vida tradicional o cultural, por ello, las organizaciones que ofertan programas de voluntariado deben acoplarse a las necesidades de las comunidades y llegar a un acuerdo que beneficie a las dos partes. Además de establecer claramente las reglas para los voluntarios al ser partícipe de un programa de voluntariado. Finalmente no les parece un problema que los programas de voluntariado impulsen la dependencia del turismo.

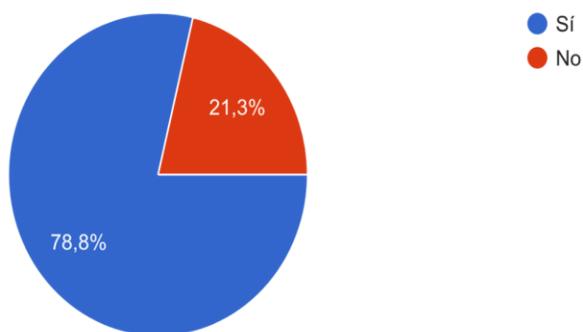
Pregunta 9

Figura 11.

Existen diferencias sociales entre los voluntarios y la comunidad en cuestión

9.- ¿Cree que existe diferencias sociales entre los voluntarios y usted?

80 respuestas



Análisis:

En cuanto a las diferencias sociales la mayoría de los encuestados respondieron que definitivamente hay una notoria diferencia entre ellos y los turistas de voluntariado que llegan a la comunidad, pues, mencionan que su forma de alimentarse, hablar y vivir la vida difiere de ellos. Es por ello que la comunidad se ve en la necesidad de establecer acuerdos para la convivencia armónica de ambas partes. Además, queda reflejado lo dicho en las investigaciones de Abreu (2020); Salvador (2019) acentúa estereotipos, ya que el trato siempre va a estar diferenciado por ellos y nosotros.

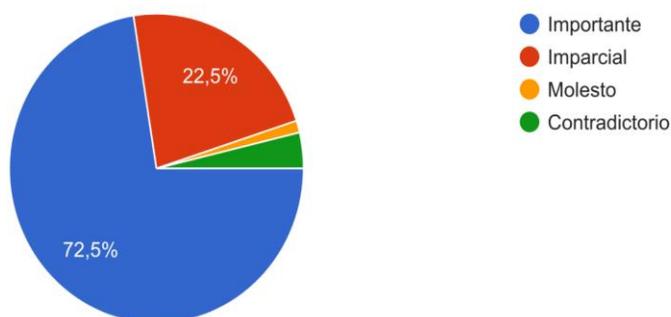
Pregunta 10

Figura 12.

Identificación de la etapa de irritabilidad de la comunidad Yaku Runa

10.- Al ser participe de un programa de turismo de voluntariado, ¿Usted se siente?

80 respuestas



Análisis:

La mayoría de la comunidad se siente importante, al ser partícipe de un programa de turismo de voluntariado, ya que son tomados en cuenta, para realizar este tipo de turismo, además les gusta la idea de conocer a personas de otras culturas e intercambiar conocimientos, por ello se puede determinar que están en una etapa de euforia en el índice de irridex, es decir, están entusiasmados y satisface las necesidades de la comunidad y de los turistas de voluntariado. A lo que le sigue el 22,5% de la comunidad que se siente imparcial. Finalmente tres personas se encuentran en contra de esta actividad y una persona se siente molesta, se cree que estas personas son reservadas y les gusta su privacidad, por lo cual, no les agrada la idea de participar en los programas de voluntariado.

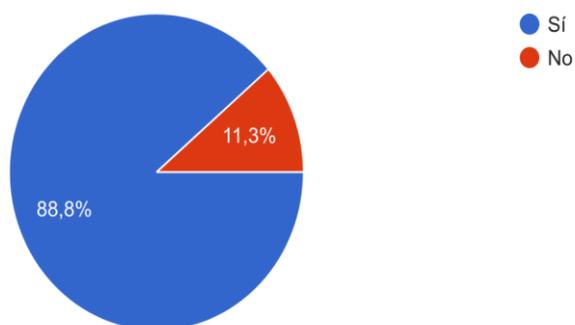
Pregunta 11

Figura 13.

Porcentaje de la comunidad que piensa en dedicarse al turismo como profesional

11.- ¿Ha considerado la idea de educarse en turismo de forma profesional?

80 respuestas



Análisis:

Respecto a la pregunta enunciada, la mayoría de las personas de la comunidad indican que sí, les gustaría formarse en el turismo de manera profesional y se cree que muchos de ellos tienen por lo menos aprobado un curso aprobado en el área de turismo, además las personas que tienen un cargo directivo son aquellas que tienen una carrera relacionada con el turismo. Finalmente se nota el interés de los jóvenes en mejorar el servicio turístico y visibilizar a la comunidad.

Resultados de las entrevistas realizadas**Entrevista a Telmo Rodas, coordinador general de la comunidad Santa Ana, espacio organizacional****Yaku Runa****¿Considera que el turismo de voluntariado es una herramienta de desarrollo para las comunidades receptoras?**

Sí, ya que nos permite conocer costumbres, idioma y tradiciones, además al tener estos encuentros ellos pueden entender, aprender y mejorar el servicio turístico y conocer el compromiso que deben tener las comunidades con su cultura y tradiciones, también nos gusta que las alianzas tengan planificación y buen comportamiento. Adicionalmente, los programas de voluntariado han permitido el desarrollo de infraestructura como los servicios higiénicos, oficina de administración de la comunidad, internet, entre otros.

¿Conoce otros casos de éxito en el turismo de voluntariado?

Sí, Napo Wildlife Center, Zoológico Tarqui y la Reserva Ecológica Yanacocha, estos lugares han sido reconocidos gracias a que mejoraron los atractivos turísticos, además que buscan tener una infraestructura adecuada y hacen énfasis en la atención al cliente que contribuye a la publicidad de boca a boca, finalmente buscan el desarrollo de la educación y servicios básicos. También creemos que para tener éxito en el turismo de voluntariado es muy importante tener una agenda de trabajo, algo que permita mantenernos organizados antes, durante y después de los programas de voluntariado, para mantener nuestras reuniones importantes y trabajar en los programas de voluntariado, que estén a la par.

¿Cuál es su motivación para trabajar con el turismo de voluntariado?

Mi principal motivación es la conservación de los saberes ancestrales, muchos de los cuales se conoce que ahora tienen patentes de personas en otros países, por ello, nos gusta de idea de que

mediante el turismo de voluntariado se pueda dar a conocer nuestra cultura y tradiciones, para ser reconocidos por ello, es decir, brindar la información necesaria para que comprendan quienes somos y lo que hacemos y que también nos permita vincular a las personas más jóvenes de la comunidad, para que de esta forma no tengan que buscar objetivos en otros lugares, sino más bien, contribuyan al objetivo de empoderarse de nuestra cultura y tradiciones.

¿Ha usado alguna investigación de base para implementar un programa de voluntariado?

No, se ha usado investigaciones para establecer el programa de voluntariado, más bien es netamente empírico, en un principio cometimos muchos errores con los turistas, además que estábamos ligados a la comunidad Santa Ana, pero ahora conocemos cuál es el proceso para el turismo de voluntariado, por ello, nos gusta establecer reglas cuando llegan los turistas. También es algo que depende mucho de los programas de voluntariado, por ejemplo los voluntarios que llegan de la organización Cuerpo de Paz, tienen claras las normas de comportamiento, ya que, el mismo programa las exige. Es decir, es un esfuerzo de toda la comunidad en organizar itinerarios y recursos para brindar un buen servicio.

Además buscamos que los turistas puedan llevarse un buen recuerdo de este lugar y se mantengan en constante aprendizaje, por ello, son reuniones que se establecen porque actividades son más de su agrado para poder realizarlas, aunque igual aprenden un poco de todo, nos gusta que ellos puedan inclinarse a las actividades que más disfruten.

¿Conoce casos en los que el turismo de voluntariado desatendió a la comunidad receptora?

Creo que no conozco un caso específico en el que se haya desatendido las necesidades de la comunidad, pero puedo decir que muchas comunidades han incumplido con algunas normas para seguir participando en los programas de voluntariado, por ejemplo el caso de la comunidad Santa Ana, que debido al desinterés de los dirigentes, dejaron de participar en los programas de voluntariado, de ahí, sale la idea de separarse de la administración y participar como la Comunidad Ecológica, Cultural Yaku

Runa, por ello, nos interesa que la comunidad esté motivada y tenga el interés de participar en el programa de voluntariado.

Considero que la comunidad que participan en estos programas de voluntariado debe mantener sus necesidades como pilar para continuar con las actividades, de esta forma, nadie queda insatisfecho, es un compromiso constante de los habitantes de la comunidad, por ello, hacemos guayasadas para poner en consideración todas las dudas y decisiones que se puedan tomar acerca de la comunidad.

¿En qué tipo de programas de turismo de voluntariado ha participado?

Principalmente depende de las aptitudes que tengan los voluntarios, pero por lo general son de Estados Unidos por lo que. Los programas que más se realizan son las clases de inglés, también gracias a que contamos con nuestra granja orgánica, participan en el cultivo de nuestros vegetales, claro que en este punto primero ofrecemos una inducción para que puedan conocer cómo se realizan las cosas y de esta forma puedan realizarlo ellos mismos. Además depende de los programas de voluntariado y los acuerdos que tengamos, por ejemplo si planificamos realizar una construcción, pues los voluntarios participarán de la misma.

Pero tenemos varias áreas para los programas de voluntariado, como marketing y publicidad, pero no son de los que sobresalen, pues, el turista que visita Ecuador busca conocer acerca de la gente y de los alrededores, por eso, uno de los más solicitados es el de cuidado medioambiental, además como mencioné anteriormente también se busca que realicen varias actividades en la comunidad, como pesca, entre otros, pero esto depende del tiempo de estadía de los turistas.

¿Considera que la comunidad cambia su cultura o tradiciones cuando los turistas se encuentran conviviendo con ellos?

No creo que cambie nuestra cultura y tradiciones, más bien, creo que la fortalece, porque como antes dije nosotros les enseñamos a ellos nuestra forma de ver la vida, nuestra alimentación, también cómo cultivamos nuestras plantas, nuestra artesanía y cerámica, la interpretación de las plantas

medicinales, nuestro mitos y leyendas, entre otros. Además somos conscientes que no debemos descuidar nuestras actividades cotidianas más bien nosotros los incluimos en ellas, siento que esto nos empodera y nos motiva porque está es nuestra realidad de vida.

¿Le gustaría que la comunidad pueda lanzar sus propios programas de voluntariado para no depender de terceros?

Claro que me gustaría, pero a veces se vuelve un poco difícil manejar la tecnología para mí, pero ahora con la ayuda de muchos jóvenes es lo que buscamos, hemos comenzado a subir imágenes de nuestras actividades y nuestro productos en la única red social que tiene la comunidad que es Facebook, tratamos de que sean imágenes claras y que tengan información para que motive al turista a visitar la comunidad. Sin embargo, creo que es bastante trabajo tener nuestros propios programas, pero claro que facilita muchos procesos, eso nos ayudaría a saber que fechas vendrían los turistas, cuántos de ellos vienen y si es necesario que uno de nuestros guías bilingües se quede esos días para que mejore el procesos de comunicación y nosotros podríamos estar más organizados.

Entrevista a Verónica Rodas, líder dirigente de la comunidad Santa Ana, espacio organizacional Yaku Runa.

¿Considera que el turismo de voluntariado es una herramienta de desarrollo para las comunidades receptoras?

Sí, apoya en la parte técnica, es decir a la educación y también contribuye con mano de obra, por ejemplo las clases de inglés, pues los niños que se preparan de pequeños pueden manejar dos idiomas lo que contribuye a que en un futuro la comunidad pueda sobresalir para manejar grupos en este idioma. Principalmente considero que es una herramienta de desarrollo porque permite que la comunidad tenga colaboración, siempre hace falta un par de manos y eso nos ofrece el turismo de voluntariado, también el hecho de compartir nuestra cultura y tradiciones con otras personas nos alegra un poco saber, que hay personas que les gusta conocernos y saber más acerca de nosotros, no solo desde afuera, si no, que se involucran.

¿Cuál es su motivación para trabajar con el turismo de voluntariado?

El empoderamiento femenino, al ser una comunidad conformada en su mayoría por mujeres me gusta la idea de que nosotras podemos enseñar nuestras habilidades. Todas las mujeres de la comunidad deben elegir una habilidad en la que se van a desempeñar, es así que pueden escoger entre cerámica, danza, artesanías, música, uito (pintura facial) también pueden aprender a ser parteras, ya que, ellas mismas después de unos años, serán maestras de las niñas que están creciendo. Hoy en día soy dirigente de comunidad y me encantaría en un futuro realizar una escuela en nuestra comunidad que nos permita enseñar las habilidades de nuestras mujeres y porque no que las clases sean impartidas en kichwa, eso nos permitiría transmitir nuestros conocimientos a las generaciones más jóvenes de nuestra comunidad. Esto para mi es una motivación por que puede ser que en un futuro entre como un programa de voluntario y se realice este proyecto.

¿Ha usado alguna investigación de base para implementar un programa de voluntariado?

No, más bien yo veo a la comunidad como una escuela de formación, en la cual, se aprende de los ancianos mediante reuniones con ayahuasca, lo mismo que les permite visionar para tomar decisiones en la comunidad y también para planificar las actividades de la semana.

¿Cuáles son las actitudes que debe tener como líder de la comunidad?

La responsabilidad es primordial y gracias al apoyo de los ancianos y las personas que han estado en este puesto anteriormente me ayudan a guiar con firmeza la comunidad, además siento que es importante la seriedad y madurez, para saber sobrellevar lo que significa este cargo, tanto como representante de la comunidad en programas de la municipalidad, cómo autoridad en la comunidad. En cuanto al turismo de voluntariado tengo que estar dispuesta a manejar las alianzas que se hacen con los programas de voluntariado y con los voluntarios.

¿Considera que la comunidad cambia su cultura o tradiciones cuando los turistas se encuentran conviviendo con ellos?

No, porque para mí es enseñarles a los turistas cuál es nuestra cultura, además a través de estos programas de voluntariado logramos interesar a los jóvenes y a muchos les llega a gustar el contacto que tienen con los turistas, además los hacemos parte de nuestra forma de vida, por ejemplo la guayusa, que es un energizante y nos va mantener activos todo el día.

¿Le gustaría que la comunidad pueda lanzar sus propios programas de voluntariado para no depender de terceros?

Sí, me gustaría, pero en este momento estoy a cargo de toda comunidad, entonces me gustaría primero conocer un poco más cómo establecer los programas de voluntariado y cómo manejar el turismo, ya que mi hermano es el que estudio para eso, tal vez cedería esta actividad a él, pero considero que nos beneficiaría mucho ya que no tendríamos que esperar a los programas de voluntariado decidan lanzar uno de ellos y nosotros nos encargaríamos de la publicidad, cómo hemos estado haciendo últimamente, además también recibimos la visita del Gobierno Autónomo

Descentralizado de Pastaza para tratar algunos temas de interés, ellos también les gusta el turismo de voluntariado, por ello, creo que podríamos unir fuerzas para lograr estos objetivos.

Entrevista a Vanessa Rodas, guía turística en los grupos de voluntariado de la comunidad Santa Ana, espacio organizacional Yaku Runa.

¿Considera que el turismo de voluntariado es una herramienta de desarrollo para las comunidades receptoras?

Si, porque permite la combinación de dos culturas, es decir, nos brinda la oportunidad de enseñar una cultura que sería la nuestra y conocer otra que sería la de los turistas, es un intercambio de opiniones, además de que se necesita planificación y organización para manejar los grupos de voluntariado, también fortalece los conocimientos que tiene la comunidad. Para mi esto nos permite estar atentos de los avances que realicen como comunidad y también en el sector turístico.

¿Cuál es su motivación para trabajar con el turismo de voluntariado?

El orgullo que me da que sea reconocida la comunidad por ofrecer un buen servicio, en un tipo de turismo que no se hace mucho, también me gusta mucho que los niños y jóvenes de la comunidad se sientan motivados a educarse en turismo o especializarse para todos sacar a la comunidad adelante. Por ello muchos de nosotros buscamos mejorar nuestra atención al cliente y valorar nuestra cultura y tradiciones.

¿Considera que las investigaciones que se han realizado anteriormente tienen una base fundamentada en satisfacer las necesidades tanto de la comunidad como del turista?

Si, creo que muchos de los programas de voluntariado intentan satisfacer las necesidades de la comunidad para llegar a un acuerdo, es así que en esta comunidad de hizo una laguna artificial en donde viven especies nativas, ya que muchas de las especies que antes estaban en el río murieron debido a la contaminación, por ello la comunidad se está enfocando en conservar el ecosistema. También tenemos

el ejemplo de las islas Galápagos, donde los programas de voluntariado se enfocan principalmente en limpiar las playas y la conservación de los ecosistemas.

¿Cómo aportan estas investigaciones a las comunidades que son receptoras de turismo de voluntariado?

Estas investigaciones dan una ventana a visibilizar a las comunidades y muchas veces llegan a dar directrices para manejar de mejor manera las actividades que se realizan en la comunidad, además con ello fortalecen la cultura y las tradiciones, nos hace sentir tomados en cuenta y nos gusta el reconocimiento que recibimos por nuestra artesanía, danza, vestimenta, cerámica, gastronomía, entre otros, también nos motivan a buscar la forma de mejorar.

¿Le gustaría que la comunidad pueda lanzar sus propios programas de voluntariado para no depender de terceros?

Claro este es uno de los objetivos a futuro, es por eso que muchos de nosotros nos hemos capacitado en turismo, por entendemos que depender de terceros para completar nuestros programas de voluntariado no siempre son buenos, además muchos de nosotros queremos sacar adelante a la comunidad, muchos de nosotros hemos estado en otras ciudades haciendo otras cosas que nos interesan cómo música, entre otros pero hemos vuelto porque nos gustaría poner nuestros esfuerzos en la comunidad, sacarla adelante y no perder la cultura y tradiciones que han pasado de generación en generación, claro ahora entendemos lo importante que es esto, además por ello, aceptamos que las universidades puedan aliarse con nosotros para seguir mejorando.

Análisis de las entrevistas

Con las entrevistas realizadas podemos concluir que el turismo de voluntariado funciona como un herramienta de desarrollo comunitario, por ello varias comunidades lo han aceptado, además de que se enfoca en el empoderamiento de las mismas, pues, ellos incluyen a los turistas en sus actividades diarias enseñando sus conocimientos ancestrales y sus habilidades en música, danza, artesanía, entre otros. También puede contribuir al cuidado del medio ambiente, la construcción de infraestructura, educación, entre otras. Además los dirigentes y consejeros de la comunidad pretenden que todos incluyendo los más jóvenes se interesen por seguir la cultura y tradiciones que han pasado de generación en generación, pero esto incluye que se dé a conocer cómo propias de la comunidad a los turistas.

Además, si bien la comunidad Santa Ana, espacio organizacional Yaku Runa ha aprendido de forma empírica todas las bases para la realización del turismo de voluntariado, muchas otras la pueden tomar de ejemplo para no cometer los mismo errores. Por ello, siempre están buscando la forma de establecer un buen servicio, pero también establecen normas de comportamiento para los turistas que llegan a la comunidad y ellos mejoran sus instalaciones para poder ofrecer un buen servicio turístico. Finalmente, su principal motivación para realizar turismo de voluntariado es la conservación de los saberes ancestrales, su cultura y tradiciones, pero también hay que resaltar que los jóvenes están interesados en el mismo objetivo y por ello buscan prepararse profesionalmente en turismo.

Capítulo IV

Estrategias para mejorar la gestión del turismo de voluntariado

Esta propuesta plantea estrategias que permitan a la comunidad Santa Ana, espacio organizacional Yaku Runa, mejorar el manejo del turismo de voluntariado y empoderar a sus habitantes con sus tradiciones y cultura, promoviendo el desarrollo de la comunidad, pues dado los resultados de las encuestas y entrevistas muchos de sus habitantes les interesa formarse profesionalmente en el turismo, lo cual demuestra la motivación de sus habitantes por participar en los programas de voluntariado.

Por ello, las estrategias se centran en dar a conocer las bases importantes del turismo, para que la comunidad pueda trabajar en sus propios objetivos y no depender de terceros para recibir turismo de voluntariado, estructurando el proceso de los programas de voluntariado para estar organizados y utilizar de forma correcta los recursos de la comunidad, de tal modo, que pueda ser competitiva dentro del mercado turístico, que se puede lograr junto con la promoción de sus productos en redes sociales y a través de su propia página web.

También propone establecer estándares que permitan conocer las capacidades de la comunidad y ofrecer un buen servicio al cliente, aplicando de manera adecuada la teoría de intercambio social que plantea una buena relación entre la actitud de la comunidad y los beneficios percibidos, además contribuirá en un futuro a establecer objetivos que ayuden al desarrollo de la comunidad.

Finalmente cada una de las estrategias pretende dar a conocer pautas para manejar de forma adecuada el turismo de voluntariado y con ello que la comunidad se pueda empoderar de su cultura, tradiciones y programas de voluntariado, además la publicidad en redes sociales contribuye a tener

estacionalidad en sus programas, es decir que todo el año puedan tener clientes y de esta forma estar organizados para siempre brindar un buen servicio.

Objetivo general de la propuesta

- Mejorar la gestión del turismo de voluntariado en la comunidad Santa Ana, espacio organizacional Yaku Runa, a través de estrategias que permitan el desarrollo y empoderamiento de la comunidad.

Objetivos específicos de la propuesta

- Capacitar a los habitantes de la comunidad Santa Ana, espacio organizacional Yaku Runa, mediante un taller de introducción al turismo, atención al cliente y guianza, para el desarrollo de los proyectos de turismo de voluntariado.
- Estandarizar el proceso del programa de voluntariado realizado en la comunidad de manera que pueda ser de utilidad para la realización de futuros proyectos de voluntariado.
- Empoderar a la comunidad a través de la implementación de una página web que les permita realizar sus propios programas de voluntariado.
- Difundir el programa de voluntariado de la comunidad Santa Ana, espacio organizacional Yaku Runa de manera que se incremente la participación de turistas en este tipo de actividades mediante el uso de redes sociales.

Capacitación de introducción al turismo, atención al cliente y guianza.

La capacitación sobre introducción al turismo, atención al cliente y guianza, pretende dar bases de conocimiento para que los habitantes de la comunidad puedan satisfacer las necesidades de los turistas mediante un servicio de excelencia y que exceda las expectativas de los mismos, para así, satisfacer las necesidades sociales, económicas y medioambientales de la comunidad. Además contribuye al desarrollo social de la comunidad, ya que, se puede alcanzar la transversalidad que es la fortaleza de combinar conocimientos interdisciplinarios.

Perfil para el aspirante a la capacitación

De las ochenta personas encuestadas 71 respondieron que si les gustaría dedicarse al turismo de forma profesional, por ello la capacitación se abre a ellas, pero es necesario que cumplan con el perfil de tener mayoría de edad y hasta los 35 años de edad, también deben tener la capacidad de expresarse de forma oral y escrita, con todo ello es un total aproximado de 35 personas. Ya que, la capacitación tiene la participación de varias personas de la comunidad que son profesionales en turismo, por ello es una capacitación donde todos son partícipes en cada clase, además se trata de hacerlo práctico para que los estudiantes tengan una enseñanza enriquecedora.

Periodo de duración

La capacitación tendrá una duración de tres meses al año, noviembre, diciembre y enero, los días lunes, miércoles y viernes, desde las 15h00 hasta las 17h00 con el objetivo de que todos los participantes puedan asistir. Para lo cual primero se establecerá un sistema de inscripciones con un lapso de un mes antes de la capacitación para conocer el número exacto que participarán en la capacitación con un límite de 35 cupos. Por lo que, las actividades serán divididas por aspecto, es decir, introducción al turismo, guianza y atención al cliente, por ello, el aspecto de introducción al turismo que

es poco más largo tendrá una duración de un mes, en un inicio y después cada lunes de cada semana se dará esta asignatura, por otro lado, las asignaturas de atención al cliente y guía, se enseñarán los miércoles y viernes respectivamente.

Lugar de la capacitación

La capacitación se realizará en las instalaciones de la comunidad específicamente en el salón de reuniones ya que además de ser un lugar amplio que tiene techo y está cerca de la oficina de administración que nos ofrece la facilidad del internet para poder hacer más interactivas las actividades. A continuación, se puede apreciar una imagen del salón de reuniones de la comunidad.

Figura 14.

Salón de reuniones de la comunidad Yaku Runa



Nota: Fotografía tomada por Pastaza Travel, 2021

Temario de la capacitación

Los temas de la capacitación, están distribuidos en tres diferentes aspectos, estos, son introducción al turismo, atención al cliente y guianza, con lo cual, se toma como base los libros de Introducción al turismo de Sancho et, al. OMT (2011), para el área de atención al cliente el libro Buenas prácticas de atención al cliente de Anfitriones (2009) y finalmente el libro Formación para guías de turismo, comunicación, técnicas de guiado y manejo de grupos de Navarro & Villanueva (2020) y da como resultado los siguientes temas que se tratan en la capacitación.

Tabla 1.

Temario de la capacitación para introducción al turismo, atención al cliente y guianza.

Asignatura	Temas	Competencia a desarrollar	Subtemas
Introducción al turismo	Turismo como actividad económica	Comprender la importancia del turismo en la economía mundial y conocer las principales regiones receptoras y emisoras.	Importancia del turismo en la economía Principales regiones receptoras y emisoras a escala mundial Tendencias en el sector turístico
	Turismo: definiciones	Conocer los términos adecuados cuando se hable de turismo y la estructura del sistema turístico.	Concepto y definiciones del turismo El sistema turístico
	Demanda del turismo	Identificar los elementos del mercado turístico, es decir, oferta y demanda.	Demanda turística Oferta turística Operadores turísticos Definición de demanda turística y sus factores determinantes

Asignatura	Temas	Competencia a desarrollar	Subtemas
	Planificación y desarrollo de destinos turísticos	Aprender a planificar la actividad turística, para mejorar la gestión del lugar.	Planificación como instrumento de gestión Los recursos turísticos Planificación de la actividad turística Importancia de las organizaciones internacionales de turismo
	Competitividad en el turismo	Aprender a identificar la ventaja competitiva de un producto turístico.	Ventaja competitiva Modelos de competitividad Factores clave de la competitividad
	Impactos del turismo en el mundo	Distinguir los impactos del turismo en los lugares receptores de turismo.	Impactos económicos del turismo Impactos socioculturales del turismo Impactos medioambientales del turismo
	¿Qué se necesita para ser un profesional de turismo?	Reconocer las características de un profesional de turismo.	Características propias de los servicios El mercado de trabajo en el sector turístico La educación en el turismo

Asignatura	Temas	Competencia a desarrollar	Subtemas
	¿Cuáles son las tendencias en la actualidad de turismo?	Conocer las nuevas tendencias de turismo.	Las nuevas tendencias de turismo
Atención al cliente	Normas generales	Aprender a hablar con el turista de forma amable y cortés.	Normas para el personal Relación presencial con el visitante Atención telefónica Atención diferida Capacidad de información Gestión de quejas y sugerencias Personal externo subcontratado
	Normas específicas	Aprender a dar un buen servicio que permita atender las necesidades del turista.	Limpieza Mantenimiento Venta de productos o servicios
Guianza	El guía de turismo	Conocer las habilidades básicas de un guía de turismo.	Motivaciones de turismo Competencias de los guías Habilidades básicas

Asignatura	Temas	Competencia a desarrollar	Subtemas
	Comunicación guía - turista	Aprender a comunicarse con el turista de forma asertiva.	Comunicación con los turistas Estrategias para la comunicación Elaboración de guion para grupos
	Los grupos	Identificar los grupos de turistas para atenderlos de forma adecuada.	Tipos de grupos Funciones de los miembros de grupo
	Manejos de grupos	Identificar herramientas que permitan al guía manejar grupos de turistas.	Técnicas de manejo de grupos Herramientas para las dinámicas de grupos En conflicto en grupos

Instructor

La persona encargada de capacitar acerca de introducción al turismo, atención al cliente y guianza, en la capacitación será la señorita Carla Santana, que tiene el conocimiento adecuado para impartir estos temas, ya que es egresada de la carrera de Administración Turística y Hotelera, además que cuenta con la experiencia necesaria para tratar con grupos de turistas y aplicar el conocimiento que adquirió durante sus años de estudiante. La capacitación contará con la participación de los profesionales que hay en la comunidad, para que las clases puedan ser más interactivas.

Itinerario de la capacitación

Las actividades de capacitación comienzan con la presencia de todos los estudiantes, además se hace una planificación para los tres meses de duración, ya que contribuye a lograr los objetivos de la misma y tomar en cuenta todos los temas que se deben tratar en la misma.

Tabla 2.*Planificación para capacitación semana 1*

Semana 1		
Asignatura:	Temas:	Material didáctico:
Introducción al turismo	<ul style="list-style-type: none"> - Importancia del turismo en la economía - Principales regiones receptoras y emisoras a escala mundial - Tendencias en el sector turístico 	Cuaderno Esferos Internet

Tabla 3.*Planificación para capacitación semana 2*

Semana 2		
Asignatura:	Temas:	Material didáctico:
Introducción al turismo	<ul style="list-style-type: none"> - Concepto y definiciones del turismo - El sistema turístico - Demanda turística 	Cuaderno Esferos Internet

Tabla 4.*Planificación para capacitación semana 3*

Semana 3		
Asignatura:	Temas:	Material didáctico:
Introducción al turismo	<ul style="list-style-type: none"> - Oferta turística - Operadores turísticos - Definición de demanda turística y sus factores determinantes 	Cuaderno Esferos Internet

Tabla 5.

Planificación para capacitación semana 4

Semana 4		
Asignatura:	Temas:	Material didáctico:
Introducción al turismo	<ul style="list-style-type: none"> - Planificación como instrumento de gestión - Los recursos turísticos - Planificación de la actividad turística - Importancia de las organizaciones internacionales de turismo 	Cuaderno Esferos Internet

Tabla 6.

Planificación para capacitación semana 5

Semana 5		
Asignatura:	Temas:	Material didáctico:
Introducción al turismo	<ul style="list-style-type: none"> - Ventaja competitiva - Modelos de competitividad 	Cuaderno Esferos
Atención al cliente	<ul style="list-style-type: none"> - Normas para el personal 	Internet
Guianza	<ul style="list-style-type: none"> - Motivaciones de turismo 	

Tabla 7.*Planificación para capacitación semana 6*

Semana 6		
Asignatura:	Temas:	Material didáctico:
Introducción al turismo	- Factores clave de la competitividad	Cuaderno
Atención al cliente	- Relación presencial con el visitante	Esferos
Guianza	- Competencias de los guías turísticos - Habilidades básicas	Internet

Tabla 8.*Planificación para capacitación semana 7*

Semana 7		
Asignatura:	Temas:	Material didáctico:
Introducción al turismo	- Impactos económicos del turismo	Cuaderno
Atención al cliente	- Atención telefónica con el turista	Esferos
Guianza	- Comunicación con los turistas	Internet

Tabla 9.*Planificación para capacitación semana 8*

Semana 8		
Asignatura:	Temas:	Material didáctico:
Introducción al turismo	- Impactos socioculturales del turismo	Cuaderno
Atención al cliente	- Atención diferida	Esferos
	- Capacidad de información	Internet
Guianza	- Estrategias para la comunicación	

Tabla 10. *Planificación para capacitación semana 9*

Semana 9		
Asignatura:	Temas:	Material didáctico:
Introducción al turismo	- Impactos medioambientales del turismo	Cuaderno
Atención al cliente	- Gestión de quejas y sugerencias	Esferos
	- Personal externo subcontratado	Internet
Guianza	- Elaboración de guion para grupos	

Tabla 11.*Planificación para capacitación semana 10*

Semana 10		
Asignatura:	Temas:	Material didáctico:
Introducción al turismo	- Características propias de los servicios turísticos	Cuaderno
Atención al cliente	- Limpieza	Esferos
Guianza	- Funciones de los miembros de grupos turísticos	Internet

Tabla 12.*Planificación para capacitación semana 11*

Semana 11		
Asignatura:	Temas:	Material didáctico:
Introducción al turismo	- El mercado de trabajo en el sector turístico - La educación el turismo	Cuaderno
Atención al cliente	- Mantenimiento	Esferos
Guianza	- Técnicas de manejo de grupos - Herramientas para la dinámica de grupos	Internet

Tabla 13.*Planificación para capacitación semana 12*

Semana 11		
Asignatura:	Temas:	Material didáctico:
Introducción al turismo	- Las nuevas tendencias de turismo	Cuaderno
Atención al cliente	- Venta de productos y servicios	Esferos
Guianza	- El conflicto en grupos turísticos	Internet

Utilería para la capacitación

Para la capacitación es necesario de un cuaderno de 100 hojas para dividirlo en tres áreas de conocimiento, además de varios esferos, para tomar apuntes de la clase y una resma de papel, para imprimir información para talleres, evaluaciones o prácticas, se hará uso de los recursos de la comunidad, cómo la impresora, computadora e internet.

Presupuesto

Para el presupuesto se toma en cuenta todos los gastos que se deben invertir para completar la capacitación de todos los alumnos. El presupuesto está establecido para los tres meses de capacitación, es decir, que está reflejada la totalidad de los costos que se realizarán en la capacitación.

Tabla 14.

Presupuesto de la capacitación de introducción al turismo, atención al cliente y guianza

Presupuesto			
Materiales	Unidades	Costo por unidad	Costo total
Cuadernos	35	\$1,00	\$35,00
Esferos	70	\$0,50	\$35,00
Resma de papel	1	\$5,00	\$5,00
Luz	-	-	\$30,00
Internet	-	-	\$90,00
Capacitador			\$300,00
Total			\$495,00

Estandarizar el proceso del programa de voluntariado

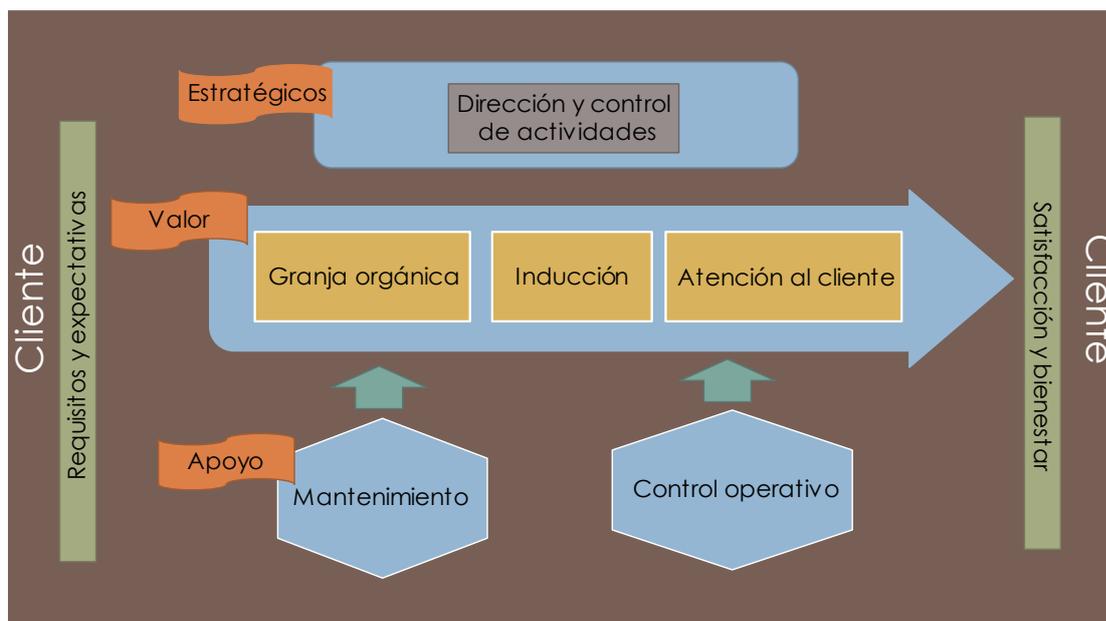
Cómo se menciona en las entrevistas realizadas la comunidad Ecológica Cultural Yaku Runa, está enfocada en buscar la mejor manera de brindar un buen servicio a los turistas, por ello, les gusta la idea de participar en programas de voluntariado que no solo implique enseñarles a los turistas su cultura y tradiciones, más bien, buscan que sea un intercambio de conocimientos, es así que se considera la idea de estandarizar el proceso del programa de voluntariado, ya que, permite mantener un buen servicio mediante la organización de las actividades, los actores y los recursos a utilizar, además que este puede adaptarse a las situaciones de la comunidad para que sea eficiente.

Para comenzar a estandarizar el proceso de voluntariado es necesario que se haga un mapeo del mismo, ya que, ayuda a tener una clara idea de las actividades, actores y recursos que se utilizan en cada paso, además esto nos permite conocer las ventajas competitivas de la comunidad y tal vez algunos errores en los procesos, es decir, conocer sus fortalezas y debilidades. Por lo cual se realiza

el siguiente mapa de procesos, mismo que nos muestra cómo está constituida la comunidad y sus actividades para el turismo de voluntariado, cómo es de conocimiento general, para el turismo es un poco difícil estandarizar los procesos ya que se trabaja con grupos de personas que no conocen las costumbres de la comunidad receptora, por ello, los procesos tienden a tener variables que contribuyen al buen servicio de la comunidad y a la satisfacción de los turistas.

Figura 15.

Mapeo de procesos del turismo de voluntariado en la comunidad Yaku Runa



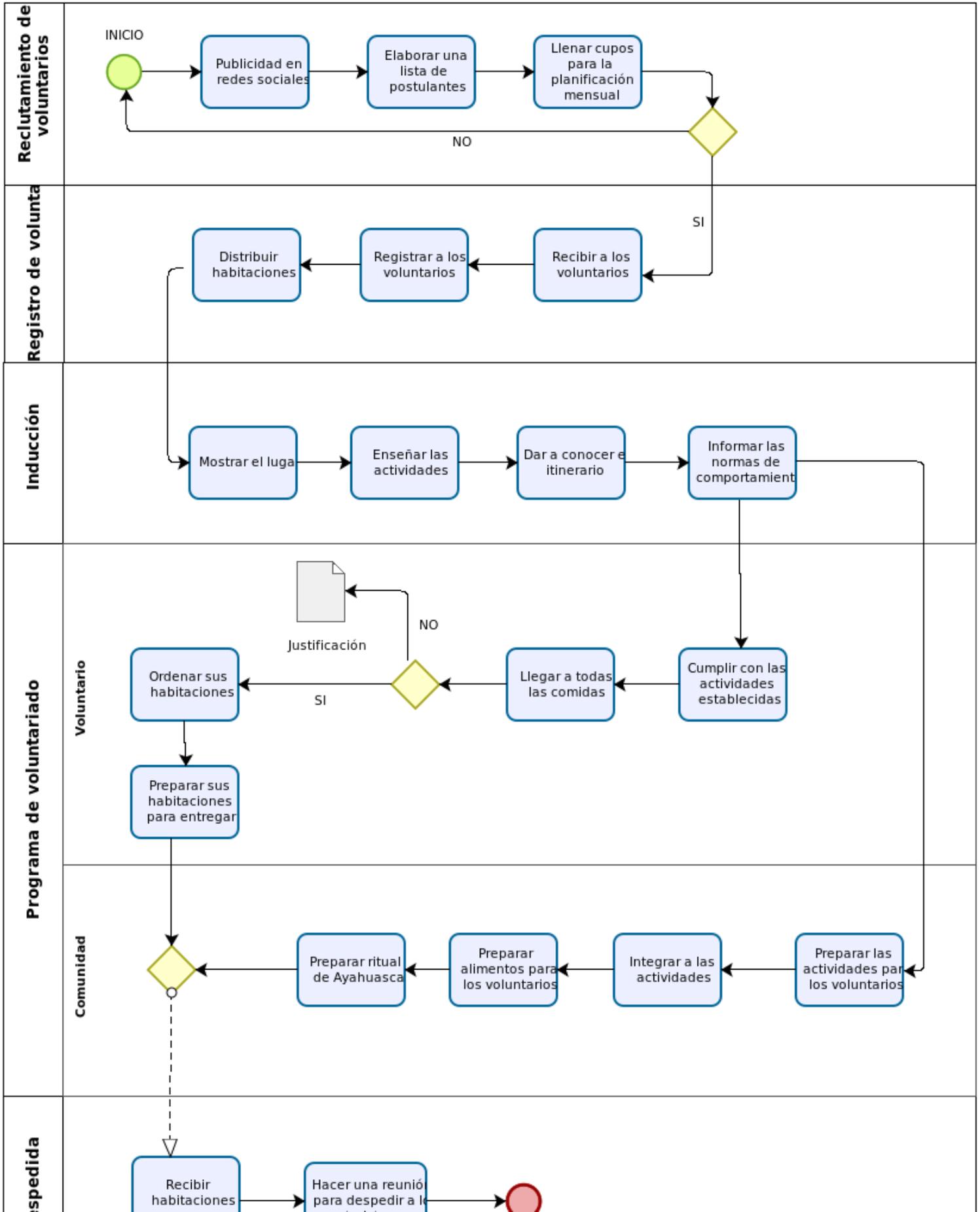
Una vez establecido el mapa de procesos, podemos identificar todos los subprocesos que se realizan para el desarrollo del turismo de voluntariado, en cuanto al subproceso estratégico está la dirección y control de actividades que está a cargo de la dirigente de la comunidad, junto as sus consejeros, para los subprocesos de valor está el aspecto de granja orgánica que puede variar con las actividades del programa de voluntariado, las inducciones que ofrece la comunidad y la atención al cliente, al ser, personas que conocen muy poco o nada de la vida en la selva, instruir las con lleva paciencia y amabilidad para que se cumplan con los itinerarios y también los satisfaga como turistas, a continuación están los subprocesos de apoyo que son el mantenimiento ya sea de las habitaciones

de los turistas o de los implementos que puedan utilizar y el control operativo que los permite evaluar las actividades.

Este flujograma pretende dar a conocer cuáles son las actividades que se deben realizar en cada etapa del proceso de voluntariado, esto no quiere decir que debe ser totalmente estricto, más bien, es una forma de establecer un control de las actividades y una organización eficaz, que facilite el proceso de planificación semanal. Es decir que puede ser tomado en cuenta para que se puedan realizar las actividades por personas en específico y también funciona como inducción para los nuevos participantes de los programas de voluntariado.

Figura 16.

Flujograma de proceso de programa de voluntariado



Este flujograma es el proceso del programa de voluntariado que comienza con la captación de los clientes potenciales, por ello, se lanza en la página web y todas las redes sociales el programa de voluntariado establecido previamente, a lo que le sigue una lista de los postulantes para conocer si los cupos del programa están cubiertos, en caso de que lo estén continúa el proceso, en caso de que no, se vuelve a lanzar más publicidad hasta conseguir el mínimo de cupos establecidos, después los turistas llegan y se hace el respectivo check in y se otorgan habitaciones para que puedan acomodar sus pertenencias, luego se muestra el lugar y se da a conocer de forma superficial las actividades que van a realizar, se otorga el itinerario y para finalizar esta fase se informa de las normas de comportamiento que deben tener para seguir participando del programa de voluntariado.

A continuación el voluntario debe cumplir con las actividades asignadas y llegar a tiempo a las comidas, en caso de no poder llegar es importante que presente una justificación, esto permite conocer a la comunidad si existe algún problema con la comida y saber sobre la salud de los voluntarios, finalmente deben ordenar sus habitaciones para entregarlas. Simultáneamente a este proceso del voluntario, los habitantes de la comunidad deben preparar cada una de las actividades que se han asignado para los voluntarios, integrarlos a las actividades de forma que conozcan bien cada una de ellas, preparar los alimentos para los voluntarios y preparar el ritual de despedida o ayahuasca que es una actividad muy sagrada para ellos.

Finalmente, los habitantes de la comunidad reciben las habitaciones y organizan una reunión de despedida, en la cual cada voluntario es amablemente despedido, es aquí donde termina el proceso del programa de voluntariado, pero gracias a que los voluntarios son contactados por redes sociales se puede establecer una base de datos para fidelizar al cliente, ya sea, mediante publicidad o promociones. Además, este flujograma puede estar en constante actualización y para mejorar la organización y también pueden agregar nombres a cada una de las actividades, de forma que cada uno conozca las actividades que debe cumplir en esos días del programa de voluntariado.

Página web de la comunidad Santa Ana, espacio organizacional Yaku Runa

Cómo se menciona en las encuestas realizadas, el aspecto por el cual la comunidad no participaría en un programa de voluntariado, es cambiar la forma de vida tradicional y cultural, porque como se dice en las entrevistas su objetivo, es prevalecer el conocimiento de sus tradiciones y cultura, cómo la danza, artesanía, cerámica, vestimenta, uito, idioma, entre otros. Por ello buscan esta alternativa de turismo de voluntariado, para mostrar su cultura y empoderarse de la misma. Es por ello, que se plantea la elaboración de una página web.

La creación de la página web tiene como objetivo empoderar a la comunidad Yaku Runa, ya que, podrán recibir voluntarios, sin la necesidad de terceros, además pueden establecer los términos y condiciones de la comunidad, para brindar un buen servicio turístico y permite tener un control de las reservaciones para planificar de mejor manera y establecer un número de cupos para los programas, además se pueden lanzar nuevos programas de voluntariado para todo el mundo.

También permite que la comunidad pueda buscar alianzas estratégicas con otros programas de voluntariado y de esta forma poder asociarse para atraer más clientes y llegar a cierto punto de estacionalidad para todo el año, no tendrán problemas cuándo algo imprevisto pasé, cómo una pandemia, esto les permitirá mantener las reservaciones aplazándolas o recibir un porcentaje de ellas. Para comenzar con la página web se escoge Google sites que es una forma sencilla de crear páginas web y de fácil acceso, además que permite organizar la información a través de pestañas y también es posible insertar herramientas que faciliten los procesos y permiten una buena experiencia estando en la página.

La página puede quedar entre las pestañas del buscador con el logo de la comunidad, además se parte del mismo para darle color, que se basan principalmente en blanco, verde claro y amarillo, representativos de la comunidad y lleva el nombre comercial, Comunidad Ecológica, Cultural Yaku Runa. Basándose en los colores del logo se da vida a la página a través de algunos

gráficos de fondo que los haga más llamativos y así mismo se juega con los colores para que todo el contenido se pueda entender, finalmente se revisa la redacción y ortografía.

Componentes de la página web

Figura 17.

Página web comunidad Yaku Runa; inicio



La página web está compuesta por cuatro pestañas, mismas que son inicio, programas de voluntariado, que despliega una pestaña adicional de reservaciones, quiénes somos y finalmente el contacto, para la pestaña inicio de la página se selecciona una imagen que pueda representar a la comunidad y que cause interés en la persona que lo está viendo, se hace una presentación pequeña de la comunidad y sus principales actividades que busca principalmente incentivar a la persona a visitar la comunidad y conocer todos los productos que ofrece la comunidad. Además si llega a interesarle lo suficiente, puede visitar todas las pestañas que van complementando la información y también pueden contactarnos a través de correo o de las redes sociales o simplemente que sigan las redes sociales para estar al tanto de las promociones e información que se brinda en las mismas.

Programas de voluntariado

Figura 18.

Página web comunidad Yaku Runa; programas de voluntariado



Programas de voluntariado

Programas:

- Fortalecimiento socio organizacional
- Educación ambiental
- Clases de inglés
- Mantenimiento y arreglo de senderos
- Estudio de agua
- Salud
- Gastronomía
- Primeros auxilios
- Biología y botánica

The banner features a woman in traditional headband and a list of activities. Below the banner are two smaller images: one showing a group of people in a traditional setting, and another showing a person in a thatched hut.

Para la pestaña programas de voluntariado, se coloca el título dentro de los colores establecidos y un imagen representativa del turismo de voluntariado, se especifica algunos de los programas de voluntariado que se ofertan y para terminar se establecen dos programas de voluntariado, el primero conocido como principiante, que es de una semana de duración y el segundo que es el más largo que se oferta, este tiene 3 meses de duración, a continuación se hace una descripción de las actividades que se realizan en cada uno de los programas acompañados de su

respectiva fotografía, este espacio es para dar a conocer a los turistas cuales son los próximos programas que se ofertan al público y por ello la pestaña de programas de voluntariado, se puede desplegar otra pestaña que es para reservaciones.

Reservaciones

Figura 19.

Página web comunidad Yaku Runa; reservaciones

Reservaciones

Reserva tu cupo ya!

1. Puedes ingresar al calendario presentado a continuación y reservar en que fechas te gustaría visitarnos.
2. Recuerda que si tienes alguna duda, nos la puedes hacer saber a través de nuestro correo que se encuentra en contactos.
2. Además aquí te van algunos consejos para que no olvides antes de viajar:
 - Pasaporte
 - Certificado médico
 - Dominar el inglés y tener bases de español
 - Tu cupo será reservado una vez hayas depositado el 50% del valor del servicio
4. No olvides la mejor actitud para participar en este programa de voluntariado.

Para completar tu reservación, por favor llena los siguientes datos:

carlasantanal2098@gmail.com Cambiar de cuenta

*Obligatorio

Correo *

Tu dirección de correo electrónico

Nombre *

Tu respuesta

Para completar el proceso de la reserva puede agregar a su calendario para que reciba dando click en el día del programa de voluntariado, así podrá recibir notificaciones a su correo.

Reservaciones Comunidad Yaku Runa

agosto de 2022

dom	1	2	3	4	5	6
dom	7	8	9	10	11	12
dom	13	14	15	16	17	18
dom	19	20	21	22	23	24
dom	25	26	27	28	29	30
dom	31					

Programa de voluntariado para principiantes

Esta pestaña contiene como fondo una imagen representativa de la danza de la comunidad e información acerca de los requisitos que debe cumplir el voluntario antes de participar en el programa de voluntariado cómo pasaporte en caso de venir de otro país, es una forma de recordar los requisitos a pesar de que ya están establecidos en cada programa en la pestaña de programas de

voluntariado, además cada programa tiene especificaciones de las aptitudes que necesitan para participar en el programa, después contiene indicaciones para que el turista pueda llenar la nómina de participación del programa de voluntariado, en ella se deben especificar datos como nombres apellidos, correo, teléfono, país de residencia y finalmente la fecha del programa de voluntariado, a continuación los programas están en el calendario, lo que permitirá que los turistas también puedan agregar a su calendario en línea para recibir notificaciones del mismo.

¿Quiénes somos?

Figura 20.

Página web comunidad Yaku Runa; ¿Quiénes somos?



La pestaña de ¿Quiénes somos? contiene una imagen representativa de la comunidad y se incluye una amplia descripción de la comunidad, de donde viene el nombre Yaku Runa que significa hombre de agua, se cuenta un poco de la historia cómo surge la comunidad que se funda cómo tal el 09 de diciembre de 2004, además menciona que se dedican a su propia granja orgánica, junto con otros proyectos cómo son los programas de voluntariado y se describen algunas de las actividades que se realizan en la comunidad, cómo el uito que es la pintura que se realiza por la mujeres de la

comunidad y cada figura tiene su significado, cerámica y algunas artesanías que se realizan a base de plumas, semillas y entre otros productos de la naturaleza.

Para la pestaña de contacto se seleccionan los colores relacionados con el logo y se escoge una imagen que sea atractiva, pero que no llegue a distraer al turista del contenido importante que es el punto de comunicarse con la comunidad, para ello se utiliza una herramienta de Google que permite que la comunidad reciba ya sea, sugerencias, quejas o dudas a través de respuestas que almacenan en una base de datos que se genera automáticamente, misma que no solo permite resolver estos pedidos, si no también contribuye a construir una base de datos de posibles clientes a los que se les puede enviar datos de promociones o el lanzamiento de nuevos programas de voluntariado.

Contacto

Figura 21.

Página web comunidad Yaku Runa; contacto

Contacto

Por favor haznos saber, cómo podemos ayudarte, puedes llenar el formulario para enviarnos un correo electrónico con tus sugerencias, reclamos o dudas.

Contáctanos

Para ponerte en contacto con nosotros por favor, llena los siguientes datos:

carlasantana12098@gmail.com [Cambiar de cuenta](#)

*Obligatorio

Correo *

Tu dirección de correo electrónico

Nombre *

Tu respuesta

Teléfono *

Tu respuesta

País *

Tu respuesta

Para finalizar cada pestaña de la página web tiene los contactos al final de la página, puede encontrar un número de teléfono y la dirección de correo electrónico, mismo que permite al cliente tener variadas opciones de contactarse con la comunidad y adquirir los servicios que esta le ofrece, además se establece en color blanco dentro de un fondo azul para llamar la atención del cliente y así brindarle una mejor experiencia.

Difundir el programa de voluntariado de la comunidad a través de las redes sociales

La publicidad forma parte de los elementos importantes de dar a conocer un producto turístico a los turistas, es por ello que para cumplir con el objetivo de no depender de terceros para siempre estar con programas de voluntariado activos, es necesario de la página web que se menciona anteriormente y de la publicidad en las redes sociales, además se enfoca más en un mercado tanto nacional como internacional, que puede comenzar con publicidad en español, pero después se puede lanzar publicidad en otros idiomas. Además es una forma de establecer alianzas estratégicas que permitan no solo dar a conocer los programas de voluntariado en el Ecuador, sino en otros países.

Hoy en día es imprescindible contar con un medio publicitario basado en redes sociales para dar a conocer un proyecto corporativo, empresarial o comunitario, ya que es eficaz para mantener actualizado al mercado meta acerca de los nuevos productos o servicios. Debido a que las redes sociales causan gran impacto en la sociedad han revolucionado los medios de comunicación y por lo tanto las formas de publicitar un producto o servicio. Además puede servir para mantener fidelizado al cliente con frases motivacionales, promociones, entre otras, es el medio por el cual se comunica al cliente, en la actualidad también se usan para dar a conocer ubicaciones causar interés entre los clientes o lanzar campañas publicitarias.

Tomando en cuenta lo mencionado anteriormente, nace la propuesta de organizar publicidad que ayude a difundir el programa de voluntariado de la comunidad Santa Ana, espacio

organizacional Yaku Runa de manera que incremente la participación de los turistas en este tipo de actividades durante todo el año. Por ello, se realiza publicidad en redes sociales como Facebook, con anuncios que le permitan conocer al turista conocer que es lo que encontrará en la comunidad, además de motivar a los turistas a visitar la misma y publicidad en Instagram que brinde información acerca de lo necesario para viajar, algunos consejos o frases motivacionales.

Publicidad para Facebook

Figura 22.

Publicidad para Facebook



El primer post se hace para dar conocer las actividades que realiza la comunidad Ecológica, Cultural Yaku Runa, se una el nombre de la comunidad, el logo para que pueda ser bien identificada, se agrega una imagen representativa de la comunidad, se agrega el link de la página web para que puedan contactarse con nosotros, además se agrega la página de Facebook en caso de ser publicitada cómo historia y finalmente se agrega la página de Instagram, esto permite que las personas se puedan contactar directamente con la comunidad en caso de verlo desde un medio

externo a estos. Finalmente el diseño del post está elaborado en base a los colores del logo que siempre vana a estar presentes en la publicidad para que pueda brindar armonía en las redes sociales.

Para el siguiente post para Facebook se utiliza gráficos representativos del turismo de voluntariado, ya que, incentiva al turista a visitar la comunidad y participar de los programas de voluntariado, pues menciona porque es divertido ser voluntario, saca los aspectos positivos de este y además tiene el link de la página web y los colores se basan en el logo, hay que resaltar que no siempre se ponen las redes sociales, pueden variar una si, una no, para mantener enganchado al visitantes y buscar otra imagen para que se puedan contactar con nosotros.

Figura 23.

Publicidad para Facebook: motivación

Ser parte de un voluntariado **no es para nada aburrido**. Siempre te enfrentarás a experiencias nuevas, aprenderás cosas interesantísimas y siempre habrá espacios para hacer integraciones con los integrantes de tu organización.

Ser voluntario
ES DIVERTIDO

Sitio WEB:
<https://sites.google.com/espe.edu.ec/comunidad-ecologica-yaku-runa/inicio>

The advertisement features a yellow and green abstract graphic in the top left corner. It includes two photographs: one of a woman speaking to a group of children, and another of three people standing in a lush green field. At the bottom, there is a logo of two hands made of colorful dots. The text is in a clean, sans-serif font, with the main headline in bold.

Publicidad para Instagram

Además, se crea una página de Instagram, ya que es un medio comunicativo de alto impacto que pretende dar a conocer el programa de voluntariado a extranjeros y nacionales, para aumentar su visibilidad y alcanzar mayor competitividad en el mercado turístico. Instagram es una red social que está enfocada de mostrar imágenes y pequeños videos de hasta treinta segundo llamados reels que son videos de hasta treinta segundos que cuenten una historia, muestren el lugar, entre otros e Instagram Stories que son pequeños videos que la publicación dura 24 horas donde se puede publicitar los propios post, post de interés o post en los que se etiquete a la comunidad, es así, que se muestra que Instagram es una red social netamente visual, por lo que los post van a estar enfocados en brindar información de forma visual y atractiva, también hay que destacar que los diseños son más alargados para cumplir con el formato de la aplicación, además el algoritmo de Instagram permitirá llegar a las personas interesadas en programas de voluntariado, también permite mantener una estadística de los seguidores y de las reacciones de los mismos, a través de publicaciones buenas pero constantes.

Figura 24.

Página de Instagram



El primer post de Instagram incentiva a los turistas a visitar la comunidad y ser parte de los programas de voluntariado, es así, que expone las razones para ser voluntario de una forma colorida y que sea visualmente atractivo, con gráficos que le permitan al usuario de la aplicación interesarse en la página y comenzar a seguirla, darle like o compartirla en su propia red social, además esta publicación va acompañada de un texto que explica mejor la imagen y además agrega un poco de información de la comunidad, pero esto contribuye a que el usuario pueda entrar en el perfil para conocer un poco más acerca de la comunidad y las actividades que realiza.

Figura 25.

Publicidad para Instagram.


 Aprende cómo puedes marcar
¡la DIFERENCIA!

Sé VolunTario

NECESITAMOS VOLUNTARIOS PARA:

- Fortalecimiento socio organizativo
- Educación Ambiental
- Clases de inglés
- Mantenimiento y arreglo de senderos
- Estudio de agua
- Salud
- Gastronomía
- Primeros auxilios
- Biología y botánico




Sitio WEB:
<https://sites.google.com/espe.edu.ec/comunidad-ecologica-yaku-runa/inicio>

Para mas información, ponte en contacto con nosotros:
yakuncomunidadecologica@hotmail.com

Para el segundo post se utiliza un diseño basado igualmente en los colores del logo con información acerca de los tipos de voluntariado que se puede realizar en la comunidad Ecológica, Cultural Yaku Runa, además que contiene la página web y también el correo electrónico para en caso de alguna duda se puedan comunicar directamente con la comunidad, además este post está acompañado de una imagen representativa de una de las actividades del turismo de voluntariado que se realiza en la comunidad que es los productos que sacan de granja orgánica.

Figura 26.

Publicidad para reels en Instagram

COMUNIDAD ECOLÓGICA CULTURAL YAKU RUNA
ARTE, CULTURA Y TRADICIÓN

Volun-TARIADO

OFRECEMOS una gran cantidad de servicios para el VolunTARIADO:

- Tomada de Guayusa
- Pesca deportiva
- Siembra de plantas
- Preparación de alimentos típicos
- Elaboración de artesanías y cerámica
- Juegos ancestrales
- Recolección de frutos
- Caminatas en senderos
- Interpretación de plantas medicinales
- Caminatas nocturnas
- Mitos y leyendas de la cultura
- Camping en la selva
- Clases de Quichwa
- Reconocimiento de medicina natural

comunidadecologicayakuruna

Para **MAS INFORMACIÓN**, ponte en contacto con nosotros:
yakucomunidadecologica@hotmail.com

El tercer post tiene un diseño un poco más llamativo que informa cuáles son las actividades que se pueden realizar siendo voluntario en la comunidad Ecológica, Cultural Yaku Runa, estos incluyen actividades como la toma de guayusa que es considerado un energizante que puede ayudar a realizar todas las actividades necesarias, juegos ancestrales, pesca deportiva, clases de quichwa, entre otras actividades que podrían llamar la atención del cliente, finalmente cómo en otros post se

ha mencionado es importante poner información que le permita al cliente contactarse directamente con la comunidad, por si tienen alguna duda o problema.

Por último, es importante que todas las redes sociales y la página web deben tener conexión, para facilitar la atención al cliente, además de que puede resolver varias dudas, hace práctico el trato con el cliente y la forma de informar al mismo. Cada una de los post tienen imágenes que representan el turismo de voluntariado con personas que se ven motivadas, esto permite que se humanicen los servicios de la comunidad y causen una percepción de felicidad, solidaridad y realización que es uno de los principales motivos del turismo de voluntariado.

Presupuesto general

El presupuesto empleado en estas estrategias son resultado de una colaboración por parte de la señorita autora de esta investigación que gracias a sus conocimientos adquiridos en la carrera de administración turística y hotelera contribuye al planteamiento y gestión de las estrategias presentadas, junto con la comunidad Ecológica Cultural Yaku Runa gracias a la organización e información recolectada en sus proyectos empíricos de turismo de voluntariado, el trabajo en conjunto cumple con los objetivos que se plantearon en la planificación de las estrategias, el presupuesto total empleado se detallan a continuación el presupuesto total establecido para cumplir con las estrategias establecidas.

Tabla 15.

Presupuesto total de las estrategias aplicadas en la comunidad Ecológica, Cultural Yaku Runa

Presupuesto

-
- Capacitar a los habitantes de la comunidad Santa Ana, espacio organizacional Yaku Runa, mediante un taller de introducción al \$ 495,00

turismo, atención al cliente y guianza, para el desarrollo de los proyectos de turismo de voluntariado.		
<ul style="list-style-type: none"> • Estandarizar el proceso del programa de voluntariado realizado en la comunidad de manera que pueda ser de utilidad para la realización de futuros proyectos de voluntariado 	\$	10,00
<ul style="list-style-type: none"> • Empoderar a la comunidad a través de la implementación de una página web que les permita realizar sus propios programas de voluntariado. 	\$	15,00
<ul style="list-style-type: none"> • Difundir el programa de voluntariado de la comunidad Santa Ana, espacio organizacional Yaku Runa de manera que se incremente la participación de turistas en este tipo de actividades mediante el uso de redes sociales. 	\$	10,00
Total	\$	530,00

Para la primera estrategia es necesario utilizaría, entre otros implementos que permiten que la capacitación sea adecuada para el aprendizaje de los habitantes de la comunidad, por ello, el presupuesto refleja un costo elevado, sin embargo y gracias a que las otras estrategias se pueden aplicar de forma virtual y con un poco de imaginación, usando aplicaciones y herramientas de forma gratuita en internet, el presupuesto es menor, sin embargo se aplica una colaboración para cubrir recursos como luz e internet que han sido los aspectos más relevantes para cumplir con las mismas, pues de esta forma se busca cumplir con el desarrollo de la comunidad.

Financiamiento

Las fuentes de financiamiento vienen de la propia comunidad, gracias a los programas de voluntariado pero no en su totalidad, ya que, es un proyecto que le interesa al Gobierno Autónomo Descentralizado, las fuentes pueden venir de ellos, lo cual mejora la relación que la comunidad tiene con el gobierno y se puede llegar a establecer alianzas estratégicas que busquen el mejoramiento continuo del turismo y de las comunidades que buscan preservar su cultura y tradiciones. Además muchas de las acciones de estas estrategias serán entregadas como un aporte al desarrollo de la comunidad Ecológica, Cultural Yaku Runa y del turismo de voluntariado.

Conclusiones

La principal motivación del turismo de voluntariado es el altruismo y la solidaridad que muchas veces está ligado al turismo comunitario, mismo que es considerado una forma de impulsar el desarrollo de las mismas, además aplican la teoría de intercambio social que es la relación entre cuanto están dispuestos a mostrar de su cultura y tradiciones con el beneficio que percibe la comunidad.

El impacto social del turismo de voluntariado se analiza mediante el modelo turístico de Santana que permite conocer todos los factores que abarca el turismo y cómo este se desenvuelve no solo internamente, sino también cómo interactúa con el exterior y el modelo de irritabilidad de Doxey que permite conocer el nivel de irritabilidad de los habitantes de la comunidad respecto al turismo de voluntariado que han recibido.

El turismo de voluntariado en la comunidad Ecológica, Cultural Yaku Runa es visto como una forma de desarrollo que si bien no comenzó con una buena gestión, sus habitantes han ido mejorando de forma empírica para ofrecer un mejor servicio a los turistas, además buscan que las nuevas generaciones se empoderen de la cultura y tradiciones, es así, que muchos de ellos buscan estudiar turismo.

La comunidad Ecológica, Cultural Yaku Runa busca dar a conocer su cultura y tradiciones a través del turismo de voluntariado pero en el Ecuador esta forma de turismo es insipiente, por ello se presenta una propuesta para extranjeros y nacionales, misma que tiene como primer punto la capacitación en turismo, atención al cliente y guía, después busca establecer estándares para el proceso del turismo de voluntariado, después establecer un medio de comunicación entre el turista y la comunidad que es la página web y finalmente la difusión de los programas de voluntariado.

Recomendaciones

El estudio de las necesidades tanto de los turistas cómo de la comunidad receptora son clave para el desarrollo del turismo de voluntariado, esto permite satisfacer las expectativas de la comunidad que brinda estos servicios y de los turistas que adquieren estos servicios, además se debe incluir a esto los aspectos medioambientales y económicos.

Se recomienda a los investigadores tomar en cuenta este trabajo como una base para futuras investigaciones basadas en la gestión del turismo de voluntariado y en los impactos sociales percibidos por las comunidades receptoras.

La capacitación de los habitantes de la comunidad en cuestión debe ser algo que este en constante innovación para ser competitivos dentro del mercado turístico y enfocarse siempre en el beneficio de la comunidad en los aspectos social, medioambiental y económico.

La inducción de la estandarización del proceso de gestión de los programas de voluntariado realizado en la comunidad Ecológica, Cultural Yaku Runa, permitirá que los habitantes que tiene contacto con el turista en los programas de voluntariado, conozcan sus roles y puedan brindar un mejor servicio a los turistas.

La gestión de la página web contribuirá al empoderamiento de la comunidad de su cultura y tradiciones, no habrá necesidad de terceros para tener programas de voluntariado durante todo el año, además incluir una persona que esté pendiente de responder a las dudas, reclamos o sugerencias de los turistas en la página web y redes sociales ayudará a que la comunidad esté en constante comunicación con el cliente y de esta forma identifique problemas y por tanto las soluciones a ello.

Los Gobiernos Autónomos Descentralizados provinciales pueden tomar en cuenta esta propuesta para dar a conocer el turismo de voluntariado en el Ecuador, tomando en cuenta las herramientas utilizadas, la página web y redes sociales, que brinden un espacio para dar a conocer este tipo de turismo y hacer publicidad para la comunidad Ecológica Cultural Yaku Runa.

Bibliografía

- Abreu, J. (2020). *Going with the flow - a voluntourism perspective*. [Tesis de maestría - School of Management and Technology Polytechnic of Porto]: <http://hdl.handle.net/10400.22/15509>
- Calduch, R. (2014). Métodos y técnicas de investigación internacional. <https://doi.org/https://www.ucm.es/data/cont/docs/835-2018-03-01-Metodos%20y%20Tecnicas%20de%20Investigacion%20Internacional%20v2.pdf>
- Camacho, J. (2014). Desarrollo comunitario. *Eunomía*. , 3, 206-212. <https://doi.org/https://e-revistas.uc3m.es/index.php/EUNOM/article/view/2132>
- Chuquitucto, S. (2018). *Percepción y actitudes del poblador del Distrito de Lunahuaná con respecto al desarrollo turístico de su comunidad*. Tesis de grado - Universidad San Ignacio de Loyola : <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/1c5463db-9096-49fb-afcb-0de20bdc9213/content>
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf
- Den Boogaart, L. (2017). ¿Qué piensas? (what do you think?) Investigating the residents' attitude towards short-term volunteer tourism in Quito, Ecuador. . [Tesis de Master- Radboud University, Nijmegen]. https://doi.org/https://theses.uibn.ru.nl/bitstream/handle/123456789/5471/Boogaart_van_den%2c_Luc_1.pdf?sequence=1
- Española, R. A. (2001). Diccionario de la lengua española, perjuicio. <https://doi.org/https://dle.rae.es/perjuicio>
- Fuentes Moraleda , L., Muñoz Manzón , A., & Rodríguez Izquierdo, S. (2016). El turismo solidario como instrumento de desarrollo: un estudio de caso para analizar las principales

motivaciones de los turistas solidarios. *Cuadernos de Turismo* (37), 227-242.

<https://doi.org/https://doi.org/10.6018/turismo.37.256221>

García Bottaro, A. (2015). *Turismo voluntario: una aproximación a su estudio*. Universidad Nacional de la Plata :

http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/51830/Documento_completo__.pdf?sequence=1&isAllowed=y

García Quiroga , F., & Sotelo Pérez, M. (2011). Transformaciones de las tendencias turísticas y su influencia en el medio ambiente: el estudio de caso de la provincia de Ávila. *Revista Electronica de Medio Ambiente*, 11, 1-17.

https://doi.org/https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-41211/45_F%20GarciaQuiroga%20M%20SoteloPerez.pdf

Gómez, E. (2014). Turismo de voluntariado . *Tesis de grado, Escuela Universitaria de Educación y Turismo*.

https://doi.org/https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/123244/TG_GomezGomezE_Turismodevoluntariado.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gonzales, D., & Torres, J. (2020). Propuesta de diseño de producto "turismo de voluntariado" para aumentar el turismo pespectivo en el Ecuador . *Tesis de grado, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil*.

<https://doi.org/http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/14883/1/T-UCSG-PRE-ESP-AETH-583.pdf>

Huaraca , L., Toapanta , K., Chiribiga , D., & Fuentes , A. (2018). El voluntariado como herramienta de desarrollo para el turismo comunitario. Caso parroquial Toacachi, cantón Pedro Moncayo . *Siembra* , 5(1), 111-120. <https://doi.org/https://doi.org/10.29166/siembra.v5i1.1432>

Huete, R., & Mantecón , A. (2015). La construcción de la opinión pública sobre el turismo: crítica a la teoría del intercambio social. *Turismo, sociedad y territorio: una lectura crítica*, 311-225.

https://doi.org/https://www.researchgate.net/publication/331126798_La_construccion_de_la_opinion_publica_sobre_el_turismo_critica_a_la_teor%C3%ADa_del_intercambio_social

Krivillova, K., Letho, X., & Cai, L. (2015). Volunter Tourism and Intercultural Sensitivity: The Role of Interaction with Host Communities . *Journal of Travel & tourims Marketing*, 4(32), 1-19.

https://doi.org/https://www.researchgate.net/publication/274007182_Volunteer_Tourism_and_Intercultural_Sensitivity_The_Role_of_Interaction_with_Host_Communities

Ley Orgánica de Participacion Ciudadana. (2010).

https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_org6.pdf

Lima, S. (2018). Turismo y voluntariado en la cooperación internacional al desarrollo .

Responsabilidad social de la empresa, 28, 37-56.

<https://doi.org/https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6715603>

Malhotra, N. (2008). *Investigación de mercados*. Pearson Educacuéon.

<https://doi.org/http://www.elmayorportaldegerencia.com/Libros/Mercadeo/%5BPD%5D%20Libros%20-%20Investigacion%20de%20Mercados.pdf>

Mantecón, A. (2016). La opinión pública sobre el turismo. Crítica y propuesta para nueva orientación. . *Estudios y perspectivas en turismo*, 5, 110-123.

https://doi.org/https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/54040/1/2016_Mantecon_EstPer%20spTurismo.pdf

Monterrubio, C., Sosa, A., & Osorio, M. (2018). Impactos del turismo residencial percibidos por la población local: una aproximación cualitativa . *Liminar: Estudios sociales y humanísticos*, 1(16), 103-118.

https://doi.org/https://www.researchgate.net/publication/322232052_Impactos_del_turismo_residencial_percibidos_por_la_poblacion_local_Una_aproximacion_cualitativa_desde_la_teor%C3%ADa_del_intercambio_social

Olmedo Ochoa , M. (2020). Percepción de los residentes de consumel hacia los impactos del turismo con base al índice irridex. *XIV Congreso Virtual Internacional Turismo y Desarrollo* .

<https://doi.org/https://www.eumed.net/actas/20/turismo/8-percepcion-de-los-residentes-de-cozumel.pdf>

Orgaz, F., & Moral, S. (2015). La teoría del intercambio social como mecanismo para el desarrollo del turismo comunitario. Una revisión de la literatura . *Revista Turydes* (19).

<https://doi.org/https://www.eumed.net/rev/turydes/19/desarrollo.html>

Paéz, M. (2019). Diagnóstico, Caracterización y mapeo de actores vinculados al voluntariado en el Ecuador. *Ecuador: Grupo Faro* (25-32). <https://doi.org/https://docplayer.es/182803278-Diagnostico-caracterizacion-y-mapeo-de-actores-vinculados-al-voluntariado-en-el-ecuador-monica-autor-paez.html>

Pastaza Travel . (2021). Comunidad Yaku Runa . [*Ftografía*].

https://doi.org/https://pastaza.travel/servicios-turisticos/comunidad-ecologica-cultural-yaku-runa/attachment/g_yaku_runa_01/

Ramírez, O. (2020). Hacia un replanteamiento del modelo de irritabilidad de Doxey con base en las actitudes del residente local hacia el visitante. *Entreciencias: diálogos en la sociedad del conocimiento*, 8(22). https://doi.org/https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-80642020000100314&script=sci_arttext

Real Academia de la Lengua Española . (2001). Diccionario de la lengua española, perjuicio .

<https://doi.org/https://dle.rae.es/perjuicio>

Riera Vasquez, C., Paz Enrique, L., & Hernández Alfonso , E. (2018). Consideraciones del desarrollo comunitario . *Investigación y desarrollo*, 26(1), 125-139.

https://doi.org/http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-32612018000100125

Salvador, M. (2019). ¿Cuáles son los impactos del turismo de voluntariado? *ALBA SUD*.

<https://doi.org/https://www.albasud.org/noticia/es/1143/cu-les-son-los-impactos-del-turismo-de-voluntariado>

- Sancho, A., Buhalis, D., Gallego, J., Mata, J., Navarro, S., Osorio, E., . . . Ruiz, P. (2011). Organización Mundial de Turismo. *Introducción al turismo* . <https://doi.org/http://www.utntyh.com/wp-content/uploads/2011/09/INTRODUCCION-AL-TURISMO-OMT.pdf>
- Santana, A. (1997). ¿Nuevas hordas, viejas culturas? La antropología y el turismo. https://doi.org/https://www.academia.edu/31109028/_NUEVAS_HORDAS_VIEJAS_CULTURAS_LA_ANTROPOLOG%3%8DA_Y_EL_TURISMO
- Santoveña, S. (2010). Cuestionario de evaluación de la calidad de los cursos virtuales de la UNED. *Revista de educación a distancia* (25). <https://doi.org/https://www.um.es/ead/red/25/santovena.pdf>
- Smith, M. (2015). The cost of volunteering: Consequences of Voluntourism. . *Anthropology Senior Theses*, 170. https://doi.org/https://repository.upenn.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1007&context=anthro_seniortheses

Apéndices