



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE INGENIERÍA

CARRERA DE GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

**TRABAJO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERÍA EN GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA**

TRABAJO DE GRADUACIÓN

Título del Proyecto

**‘DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN DEL COMPLEJO TURÍSTICO
TAMBO-CAPIL, CANTÓN PENIPE, PROVINCIA DE CHIMBORAZO,
PARA IMPULSAR EL DESARROLLO DEL TURISMO RURAL’**

AUTOR: José Luis Mancero Sánchez

DIRECTORA: Ing. Marilyn Lascano

RIOBAMBA – ECUADOR

2016



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE INGENIERIA

CARRERA DE GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

Título:

**‘DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN DEL COMPLEJO TURÍSTICO
TAMBO-CAPIL, CANTÓN PENIPE, PROVINCIA DE CHIMBORAZO,
PARA IMPULSAR EL DESARROLLO DEL TURISMO RURAL’**

CALIFICACIÓN DE MIEMBROS DEL TRIBUNAL

Presidente del Tribunal

Ing. Paula Moreno

Firma

Directora del Proyecto de Investigación

Ing. Marilyn Lascano

Firma

Miembro del Tribunal

Dr. Héctor Pacheco

Firma

NOTA FINAL:

Los miembros del tribunal de graduación del proyecto de investigación de título **“Modelo de gestión del Complejo Turístico Tambo – Capil, cantón Penipe, provincia de Chimborazo para mejorar el turismo rural”**, presentado por: José Luis Mancero Sánchez y dirigida por Ing. Marilyn Lascano.

Una vez escuchada la defensa oral y revisado el proyecto de investigación con fines de graduación escrito en la cual se ha constatado el cumplimiento de las observaciones realizadas, remite la presente para uso y custodio en la biblioteca de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Nacional de Chimborazo.

Para constancia firman:

Ing. Paula Moreno

Presidente del Tribunal



Firma

Ing. Marilyn Lascano

Directora de Tesis



Firma

Dr. Héctor Pacheco

Miembro de Tribunal



Firma

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

La responsabilidad del contenido de este Proyecto de Graduación, nos corresponde exclusivamente a José Luis Mancero Sánchez (Autor) e Ing. Marilyn Lascano (Directora); y el patrimonio intelectual de la misma a la Universidad Nacional de Chimborazo



José Luis Mancero Sánchez
C.I:0603818170

AGRADECIMIENTO

Deseo expresar mi más sincero y profundo agradecimiento a Dios, por haberme fortalecido espiritualmente durante toda mi vida; a mis queridos padres por haberme guiado y apoyado para alcanzar este escalón en mi vida estudiantil; a los catedráticos de la Facultad de Ingeniería que compartieron sus conocimientos en el aula y fuera de ella; a mis compañeros que con sus locuras y sus palabras de aliento siempre estuvieron ahí cuando lo necesite, a mis hermanos por su paciencia y su amor incondicional para apoyarme en todo momento,

Este logro en gran parte es gracias a ustedes, por ello siempre los llevaré en mi corazón.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo con todo mi amor a mis padres José Mancero y Cecilia Sánchez; por todo ese gran sacrificio y esfuerzo para apoyarme hasta alcanzar esta meta que será mi futuro. En ellos tengo el espejo en el cual quiero reflejarme por sus ansias de superación infinitas y por su gran corazón, que me llevan a querer ser cada día como ellos.

Gracias a ti Dios, por esta gran bendición de darme a mis padres y guiarme en el camino adecuado.

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO	PÁG.
ÍNDICE GENERAL-----	vii
SUMARY-----	ii
2. INTRODUCCIÓN-----	1
3. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA-----	1
3.2. ENFOQUE TEÓRICO-----	2
3.2.1. La administración-----	2
3.2.2. Administración Estratégica-----	2
3.2.3. La globalización-----	3
3.2.4. Administración del conocimiento-----	4
3.2.5. El administrador-----	4
3.2.6. Gestión: concepto-----	6
3.2.7. Modelo de Gestión-----	7
3.2.8. Turismo-----	21
3.2.8.1. Turismo Rural-----	21
3.2.9. Control-----	24
3.2.10. Calidad del servicio-----	25
3.3. Definición de términos básicos-----	26
4. METODOLOGÍA-----	28
4.1. TIPO DE ESTUDIO-----	28
4.1.1. Estudio Correlacional-----	29
4.1.2. Población y muestra-----	29
4.2. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES-----	31
4.3. PROCEDIMIENTOS-----	32
4.4. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS-----	32
4.4.1. Generalidades-----	32

5. RESULTADOS -----	33
5.1. ENTREVISTAS A AUTORIDADES -----	33
5.2.2. Encuestas a visitantes-----	44
6. DISCUSIÓN -----	54
7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES -----	56
7.1. CONCLUSIONES -----	56
7.2. RECOMENDACIONES-----	57
8.1. MODELO DE GESTIÓN DEL COMPLEJO TURÍSTICO TAMBO CAPIL, CANTÓN PENIPE, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PARA IMPULSAR EL DESARROLLO DEL TURISMO RURAL. -----	59
8.2. INTRODUCCIÓN -----	59
8.3. OBJETIVOS-----	61
8.3.1. General-----	61
8.3.2. Específicos -----	61
8.4. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO - TÉCNICA-----	61
8.5. DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA-----	62
8.6. DISEÑO ORGANIZACIONAL DEL MODELO DE GESTIÓN DEL COMPLEJO TURÍSTICO TAMBO CAPIL, CANTÓN PENIPE, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PARA IMPULSAR EL DESARROLLO DEL TURISMO RURAL. -----	63
8.6.1. Estrategias y componentes del Modelo de Gestión -----	64
8.6.1.1. Desarrollo de Capacidades -----	64
8.6.1.2. Calidad de los Servicios -----	65
8.6.2. Componentes del Modelo de Gestión -----	66
8.6.2.1. Organización comunitaria -----	67
8.6.2.2. Desarrollo del producto-----	71
8.6.2.3. Acciones a emprender para desarrollar el producto, -----	72
8.6.2.4. Inventario Turístico de la Parroquia Puela -----	75
8.6.2.5. Inventario de los atractivos turísticos naturales -----	80

8.6.2.6. Comercialización	83
8.6.2.7. Alianzas Estratégicas	85
8.7. MONITOREO Y EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA	88
9. BIBLIOGRAFIA	89
WEBGRAFÍA	91
10. APÉNDICES Y ANEXOS	92

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Modelo de Gestión para el Complejo Turístico Eco-Resort	8
Tabla 2. Modelo de Gestión para Turismo Comunitario Isla Santay.....	12
Tabla 3. Estrategias del Modelo de Gestión de CODESPA	18
Tabla 4. Calidad del Servicio	19
Tabla 5. Cálculo de la muestra – Visitantes	29
Tabla 6. Conocimientos básicos sobre administración turística	34
Tabla 7. Manual de procesos.....	35
Tabla 8. Planificación de actividades anuales.....	36
Tabla 9. Facilidades para el acceso de visitantes	37
Tabla 10. Capacitación del personal	38
Tabla 11. Participación de la comunidad	39
Tabla 12. Impulso a nuevas actividades turísticas	40
Tabla 13. Modelo de gestión.....	41
Tabla 14. Modelo de gestión como herramienta técnica.....	42
Tabla 15. Diseño e implementación de un modelo de gestión.....	43
Tabla 16. Gusta del turismo rural.....	44
Tabla 17. Turismo rural promueve desarrollo de la comunidad	45
Tabla 18. Frecuencia con que realiza turismo rural	46
Tabla 19. Realiza turismo rural acompañado.....	47
Tabla 20. Conoce atractivos turísticos de Pungal de Puela.....	48
Tabla 21. Ampliación de oferta turística.....	49
Tabla 22. Servicio adecuado	50
Tabla 23. Personal garantiza satisfacción	51
Tabla 24. Funcionalidad de los servicios	52
Tabla 25. Mejor calidad del servicio.....	53
Tabla 26. Condiciones Básicas del Modelo de Gestión.....	63
Tabla 27. Desarrollo de capacidades.....	64
Tabla 28. Calidad de los servicios.....	65
Tabla 29. Elementos para fortalecer la organización comunitaria.....	67
Tabla 30. Ejecución de acciones	68
Tabla 31. Elementos para fortalecer el desarrollo del producto turístico	71

Tabla 32. Ejecución de acciones	73
Tabla 33. Listado de Flora representativa de la Parroquia Puela.....	77
Tabla 34. Aves representativas de la Parroquia Puela	78
Tabla 35. Fauna representativa de la Parroquia Puela	79
Tabla 36. Inventario de atractivos turísticos naturales de la Parroquia Puela.....	80
Tabla 37. Desarrollo de capacidades.....	83
Tabla 38. Desarrollo de acciones	84
Tabla 39. Desarrollo de capacidades.....	85
Tabla 40. Desarrollo de acciones	86

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Grafico 1. Modelo de Gestión del cantón Bolívar, Parroquia Membrillo.....	10
Grafico 2. Cadena de Valor Turística	14
Grafico 3. Condiciones Básicas del Proyecto	16
Grafico 4. Estrategias	17
Grafico 5. Conocimientos básicos sobre administración turística	34
Grafico 6. Manual de procesos	35
Grafico 7. Planificación de actividades anuales.....	36
Grafico 8. Facilidades para el acceso de visitantes	37
Grafico 9. Capacitación del personal	38
Grafico 10. Participación de la comunidad.....	39
Grafico 11. Impulso a nuevas actividades turísticas	40
Grafico 12. Modelo de gestión.....	41
Grafico 13. Modelo de gestión como herramienta técnica	42
Grafico 14. Modelo de gestión como herramienta técnica	43
Grafico 15. Gusta del turismo rural.....	44
Grafico 16. Turismo rural promueve desarrollo de la comunidad	45
Grafico 17. Frecuencia con que realiza turismo rural	46
Grafico 18. Realiza turismo rural acompañado.....	47
Grafico 19. Conoce atractivos turísticos de Pungal de Puela	48
Grafico 20. Ampliación de oferta turística.....	49
Grafico 21. Servicio adecuado	50
Grafico 22. Personal garantiza satisfacción	51
Grafico 23. Funcionalidad de los servicios	52
Grafico 24. Mejor calidad del servicio.....	53
Grafico 25. Mapa político del cantón Penipe.....	75
Grafico 26. Mapa de la Parroquia Puela	76

1. RESUMEN

EL DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN DEL COMPLEJO TURÍSTICO TAMBO CAPIL, CANTÓN PENIPE, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PARA IMPULSAR EL DESARROLLO DEL TURISMO RURAL, tiene como finalidad entregar una herramienta administrativa que sirva de base para impulsar el turismo rural en la Parroquia Pungal de Puela, en coordinación con las autoridades locales, la población y la administración del Complejo Turístico, buscando elevar la eficiencia, eficacia, economía y preservación del medio ambiente a través de nuevas alternativas de entretenimiento para los sus visitantes.

La investigación parte del marco teórico que permite a partir de la revisión bibliográfica, definir conceptos y teorías de investigadores y autores de trabajos relacionados con esta temática a fin de garantizar y respaldar la adecuada aplicación de teorías de gestión del turismo rural en el proyecto.

Para el desarrollo de la investigación se empleó el método descriptivo, para a partir de la investigación sistemática y la observación, mediante entrevistas a las autoridades parroquiales y moradores de la parroquia Pungal de Puela, explicar las características del fenómeno investigado demostrar la factibilidad de la investigación y concluye con la presentación de una serie de acciones a emprender con este fin.

Finalmente se presenta la propuesta del MODELO DE GESTIÓN, que permitirá la participación comunitaria a través de la integración de alternativas de turismo rural, a través de emprendimientos locales para generar nuevas fuentes de ingreso económico como alternativa de desarrollo socio económico en una zona con una alta contracción económica.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO

CENTRO DE IDIOMAS INSTITUCIONAL

Lic. Danilo Yépez Oviedo

14 de agosto de 2016

ABSTRACT

DEVELOPMENT MANAGEMENT MODEL RESORT TAMBO CAPIL, PENIPE CANTON, CHIMBORAZO PROVINCE, FOR RURAL DEVELOPMENT BOOST TOURISM, aims to deliver an administrative tool as a basis for its authorities to improve the efficiency, effectiveness, economy and preserving the environment, while providing new entertainment options to visitors and boosting rural tourism with the participation of the inhabitants of the parish of Puela Pungal area of influence holiday resort. To this goal, the research of the theoretical framework that allows review from literature, define concepts and theories of researchers and authors of works related to this subject to ensure proper implementation and support of management theories of rural tourism in the project.

For the development of the scientific research method was employed, from the systematic research and observation, for which interviews were conducted with the cantonal and parish authorities and inhabitants of the parish of Puela Pungal whose end result can prove the feasibility of the research and concludes this point with the lifting of a tourism inventory Pungal Puela Parish, which serves as a reference for the reader to identify the potential of the region promoting rural tourism with the support of public and private institutions and intervention of the inhabitants of this sector.

Finally, the proposed management model is presented COMPLEX TOURIST TAMBO CAPIL, allowing community participation through integration of alternative rural tourism, which will allow local enterprises to develop generate new sources of income as an alternative socio economic development in an area with high economic contraction.



1
DANILO YÉPEZ O

2. INTRODUCCIÓN

La globalización y el desarrollo de la comunicación exige a la sociedad moderna desarrollar nuevos y más altos estándares de productividad y profundos cambios sociales, caso contrario quedaría rezagada. Esta realidad es más notoria especialmente en las zonas rurales de los países en desarrollo, en donde para enfrentar los retos que se les presenta día a día, los habitantes deben innovar permanentemente la forma de realizar su trabajo en sus tareas diarias.

Muchas de estos cambios en los procesos productivos tienen efectos positivos en la calidad de vida de la población, ya que mezcla el conocimiento empírico producto de la experiencia y el conocimiento científico para encontrar alternativas que les permita mejorar sus condiciones de vida.

En Ecuador y el resto de Latinoamérica, las zonas rurales tienen limitadas posibilidades de desarrollo, por lo que la pobreza y el desempleo son crecientes, generando la migración de la población hacia las grandes ciudades en búsqueda de mejores posibilidades de desarrollo. La agricultura es la base de la economía, sin embargo esta actividad no está aislada del resto de actividades culturales y sociales, sino que están íntimamente relacionada con el comercio, el empleo migratorio, la cultura, etc., por lo que la innovación rural tampoco se limita solo a generar cambios en los modelos de producción agrícola, sino también en otras actividades económicas como por ejemplo el turismo rural.

La Parroquia Pungal de Puela, cantón Penipe, provincia de Chimborazo, es una de las poblaciones rurales que pese a ser de las más antiguas de la provincia, tiene un alto grado de subdesarrollo económico, debido a diferentes factores que influyen en la productividad agrícola, tales como la calidad del suelo, la escases de lluvias, falta de apoyo gubernamental para emprender procesos de mejora productiva,

escaso apoyo a el surgimiento de nuevos emprendimientos y fenómenos naturales como el largo proceso de erupción del Volcán Tungurahua, no obstante de lo cual sus habitantes luchan día a día para sacar adelante su.

Esta región, por sus características geográficas posee una gran riqueza natural ideal para impulsar el desarrollo del turismo rural, pero requiere organizar adecuadamente a la población e incrementar su oferta turística a la que actualmente entrega a través del Complejo Turístico Tambo Capil; por lo que se plantea como hipótesis la pregunta de si: “El diseño de un modelo de gestión del Complejo Turístico Tambo Capil, cantón Penipe, provincia de Chimborazo, permitirá impulsar el turismo rural en la región?.

La correcta gestión turística es vital para desarrollar las potencialidades que tiene esta parroquia, pero necesita de un modelo de gestión como herramienta para impulsar el desarrollo de esta actividad, considerando que no existe un marco legal que oriente la gestión del turismo rural y hay deficiencias en la estructura administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado para asumir correctamente esta competencia que les entrega el COOTAD.

El MODELO DE GESTIÓN a desarrollarse en esta investigación pretende permitir a la colectividad integrarse al desarrollo del turismo rural a través de la generación de emprendimientos productivos y de servicio que contribuyan a mejorar la calidad de vida de la población y al aprovechamiento de las potencialidades de sus recursos y atractivos turísticos naturales

Al mismo tiempo, la investigación se constituye en el medio por el cual se aplica en la práctica los conocimientos adquiridos durante el desarrollo de la carrera a fin de permitir la incorporación del investigador como Ingeniero en Gestión Turística y Hotelera.

3. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

3.1. ANTECEDENTES DEL TEMA

Erika Díaz, en su trabajo de investigación titulado “Evaluación del “Potencial Turístico de la Parroquia Puela, cantón Penipe, provincia de Chimborazo”, manifiesta que: *“El turismo comunitario es un eje dinamizador, que se ha convertido en una alternativa de desarrollo turístico para las comunidades, pueblos, parroquias, cantones y de las provincias, que partiendo del concepto de turismo sostenible comprende tres dimensiones: social, económica y ecológica, que interactúan simultáneamente, para promover un proceso de cambio en la conducta de la sociedad, concientizando y preservando los recursos”*.

Jessica Loor y Alejandra Loor en su tesis de investigación *“Proyecto Comunitario Centro Recreacional Turístico Tambo Capil”* para alcanzar el grado de Ingenieras en Administración de Empresas, comercializadoras de turismo, en la Universidad de Capacidades Turísticas, proponen mejorar la calidad de vida de los habitantes de Pungal de Puela a través de la generación de fuentes de trabajo, de la capacitación constante de la comunidad y un servicio de calidad.

La Fundación CODESPA en el Modelo de Gestión de Turismo Rural Comunitario manifiesta que *“una de las maneras más efectivas de ayudar a la población a tener acceso a mejores condiciones de vida es a través del turismo comunitario, puesto que el mismo permite mantener y mostrar al mundo su forma de vida y sus tradiciones ancestrales, y a la vez al turista probar de primera mano y tener una experiencia de vida compartiendo el día a día, las labores cotidianas de los diferentes grupos y comunidades donde se realiza la visita”*.

A criterio del autor, el turismo rural es una alternativa de desarrollo para aquellas comunidades rezagadas y que debe ser impulsado adecuadamente por parte de las instituciones públicas y privadas que intervienen en el sector, mediante modelos de gestión eficientes y eficaces que optimicen los recursos asignados para este fin.

3.2. ENFOQUE TEÓRICO

3.2.1. La administración

Robbins & Coulter, R. (2010), manifiestan que: La administración involucra la coordinación y supervisión de las actividades de otros, de tal forma que estas se lleven a cabo de forma eficiente y eficaz.

Chiavenato, I. (2010), señala que: La administración no es otra cosa que la dirección de las actividades de una organización, con o sin fines de lucro. Ello implica planeación, organización, dirección y control de las actividades realizadas en una organización, diferenciadas por la división del trabajo. Por tanto, la administración es imprescindible para la existencia, la supervivencia y el éxito de las organizaciones. Sin la administración, las organizaciones jamás tendrían condiciones que les permitan existir y crecer.

Según Coulter, R. (2010): Administración es el proceso mediante el cual se diseña y mantiene un ambiente en el que individuos que trabajan en grupos cumplen metas específicas de manera eficaz.

3.2.2. Administración Estratégica

Robbins & Coulter. (2010), es lo que hacen los gerentes para desarrollar las estrategias de la organización, como planeación, organización, dirección y control. Las estrategias con los planes respecto a la manera en que la organización hará

cualquier cosa que sea necesario hacer en el negocio; como competir exitosamente y cómo atraer y satisfacer a sus clientes con el objeto de lograr sus objetivos.

Van den Berghe, E. (2010) manifiesta que se puede definir a la planificación estratégica como el proceso mediante el cual la empresa se relaciona con su medio ambiente, la competencia, el mercado nacional y extranjero, mediante unos pasos lógicos para llegar a un objetivo predeterminado.

3.2.3. La globalización

En las condiciones en las cuales deben ahora desenvolverse las empresas, es evidente que la administración de cualquier tipo de empresa grande, pequeña o mediana, es un desafío que requiere de adaptación constante a las nuevas circunstancias.

Bateman, T. Snell, S. (2011) considera que: El entorno actual de los negocios es diferente al que existió en el siglo pasado: la globalización, el cambio tecnológico, la importancia del conocimiento y de las ideas hacen y la colaboración a lo largo de las fronteras organizacionales exige que las empresas sean mucho más globales y trascender las fronteras nacionales. Una razón esencial para este cambio es la fuerte demanda de los consumidores y de los negocios de otras partes del mundo. Las empresas que desean crecer, muy a menudo necesitan tocar los mercados internacionales, allá donde los ingresos y la demanda están en crecimiento.

Para Bateman, T. Snell, S. (2011): Otra fuerza que hace que la globalización sea no solo posible sino incluso inevitable, es la internet. En la actualidad cuando más de mil millones de usuarios se han volcado sobre los servicios en línea, más usuarios nuevos se encuentran en las naciones en vías en desarrollo, exigiendo a la vez que la web desarrolle contenidos en sus propios idiomas y sus propios medios de acceso, como teléfonos celulares y computadoras portátiles.

Actualmente los administradores deben enfrentarse a mercados globales, considerando que la globalización ha cambiado incluso la actitud de la fuerza de trabajo y requieren atraer y manejar en forma eficiente un grupo talentoso proveniente de países de todo el mundo.

3.2.4. Administración del conocimiento

Bateman, T. Snell, S. (2011) manifiesta que: Es un conjunto de prácticas cuyo objetivo es descubrir y explotar los recursos intelectuales de una organización, utilizando al máximo la capacidad de sus integrantes. La administración del conocimiento trata con descubrimientos, novedades e intercambios que, juntos, capitalizan los recursos más preciosos de una organización: la experiencia de las personas sus habilidades, su sabiduría y su interrelación.

3.2.5. El administrador

Según Chiavenato, I. (2010), El administrador define estrategias, diagnostica situaciones, mide los recursos, planea su integración, soluciona problemas y genera innovaciones y competitividad. Un administrador que tiene éxito en una organización, puede no tenerlo en otra. Según Katz, el éxito de un administrador depende más de su desempeño y de cómo trata a las personas y las situaciones, según sus características de personalidad; depende de lo que el administrador logra y no de lo que es. Este desempeño es el resultado de lo que el administrador tiene y utiliza. Una habilidad es la capacidad de transformar conocimiento en acción, que resulta en un desempeño esperado. Existen tres habilidades para el desempeño administrativo exitoso: técnica, humana y conceptual.

Habilidades técnicas.- Incluyen el uso de conocimientos especializados y la facilidad para aplicar técnicas relacionadas con el trabajo y los procedimientos.

Habilidades Humanas.- Se relacionan con el trato con las personas y se refieren a la habilidad de relación interpersonal y grupal. Incluyen la capacidad de

comunicarse, de motivar, coordinar dirigir y resolver conflictos personales o grupales. Las habilidades humanas se relacionan con la interacción personal. El desarrollo de la cooperación en equipo, el estímulo a la participación sin temores ni recelos, y el desarrollo de las personas. Son ejemplos característicos de habilidades humanas: saber trabajar con personas y por medio de ellas.

Habilidades conceptuales.- Implican la visión de la organización o de la unidad organizacional en conjunto, la factibilidad de trabajar con ideas, conceptos, teorías y abstracciones. Un administrador con habilidades conceptuales es apto para comprender las diversas funciones de la organización y complementarlas entre sí; para entender cómo se relaciona la organización con el ambiente y cómo afectan los cambios en una parte de ella a las demás. Las habilidades conceptuales se relacionan con el pensamiento, el razonamiento, el diagnóstico de las situaciones y la formulación de alternativas para la solución de problemas

Estas tres habilidades (técnicas, humanas y conceptuales exigen otras competencias personales para tener éxito en la práctica. Las competencias son el mayor patrimonio del administrador, su capacidad intelectual su mayor riqueza. Ante estos desafíos el administrador debe desarrollar tres competencias durables, el conocimiento, la perspectiva y la actitud.

El conocimiento.- Es todo el acervo de informaciones, conceptos, ideas, experiencias y aprendizajes que el administrador tiene sobre su especialidad.

La perspectiva.- Es la capacidad de poner el conocimiento en acción, de saber transformar la teoría en práctica, aplicar el conocimiento al análisis de situaciones y a la solución de problemas y la dirección del negocio,

La actitud.- Significa el comportamiento personal del administrador frente a las situaciones de trabajo; significa el estilo personal de hacer que las cosas sucedan, la manera de dirigir, motivar, comunicar y sacar adelante las cosas. Incluye el impulso y la determinación de innovar, la convicción de mejorar continuamente,

el espíritu emprendedor, la inconformidad frente a los problemas actuales y, en especial, la capacidad de trabajar con otras personas y confiar en ellas. Esta competencia permite que el administrador sea no solo agente de conservación, sino también un agente de cambio en las empresas y organizaciones.

3.2.6. Gestión: concepto

“la gestión empresarial no tiene sentido alguno sin las prácticas directivas que se relacionan con la forma de autoridad, la toma de decisiones, los flujos de información, el control, la evaluación y el direccionamiento estratégico”. Pacheco, Castañeda, y Caicedo, (2009).

Para De Bruyne (2009): La gestión comprende a la vez, un saber y una práctica que apela al mismo tiempo a la ciencia, es decir, a los conocimientos más o menos exactos, y al arte, es decir, al juicio y a la creatividad.

Por su parte Pacheco, Castañeda y Caicedo, (2004) consideran que: La función primordial de la gestión es producir organización en el sentido de poner en marcha dispositivos que permitan resolver los conflictos que aparecen día a día en el seno de la empresa y lograr una convivencia relativamente ordenada entre elementos que se encuentran en tensión permanente.

El diccionario Estándar expresa que gestión es “operación o management”, mientras que management es la especialidad de emplear los medios para acoplarlos a un propósito, o el acto, arte o método de controlar, manejar, conducir.

Pacheco, Castañeda y Caicedo, (2009). Añaden: La gestión empresarial no tiene sentido alguno sin las prácticas directivas que se relacionan con la forma de la autoridad, la toma de decisiones, los flujos de información, el control, la evaluación y el direccionamiento estratégico.

Aubert y Gaulejac, en indicadores de gestión de Pacheco, Castañeda, y Caicedo, (2009), señala que “La función primordial de la gestión es producir organización en el sentido de poner en marcha dispositivos que permitan resolver conflictos que aparecen día a día en el seno de la empresa y lograr una convivencia relativamente ordenada entre elementos que se encuentran en tensión permanente”.

Pacheco, Castañeda y Caicedo, (2004). Concluyen que: Ver la gestión como acción y como estructura presenta algunas ventajas, sobre todo cuando se trata de analizar el cambio organizativo y la consecuente implantación de modelos de gestión. En procesos de cambio es muy claro como la acción precede a la estructura. Por lo general un proceso de cambio exige un direccionamiento y una estrategia empresarial que al ser desplegada en la organización va buscando y dando forma a la estructura organizacional que más se le adecua.

3.2.7. Modelo de Gestión

Pérez, P. (2008) define que un **modelo de gestión** es un esquema o marco de referencia para la administración de una entidad. Estos modelos pueden aplicarse tanto en las empresas y negocios privados como en la administración pública.

- ❖ Gestión Administrativa: Aplicada en los sistemas de administración pública.
- ❖ Gestión Corporativa: Aplicada en los sistemas de administración de empresas enfocadas al mercado.

Ramírez, A. (2015), señala que la aplicación de un modelo de gestión eficiente y sustentado en los principios modernos de administración de valor y el concurso de un liderazgo comprometido con los objetivos del proyecto, contribuye con la solución del problema del adecuado manejo de los escasos recursos con que cuenta la institución; por lo que, al formular el Modelo de Gestión Administrativa y Turística aplicado al Complejo Bambú Eco-Resort ubicado en Puerto Cayo, provincia de Manabí, propone que el mismo se fundamente en la administración de valor, procedimiento de financiación y la participación del liderazgo visionario,

misionario y participativo, estructurado en tres etapas: Formulación, Implementación y Evaluación.

Tabla 1. Modelo de Gestión para el Complejo Turístico Eco-Resort

FASES	ETAPAS	ACCIONES
Formulación del Modelo de Gestión	Estrategia Organizacional	Visión del Modelo de Gestión
		Misión Empresarial
		Valores Corporativos
Implementación del Modelo de Gestión	Estrategias	Captación. Comercialización y financiamiento.
		Comunicación directa y personalizada
	Estructura organizacional	Organigrama estructural
		Organigrama Funcional
		Políticas del modelo de gestión
		Políticas del Departamento de Ventas
		Políticas del Departamento de Compras
		Políticas del Departamento de Mantenimiento
		Manual de funciones y atribuciones
		Manual de Procedimientos: - Atención al cliente - Ventas - Reservaciones - Compras
		Procesos generadores de costos y creadores de valor: - Compras - Servicios y Atención al Cliente - Ventas - Reservaciones
		Asignación de Recursos
	Evaluación del modelo de gestión	Indicadores de gestión

Fuente: Modelo de gestión turística aplicado al Complejo Bambú Eco-Resort.

Elaboración: Autor

Montesdeoca y Vera(2014), en el Plan de Gestión Integrada en el Turismo Rural del Cantón Bolívar, Caso de estudio parroquia Membrillo, proponen una

metodología integrada por cuatro fases, cada una de las cuales guarda estrecha relación con la Gestión Integrada del Turismo Rural.

En la Fase I de su propuesta realizan un diagnóstico de los aspectos internos y externos de la zona a intervenir, lo que permite recabar datos generales de la colectividad, que permite realizar un análisis de la demanda potencial y determinar la fuerza de la competencia.

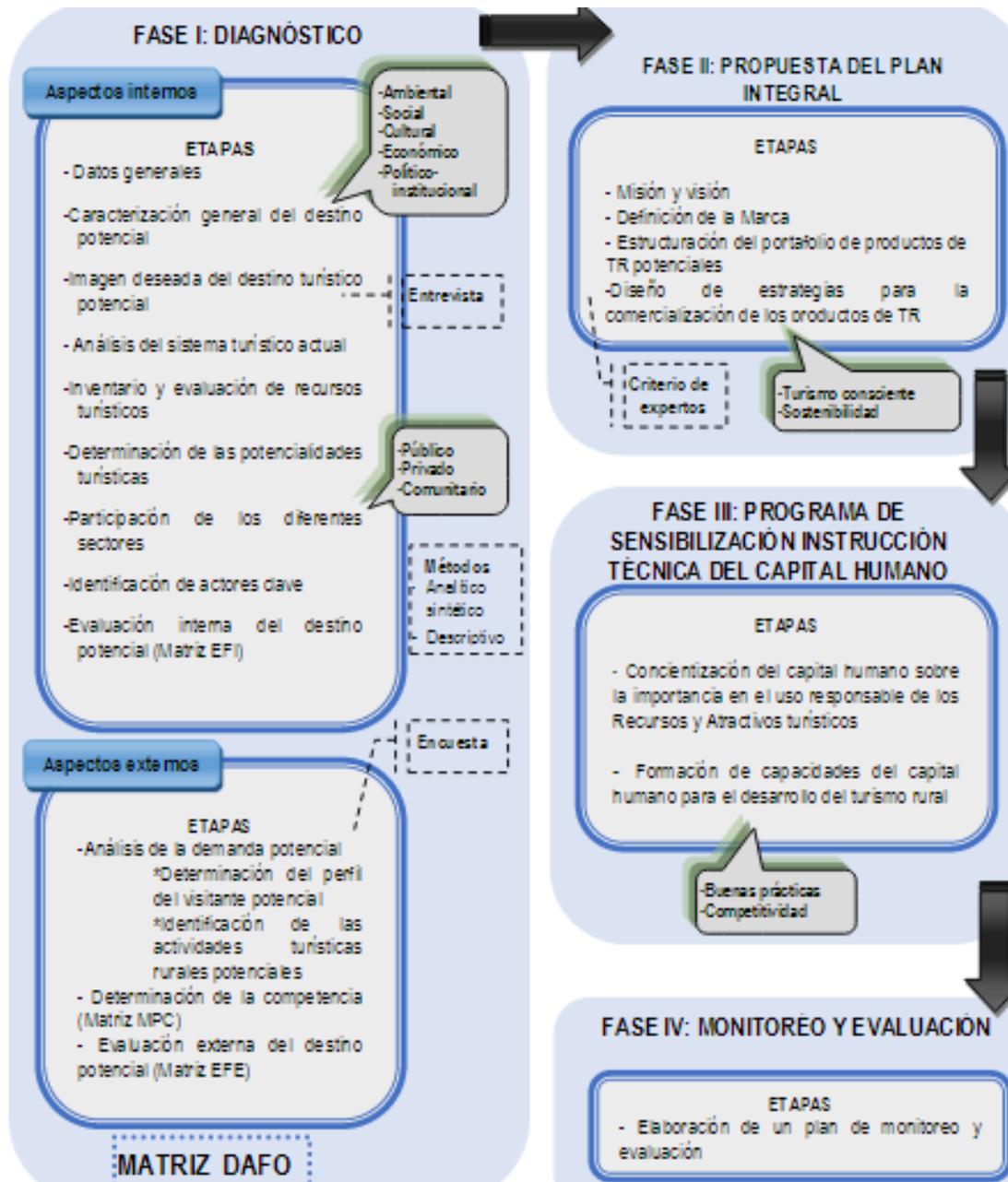
En la Fase II presentan la Propuesta del Plan Integral, que permite la definición de la marca y la estructuración del portafolio de productos de turismo rural potenciales en la zona a intervenir

En la Fase III exponen el programa de sensibilización e instrucción técnica del capital humano sobre la importancia del uso responsable de los recursos y atractivos turísticos mediante la formación de capacidades para el desarrollo del turismo rural y concluyen con una fase de Monitoreo y Evaluación.

Cada una de estas fases están conformadas por etapas que deben ejecutarse de manera sistemática a fin de lograr que el modelo propuesto por los autores permita alcanzar los objetivos planificados previamente, garantizando con ello el adecuado funcionamiento del modelo en la entidad.

A continuación se expone gráficamente el Modelo propuesto por estos autores.

Grafico 1. Modelo de Gestión del cantón Bolívar, Parroquia Membrillo



Fuente: Plan de Gestión Integrada en el Turismo Rural del cantón Bolívar,; caso de estudio Parroquia Membrillo.

Elaboración: Montesdeoca C. Vera J.

Mosquera, D. (2015), en su Modelo de Gestión de Turismo Comunitario Sostenible en el Área Nacional de Recreación Isla Santay, propone desarrollar una propuesta que brinde las herramientas necesarias para que los actores involucrados en el turismo comunitario puedan implementar acciones en pro de la conservación integral del área y el fomento del turismo.

Para ello fundamenta su Modelo de Gestión en el desarrollo de seis etapas: Diagnóstico Situacional, Dimensión Turismo Comunitario Sostenible, Estrategias, Organización, Operatividad del Modelo y Control y Evaluación.

Destaca que para lograr la operatividad del modelo de gestión es necesaria la participación de entidades públicas como el Ministerio de Ambiente, Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda, Ministerio de Turismo, Ministerio de Salud, Ministerio de Inclusión Económica y Social y Ministerio de Energía no Renovable, como también el fortalecimiento de la población residente en el área intervenida mediante la ejecución de actividades y trabajo interinstitucional.

Añade que al implementar el modelo de gestión, se beneficia a la comunidad que habita en la Isla Santay, propiciando la organización de las diferentes entidades a cargo de llevar el control del turismo comunitario en la misma.

Actualmente este Modelo de Gestión se halla en plena ejecución, obteniéndose importantes resultados reflejados en la mejor calidad de vida de los habitantes del Área Recreacional Isla Santay, y ha merecido el reconocimiento nacional e internacional por su eficiente implementación por parte de los actores involucrados en cada una de las acciones implementadas y sirve de base para ampliar este tipo de acciones en similares proyectos de protección ambiental y mejora de la calidad de vida de los habitantes de dichas regiones.

A continuación se presenta el esquema del modelo señalado.

Tabla 2. Modelo de Gestión para Turismo Comunitario Isla Santay

ETAPA	ACCIONES
Etapa I Diagnóstico Situacional	FODA Diagrama de Causa y Efecto
Etapa II Dimensión Turismo Comunitario Sostenible	Misión Visión Filosofía Políticas Normas Valor
Etapa III Estrategias	Coordinación Marketing Protección Ambiental o Sostenibilidad Capacitación Servicio y calidad
Etapa IV Organización	Entidades coordinadoras Comunidades
Etapa V Operatividad del modelo	Experiencias que buscan los turistas
Etapa VI Control y Evaluación	Indicadores de evaluación

Fuente: Modelo de Gestión de Turismo Comunitario Sostenible en el Área Nacional de Recreación Isla Santay.

Elaboración: Autor

Por otra parte, la Fundación Centro de Estudios de Cooperación al Desarrollo (CODESPA) señala que el turismo rural comunitario es actualmente una oportunidad de desarrollo para las comunidades indígenas de escasos recursos ubicadas en zonas de alto potencial turístico, ya que les permite acceder a los beneficios que brindan las actividades económicas relacionadas con el turismo.

Añade que para aprovechar las oportunidades del turismo, tanto económicamente como en desarrollo personal y comunitario, implica múltiples desafíos para las comunidades: contar con productos de calidad, manejar la tecnología, disponer de

sistemas de comunicación adecuados, operar según las normativas locales, ganar confianza de las operadoras turísticas internacionales y establecer alianzas con los diferentes actores de la cadena de valor turística.

El trabajo desarrollado por la Fundación CODESPA en proyectos de turismo en ámbitos rurales sirvió para presentar ante el Banco Interamericano de Desarrollo, el Proyecto “Desarrollo Competitivo del Turismo Rural en los Andes”, basado en el Modelo de Gestión indicado, siendo aprobado el proyecto para su ejecución en tres zonas de la región andina de América Latina en las cuales CODESPA cuenta con oficinas instaladas: Bolivia, Perú y Ecuador; demostrando con ello que comunidades con escasos recursos económicos pueden aprovechar su potencial turístico para generar importantes ingresos que permitan mejorar las condiciones de vida de la población.

Desde esta perspectiva propone un modelo de gestión, dentro de la cadena de valor turística, el cual responde tanto a la estrategia de desarrollo de la oferta del producto turístico como a la demanda turística local, nacional e internacional, según se presenta en el siguiente gráfico:

Grafico 2. Cadena de Valor Turística



Fuente: Fundación CODESPA
Elaboración: Fundación CODESPA

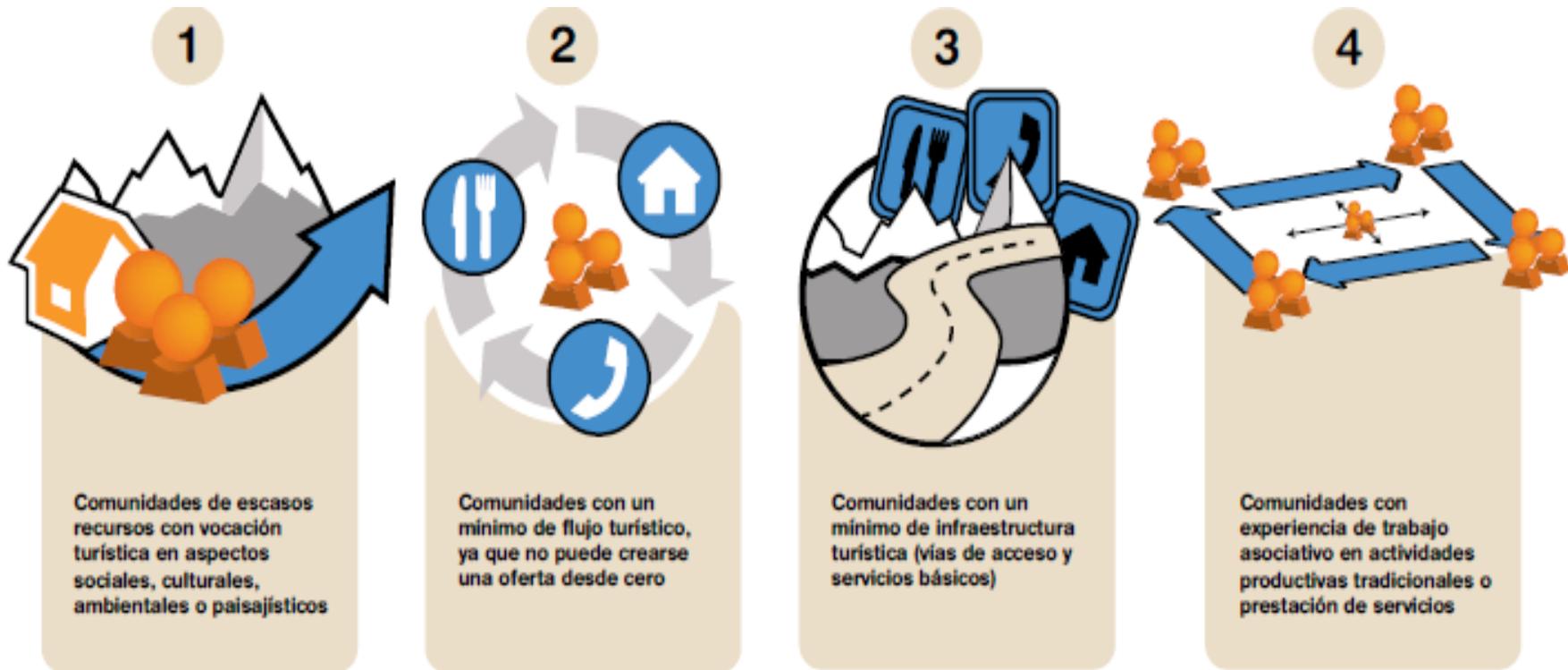
Lo componentes de este proyecto buscan:

- Desarrollar nuevos proyectos turísticos en el ámbito rural o mejorar los existentes y operados sostenible y eficientemente por emprendedores comunitarios.
- Apoyar el desarrollo de los emprendimientos turísticos con la elaboración e implementación de planes de promoción y comercialización.
- Generar un proceso de aprendizaje y difusión de resultados: documentar, sistematizar y divulgar la aplicación del modelo de gestión del turismo rural y las lecciones aprendidas para facilitar su adopción y réplica.

Uno de los principales propósitos del proyecto “Desarrollo competitivo del turismo rural en los Andes”, ejecutado por la Fundación CODESPA es probar el funcionamiento del Modelo de Gestión para el turismo rural comunitario en los tres países de América Latina y demostrar que comunidades con escasos recursos pueden aprovechar su potencial turístico para generar importantes ingresos.

La implementación del modelo supone las siguientes cuatro condiciones básicas en la etapa inicial del proyecto:

Grafico 3. Condiciones Básicas del Proyecto



Fuente:Fundación CODESPA

El modelo fue desarrollado para incrementar la calidad de los servicios y revalorar la cultura local, para lo cual se identifican cuatro componentes, dos estrategias y un enfoque, todos los cuales operan transversalmente.

Grafico 4. Estrategias



Fuente: Fundación CODESPA

Componentes

El Modelo de Gestión de CODESPA se organiza en cuatro componentes que permiten intervenir simultáneamente sobre la oferta y la demanda. Por el lado de la oferta busca fortalecer la asociatividad empresarial de las familias y las comunidades y desarrollar el producto turístico. Mientras que por el lado de la demanda busca promover la comercialización y las alianzas estratégicas con sectores públicos y privados.

Cada componente se sustenta en una propuesta conceptual con propósitos definidos para identificar a actores locales, roles, capacidades a desarrollar, estándares de calidad, estrategias generales y resultados esperados.

Estrategias

Las estrategias son la base de la sostenibilidad del modelo y lo constituyen básicamente: el desarrollo de capacidades y la calidad de los servicios.

El desarrollo de capacidades es un proceso integral y permanente de generación o fortalecimiento de capacidades personales, colectivas e institucionales indispensables para la ejecución de actividades productivas y.

Tabla 3. Estrategias del Modelo de Gestión de CODESPA

ENFOQUE	MODALIDADES
Proceso integral de combinación de modalidades de capacitación. Capacitación selectiva Identificación de necesidades reales de capacitación. Profesionalización de la actividad turística Enfoque en la participación y apropiación de la comunidad sobre la gestión del proyecto	Capacitación técnica Sensibilización y comunicación Intercambio de experiencias Sensibilización y comunicación Intercambio de experiencias Participación en ferias turísticas Asistencia técnica

Fuente: Fundación CODESPA

Elaboración: Autor

Calidad del servicio

Es un fin hacia el cual debe orientarse toda línea de trabajo o actividad, sin embargo en el caso del turismo rural comunitario no busca estandarizar procesos ni trasladar los estándares internacionales al medio rural, sino que busca mejorar un servicio basado en las expresiones culturales de las comunidades para satisfacer las necesidades y expectativas del cliente.

Tabla 4. Calidad del Servicio

ENFOQUES	TEMAS	HERRAMIENTAS
Identificación de aspectos culturales de las comunidades y su compatibilidad con los estándares de calidad	Autenticidad Idea de bienestar Estándares de calidad en el turismo rural comunitario. Sensibilización sobre las ventajas de los servicios de calidad.	Manual de ventas Manual de buenas prácticas
Determinación de buenas prácticas para el Turismo Rural Comunitario	Organización para minimizar fallas.	

Fuente: Fundación CODESPA

Elaboración: Autor

El modelo se centra en la revitalización de las manifestaciones culturales locales, las cuales constituyen un atractivo turístico en sí mismo, pues configuran la cosmovisión del mundo, las formas de organización, el baile, la vestimenta, la gastronomía, la artesanía, la medicina ancestral.

3.2.7.1.1. Comparación de los modelos de gestión analizados

Al realizar un análisis comparativo de los cuatro modelos expuestos anteriormente se puede establecer que el uso y potenciación de los recursos y atractivos turísticos naturales debe ser una de las premisas de un modelo de gestión de

turismo rural, sin dejar de lado la capacitación como una oportunidad de desarrollo de las familias participantes en este proceso, a través de emprendimientos para la comercialización de productos turísticos y la entrega de servicios de calidad.

Ramírez, C. (2015), señala que es necesario un modelo de gestión eficiente, sustentado en los principios modernos de administración de valor y un liderazgo comprometido el adecuado manejo de los escasos recursos.

Por su parte, Montesdeoca y Vera (2014), manifiestan que se requiere la sensibilización e instrucción técnica del capital humano sobre la importancia del uso responsable de los recursos y atractivos turísticos mediante la formación de capacidades para el desarrollo del turismo rural.

De igual manera, Mosquera, D. (2015), en su Modelo de Gestión propone desarrollar una propuesta que brinde las herramientas necesarias para que los actores involucrados en el turismo comunitario puedan implementar acciones en pro de la conservación integral del área y el fomento del turismo.

Finalmente la Fundación Centro de Estudios de Cooperación al Desarrollo (CODESPA) considera que el turismo rural comunitario es una oportunidad de desarrollo para las comunidades de escasos recursos, ya que les permite acceder a los beneficios que brindan las actividades económicas relacionadas con el turismo.

Desde esta perspectiva se propone un modelo de gestión, que considere la cadena de valor turística, el cual debe responder tanto a la estrategia de desarrollo de la oferta del producto turístico como a la demanda turística local, nacional e internacional,

Es necesario impulsar el desarrollo del Turismo Rural con la participación de la sociedad organizada en los estilos tradicionales de producción, conservando y

protegiendo el medio ambiente, sin perder de óptica las exigencias de un mundo moderno y globalizado como el que actualmente vivimos.

3.2.8. Turismo

Según la OMT – Organización Mundial de Turismo (2014), se considera al turismo como las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias a lugares distintos a su entorno habitual, por un período de tiempo menor a un año, con fines de ocio, negocios u otros motivos.

En otras palabras el turismo consiste en viajar o recorrer un país o lugar y se enfoca a lo que hace el turista durante su estadía.

En la actualidad todos los países dan a conocer sus atractivos naturales y turísticos para llamar la atención de los visitantes, debido a que el turismo se ha convertido en uno de los ingresos más importantes de las economías mundiales.

En el caso de Ecuador, el turismo ocupa el cuarto lugar de los ingresos a nivel nacional después del petróleo, el banano y el camarón, representa el 4.2% del PIN según datos del Banco Central del Ecuador. Además es considerado dentro del presupuesto de redistribución del país (obras) a nivel nacional.

El gasto que realizan los turistas representa ganancias para todas las actividades relacionadas al turismo, sin contar los beneficios para las personas que se encuentran en la región del centro turístico.

3.2.8.1. Turismo Rural

Según CODESPA (2011), El Turismo Rural busca asumir una nueva concepción de territorio en el que se ejerza una gestión socio-productiva a nivel de una o varias comunidades, en la que además del aspecto productivo, se fortalezcan las redes y las relaciones sociales de ese espacio. Es decir, no una visión meramente

productivista y mercantil, sino también una visión que considere un manejo razonable de los recursos, que sea respetuosa del medio ambiente y responsable con el entorno social. Fundación.

El turismo rural promueve el desarrollo integral para las comunidades, mitigando la pobreza (material) a través de la generación de empleo e ingresos económicos complementarios, evitando la migración de su población, fomentando una distribución justa de los ingresos y contribuyendo a la conservación del medio ambiente.

CODESPA (2011) señala que el turismo rural es toda actividad que se desarrolla en zonas rurales o espacios alejados del casco urbano. Adicionalmente, incorpora la cultura, formas organizativas y prácticas productivas rurales como componentes clave del producto.

Según el Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura (IICA), el turismo rural es una herramienta básica de promoción y comercialización de los productos agroalimentarios locales vinculados a la gastronomía; además de ser un promotor de productos artesanales, culturales y naturales del territorio y constituye una puerta abierta para la cooperación técnica.

3.2.8.2. Turismo comunitario

Balseca, C. y Romo, J. (2013), el Turismo Comunitario basa su esencia y filosofía en el desarrollo sostenible y busca fortalecer la gestiones realizadas por la comunidad para su bienestar económico aprovechando los recursos naturales que posee a la vez que desarrolla su capital humano sin olvidar la conservación de la naturaleza.

Las autoras añaden que lo preocupante del turismo comunitario es que a pesar de tener las mejores intenciones en el desarrollo económico, social y ambiental, este no nace de la demanda de este servicio, al contrario se busca con lo ofertado atraer la demanda, razón por la cual necesita de una gran ayuda para su difusión.

Mosquera, D. (2015) señala que el concepto de Turismo Comunitario se halla posicionado en el Ecuador gracias a la organización y gestión de los pueblos y nacionalidades, actualmente agrupadas en el Federación de Turismo Comunitario del Ecuador FEPTCE, y al reconocimiento del turismo comunitario como uno de los programas a desarrollar en el Plan Estratégico de Desarrollo Turístico Sostenible del Ecuador, PLANDETUR 2010, herramienta de gestión diseñada por el Ministerio de Turismo.

Según la FEPTCE el turismo comunitario es la relación de la comunidad con los visitantes desde la perspectiva intercultural en el desarrollo de viajes organizados, con la participación organizada de sus miembros, fomentando el manejo adecuado de los recursos naturales, la valoración de sus patrimonios, los derechos culturales y territoriales de las nacionalidades y pueblos y permitiendo la distribución equitativa de los beneficios generados.

Maldonado (2007), define al turismo comunitario como toda forma de organización empresarial, sustentada en la propiedad y autogestión de los recursos patrimoniales comunitarios, con proactivos solidarios en el trabajo y redistribución de riqueza a cambio de la prestación de servicios turísticos.

3.2.8.3. Turismo comunitario rural

CODESPA (2011). Señala que el Turismo Comunitario Rural se define como aquella actividad que se realiza fuera de la zona urbanística, en donde las comunidades pertenecientes al medio rural son las protagonistas de la gestión turística.

El turismo comunitario rural es una herramienta que busca el desarrollo socio económico del sector en base a la participación local de las comunidades mediante la optimización de sus recursos naturales y culturales en pos de brindar una experiencia de valor al turista.

El Turismo Rural Comunitario suma el contacto cultural y la participación, a los elementos del turismo rural, ya que promueve la relación intercultural entre el anfitrión y el turista e implica la intervención activa de la comunidad en la definición, planificación y gestión del proceso turístico. Parte de las utilidades generadas se destina a la atención de las necesidades comunales.

Según la Declaración de San José, existen cuatro principios que rigen el turismo comunitario rural:

1. Socialmente solidario
2. Ambientalmente responsable
3. Económicamente viable
4. Culturalmente enriquecedor

El enfoque basado en el turismo rural comunitario de Fundación CODESPA articula los siguientes elementos:

- Autogestión de las comunidades locales
- Elaboración de productos turísticos, que revalorizan la cultura local y mantienen el entorno natural
- Experiencias vivenciales de los turistas en las comunidades indígenas
- Comercialización directa por parte de las comunidades
- Estrategias de generación de ingresos adicionales a la agricultura.

3.2.9. Control

Pacheco, Castañeda y Caicedo, (2009). Consideran que: La globalización es un fenómeno socio económico que ha llevado a las empresas a experimentar fuertes transformaciones de manera acelerada y con incertidumbre, debido a la intensificación del mercado local e internacional que cada vez es más exigente y establece estándares de calidad elevados, generando a las organizaciones ciertas dificultades, entre las cuales destacan específicamente dos: Por un lado, la

persistencia de las antiguas concepciones administrativas, que denota la obstinada resistencia a la adopción de enfoques más abiertos y participativos, y más comprometidos con la innovación y el mejoramiento. Por otro lado, la ausencia de una actitud que propicie la cooperación entre las diferentes líneas vinculadas a una misma cadena de valor, en busca de ventajas competitivas mutuamente favorables.

Staffort (2008) considera que: Tradicionalmente no se ha definido una distinción entre control, gestión y gerencia, a pesar de que son usados como sinónimos por varios autores; no obstante control es un atributo de un sistema “es una estrategia de un sistema para alcanzar un objetivo”

Buckley (2010) manifiesta que “Control es la gestión y la administración relacionada en torno a la organización racional de los recursos con el fin de alcanzar en condiciones óptimas un objetivo determinado” Por medio del control se evalúa el sistema a través de la retroalimentación establecida frente a la desviación de las metas.

Tomar decisiones es elegir entre un conjunto más o menos finito de opciones. La información constituye el recurso clave que garantiza la calidad de las decisiones.

Junto con la toma de decisiones y el control, un principio de las prácticas directivas es desplegar la estrategia en el conjunto de la organización. Este desplegar es, en gran medida, la armonización del direccionamiento estratégico con los planes y de estos con la gestión del día a día. Se trata de relacionar y armonizar la gestión estratégica y la gestión operativa.

3.2.10. Calidad del servicio

Una sola acción no asegura que una empresa mejore todas las facetas del servicio.

Hoy día se escucha con frecuencia que algunas empresas desean diferenciarse de sus competidores a través de un servicio adecuado al cliente. A esto mucha gente llama excelencia en el servicio, servicio fabuloso o, simplemente, buen servicio.

Lo cierto es que para el cliente, el servicio es algo que difícilmente experimenta. La razón por la que las empresas no han logrado ofrecer un servicio con calidad se debe, sobre todo, a que ni ellas ni los conocen qué significa exactamente.

En diversos espacios, se habla, muchas veces, de calidad en la atención al cliente (cortesía, amabilidad, sonrisas, etc.), algo que algunos llaman calidez. Sin embargo se puede establecer que la calidad en el servicio va más allá de la simple cortesía o amabilidad de los empleados que atienden a los clientes.
Monografías.com

3.3. Definición de términos básicos

Administración: El concepto de administración hace referencia al funcionamiento, la estructura y el rendimiento de las organizaciones. El término proviene del latín *ad-ministrare* (“servir”) o *ad manus trahere* (“manejar” o “gestionar”). CHIAVENATO, I. (2010)

Atractivos turísticos: Conjunto de lugares bienes, costumbres y acontecimientos que por sus características propias o de ubicación atraen el interés del visitante. CODESPA (2011)

Complejo turístico: Una estación turística o complejo turístico (habitualmente designado con la palabra inglesa *resort*) es un lugar diseñado para las actividades turísticas orientadas a la relajación y la recreación. CODESPA (2011)

Eficacia: Del latín *efficacia*, la eficacia es la capacidad de alcanzar el efecto que espera o se desea tras la realización de una acción. Drucker, P. (2012)

Eficiencia: Tiene su origen en el término latino *efficientia* y refiere a la habilidad de contar con algo o alguien para obtener un resultado. El concepto también suele ser equiparado con el de fortaleza o el de acción. Drucker, P. (2002)

Gestión: Del latín *gestio*, hace referencia a la acción y a la consecuencia de administrar o gestionar algo. Pacheco, J. Castañeda, W. Caicedo, C. (2009)

Gestión social: La constituyen todas las actividades que la Empresa realiza de manera obligatoria y voluntaria, en sus relaciones con las comunidades y autoridades localizadas en las áreas de influencia de sus proyectos en desarrollo, ejecución y en operación. Web

Líder: Líder, del inglés *leader*, es una persona que actúa como guía o jefe de un grupo. Para que su liderazgo sea efectivo, el resto de los integrantes debe reconocer sus capacidades. Por ejemplo: “*Necesito un líder dentro de este equipo*”, “*Todos pusimos de nuestra parte para ganar, pero tenemos que reconocer que no lo habríamos conseguido sin nuestro líder*”. Mintzberg, H. (2007)

Liderazgo: La palabra liderazgo define a una influencia que se ejerce sobre las personas y que permite incentivarlas para que trabajen en forma entusiasta por un objetivo común. Quien ejerce el liderazgo se conoce como líder. Mintzberg, H. (2007)

Modelo: El término modelo proviene del concepto italiano de *modello*. La palabra puede utilizarse en distintos ámbitos y con diversos significados. Aplicado al campo de las ciencias sociales. Bateman, S. (2009)

Modelo de gestión: Buscan integrar a la empresa a través de la integración, pueden aplicarse a cualquier tipo de ente económico y se implementan para generar cambios. Pacheco, J. Castañeda, W. Caicedo, C. (2010)

4. METODOLOGÍA

Para realizar la investigación se acudió a fuentes secundarios de investigación, tales como investigación bibliográfica de Planes de Desarrollo, revistas turísticas, periódicos locales y nacionales, internet, etc. entre las cuales destacan: Plan de Plan de Desarrollo Provincial de Chimborazo 2014 – 2017; Plan de Desarrollo Cantonal de Penipe 2014 – 2017; Plan de Desarrollo Parroquial de Pungal de Puela 2014 – 2017, Revistas guías turísticas y reportajes del Ministerio de Turismo; Censos del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos; Internet.

También se obtuvo información de fuentes primarias a través de entrevistas a las autoridades de la parroquia Pungal de Puela, los funcionarios del Complejo Turístico Tambo Capil y a los turistas que acuden a este escenario.

La investigación es de tipo descriptivo pues permitió explicar las características del fenómeno investigado respecto de la actitud que tengan las personas sobre el desarrollo de las propuestas planteadas en el modelo de gestión a implementarse.

4.1. TIPO DE ESTUDIO

Paredes W. (2011) señala que la investigación por el nivel de estudio puede ser de tipo:

Exploratorio, cuando el objetivo es examinar un tema poco estudiado. El estudio exploratorio nos familiariza con fenómenos relativamente desconocidos y son la base de exploraciones más rigurosas, se caracterizan por ser más flexibles en su metodología en comparación con los estudios descriptivos o explicativos.

En el caso del presente estudio, éste es de tipo **descriptivo**, por cuanto se trabajó sobre realidades de hecho a fin de presentar una interpretación correcta de las condiciones en las cuales se desarrollan las actividades de atención del Complejo Turístico Tambo Capil, para a partir de ello plantear un modelo de gestión que sirva como herramienta administrativa para corregir y mejorar las actuales condiciones del mismo.

4.1.1. Estudio Correlacional

Analizadas las variables independiente y dependiente consideradas en el presente trabajo de investigación se puede determinar que existe una correlación positiva, toda vez que al desarrollarse e implementarse el Modelo de Gestión (Variable Independiente), se permite el impulso del Turismo Rural (Variable Dependiente) en la Parroquia Pungal de Puela, por lo que es importante aplicar adecuadamente el Modelo de Gestión por parte de los actores involucrados.

4.1.2. Población y muestra

Para determinar la muestra se consideró la cantidad semanal de turistas que acuden al Complejo Turístico Tambo Capil, el cual según datos proporcionados por la administración asciende a un promedio de 85 personas por semana, entre adultos y niños, multiplicado este número por 4 semanas y por 12 meses, se tiene un total de 4080 visitantes al año. Para la investigación se consideró pertinente encuestar a los visitantes por cuatro semanas seguidas, de una muestra total de 364 encuestas, lo que permitió tener información pertinente sobre su percepción de la calidad del servicio y sus expectativas respecto de posibles mejoras.

Tabla 5. Cálculo de la muestra – Visitantes

POBLACIÓN	MENSUAL	ANUAL
Visitantes al Complejo	340	4,080
Muestra	364	

Fuente: Registro Anual de visitantes Complejo Tambo Capil
Elaboración: Autor

Para el cálculo de la muestra que permitió aplicar la encuesta a los visitantes del Complejo Turístico Tambo Capil se consideró la fórmula propuesta por Paredes W. (2011), misma que se detalla a continuación, considerando para el efecto el universo total de visitantes anuales:

$$n = \frac{N}{e^2(N-1) + 1}.$$

Dónde:

n = Tamaño de la muestra
N = Tamaño de la población
e = error máximo admisible
N - 1 = Corrección paramétrica.

Con lo que se obtuvieron los siguientes datos:

Remplazando los datos en la formula, se obtuvo:

n = X
N = 4 080
e = 5%
M - 1 = 4 079

$$n = \frac{4\ 080}{(0,05)^2 * (4\ 079 - 1) + 1}$$

$$n = \frac{4\ 080}{(0,0025) * (4\ 079) + 1}$$

$$n = \frac{4\ 080}{(10,1975) + 1}$$

$$n = \frac{4\ 080}{11,1975}$$

n= 364 Encuestas

4.1.3. Instrumentos

Se realizaron entrevistas a las principales autoridades de la parroquia en un número total de 6 personas, Presidente, Secretario, Técnico y tres vocales de la Junta Parroquial de Pungal de Puela

4.2. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	CONCEPTO	CATEGORÍA	INDICADORES	INSTRUMENTOS
Independiente: Modelo de Gestión	Un modelo de gestión es un esquema o marco de referencia para la administración de una entidad. Los modelos de gestión pueden ser aplicados tanto en las empresas y negocios privados como en la administración pública. (Pérez, J. 2008)	Administración Gestión	Indicadores de eficiencia y eficacia en el desarrollo de los procesos administrativos	Entrevista
Dependiente: Impulso del Turismo Rural	El turismo rural es toda actividad turística que se desarrolla en zonas rurales, pequeñas localidades o espacios alejados del casco urbano; incorpora la cultura, formas organizativas y prácticas productivas rurales como componentes clave del producto.(Fundación CODESPA, 2011)	Satisfacción	Índices de calidad y seguridad del servicio	Encuesta

4.3. PROCEDIMIENTOS

Para levantar la información en campo se efectuó la entrevista a la autoridad de la zona de intervención: Presidente de la Comunidad Pungal de Puela.

Se efectuaron encuestas entre los empleados y los visitantes del Complejo Turístico Tambo Capill las cuales constan de 10 preguntas para cada grupo. Las encuestas a los visitantes se efectuaron durante cuatro semanas seguidas, cuyos resultados se resumen en tablas y gráficos para el análisis respectivo.

4.4. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS

4.4.1. Generalidades

Pungal de Puela forma parte de una de las parroquias más antiguas de la provincia de Chimborazo, según la Ley de División Territorial expedida por la Convención Nacional del 29 de Mayo de 1861, que crea las parroquias Llapo, Penipe y Puela en el cantón Guano, Limita al norte con la comunidad El Manzano, al Sur con el Río Puela y la comunidad de Palictahua, al este con la comunidad Calpi y al oeste con el Río Chambo.

Su suelo es bastante inclinado y ocupa la vertiente interna de la Cordillera Oriental de los Andes y la falda Sur del Volcán Tungurahua. Su clima va desde templado a frío y gelido o glacial. Posee ríos como: Puela, Las Flautas y Laurel; y lagunas naturales como Minsas y el Naranjal.

Ante la falta de fuentes de trabajo, tierras cultivables y sobre todo por el proceso eruptivo del Volcán Tungurahua, la mayoría de la población ha migrado de manera temporal o definitiva en búsqueda de nuevas oportunidades, lo que la ha convertido en una comunidad casi deshabitada.

5. RESULTADOS

5.1. ENTREVISTAS A AUTORIDADES

Presidente de la Junta Parroquial de Pungal de Puela

La Presidenta de la Junta Parroquial de Pungal de Puela manifiesta que la mayoría de los habitantes de la localidad han abandonado sus hogares para buscar nuevas fuentes de ingresos para sus familias, debido a la escases de trabajo en el campo y ante todo por las afectaciones de las erupciones del Volcán Tungurahua, pero existen moradores que confían en la recuperación del sector a través de nuevas alternativas de trabajo, siendo el impulso al turismo rural una de las posibilidades para alcanzar esos fines, pero que para ello requieren de la capacitación adecuada en cuanto a socialización de sus emprendimientos, atención a los clientes, seguridad y comercialización.

Considera necesario el apoyo del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Penipe para reactivar el Complejo Turístico Tambo Capil, implementando un nuevo modelo de gestión con la participación de los moradores de la comunidad y desarrollando emprendimientos paralelos para brindar a los visitantes alternativas de diversión en contacto directo con la naturaleza, los mismos que consistirían en recorridos por senderos naturales para disfrutar del paisaje, visitar la cascada de la novia y las lagunas naturales de Naranjal y Minsas y comida típica del lugar (fritada de cerdo, seco de pollo, pollo asado al carbón, tortillas de maíz cocinadas en piedra del volcán).

5.2. ENCUESTAS

Se efectuaron encuestas a los empleados y visitantes del Complejo Turístico Tambo Capil, cuyos resultados se exponen a continuación

5.2.1 Encuesta a Empleados

La presente encuesta se realiza con la finalidad de determinar el nivel de aceptación de los visitantes a los servicios que brinda el Complejo Turístico Tambo Capil, por lo que se solicita dar respuesta a las pregunta de manera sincera, garantizando la confiabilidad de sus respuestas.

Pregunta N° 1

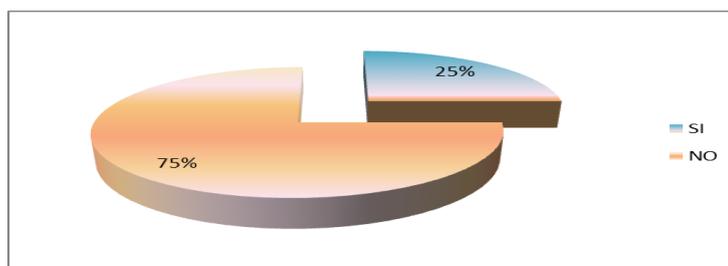
1. ¿Cuenta la administración del Complejo Tambo Capil con los conocimientos básicos sobre administración turística?

Tabla 6. Conocimientos básicos sobre administración turística

RESPUESTAS	VARIABLE RELATIVA	VARIABLE ABSOLUTA
SI	1	25%
NO	3	75%
TOTAL	4	100%

Fuente: Encuesta empleados Complejo Turístico Tambo Capil
Elaboración: Autor

Grafico 5. Conocimientos básicos sobre administración turística



Fuente: Tabla N° 6
Elaboración: Autor

Análisis: Los encuestados señalan que la administración del Complejo Tambo Capil no cuenta con conocimientos básicos de administración Turística.

Interpretación: La administración del Complejo Tambo Capil no está capacitada técnicamente para administrar la empresa, lo que puede generar malos resultados económicos y el rechazo de los usuarios al servicio prestado.

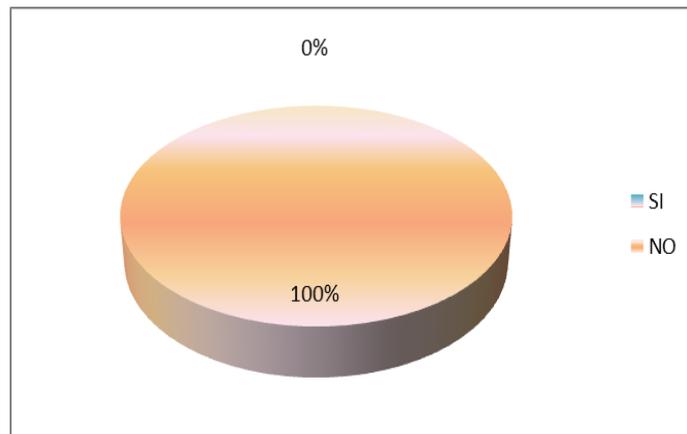
2. ¿Se ha elaborado un manual de procesos para delinear la manera de ejecutar cada una de las actividades de administración del Complejo?

Tabla 7. Manual de procesos

RESPUESTAS	VARIABLE RELATIVA	VARIABLE ABSOLUTA
SI	0	0%
NO	4	100%
TOTAL	4	100%

Fuente: Encuesta empleados Complejo Turístico Tambo Capil
Elaboración: Autor

Grafico 6. Manual de procesos



Fuente: Tabla N° 7
Elaboración: Autor

Análisis: La población encuestada manifiesta que no se ha elaborado un manual de procesos para delinear la manera de ejecutar cada una de las actividades de administración del Complejo Tambo Capil.

Interpretación: El Complejo Turístico Tambo Capil no cuenta con un manual de procesos que le permita ser administrado técnicamente para asegurar la consecución de los objetivos planteados y asegurar su posicionamiento en el mercado turístico local, nacional e internacional.

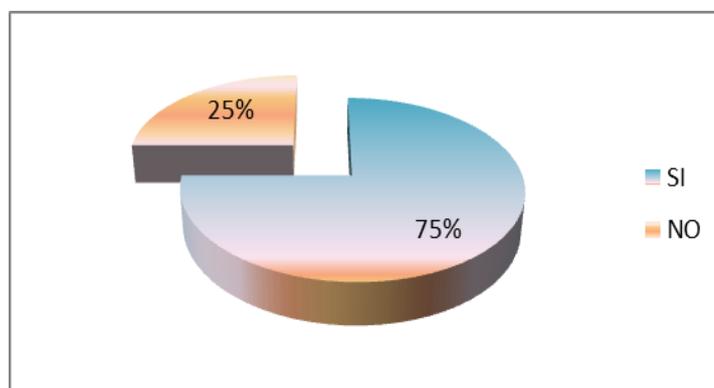
3. ¿Se planifican las actividades anuales del complejo?

Tabla 8. Planificación de actividades anuales

RESPUESTAS	VARIABLE RELATIVA	VARIABLE ABSOLUTA
SI	3	75%
NO	1	25%
TOTAL	4	100%

Fuente: Encuesta empleados Complejo Turístico Tambo Capil
Elaboración: Autor

Gráfico 7. Planificación de actividades anuales



Fuente: Tabla N° 8
Elaboración: Autor

Análisis: Las personas consultadas señalan que si se planifican las actividades anuales del complejo, no obstante añaden que no se lo hace técnicamente.

Interpretación: De acuerdo a la mayoría del personal que labora en el Complejo Turístico Tambo Capil, la administración planifica anualmente las actividades anuales, conforme lo exige el Ministerio de Economía a fin de contar con presupuesto para financiar sus gastos e inversiones; no obstante esto no es un indicador de que se cumpla adecuadamente con los pasos del proceso administrativo que exige planificar, organizar, dirigir y controlar los procesos a fin de asegurar el desarrollo institucional.

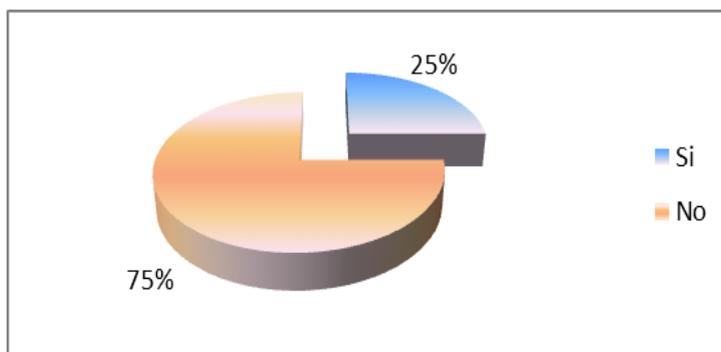
4. ¿Existen facilidades para el acceso de visitantes a las instalaciones del complejo?

Tabla 9. Facilidades para el acceso de visitantes

RESPUESTAS	VARIABLE RELATIVA	VARIABLE ABSOLUTA
Si	1	25%
No	3	75%
TOTAL	4	100%

Fuente: Encuesta empleados Complejo Turístico Tambo Capil
Elaboración: Autor

Grafico 8. Facilidades para el acceso de visitantes



Fuente: Tabla N° 9
Elaboración: Autor

Análisis: El personal encuestado considera que si existen facilidades para el acceso de visitantes a las instalaciones del complejo.

Interpretación: El acceso de visitantes al Complejo Turístico Tambo Capil no brinda las facilidades que requieren los visitantes para poder llegar fácilmente con seguridad y oportunidad, toda vez que las vías son de segundo y tercer orden, sin señalética y un adecuado mantenimiento, lo que demuestra la limitada capacidad de gestión de la administración para obtener el apoyo de las entidades responsables de mejorar la calidad de las vías en el sector rural del cantón Penipe.

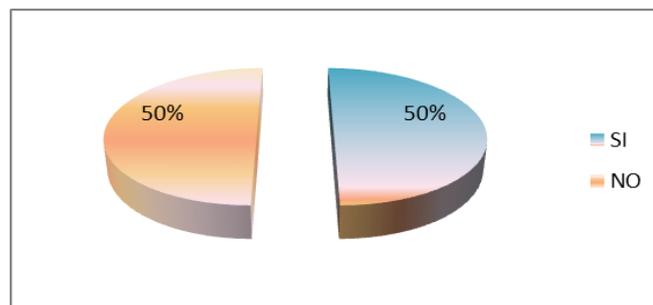
5. ¿El personal que labora diariamente en el Complejo está técnicamente capacitado para brindar servicios de calidad y calidez a los turistas?

Tabla 10. Capacitación del personal

RESPUESTAS	VARIABLE RELATIVA	VARIABLE ABSOLUTA
SI	2	50%
NO	2	50%
TOTAL	4	100%

Fuente: Encuesta empleados Complejo Turístico Tambo Capil
Elaboración: Autor

Grafico 9. Capacitación del personal



Fuente: Tabla N° 10
Elaboración: Autor

Análisis: Como respuesta a la pregunta de si el personal que labora diariamente en el Complejo está técnicamente capacitado para brindar servicios de calidad y calidez a los turistas, existe división de criterios sobre este tema.

Interpretación: La falta de capacitación al personal que labora en el Complejo Turístico Tambo Capil provoca un deficiente servicio, cuyo resultado es el rechazo de los clientes y la escasa concurrencia de público, lo que a la vez afecta a la capacidad de autofinanciamiento que demanda el Complejo para poder solventar sus gastos de operación e inversión en nuevas actividades de entretenimiento, lo que lo posicionaría en el mercado turístico.

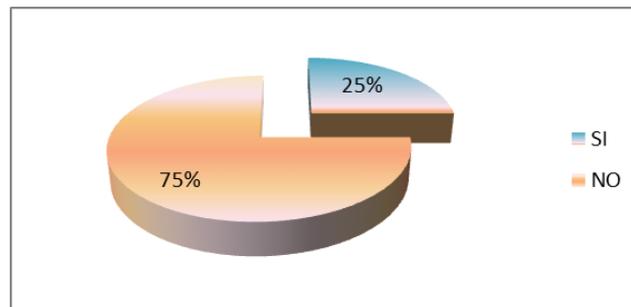
6. ¿La comunidad participa de las actividades de atención a los visitantes ofertando alternativas de diversión?

Tabla 11. Participación de la comunidad

RESPUESTAS	VARIABLE RELATIVA	VARIABLE ABSOLUTA
SI	1	25%
NO	3	75%
TOTAL	4	100%

Fuente: Encuesta empleados Complejo Turístico Tambo Capil
Elaboración: Autor

Grafico 10. Participación de la comunidad



Fuente: Tabla N° 11
Elaboración: Autor

Análisis: No existe la participación de la comunidad en las actividades de atención a los visitantes para ofertar alternativas de diversión.

Interpretación: Una administración de puertas cerradas limita la participación de los grupos de interés externos, como es la comunidad de Pungal de Puela, lo que afecta a la calidad del servicio al cliente, toda vez que la población no se ha empoderado de los beneficios que su funcionamiento eficiente puede aportar a su calidad de vida.

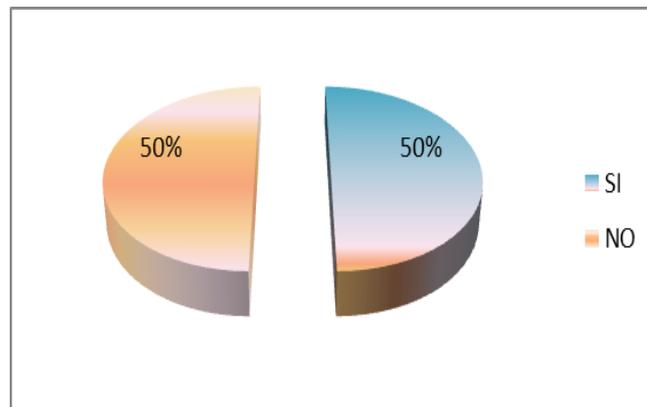
7. ¿Podrían impulsarse nuevas actividades turísticas con la participación comunitaria?

Tabla 12. Impulso a nuevas actividades turísticas

RESPUESTAS	VARIABLE RELATIVA	VARIABLE ABSOLUTA
SI	2	50%
NO	2	50%
TOTAL	4	100%

Fuente: Encuesta empleados Complejo Turístico Tambo Capil
Elaboración: Autor

Grafico 11. Impulso a nuevas actividades turísticas



Fuente: Tabla N° 12
Elaboración: Autor

Análisis: Se percibe división de criterios respecto al impulso de nuevas actividades turísticas con la participación comunitaria.

Interpretación: Un proyecto turístico rural requiere de la participación directa de la comunidad para poder alcanzar sus objetivos de desarrollo, puesto que de esa manera se pueden establecer nuevas estrategias de distracción para los visitantes, aprovechando las bondades naturales del sector, generando a la vez nuevas fuentes de ingreso económico para la población que participaría directamente en la ejecución de dichas estrategias.

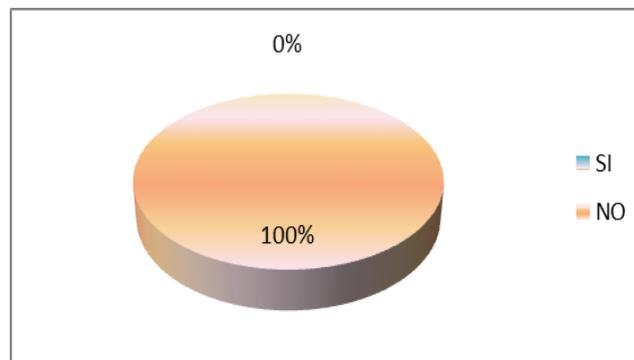
8. ¿El Complejo Turístico Tambo Capil cuenta con un modelo de gestión?

Tabla 13. Modelo de gestión

RESPUESTAS	VARIABLE RELATIVA	VARIABLE ABSOLUTA
SI	0	0%
NO	4	100%
TOTAL	4	100%

Fuente: Encuesta empleados Complejo Turístico Tambo Capil
Elaboración: Autor

Grafico 12. Modelo de gestión



Fuente: Tabla N° 13
Elaboración: Autor

Análisis: El Complejo Turístico no cuenta con un modelo de gestión.

Interpretación: La administración de cualquier empresa que desea alcanzar resultados positivos debe contar con un modelo de gestión que se constituya en la guía a seguir para asegurar la consecución de sus metas, caso contrario está condenada al fracaso en el corto plazo, afectando con ello a los inversionistas y a los clientes que confiaron en que la empresa podría ser una alternativa a sus requerimientos individuales, Por lo que se hace necesario implementar de manera urgente un modelo de gestión para el Complejo Turístico Tambo Capil.

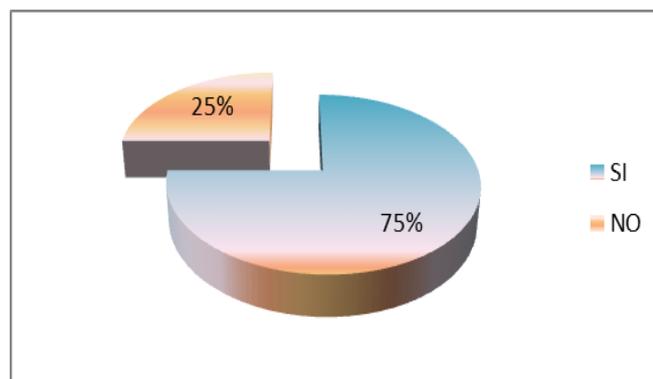
9. ¿Considera necesario contar con un modelo de gestión como herramienta técnica para impulsar el turismo?.

Tabla 14. Modelo de gestión como herramienta técnica

RESPUESTAS	VARIABLE RELATIVA	VARIABLE ABSOLUTA
SI	3	75%
NO	1	25%
TOTAL	4	100%

Fuente: Encuesta empleados Complejo Turístico Tambo Capil
Elaboración: Autor

Grafico 13. Modelo de gestión como herramienta técnica



Fuente: Tabla N° 14
Elaboración: Autor

Análisis: Es necesario contar con un modelo de gestión para el complejo turístico Tambo Capil a fin de poder impulsar el turismo en la zona.

Interpretación: A fin de garantizar la sostenibilidad del proyecto en el tiempo, se hace necesario que este cuente con un modelo de Gestión que le permita establecer su misión, visión, valores y principios que lo convierta en un referente turístico en la zona de influencia y proyectarse a nivel local, nacional e internacional mostrando las oportunidades de realizar turismo rural.

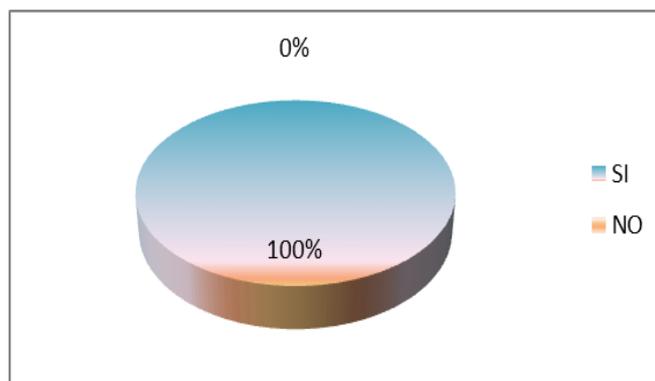
10. Brindaría el apoyo necesario para diseñar e implementar un modelo de gestión para el Complejo Turístico Tambo Capil?.

Tabla 15. Diseño e implementación de un modelo de gestión

RESPUESTAS	VARIABLE RELATIVA	VARIABLE ABSOLUTA
SI	4	100%
NO	0	0%
TOTAL	4	100%

Fuente: Encuesta empleados Complejo Turístico Tambo Capil
Elaboración: Autor

Grafico 14. Modelo de gestión como herramienta técnica



Fuente: Tabla N° 15
Elaboración: Autor

Análisis: El personal que labora en el Complejo Turístico Tambo Capil esta dispuesto a brindar el apoyo necesario para diseñar e implementar un nuevo modelo de gestión.

Interpretación: El contar con el respaldo total de los colaboradores de la empresa facilitaría diseñar e implementar un modelo de gestión, asegurando el rápido empoderamiento de los objetivos y metas propuestos en común acuerdo con todos los miembros de la entidad y a la vez la satisfacción y respaldo de los visitantes por la calidad del nuevo servicio que recibirían durante su estancia en sus instalaciones.

5.2.2. Encuestas a visitantes

La presente encuesta se realiza con la finalidad de determinar el nivel de aceptación de los visitantes a los servicios que brinda el Complejo Turístico Tambo Capil, por lo que se solicita dar respuesta a las pregunta de manera sincera, garantizado la confiabilidad de sus respuestas.

Pregunta N° 1

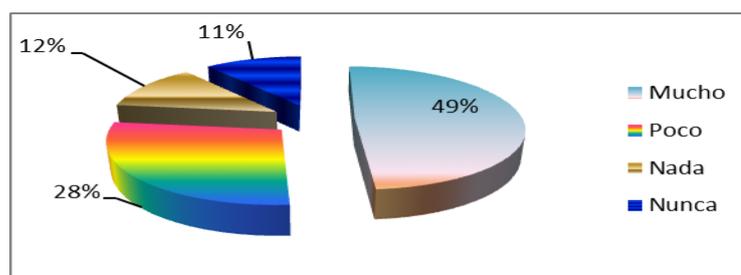
1. ¿Gusta usted del turismo rural?

Tabla 16. Gusta del turismo rural

RESPUESTAS	VARIABLE RELATIVA	VARIABLE ABSOLUTA
Mucho	178	49%
Poco	102	28%
Nada	44	12%
Nunca	40	11%
TOTAL	364	100%

Fuente: Encuesta Turistas Complejo Turístico Tambo Capil
Elaboración: Autor

Grafico 15. Gusta del turismo rural



Fuente: Tabla N° 16
Elaboración: Autor

Análisis: Los visitantes al Complejo Turístico Tambo Capil gustan mucho del turismo rural.

Interpretación: Existe un alto porcentaje de visitantes que gusta del turismo rural, lo que es una oportunidad a ser aprovechada para proyectar de mejor manera las bondades naturales de la región.

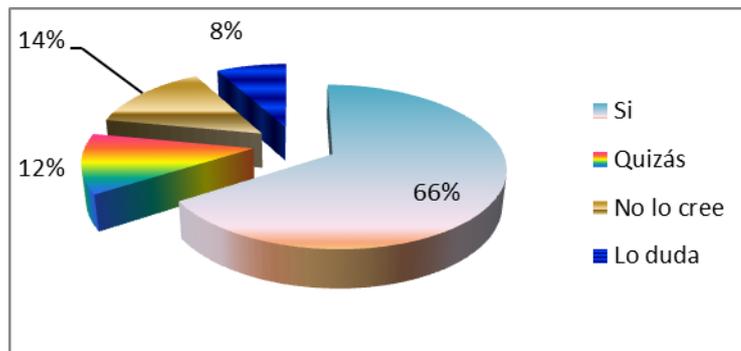
2. **¿Considera usted que el desarrollo del turismo rural promueve el desarrollo de la comunidad a través de la generación de empleo e ingresos económicos complementarios?**

Tabla 17. Turismo rural promueve desarrollo de la comunidad

RESPUESTAS	VARIABLE RELATIVA	VARIABLE ABSOLUTA
Si	240	66%
Quizás	44	12%
No lo cree	51	14%
Lo duda	29	8%
TOTAL	364	100%

Fuente: Encuesta Turistas Complejo Turístico Tambo Capil
Elaboración: Autor

Grafico 16. Turismo rural promueve desarrollo de la comunidad



Fuente: Tabla N° 17
Elaboración: Autor

Análisis: La población encuestada considera que el desarrollo del turismo rural promueve el desarrollo de la comunidad a través de la generación de empleo e ingresos económicos complementarios.

Interpretación: Interpretando los resultados de la pregunta N° 2, se puede establecer que si es posible mejorar la calidad de vida de la población a través de proyectos de turismo rural, por lo que es necesario apoyar estas iniciativas locales.

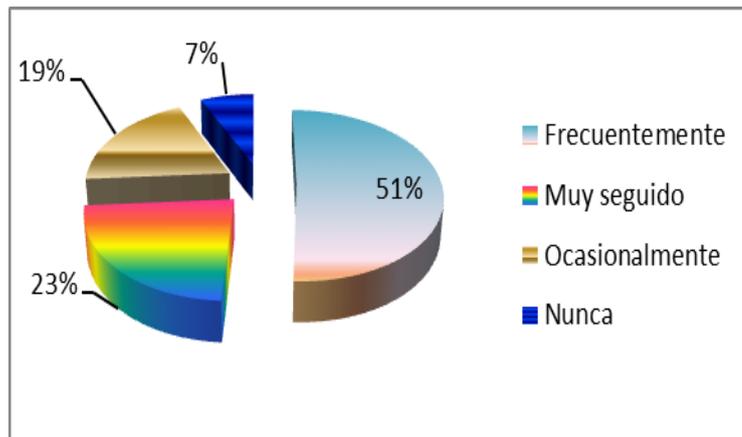
3. ¿Con que frecuencia realiza usted turismo rural?

Tabla 18. Frecuencia con que realiza turismo rural

RESPUESTAS	VARIABLE RELATIVA	VARIABLE ABSOLUTA
Frecuentemente	185	51%
Muy seguido	84	23%
Ocasionalmente	70	19%
Nunca	25	7%
TOTAL	364	100%

Fuente: Encuesta Turistas Complejo Turístico Tambo Capil
Elaboración: Autor

Grafico 17. Frecuencia con que realiza turismo rural



Fuente: Tabla N° 18
Elaboración: Autor

Análisis: Los visitantes encuestados indican que practican turismo rural frecuentemente.

Interpretación: Luego de interpretar los resultados de la pregunta N° 3, se puede establecer que existe un gran interés en los turistas por practicar turismo rural, ya que les permite el contacto directo con la naturaleza, alejándolos de la cotidianidad de la vida urbana y el estrés que esta genera en su salud,

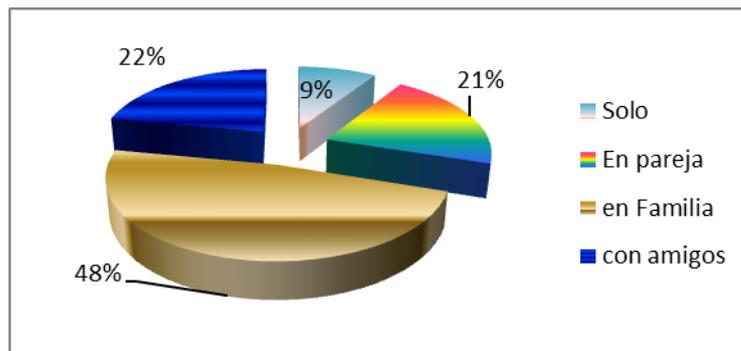
4. ¿Cuándo usted realiza turismo rural lo hace solo, en pareja, en familia, con amigos?

Tabla 19. Realiza turismo rural acompañado

RESPUESTAS	VARIABLE RELATIVA	VARIABLE ABSOLUTA
Solo	33	9%
En pareja	76	21%
en Familia	174	48%
con amigos	80	22%
TOTAL	363	100%

Fuente: Encuesta Turistas Complejo Turístico Tambo Capil
Elaboración: Autor

Grafico 18. Realiza turismo rural acompañado



Fuente: Tabla N° 19
Elaboración: Autor

Análisis: La gran mayoría de visitantes hace turismo rural en familia o con amigos.

Interpretación: Siendo el turismo rural una actividad al aire libre, que permite a los visitantes tener contacto directo con la naturaleza, esta actividad la comparten en su mayoría en grupos familiares o de amigos, lo que incrementa la posibilidad de sostenibilidad de cualquier proyecto que se ejecute en este campo.

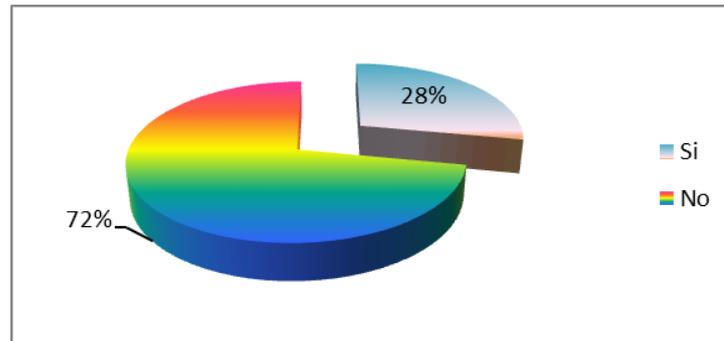
5. ¿Conoce los diferentes atractivos turísticos naturales de Pungal de Puela?

Tabla 20. Conoce atractivos turísticos de Pungal de Puela

RESPUESTAS	VARIABLE RELATIVA	VARIABLE ABSOLUTA
Si	102	28%
No	262	72%
TOTAL	364	100%

Fuente: Encuesta Turistas Complejo Turístico Tambo Capil
Elaboración: Autor

Grafico 19. Conoce atractivos turísticos de Pungal de Puela



Fuente: Tabla N° 20
Elaboración: Autor

Análisis: La gran mayoría de visitantes desconoce los atractivos turísticos naturales de Pungal de Puela.

Interpretación: Existe un desconocimiento general de los atractivos turísticos naturales de Pungal de Puela, debido a la poca preocupación de las autoridades locales para promocionar a nivel local y nacional los mismos, lo que influye en la baja concurrencia de visitantes, a pesar del interés que estos tienen por practicar turismo rural y de aventura, dado el creciente interés de la población urbana por tener contacto directo con la belleza de la flora, fauna y los paisajes de la región andina del Ecuador, lo que permitirá emprender actividades relacionadas.

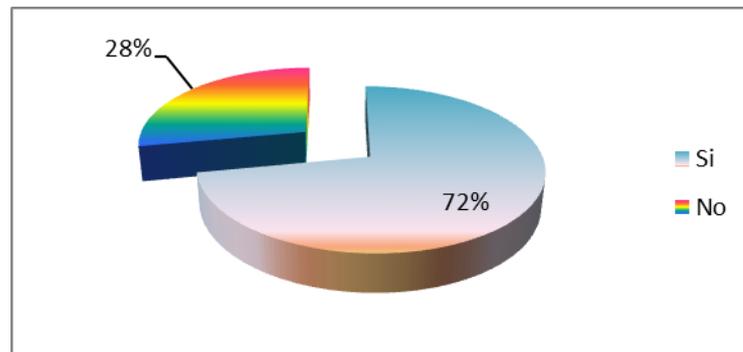
6. ¿Si se ampliara la oferta con la participación de la comunidad, accedería a las mismas bajo la guía y asesoría de la comunidad?

Tabla 21. Ampliación de oferta turística

RESPUESTAS	VARIABLE RELATIVA	VARIABLE ABSOLUTA
Si	262	72%
No	102	28%
TOTAL	364	100%

Fuente: Encuesta Turistas Complejo Turístico Tambo Capil
Elaboración: Autor

Grafico 20. Ampliación de oferta turística



Fuente: Tabla N° 21
Elaboración: Autor

Análisis: Si se ampliara la oferta en el Complejo Turístico Tambo Capil los turistas accederían a la misma bajo la guía y asesoría de la comunidad.

Interpretación: La demanda por alternativas de sano esparcimiento y el contacto directo con la naturaleza es una oportunidad que debe ser aprovechada por la administración del Complejo Turístico Tambo Capil para implementar nuevas estrategias de servicio, permitiendo a la vez la participación de la población con emprendimientos paralelos que permitan mejorar su calidad de vida.

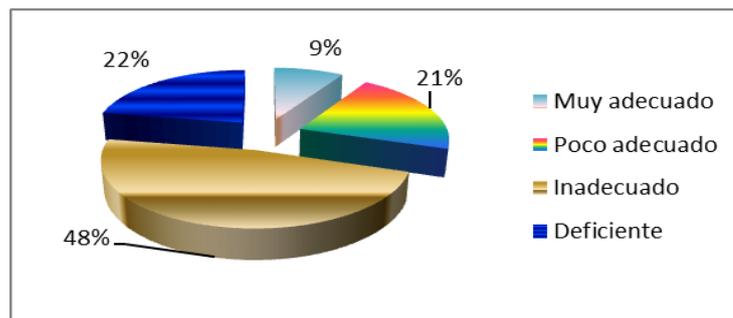
7. ¿Considera adecuado el servicio que actualmente recibe por parte del personal que labora en el Complejo Turístico Tambo Capil?

Tabla 22. Servicio adecuado

RESPUESTAS	VARIABLE RELATIVA	VARIABLE ABSOLUTA
Muy adecuado	33	9%
Poco adecuado	76	21%
Inadecuado	175	48%
Deficiente	80	22%
TOTAL	364	100%

Fuente: Encuesta Turistas Complejo Turístico Tambo Capil
Elaboración: Autor

Grafico 21. Servicio adecuado



Fuente: Tabla N° 22
Elaboración: Autor

Análisis: la gran mayoría de visitantes del Complejo Turístico Tambo Capil considera que el actual servicio que recibe no es adecuado.

Interpretación: Al existir un alto índice de inconformidad con la calidad del servicio que recibe en el Complejo Turístico Tambo Capil, se hace necesario emprender acciones tendientes a mejorar esta situación, mediante la definición de un modelo de gestión eficiente y eficaz, que garantice la calidad del servicio.

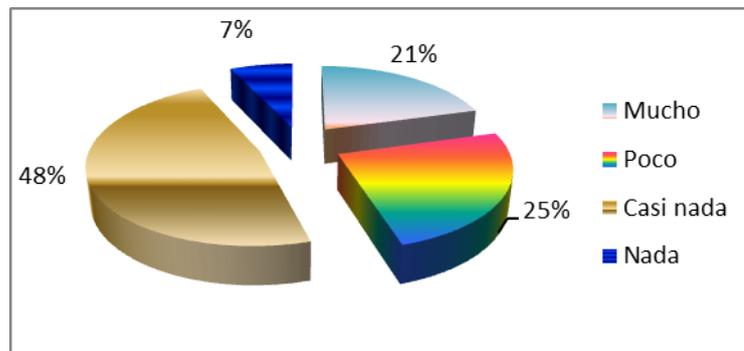
8. ¿El personal que actualmente brinda sus servicios turísticos en la parroquia Pungal de Puela garantiza su satisfacción en cuanto a la calidad del servicio y necesidades de diversión familiar?

Tabla 23. Personal garantiza satisfacción

RESPUESTAS	VARIABLE RELATIVA	VARIABLE ABSOLUTA
Mucho	76	21%
Poco	91	25%
Casi nada	175	48%
Nada	26	7%
TOTAL	368	100%

Fuente: Encuesta Turistas Complejo Turístico Tambo Capil
Elaboración: Autor

Grafico 22. Personal garantiza satisfacción



Fuente: Tabla N° 23
Elaboración: Autor

Análisis: Los visitantes indican que el personal no garantiza la calidad del servicio que ofertan.

Interpretación: Es necesario implementar estrategias de gestión que permitan elevar la calidad del servicio, mediante la asignación correcta de funciones y la capacitación técnica al personal en cuanto a atención al cliente.

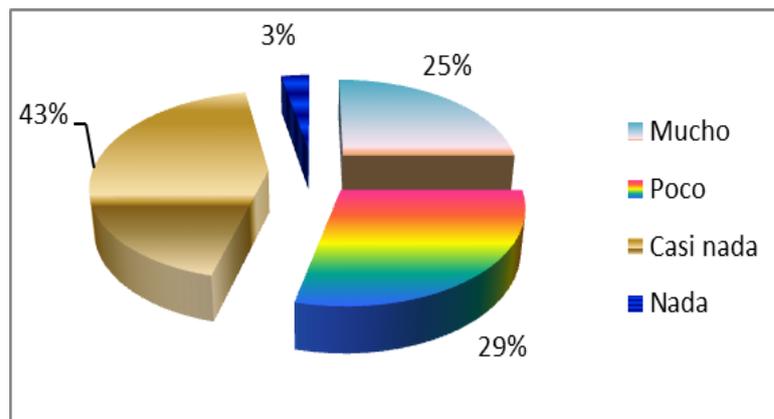
9. ¿El actual modelo de gestión garantiza la funcionalidad de los servicios que usted recibe?

Tabla 24. Funcionalidad de los servicios

RESPUESTAS	VARIABLE RELATIVA	VARIABLE ABSOLUTA
Mucho	91	25%
Poco	105	29%
Casi nada	157	43%
Nada	11	3%
TOTAL	364	100%

Fuente: Encuesta Turistas Complejo Turístico Tambo Capil
Elaboración: Autor

Grafico 23. Funcionalidad de los servicios



Fuente: Tabla N° 24
Elaboración: Autor

Análisis: Analizadas las respuestas a la pregunta N° 9 se determina que los visitantes considera que el actual modelo de gestión no garantiza la funcionalidad de los servicios que recibe.

Interpretación: No hay un nivel de satisfacción adecuado entre los visitantes de la Parroquia Pungal de Puela, por lo que es necesario emprender en la implementación de estrategias que permitan mejorar los actuales resultados.

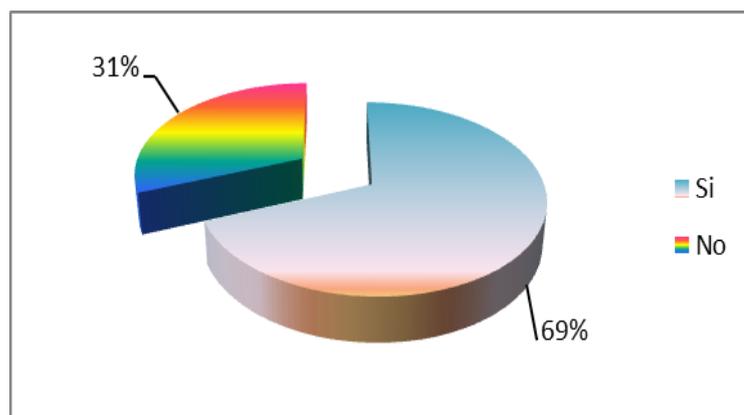
10. ¿Podría mejorarse la calidad del servicio e impulsar el desarrollo del turismo rural mediante el diseño de un modelo de gestión acorde a las características de la parroquia y sus habitantes?

Tabla 25. Mejor calidad del servicio

RESPUESTAS	VARIABLE RELATIVA	VARIABLE ABSOLUTA
Si	251	69%
No	113	31%
TOTAL	364	100%

Fuente: Encuesta Turistas Complejo Turístico Tambo Capil
Elaboración: Autor

Grafico 24. Mejor calidad del servicio



Fuente: Tabla N° 25
Elaboración: Autor

Análisis: Las personas que visitan el Complejo Turístico Tambo Capil consideran que si se podría mejorar la calidad del servicio e impulsar el desarrollo del turismo rural mediante el diseño de un nuevo modelo de gestión.

Interpretación: Del análisis de las respuestas a la pregunta N° 10, se puede establecer que los visitantes en su mayoría demandan un giro en el actual modelo de gestión del turismo en la parroquia Pungal de Puela.

6. DISCUSIÓN

El ritmo de vida que actualmente tiene la población que habita en zonas urbanas de las grandes ciudades genera una serie de problemas para su estado emocional y de salud, lo cual se refleja en los altos índices de enfermedades y muertes producto del estrés, infartos, derrames cerebrales y enfermedades catastróficas, por lo que los habitantes de estas regiones replantean sus costumbres y hábitos de vida, para buscar alternativas de sano esparcimiento que les permita reducir los problemas que agobian su estado de salud.

Una de estas alternativas y quizás una de las más económicas y satisfactorias por sus resultados positivos es el turismo comunitario rural, pues permite a la población de las urbes acceder a actividades de esparcimiento y meditación en entornos naturales libres de contaminación ambiental, además de entrar en contacto con las raíces naturales del hombre en familia o en grupos de amigos.

Este tipo de actividades turísticas además es una fuente de emprendimientos productivos para la escuálida economía de la población rural que no tiene acceso a empleos fijos o que se ve afectada por los fenómenos naturales que afectan sus cultivos o cría de animales, permitiendo que las personas de las ciudades conozcan su cultura, tradiciones, artesanías y gastronomía.

La parroquia Pungal de Puela, perteneciente al cantón Penipe; es una de las parroquias más antiguas de la provincia de Chimborazo, sin embargo presenta altos índice de pobreza por la escasa oportunidad que tienen sus habitantes para impulsar alternativas de desarrollo económico, distintas a las tradicionales, lo que motivó al Gobierno Cantonal de Penipe a la construcción del Complejo Turístico Tambo Capil, ubicado en un sitio estratégico de la Comunidad Pungal, el cual brinda a los visitantes, la oportunidad de disfrutar de la naturaleza, de sus aguas termales y medicinales y a la vez degustar la gastronomía de la zona, pero

requiere de un giro total en su modelo de administración para brindar todas las facilidades y seguridades a los visitantes que cada día incrementan su demanda por estos sitios de esparcimiento, siendo responsabilidad de sus actuales administradores el impulsar este tipo de iniciativas, optimizando la oportunidad que brinda el Complejo e integrar a la población para incrementar la oferta de servicios turísticos alternativos, considerando además que el Gobierno Nacional a través del Ministerio de Turismo está apoyando estas iniciativas.

Para ello se anota se destaca que la parroquia Puela cuenta con diversos atractivos naturales que facilitan la práctica del turismo comunitario rural, a fin de que los visitantes puedan conocer y disfrutar de sus paisajes y atractivos naturales, con sus características especiales, conforme se determina en el inventario turístico que consta en el Plan de Ordenamiento y Desarrollo Territorial de la parroquia Puela

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.1. CONCLUSIONES

- ❖ La parroquia Pungal de Puela goza de diversos atractivos naturales que atraen la atención de los habitantes de las grandes ciudades que buscan desarrollar actividades turísticas en contacto directo con la naturaleza, pero no son eficientemente aprovechados para impulsar el turismo hacia esos sectores.
- ❖ En la Parroquia Pungal de Puela existe experiencia en trabajo asociativo que permitiría implementar cambios en el modelo de gestión del turismo, según lo sugiere el Modelo de Gestión de la Fundación CODESPA, por lo que es conveniente aprovechar la misma para generar cambios.
- ❖ Es importante considerar la predisposición de entidades públicas y privadas para emprender proyectos de turismo rural con los habitantes de la parroquia y ofertar nuevos servicios a los visitantes.
- ❖ La carencia de un modelo de gestión basado en la calidad del servicio limita la capacidad de respuesta de la administración y los empleados para proyectar una mejor imagen institucional que garantice la satisfacción de los clientes.

7.2. RECOMENDACIONES

- ❖ Es necesario emprender campañas de difusión de las diferentes opciones para desarrollar turismo comunitario rural con el apoyo de organismos públicos y privados a fin de que el turista tenga conocimiento y opte por acudir hacia estos sectores.
- ❖ En coordinación entre la administración del Complejo Tambo Capil y las autoridades de la parroquia se deben formalizar todas las operaciones relacionadas con la actividad turística, definiendo roles y funciones, así como también mecanismos e instrumentos de trabajo específicos para garantizar la calidad del servicio a los turistas.
- ❖ Las autoridades de la parroquia deberán apoyar y gestionar ante organismos públicos o privados el apoyo necesario para promover el desarrollo de emprendimientos comunitarios vinculados con la actividad turística en el sector.
- ❖ Se deben dictar talleres de capacitación en gestión de turismo comunitario, atención al cliente y emprendimientos a las autoridades de la Junta Parroquial, al personal del Complejo Turístico Tambo Capil y a los miembros de la comunidad a fin de garantizar con ello el grado de satisfacción, que conlleve a proyectar una mejor imagen de los servicios que se oferten.
- ❖ Se requiere establecer una estructura organizativa considerando en ella a la administración del Complejo Turístico Tambo Capil para facilitar la gestión turística comunitaria rural con calidad y pertinencia.
- ❖ A través del impulso de emprendimientos locales liderados por la comunidad se deberá integrar y capacitar a los habitantes de la parroquia en el manejo del y difusión de su cultura, artesanías y gastronomía.

PROPUESTA

8. PROPUESTA

8.1. MODELO DE GESTIÓN DEL COMPLEJO TURÍSTICO TAMBO CAPIL, CANTÓN PENIPE, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PARA IMPULSAR EL DESARROLLO DEL TURISMO RURAL.

8.2. INTRODUCCIÓN

Las sociedades modernas requieren de la organización de sus miembros a fin de alcanzar el bienestar social, mejorar la calidad de los servicios y participar en las gestiones para lograr sus objetivos.

La organización es el punto de partida para integrar otros ejes tales como: cultura, ambiente y economía, los que permiten complementar el desarrollo del tejido de estructuras organizativas que impulsen emprendimientos de turismo comunitario rural y aprovechar las oportunidades que el mismo brinda.

Una comunidad debidamente organizada, cuyos miembros se vinculan voluntaria y espontáneamente puede alcanzar metas y progresar de acuerdo con sus aspiraciones. El trabajo organizado de todos sus componentes es primordial aunque existan diferentes ideas y opiniones, el objetivo debe ser el mismo pues el resultado final depende del esfuerzo de cada uno de los integrantes de la colectividad. Una comunidad desorganizada o en la cual primen los objetivos particulares nunca podrá desarrollarse y alcanzar metas u obtener beneficios. Por ello es importante crear una conciencia de organización primordial para enfrentar los desafíos que impone el mundo globalizado que hoy vivimos.

La parroquia Pungal de Puela ubicada en el cantón Penipe, provincia de Chimborazo, goza de una ubicación estratégica en la geografía nacional, lo que la hace poseedora de múltiples atractivos naturales para impulsar actividades vinculadas con el turismo comunitario rural e impulsar la generación de emprendimientos locales con la participación de autoridades y habitantes del sector para con ello mejorar las condiciones de vida de toda la región.

En el sector existe el Complejo Turístico Tambo Capil, punto de referencia turística que permite dar a conocer aunque de manera limitada las oportunidades que el habitante de las zonas urbanas tiene para disfrutar de la naturaleza y desarrollar turismo comunitario con seguridad y a bajos costos.

Para lograr este propósito es necesario impulsar un MODELO DE GESTIÓN que busque potenciar la gestión turística en Pungal de Puela, mediante un conjunto de estrategias que consoliden las iniciativas comunitarias rurales existentes e impulsen el desarrollo de nuevos emprendimientos, aprovechando los recursos disponibles en el sector y a través de una eficiente promoción y calidad de los servicios que integren el paquete turístico.

El MODELO DE GESTIÓN además es una alternativa para la generación de ingresos complementarios a las actividades productivas diarias que desarrollan los habitantes de la parroquia, generando con ello oportunidades de empleo y mejoras en la calidad de vida de sus habitantes, mediante una organización debidamente estructurada para hacer frente a los desafíos que implica su implementación.

Socialmente, la propuesta del MODELO DE GESTIÓN, permitirá la integración de las autoridades locales y la participación de los habitantes de la comunidad con la administración del Complejo Turístico Tambo Capil para impulsar alternativas de turismo comunitario rural con el apoyo de guías de la localidad, la difusión de su cultura y la comercialización de artesanías y gastronomía local.

8.3. OBJETIVOS

8.3.1. General

Diseñar un MODELO DE GESTIÓN DEL COMPLEJO TURÍSTICO TAMBO CAPIL, CANTÓN PENIPE, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, para impulsar el desarrollo del turismo rural, mediante procesos ejecutados con eficiencia, efectividad y eficacia.

8.3.2. Específicos

- ❖ Determinar el marco teórico que permita establecer los lineamientos científicos requeridos para una adecuada investigación del turismo rural y sus alcances.
- ❖ Vincular a actores internos y externos relacionados con el desarrollo del turismo rural para generar vínculos de participación tendientes a garantizar la consecución de objetivos definidos conjuntamente.
- ❖ Establecer un MODELO DE GESTIÓN para el impulso del turismo Comunitario Rural en coordinación con las autoridades, la comunidad y la administración del Complejo Turístico Tambo Capil.

8.4. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO - TÉCNICA

Un MODELO DE GESTIÓN para una empresa turística, constituye la principal herramienta de ayuda para su eficiente administración, pues permite alinear los procesos administrativos con los objetivos institucionales para la consecución de las metas establecidas en la planificación corporativa.

Prieto, J. (2011) sostiene que “La gestión estratégica organizacional incorpora la técnica gerencial a los procesos administrativos y permite a la organización ser proactiva en la formulación de su futuro”

Bastardo, F. (2010) Define a la gestión como el conjunto de actividades que pueden repercutir en los resultados de la organización, para lo cual es necesario un proceso de control y administración que permita optimizar recursos, costos y esfuerzos con la integración de todos aquellos conceptos cuya gestión tienen aspectos y recursos comunes a fin de evitar duplicidades, optimizar recursos y simplificar al máximo la gestión de todos los sistemas.

Castro, A. (2013), manifiesta que organizar es la función administrativa que se encarga de agrupar las actividades para alcanzar objetivos. Esto involucra la actividad de un jefe. Para poder trabajar eficientemente es necesario agrupar las actividades y distribuir la autoridad.

En opinión del autor *“Es necesario conocer la realidad en la que se desenvuelve la organización y los recursos e insumos con que cuenta, para ello requiere estar siempre atento a las oportunidades del entorno a fin de alcanzar los mejores resultados con los recursos disponibles”*.

8.5. DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA

EL MODELO DE GESTIÓN DEL COMPLEJO TURÍSTICO TAMBO CAPIL, CANTÓN PENIPE, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, se basa en el MODELO DE GESTIÓN del turismo rural comunitario de CODESPA, el cual propone rescatar los valores de la cultura de las poblaciones adecuando dicho modelo a la implementación de acciones a la cosmovisión de las culturas y promueve alianzas públicas y privadas en distintos niveles locales, nacionales e internacionales. El modelo además plantea la inclusión en el flujo turístico antes que la creación del mismo y combina diferentes estrategias para trabajar sobre la oferta y la demanda.

El modelo busca desarrollar las capacidades de los actores para incrementar la calidad de los servicios y renovar la cultura local en beneficio de la mejora de la calidad de vida de la población, con la participación de todos los actores, buscando que asuman un espíritu de pertenencia con los objetivos planteados

8.6. DISEÑO ORGANIZACIONAL DEL MODELO DE GESTIÓN DEL COMPLEJO TURÍSTICO TAMBO CAPIL, CANTÓN PENIPE, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PARA IMPULSAR EL DESARROLLO DEL TURISMO RURAL.

El MODELO DE GESTIÓN está conformado por cuatro componentes, dos estrategias y un enfoque, los cuales se interrelacionan entre sí a fin de garantizar la efectividad de la propuesta.

De acuerdo con la propuesta de CODESPA, el MODELO DE GESTIÓN busca intervenir simultáneamente en la oferta y la demanda de los servicios a fin de fortalecer la sociedad empresarial de las familias y desarrollar el producto turístico, como también promover la comercialización y las alianzas estratégicas con sectores públicos y privados.

La propuesta se la desarrolla considerando los intereses, posibilidades y necesidades reales de los actores internos y externos respecto del turismo rural y la protección de los recursos, paralelo aportando además a la conservación del medio ambiente en toda la zona de influencia.

El MODELO DE GESTIÓN considera cuatro condiciones básicas en su etapa inicial, según se detalla a continuación:

Tabla 26. Condiciones Básicas del Modelo de Gestión

CONDICIÓN 1	CONDICIÓN 2	CONDICIÓN 3	CONDICIÓN 4
Comunidad con escasos recursos pero con potencial turístico	Comunidad con escaso flujo turístico	Comunidad con infraestructura turística (Complejo Tambo Capil, vías de acceso, servicios básicos)	Comunidad organizada para realizar actividades productivas

Fuente: Modelo de Gestión de CODESPA

Elaboración: Autor

La identificación de estas condiciones básicas permite establecer que es posible impulsar un nuevo MODELO DE GESTIÓN tendiente a desarrollar el turismo rural a través de la generación de nuevas oportunidades de crecimiento económico mediante emprendimientos complementarios a las actividades de producción tradicionales y en torno a las oportunidades que ofrece el funcionamiento del Complejo Turístico Tambo Capil.

8.6.1. Estrategias y componentes del Modelo de Gestión

A través del MODELO DE GESTIÓN se pretende desarrollar la capacidad de los actores internos para mejorar la calidad del servicio e impulsar la cultura local, fortaleciendo la organización empresarial de las familias como base para desarrollar el producto turístico a ofertar.

En cuanto a las estrategias a implementar, siguiendo el esquema del Modelo de Gestión de CODESA, se implementarán dos tipos de estrategias: desarrollo de capacidades y calidad de los servicios.

8.6.1.1. Desarrollo de Capacidades

Tabla 27. Desarrollo de capacidades

ENFOQUE	MODALIDAD
<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación en diferentes áreas temáticas relacionadas con la atención a los actores involucrados. • Capacitación a dirigentes, moradores y funcionarios responsables de la prestación de servicios, control de calidad, comercialización, representación política y negociación.} • Identificación de necesidades reales de capacitación en organizaciones sociales locales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación teórico práctica. • Sensibilización y comunicación • Intercambio de experiencias con instituciones y organizaciones similares. • Participación en ferias locales e internacionales. • Asistencia técnica de organismos vinculados con el desarrollo del turismo rural.

ENFOQUE	MODALIDAD
<ul style="list-style-type: none"> • Profesionalización de la actividad turística en la parroquia. • Participación y empoderamiento de la comunidad sobre el modelo de gestión. 	<ul style="list-style-type: none"> • Acompañamiento técnico profesional de funcionarios del Ministerio de Turismo para impulsar el diálogo y la negociación en mesas de concertación.

Fuente: Modelo de Gestión de CODESPA

Elaboración: Autor

8.6.1.2. Calidad de los Servicios

Tabla 28. Calidad de los servicios

ENFOQUE	TEMAS	HERRAMIENTAS
<ul style="list-style-type: none"> • Identificación de aspectos culturales de la localidad y su compatibilidad con los estándares de calidad establecidos. • Determinación de buenas prácticas para el turismo rural en relación con el medio ambiente y la sociedad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Autenticidad • Idea de bienestar • Estándares de calidad en el turismo rural. • Sensibilización a actores sobre ventajas del servicio de calidad. • Organización local para minimizar fallas. 	<p>Evaluación de los servicios</p> <p>Monitoreo de buenas prácticas</p> <p>Mercadeo y difusión del servicio mediante catálogos, mapas, folletos, videos, páginas web.</p> <p>Registro de turistas para dar seguimiento al mercado.</p> <p>Tarifarios y políticas de ventas</p> <p>Manual de buenas prácticas en la actividad turística.</p>
Elementos		
<p>Transversales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atención • Adecuada relación entre proveedores del servicio y el cliente • Estándares de calidad en el turismo rural <p>Específicos:</p> <p><u>Organización comunitaria</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Formalización de la comunidad • Implementación y manejo de actas • Reglamento interno 		

Elementos
<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones de evaluación. <p><u>Desarrollo del producto</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento del turista • Construcción y mejoramiento de infraestructura para operaciones. • Equipamiento • Señalización • Rescate del patrimonio cultural <p><u>Comercialización</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Recursos Humanos apropiados para la venta y operaciones • Conocimiento, familiarización y manejo del mercado <p><u>Alianzas estratégicas</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos con empresas privadas que garanticen la calidad operativa mediante: <ul style="list-style-type: none"> - Incremento de ventas - Mejora del producto - Contribución a la sostenibilidad - Visualización de la actividad turística como una actividad importante - Apoyo en la formalización y legalización. - Atención de los servicios de transporte Convenios de cooperación • Acuerdos con gobiernos locales <ul style="list-style-type: none"> - Emisión de leyes y ordenanzas - Creación de partidas presupuestarias para impulsar el turismo rural a través de oficinas comerciales y de información turística, mejoramiento de carreteras y señalética. • Acuerdos con entidades del sistema financiero para acceder a recursos económicos para financiar emprendimientos privados. • Identificación de recursos humanos con capacidad para generar emprendimientos.

Fuente: Modelo de Gestión de CODESPA

Elaboración: Autor

8.6.2. Componentes del Modelo de Gestión

Oferta. Se considera dos componentes centrales para desarrollar la oferta:

Organización comunitaria y desarrollo del producto.

8.6.2.1. Organización comunitaria

Objetivo

Contar con una estructura organizativa adecuada para la gestión de las actividades turísticas con calidad, a través de las siguientes acciones:

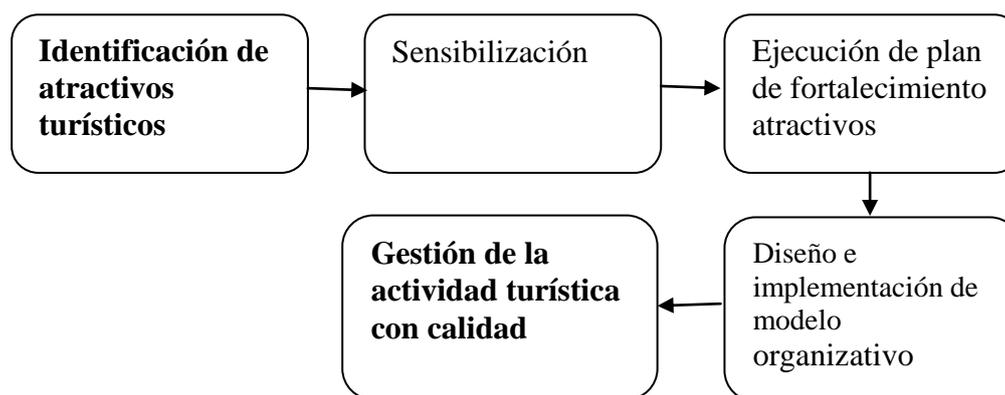


Tabla 29. Elementos para fortalecer la organización comunitaria

TEMAS	CAPACIDADES A DESARROLLAR
<ul style="list-style-type: none"> - Sensibilización en turismo rural - Socialización de la propuesta de gestión - Asociación comunitaria y sus ventajas para impulsar el turismo rural - Fortalecimiento comunitario 	<ul style="list-style-type: none"> - Gestión organizada de servicios - Liderazgo empresarial - Transparencia en la gestión - Resolución de conflictos - Control de calidad
CARACTERÍSTICAS DE LÍDERES	HERRAMIENTAS
<ul style="list-style-type: none"> - Elegidos democráticamente - Capacidad para organizar y gestionar - Capacidad para comunicar - Capacidad para liderar, tomar decisiones y negociar 	<ul style="list-style-type: none"> - Formación y capacitación - Intercambio de experiencias - Asistencia técnica

Fuente: Modelo de Gestión de CODESPA

Elaboración: Autor

Tabla 30. Ejecución de acciones

ACCIONES	OBJETIVO	ACTIVIDADES	RESULTADOS
Identificación de atractivos turísticos	Levantar un inventario de atractivos turísticos que podrían incluirse en la oferta de turismo rural	<p>Definición de criterios para establecer zona turística y condiciones mínimas de infraestructura. (servicios y vías de acceso)</p> <p>Identificación preliminar de zonas turísticas</p> <p>Observación y análisis de las condiciones ambientales de las zonas consideradas como atractivos turísticos.</p> <p>Análisis de riesgos actuales y potenciales</p>	<p>Atractivos turísticos identificados a través de inventario.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Parroquia Puela, cantón Penipe, provincia de Chimborazo. • Beneficiarios • Zonas identificadas • Inventario turístico
Sensibilización	Sensibilizar a habitantes de la parroquia Pungal de Puela, para que manejen información veraz y consistente respecto a la gestión del turismo rural y su aporte al desarrollo socioeconómico.	<p>Talleres de sensibilización con moradores de la parroquia que deseen integrarse a trabajar con el Modelo de Gestión.</p> <p>Análisis, identificación y caracterización de los principales interesados en impulsar el turismo rural, con la participación de consultores especializados.</p> <p>Identificación de líderes y fortalecimiento inicial de capacidades</p>	<p>3 talleres de sensibilización</p> <p>Análisis, identificación y caracterización de interesados.</p> <p>Población, sensibilizada sobre los beneficios y oportunidades del turismo rural propuesto en el Modelo de Gestión</p>

ACCIONES	OBJETIVO	ACTIVIDADES	RESULTADOS
<p>Ejecución de Plan de Fortalecimiento</p>	<p>Fortalecer la estructura socio-organizativa de los emprendimientos de turismo rural en función del Modelo de Gestión propuesto.</p>	<p>Levantamiento del diagnóstico</p> <p>Identificación de fortalezas y debilidades de participantes.</p> <p>Talleres de capacitación a líderes de la parroquia en temas de organización y gestión de emprendimientos.</p> <p>Acercamiento a la autoridades locales para exponer el modelo organizativo, promover la asociatividad empresarial de la población de la parroquia y buscar aliados estratégicos para facilitar su implementación.</p> <p>Elaboración de Planes Operativos y Planes Estratégicos con actividades específicas para impulsar la gestión turística.</p> <p>Asistencia técnica para formulación de emprendimientos.</p> <p>Fortalecimiento de capacidades mediante intercambio de experiencias con otras regiones del país que trabajen en turismo rural.</p>	<p>Organización comunitaria orientada a impulsar el turismo rural en Pungal de Puela</p> <p>Organización jurídicamente reconocida, con reglamentos operativos aprobados antes de iniciar la implementación del Modelo de Gestión.</p>

ACCIONES	OBJETIVO	ACTIVIDADES	RESULTADOS
Diseño e implementación de modelo organizativo	Desarrollar una propuesta de gestión organizativa de actividad turística rural en Pungal de Puela y el Complejo Turístico Tambo Capil	<p>Motivar a la población para una adecuada gestión de los emprendimientos relacionados con turismo rural.</p> <p>Desarrollar capacidades en líderes y habitantes de la parroquia mediante talleres de motivación y capacitación.</p> <p>Análisis del marco legal vigente</p> <p>Definición de roles y funciones para la prestación de servicios, control de calidad y transparencia, representación política y ventas.</p>	

Fuente: Modelo de Gestión de CODESPA

Elaboración: Autor

8.6.2.2. Desarrollo del producto

Objetivo

Disponer de un producto turístico rural que permita responder a la demanda de las personas que gustan del contacto directo con la naturaleza, incorporando conocimientos, valores, insumos y destrezas tradicionales de la Parroquia Pungal de Puela.

El producto que se busca ofertar a través del Modelo de Gestión está compuesto por los atractivos naturales identificados en el Inventario Turístico de Pungal de Puela, entre los que destacan: Complejo Turístico Tambo Capil y sus aguas termales, guianza por senderos, gastronomía, accesibilidad (caminos y señalética).

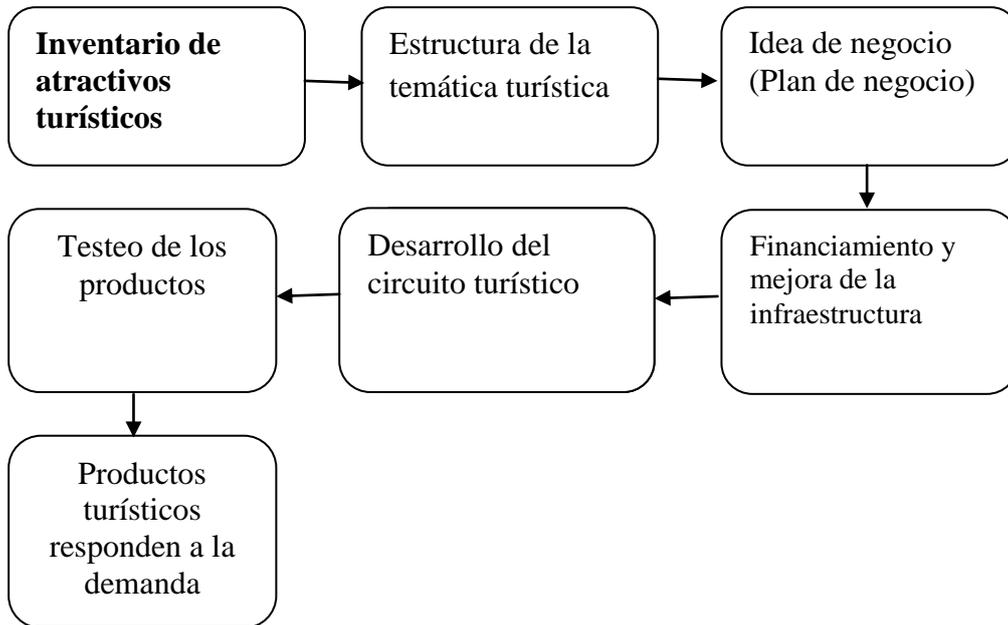
Tabla 31. Elementos para fortalecer el desarrollo del producto turístico

TEMAS	CAPACIDADES A DESARROLLAR
<ul style="list-style-type: none"> - Atención al cliente - Manejo de infraestructura turística - Señalización 	<ul style="list-style-type: none"> - Levantamiento de inventario turístico - Calidad de la gestión - Testeo de la demanda - Manejo de instrumentos para evaluar el servicio
CARACTERÍSTICAS DE LÍDERES	HERRAMIENTAS
<ul style="list-style-type: none"> - Capacidad para identificar los atractivos turísticos de la parroquia - Capacidad para identificar los perfiles del turista - Capacidad para efectuar un buen seguimiento de mercado y llevar un buen registro de turistas. - Conocimiento de necesidades de infraestructura y equipamiento. 	<ul style="list-style-type: none"> - Capacitación - Pasantías - Asistencia técnica - Intercambio de experiencias -

Fuente: Modelo de Gestión de CODESPA

Elaboración: Autor

8.6.2.3. Acciones a emprender para desarrollar el producto,



A continuación se presenta las acciones que se deberán ejecutar a fin de alcanzar un adecuado desarrollo del producto, considerando para ello que debe efectuarse un inventario de los principales atractivos turísticos de la Parroquia Pungal de Pueda, mismo que permitirá demostrar la existencia de infraestructura básica para el impulso del turismo rural en la región; definir la estructura temática turística, los planes de negocio o emprendimientos a implementar con la participación de los habitantes de la parroquia, las fuentes de financiamiento para ejecutar dichos planes de negocio, el desarrollo del circuito turístico, un testeo de los productos que permitirá determinar los productos turísticos que responden a la demanda de los visitantes.

Tabla 32. Ejecución de acciones

ACCIONES	OBJETIVO	ACTIVIDADES	RESULTADOS
Inventario de atractivos turísticos	Disponer de un inventario turístico de la parroquia Pungal de Puela y seleccionar aquellos atractivos que cumplen con las expectativas de la demanda.	Inventario de atractivos turísticos de la Parroquia Pungal de Puela Análisis de los servicios turísticos ofrecidos por la comunidad.	Atractivos turísticos identificados y priorizados según sus fortalezas. Inventario de servicios turísticos existentes en la parroquia (gastronomía, guianza, transporte, vialidad).
Identificación de la temática turística	Estructurar la temática de fondo del producto y de los servicios vinculados.	Talleres de trabajo con la comunidad para analizar y evaluar los servicios ofertados	3 talleres de trabajo para definir los servicios turísticos a ofertar mediante emprendimientos.
Idea de negocio(Plan de negocios)	Determinar un plan de negocio para cada uno de los emprendimientos participantes, con el fin de que se integren en la temática establecida en el Modelo de Gestión..	Elaboración de la estrategia de desarrollo de cada emprendimiento, definiendo montos de inversión. Incorporación de la cadena de valor de los productos participantes. (¿Quién hace qué dentro del producto?)	Emprendedores incorporan el enfoque de negocio y determinan su función dentro del servicio. Determinación del presupuesto de cada Emprendimiento.

ACCIONES	OBJETIVO	ACTIVIDADES	RESULTADOS
Financiamiento y mejora de los productos	Contar con recursos necesarios para realizar mejoras en la infraestructura y equipamiento de los emprendimientos, a fin de brindar servicios de calidad acordes con los planes de negocios y la temática turística	Identificar las necesidades de mejora de la infraestructura existente. Identificación de la demanda de crédito para los emprendimientos.	Mejora de la infraestructura del Complejo Turístico Tambo Capil y equipamiento para mejorar la calidad del servicio. Señalización de rutas para caminatas.
Desarrollo del circuito turístico	Desarrollar un circuito turístico específico	Definir rutas caracterizadas por los estándares de calidad del servicio	Circuitos turísticos identificados y diseñados para garantizar la satisfacción del cliente.
Testeo de los productos	Validar la calidad de los productos turísticos mediante la retroalimentación del mercado.	Validar la calidad de los productos y servicios turísticos.	Circuitos turísticos validados por autoridades y operadoras de turismo. Encuestas de satisfacción de los visitantes y análisis de resultados para mejora constante del servicio

Fuente: Modelo de Gestión de CODESPA

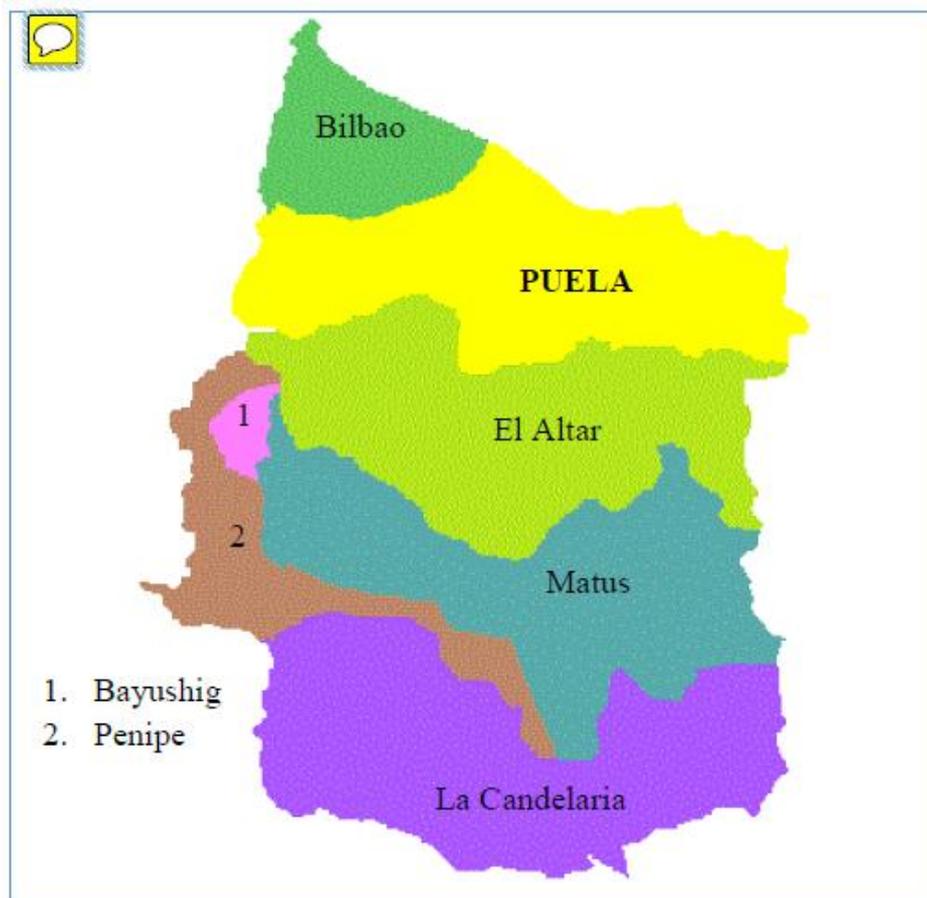
Elaboración: Autor

8.6.2.4. Inventario Turístico de la Parroquia Puela

La parroquia Pungal de Puela está ubicada al Nororiente de la Cordillera Oriental de los Andes del Ecuador. Su altitud es de 1° 34' y su longitud 78° 31' 60'' oeste de la provincia de Chimborazo, cantón Penipe.

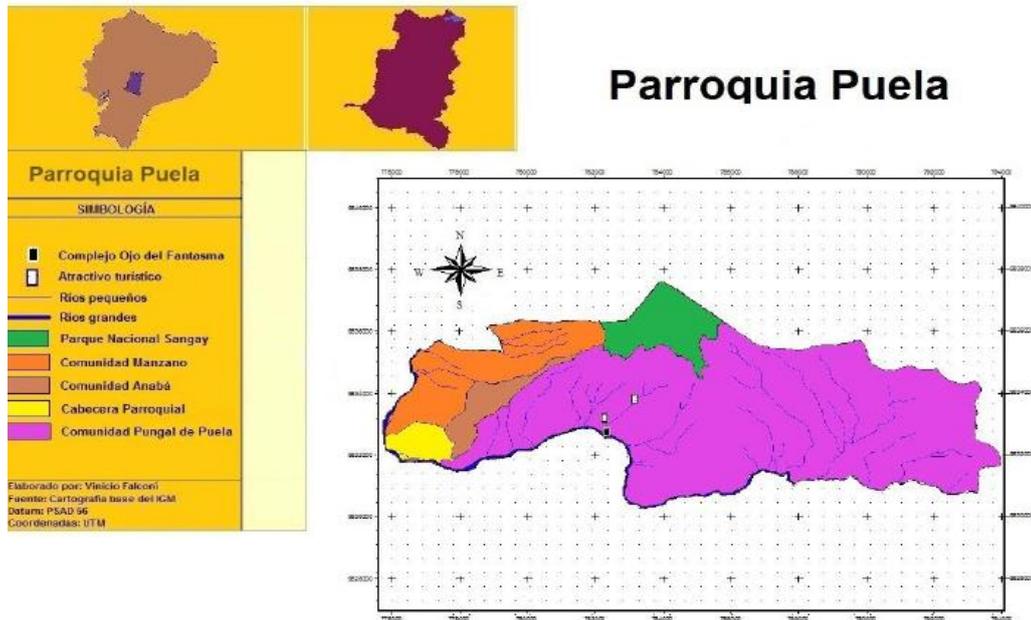
La parroquia Puela es una de las parroquias más antiguas de la provincia, según la Ley de Extensión Territorial expedida por la Convención Nacional del 29 de Mayo de 1851.

Grafico 25. Mapa político del cantón Penipe



Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Puela – 2011
Elaboración: Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Puela – 2011

Grafico 26. Mapa de la Parroquia Puela



Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Puela – 2011

Elaboración: Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Puela – 2011

Límites

Al **Norte**: parroquia Bilbao (Quebrada el Confesionario, sector Quindipacha) y la provincia de Tungurahua (falda sur del volcán Tungurahua).

Al **Sur**: parroquia El Altar (separada por el río Puela),

Al **Oeste**: por la provincia de Morona Santiago (Cordillera de Las Flautas).

Al **Este**: por la provincia de Tungurahua y el cantón Guano (separada por el río Chambo).

Superficie

La Parroquia Puela tiene una superficie de 7 590,99 hectáreas, está ubicada en la zona media, teniendo una altitud de 2.300 a los 3.300 msnm. Su temperatura oscila entre los 10°C y 18°C, con una precipitación de 500 a 1000 mm. y está conformada por cuatro comunidades de las cuales, la mayor parte de su territorio lo ocupa la comunidad Pungal de Puela con 6 020,25 Hs., seguido de las

comunidades El Manzano 1 082,34 Hs, Anabá con 280,95Hs y por último la cabecera parroquial Puela con 207,45Hs.

La superficie de Puela representa el 20,41% del territorio del cantón Penipe y el 1,34% del territorio provincial

Tabla 33. Listado de Flora representativa de la Parroquia Puela

Familia	Nombre Científico	Nombre Vulgar	Usos
Poaceae	<i>Pennisetum clandestinum</i>	Kikuyo	Alimento para los animales.
Asteraceae	<i>Franseria artemisoides</i>	Marco	Medicinal
Anacardeaceae	<i>Schinus molle</i>	Molle	Ornamental
Podocarpaceae	<i>Hypericum laricifolium</i>	Romerillo	Ornamental
Betulaceae	<i>Alnus glutinosa</i>	Aliso	Construcción, Medicinal y leña.
Araliaceae	<i>Oreopanax ecuadorensis</i>	Pumamaqui	Leña y Construcción
Pinaceae	<i>Cedrela odorata</i>	Cedro	Construcción
Mitaceae	<i>Luma apiculata</i>	Arrayán	Maderable
Juglandaceae	<i>Juglans nigra</i>	Tocte	Alimento humano
Asterácea	<i>Bacharis sp</i>	Chilca	Alimento de especies menores y leña.

Fuente: Evaluación del Potencial Turístico de la parroquia Puela

Elaboración: Erika Díaz

De flora representativa en la Parroquia Puela existen 10 especies, de las cuales dos especies sirven de alimento para los animales, una especie sirve de alimento para los pobladores. Dos especies son de uso medicinal y ornamental, tres especies sirven para la construcción, son maderables, además se usa como leña.

De la misma manera se presenta el inventario de 30 especies de aves, de las cuales: Dos especies corresponde a la familia Columbidae , Accipitridae, Falconidae y Turdidae, tres especies corresponden a la familia Trochilidae, cuatro especies pertenecen a la familia Tyrannidae, mientras que una especie pertenece a la familia Cracidae, Cardinalidae Corvidae, Cotingidae, Emberizidae,

Formicariidae, Fringillidae, Furnariidae, Hirundinidae, Rhinocryptidae, Thraupidae, Picidae, Tinamidae, Apodidae y Steatornithidae.

Tabla 34. Aves representativas de la Parroquia Puela

FAMILIA	NOMBRE CIENTÍFICO	NOMBRE COMÚN
Apodidae	<i>Streptoprocne zonaris</i>	Vencejo cuelliblanco
Trochilidae	<i>Aglaeactis cupripennis</i>	Rayito brillante
Trochilidae	<i>Eriocnemis luciani</i>	Zamarrito colilargo
Trochilidae	<i>Lesbia victoriae</i>	Colibrí colacintillo colinegro
Trochilidae	<i>Ocreatus underwoodi</i>	Colaespátula zamarrito
Steatornithidae	<i>Steatornis caripensis</i>	Tayos o Guacharos
Columbidae	<i>Columba fasciata</i>	Paloma collareja
Columbidae	<i>Zenaida auriculata</i>	Tórtola orejuda
Accipitridae	<i>Buteo polyosoma</i>	Gavilán variable
Accipitridae	<i>Geranoaetus melanoleucus</i>	Aguila pechinegra
Falconidae	<i>Falco sparverius</i>	Cernícalo americano
Falconidae	<i>Phalcoboenus carunculatus</i>	Curiquingue
Cracidae	<i>Penelope montagnii</i>	Pava andina
Cardinalidae	<i>Pheucticus aureoventris</i>	Picogrueso dorsinegro
Corvidae	<i>Cyanolyca turcosa</i>	Urraca turquesa
Cotingidae	<i>Ampelion rubrocristatus</i>	Cotinga crestirroja
Emberizidae	<i>Zonotrichia capensis</i>	Chingolo
Formicariidae	<i>Grallaria squamigera</i>	Gralaria ondulada
Fringillidae	<i>Carduelis magellanica</i>	Jilguero encapuchado
Furnariidae	<i>Synallaxis azarae</i>	Colaespina de azara
Hirundinidae	<i>Petrochelidon pyrrhonota</i>	Golondrina de riscos
Rhinocryptidae	<i>Scytalopus latrans</i>	Tapaculo negrusco
Thraupidae	<i>Diglossa humeralis</i>	Pinchaflor negro
Turdidae	<i>Turdus fuscater</i>	Mirlo grande
Turdidae	<i>Turdus serranus</i>	Mirlo negribriloso
Tyrannidae	<i>Agriornis montana</i>	Arriero piquinegro
Tyrannidae	<i>Anairetes parvulus</i>	Cachudito torito
Tyrannidae	<i>Pyrocephalus rubinus</i>	Pájaro brujo
Tyrannidae	<i>Sayornis nigricans</i>	Febe Guardarrios
Picidae	<i>Piculus rivolii</i>	Carpintero dorsicarmesí
Tinamidae	<i>Nothocercus julius</i>	Tinamú pechileonado

Fuente: Evaluación del Potencial Turístico de la parroquia Puela

Elaboración: Erika Díaz

Tabla 35. Fauna representativa de la Parroquia Puela

FAMILIA	NOMBRE CIENTIFICO	NOMBRE COMUN
Cuniculidae	<i>Cuniculus taczanowskii</i>	Sacha cuy
Cervidae	<i>Mazama Rufina</i>	Cervicabra
Cervidae	<i>Odocoileus peruvianus</i>	Venado
Didelphidae	<i>Marmosa robinsoni</i>	Raposa
Eretizontidae	<i>Coendu bicolor</i>	Puercoespín
Leporidae	<i>Sylvilagus brasiliensis</i>	Conejo silvestre
Meplintidae	<i>Conepatus semistriatus</i>	Zorrillo
Mustelidae	<i>Mustela frenata</i>	Chucuri
Procyonidae	<i>Nasuela olivaceae</i>	Cuchucho
Tapiridae	<i>Tapirus terrestres</i>	Danta
Canidae	<i>Hycalopex culpaeus</i>	Lobo de páramo

Fuente: Evaluación del Potencial Turístico de la parroquia Puela

Elaboración: Erika Díaz

8.6.2.5. Inventario de los atractivos turísticos naturales

Tabla 36. Inventario de atractivos turísticos naturales de la Parroquia Puela

N°	Atractivo	Categoría	Tipo	Subtipo	Característica
01	Cascada de El Batán	Sitio Natural	Río	Cascada	Ubicada en la Parroquia Pungal de Puela. Su principal característica es la caída de agua cristalina con un natural agradable. Tiene estribaciones rocosas. Su altura aproximada es de 12 m. y desemboca en el Río Puela.
02	Cascada La Morocha	Sitio Natural	Río	Cascada	Ubicada en la Parroquia Pungal de Puela. Es una cascada rocosa de 8 m. con una altura de aproximadamente 8 m. Su parte superior tiene la forma de un óvalo, su agua es cristalina y helada. Con el reflejo de los rayos de sol forma un espejo de agua muy llamativo.
03	Cueva de Los Tayos	Sitio Natural	Fenómeno Espeleleológico	Cueva	Ubicada en la Parroquia Pungal de Puela. Su altura aproximada es de 6 m. Su característica principal son los tayos, aves nocturnas que reflejan de manera intensa la luz al ser alumbrados, Generalmente permanecen estáticos y con los ojos cerrados.

N°	Atractivo	Categoría	Tipo	Subtipo	Característica
04	Aguas Termales	Sitio Natural	Aguas subterráneas		Ubicada en la Parroquia Pungal de Puela. Su característica principal son las vertientes de agua caliente que curan reumas, dolores musculares, torceduras, por su alto contenido de azufre. Las vertientes salen desde las profundidades del Volcán Tungurahua.
05	Cascada de El Tambo	Sitio Natural	Río	Cascada	Ubicada en la Parroquia Pungal de Puela. Tiene una altura aproximada de 10 m. Su belleza es especial y de ello se han derivado diversas leyendas míticas entre la comunidad.
06	Río Puela	Sitio Natural	Río	Rápido	Ubicado en la Parroquia Pungal de Puela. Tiene un buen caudal de agua cristalina y helada. En invierno suele crecer hasta alcanzar los 4 m. de profundidad. Es adecuado para realizar tubing.
07	Cerro Montirón	Sitio Natural	Montaña	Mirador	Ubicado en la Comunidad El Manzano. Es un mirador natural desde el cual se puede apreciar las comunidades de El Altar y Palictahua. Está rodeado por los volcanes El Altar y Tungurahua. Su vegetación característica son el capulí, el muelle, la chilca, la tuna, la cabuya, el sigse y la paja. Entre la fauna destacan gorriones, mirlos y tórtolas.

N°	Atractivo	Categoría	Tipo	Subtipo	Característica
08	Cascada Ojo del Fantasma	Sitio Natural	Fenómeno geológico	Encañonado	Ubicada en la Parroquia Pungal de Puela. Debe su nombre a la formación rocosa por donde pasa un riachuelo que visto desde la base de la cascada se asemeja a un ojo, lo que ha dado origen a diversas leyendas míticas de adoración a los dioses de la antigua población de este sector.
09	Volcán Tungurahua	Sitio Natural	Montaña	Volcán	Ubicado en la Parroquia Pungal de Puela. Es de forma cónica y se encuentra en actividad desde hace aproximadamente 16 años. Es uno de los principales picos de la Cordillera Oriental de los Andes.

Fuente: Inventario de atractivos naturales de la parroquia Puela
Elaboración: Autor

Oferta

El Modelo de Gestión contempla dos componentes centrales para actuar sobre la demanda: la Comercialización y la generación de alianzas estratégicas.

Objetivo

Incrementar el número de visitantes al Complejo Turístico Tambo Capil y a los nuevos servicios ofertados por la comunidad para impulsar el turismo rural en la Parroquia Pungal de Puela.

8.6.2.6. Comercialización

Acciones a emprender

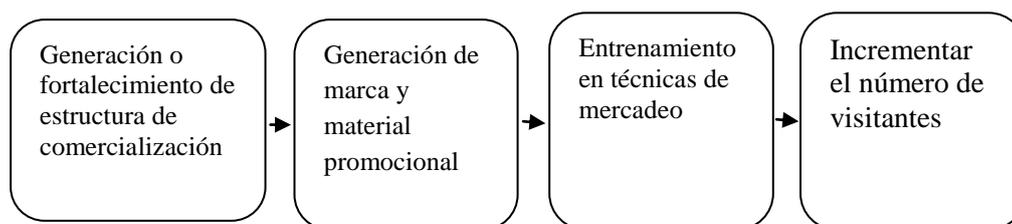


Tabla 37. Desarrollo de capacidades

TEMAS	CAPACIDADES A DESARROLLAR
<ul style="list-style-type: none">- Idea de negocio- Técnicas de mercadeo- Conocimiento de la demanda- Gestión comercial (Calidad en la atención)- Negociación	<ul style="list-style-type: none">- Liderazgo empresarial- Ventas- Atención al cliente- Internet
CARACTERÍSTICAS DE LÍDERES	HERRAMIENTAS
<ul style="list-style-type: none">- Manejo de costos- Capacidad de comunicación- Capacidad para negociar- Capacidad para llevar registros de ventas	<ul style="list-style-type: none">- Capacitación- Intercambio de experiencias- Asistencia técnica

Fuente: Modelo de Gestión de CODESPA

Elaboración: Autor

Tabla 38. Desarrollo de acciones

ACCIONES	OBJETIVO	ACTIVIDADES	RESULTADOS
Generación o fortalecimiento de estructura para comercialización	Desarrollar una estructura que facilite colocar los productos y servicios turísticos en el mercado nacional e internacional	Estudio de la normativa legal vigente Determinación de la logística de operación Elaboración de planes de mercadeo	Tres Oficinas de información turística (GAD Provincial, GAD Cantonal, Ministerio de Turismo) Alianza con Operadora de Turismo Rural Puruha Razurku de la CORTTUCH
Generación de marca y material promocional	Desarrollar instrumentos de promoción que permitan identificar los productos y servicios ofertados, distinguiéndose de otros similares, y promocionar la oferta entre las operadoras del mercado.	Construcción colectiva de la identidad y el mensaje comercial Elaboración de marca, página web, catálogos y folletos promocionales	Marcas y materiales promocionales creados. Página Web activa
Entrenamiento en técnicas de mercadeo	Entrenar a los emprendedores con estrategias de marketing que permita colocar en el mercado los productos y servicios	Diseño de estrategias de marketing Elaboración de bases de datos de clientes Capacitación en manejo de datos y uso de redes sociales	Acuerdos comerciales con operadoras

Fuente: Modelo de Gestión de CODESPA

Elaboración: Autor

8.6.2.7. Alianzas Estratégicas

Objetivo

Articular los productos y servicios generados, para potenciar la llegada de turistas.

Acciones a emprender

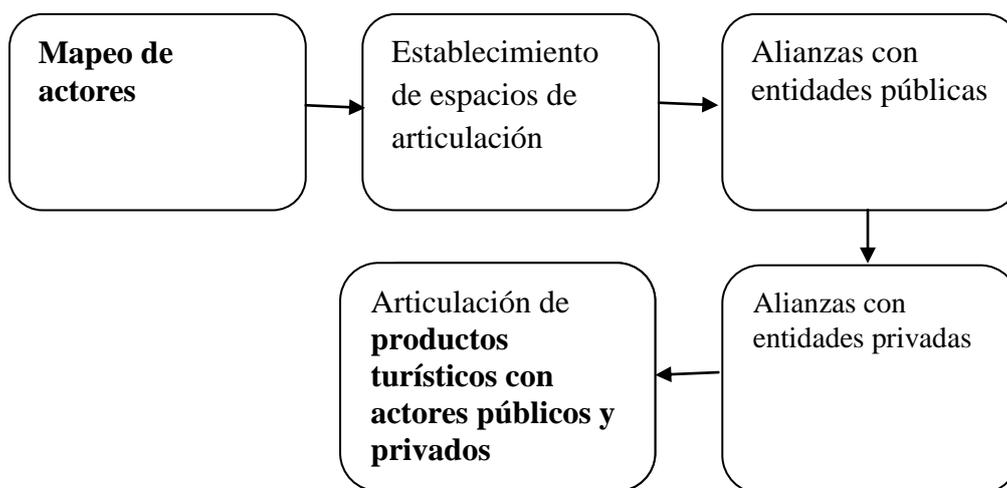


Tabla 39. Desarrollo de capacidades

TEMAS	CAPACIDADES A DESARROLLAR
<ul style="list-style-type: none"> - Ventajas del trabajo en alianzas - Incidencia en comportamiento local 	<ul style="list-style-type: none"> - Liderazgo empresarial con énfasis en mujeres y jóvenes - Generación de confianza y credibilidad en los liderazgos - Generación de visión de futuro compartida
CARACTERÍSTICAS DE LÍDERES	HERRAMIENTAS
<ul style="list-style-type: none"> - Reconocimiento de líderes (elegidos por la comunidad) - Capacidad de negociación y toma de decisiones 	<ul style="list-style-type: none"> - Lanzamiento público de productos turísticos - Reuniones de presentación - Mapeo de actores - Asistencia técnica

Fuente: Modelo de Gestión de CODESPA

Elaboración: Autor

Tabla 40. Desarrollo de acciones

ACCIONES	OBJETIVO	ACTIVIDADES	RESULTADOS
Mapeo de actores	Identificar a actores públicos y privados locales, sus objetivos, roles y acciones principales, a fin de establecer posibles espacios de interacción	Mapeo de actores públicos y privados Establecimiento de objetivos y acuerdos que se busca determinar con cada actor	Actores estratégicos identificados.
Establecimiento de espacios de articulación	Generar una base de actores y privados para establecer políticas y estrategias generales que beneficien el impulso del turismo rural	Establecer relaciones con actores públicos y privados identificados Presentación de la propuesta y conformación del espacio institucional Soporte técnico y logístico para la operación de los espacios Elaboración de planes estratégicos y operativos	Conformación de espacios formales de interrelación con actores públicos y privados
Alianzas con entidades públicas	Establecer acuerdos y convenios con instituciones públicas en el ámbito local, provincial y nacional para favorecer la difusión del producto y la llegada de visitantes	Identificación de necesidades de infraestructura, facilidades para la comercialización y fortalecimiento de capacidades susceptibles de ser apoyadas por el sector público	Acuerdos firmados Ordenanzas elaboradas y aprobadas

ACCIONES	OBJETIVO	ACTIVIDADES	RESULTADOS
		Establecimiento de acuerdos y firma de convenios Seguimiento de compromisos adquiridos Elaboración de ordenanzas a favor del turismo rural en la Parroquia Pungal de Puela Fortalecimiento de capacidades	
Alianzas con entidades privadas	Establecer acuerdos con sectores y empresas privadas a escala local, provincial, nacional e internacional para favorecer la llegada de turistas	Identificación de servicios susceptibles de ser complementados por el sector privado Establecimiento y firma de acuerdos Seguimiento de compromisos adquiridos Fortalecimiento de capacidaes	Espacios de promoción y venta de la oferta turística en empresas privadas.

Fuente: Modelo de Gestión de CODESPA
Elaboración: Autor

8.7. MONITOREO Y EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA

Esta etapa del Modelo de Gestión es sumamente importante para la correcta administración de las estrategias planteadas, puesto que permite realizar un monitoreo permanente de la correcta ejecución de cada uno de los componentes y las estrategias a fin de evitar o corregir errores dentro del desarrollo del modelo.

El control de este cumplimiento permitirá identificar las causas que generan desviaciones a las metas propuestas, a fin de elaborar recomendaciones para la adopción de medidas correctivas.

Se culmina con la presentación del Modelo de gestión del Complejo Turístico Tambo – Capil, el cual será decisión de las autoridades como miembros de la comunidad el aplicarlo

9. BIBLIOGRAFIA

1. ALVARADO, Verónica. (2014), *“Diseño de un plan de negocios sostenible para la Hostería Jamu lodge ubicada en la Reserva de Producción Faunística Cuyabeno– Provincia de Sucumbíos, 2014.* Riobamba, UNACH
2. BALSECA Elizabeth & ROMO Johanna. (2013). *“Diseño de un modelo de gestión administrativa para el desarrollo del turismo comunitario en la comunidad Kichwa Sinchi Pura, parroquia Talag, Cantón Tena, Provincia de Napo”* Universidad Politécnica Salesiana. Quito
3. BATEMAN, Snell. 2011. *Administración, liderazgo y colaboración en un mundo competitivo*”. México D.F. Editorial Mc. Graw Hill Interamericana.
4. BERGHE ROMERO, Edgar van den (2010) *“Gestión y gerencia empresariales, aplicadas al Siglo XXI”* Bogotá. Segunda Edición.
5. BUCKLEY R, CHIAVENATO, Idalberto. (2010), *“Introducción a la teoría general de la administración”*. México D.F. Séptima Edición. Editorial Mc. Graw Hill Interamericana.
6. COULTER, Robbins, (2011). *Administración* México. Pearson Education. Décima Edición.
7. DRUCKER, Peter, (2012), *“La toma de decisiones”* Barcelona. Ediciones Deusto.
8. DE BRUYNE, Paúl (1983), *“Teoría moderna de la administración de empresas”*, Madrid. Editorial Aguilar
9. ESTUPIÑÁN GAITÁN, R., (2008), *“Análisis financiero y de gestión”*, Segunda Edición, Bogotá, Editorial Ecoe Ediciones.
10. FUNDACIÓN CODESPA, (2011), *Modelo de gestión del turismo comunitario de CODESPA*” Lima, Editorial Tarea Asociación Gráfica Educativa.
11. LOOR, Jessica & LOOR, Alejandra. (2006). *“Proyecto Comunitario Centro Recreacional Turístico Tambo Capil”* Universidad de Especialidades Turísticas. Quito.

12. LÓPEZ. PACEK, N. THORNILEY, D. (2008), *“Oportunidades en los mercados emergentes”* Lima, Editorial El Comercio S.A.
13. MALDONADO, Carlos. (2006) *“Pautas metodológicas para el análisis de experiencias de turismo comunitario”*. Oficina Internacional del Trabajo. Ginebra
14. MINDZBERG, Henry. (2007), *“Liderazgo”* Barcelona. Editorial Deusto.
15. MONTESDEOCA, Cecilia & VERA, José. (2014), *“Plan de gestión integrada en el turismo rural del cantón Bolívar: Caso de estudio Parroquia Membrillo”*. Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix. Calceta.
16. MOSQUERA CASTRO, Diana Stefanía. (2015). *Modelo de gestión de turismo comunitario sostenible en el área nacional recreacional Isla Santay*” Universidad de Guayaquil, Facultad de Comunicación, Escuela en Turismo y Hotelería. Guayaquil
17. OWEN, Deborah. GRAFFITS, Robin. (2008). *Cómo analizar el mercado-Técnicas para entender el comportamiento de las acciones”*. Lima. Editorial El Comercio S.A,
18. PACHECO, J., CASTAÑEDA, W., CAICEDO, C.,(2009), *Indicadores integrales de gestión”*, Bogotá, Editorial Mc. Graw Hill Interamericana.
19. PAREDES, GARCÉS, Wilson, (2011). *Módulo “Metodología de la Investigación”*. Guaranda. Universidad Estatal de Bolívar.
20. PRIETO HERRERA, Jorge, (2011). *“Gestión Estratégica Organizacional”* Bogotá. Eco Ediciones. Tercera Edición.
21. RAMÍREZ ARBOLEDA, Augusto, (2015). *“Modelo de gestión administrativa turística aplicado al Complejo Bambú Eco-Resort, que posibilita a los Servidores del Sector de la Educación a adquirir bajo su realidad económica una propiedad vacacional a tiempo compartido”* Universidad Politécnica Salesiana, Unidad de postgrados. Guayaquil
22. RAMÍREZ CAVASSA, C. (2008), *“Gestión administrativa para empresas turísticas”* México D.F., Tercera Edición, Editorial Trillas.
23. ROBINNS, Stephen & COULTER, Mary.(2006) *“Administración”* México D.F. Décima Edición. Prentice - Hall

24. STAFFORD, Beer, (1980) “*Cibernética y administración*” México D.F. Editorial CECSA

WEBGRAFÍA

1. Díaz Erika. “*Evaluación del Potencial Turístico de la parroquia Puela, cantón Penipe, provincia de Chimborazo. puela.gob.ec/index.php/turismo/documentos.../99-evaluacion-del-potencial-turistico*”
2. Inostroza Gabriel. (2008) “*Aportes para un modelo de gestión sostenible del turismo comunitario en la región andina*”. Citado 3 Febrero 2016, http://mingaonline.uach.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-64282008000200006&lng=es&nrm=iso. ISSN 0718-6428.
3. <http://definicion.de/modelo-de-gestion/> Citado 03 Febrero 2016
4. <http://www.monografias.com/trabajos28/que-es-calidad-servicio/que-es-calidad-servicio.shtml#ixzz3zBjmnXCj>. Citado 03 Febrero 2016
5. [https://es.wikipedia.org/wiki/Globalización](https://es.wikipedia.org/wiki/Globalizaci3n), Citado 2 Mayo 2016
6. <http://www.isagen.com.co/ResponsabilidadEmpresarial/glosario.html?menu=none>. Citado 2 Mayo 2016.
7. <http://www.ecointeligencia.com/2013/02/10-definiciones-sostenibilidad/> Citado 2 Mayo 2016
8. <http://www.monografias.com/trabajos-pdf4/modelo-gestion-administracion-y-control-proyectos-impesa-caribe-ca/modelo-gestion-administracion-y-control-proyectos-impesa-caribe-ca.pdf>. Citado 14 de julio de 2016.
9. <https://www.google.com/search?sclient=psy-ab&client=firefox-b&q=modelo+de+gestion+castro+hurtado+angela+sofia&oq=modelo+de+gestion+castro+hurtado+angela+sofia&gs>. Citado 14 de julio de 2016.
10. Definición de modelo de gestión - Qué es, Significado y Concepto <http://definicion.de/modelo-de-gestion/#ixzz4Ke19xPIJ>. Citado 10 de septiembre de 2016-

10. APÉNDICES Y ANEXOS

ANEXOS

Entrevista al Sr. Presidente del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Puela

La presente entrevista tiene la finalidad de obtener el criterio del primer personero municipal respecto de la operatividad del Complejo Turístico Tambo Capil, ubicado en la Parroquia Pungal, comunidad Pungal de Puela, y permitirá al investigador contar con elementos de juicio para emitir sus conclusiones.

1. La Parroquia Pungal es una de las más antiguas de la provincia de Chimborazo, sin embargo de lo cual no ha logrado un desarrollo económico adecuado, cuáles considera usted que han sido las causas que han impedido su desarrollo?
2. El proceso eruptivo del Volcán Tungurahua, de qué manera afecta al desarrollo de las actividades diarias de la zona y a la economía de la población.
3. La parroquia cuenta con diversos atractivos turísticos naturales, además brinda las condiciones necesarias para impulsar el turismo rural, cree usted que pueden ejecutarse proyectos que impulsen esta actividad con la participación de los habitantes del sector mediante actividades afines al turismo, las cuales generen un mejor ingreso económico para sus familias?
4. A su criterio considera que el Complejo Turístico Tambo Capil brinda las condiciones adecuadas para garantizar la satisfacción de sus visitantes y lograr una mayor concurrencia a este complejo?
5. ¿Cuál debería ser la participación del GAD Cantonal de Penipe para reactivar adecuadamente el funcionamiento del Complejo Turístico Tambo Capil?
6. ¿En qué consistiría la participación del GAD Parroquial si se desarrollaran proyectos de reactivación y remodelación del Complejo Turístico conjuntamente con los habitantes del sector?
7. Cree usted que debería desarrollarse un nuevo modelo de gestión del Complejo Turístico, el cual permita la intervención de los habitantes del sector con la oferta de nuevos servicios turísticos y visitas a otros atractivos naturales del sector como también, disfrutar de la gastronomía local?
8. ¿Apoyaría el desarrollo de un nuevo modelo de gestión para mejorar las condiciones en las cuales actualmente funciona el Complejo Deportivo?

GRACIAS



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE INGENIERÍA
CARRERA DE GESTION TURÍSTICA Y HOTELERA

La presente encuesta busca obtener información que permita determinar el nivel de satisfacción de clientes internos y externos del Complejo Turístico “Tambo Capil” de la parroquia Pungal de Puela, cantón Penipe, para determinar alternativas de mejora en la calidad de los servicios. Por lo que mucho se agradecerá se sirva responder al cuestionario de manera sincera y verás; destacando que la información que proporcione será utilizada únicamente para los fines antes indicados.

- 1) ¿Cuenta la administración del Complejo Tambo Capil con los conocimientos básicos sobre administración turística?
SI NO

- 2) ¿Se ha elaborado un manual de procesos para delinear la manera de ejecutar cada una de las actividades de administración del Complejo?
SI NO

- 3) ¿Se planifican las actividades anuales del complejo?
SI NO

- 4) ¿Existen facilidades para el acceso de visitantes a las instalaciones del complejo?
SI NO

- 5) **¿El personal que labora diariamente en el Complejo está técnicamente capacitado para brindar servicios de calidad y calidez a los turistas?**
SI NO
- 6) **¿La comunidad participa de las actividades de atención a los visitantes ofertando alternativas de diversión?**
MUCHO POCO CASI NADA NADA
- 7) **¿Podrían impulsarse nuevas actividades turísticas con la participación comunitaria?**
SI NO
- 8) **¿El Complejo Turístico Tambo Capil cuenta con un modelo de gestión?**
SI NO
- 9) **¿Considera necesario contar con un modelo de gestión como herramienta técnica para impulsar el turismo?.**
SI NO
- 10) **Brindaría el apoyo necesario para diseñar e implementar un modelo de gestión para el Complejo Turístico Tambo Capil?.**
SI NO

GRACIAS POR SU GENTIL COLABORACIÓN



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE INGENIERÍA
CARRERA DE GESTION TURÍSTICA Y HOTELERA

La presente encuesta busca obtener información que permita determinar el nivel de satisfacción de clientes internos y externos del Complejo Turístico “Tambo Capil” de la parroquia Pungal de Puela, cantón Penipe, para determinar alternativas de mejora en la calidad de los servicios. Por lo que mucho se agradecerá se sirva responder al cuestionario de manera sincera y verás; destacando que la información que proporcione será utilizada únicamente para los fines antes indicados.

- 1) ¿Gusta usted del turismo rural?
Mucho Poco Nada Nunca

- 2) ¿Considera usted que el desarrollo del turismo rural promueve el desarrollo de la comunidad a través de la generación de empleo e ingresos económicos complementarios?
SI Quizás No lo cree Lo duda

- 3) ¿Con que frecuencia realiza usted turismo rural?
Frecuentemente Muy seguido Ocasionalmente
Nunca

- 4) ¿Cuándo usted realiza turismo rural lo hace solo, en pareja, en familia, con amigos?
Solo En pareja En familia Con Amigos

- 5) **¿Conoce los diferentes atractivos turísticos naturales de Pungal de Puela?**
 SI NO
- 6) **¿Si se ampliara la oferta con la participación de la comunidad, accedería a las mismas bajo la guía y asesoría de la comunidad?**
 SI NO
- 7) **¿Considera adecuado el servicio que actualmente recibe por parte del personal que labora en el Complejo Turístico Tambo Capil?**
 Muy Adecuado Poco adecuado
 Inadecuado Deficiente
- 8) **¿El personal que actualmente brinda sus servicios turísticos en la parroquia Pungal de Puela garantiza su satisfacción en cuanto a la calidad del servicio y necesidades de diversión familiar?**
 Mucho Poco Casi Nada Nada
- 9) **¿El actual modelo de gestión garantiza la funcionalidad de los servicios que usted recibe?**
 Mucho Poco Casi Nada Nada
- 10) **¿Podría mejorarse la calidad del servicio e impulsar el desarrollo del turismo rural mediante el diseño de un modelo de gestión acorde a las características de la parroquia y sus habitantes?**
 SI NO

GRACIAS POR SU GENTIL COLABORACIÓN

Fotos de a las autoridades entrevistadas



Tecnóloga Marieta Mazón
Presidenta de la junta parroquial de Puela



Vocales de la junta parroquial de Puela