



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA DE GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

*Trabajo de grado previo a la obtención del título de:
Ingeniera en Gestión Turística y Hotelera*

TÍTULO:

**“PROYECTO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA
UNIDAD DE TURISMO COMO DEPENDENCIA DEL ILUSTRE
MUNICIPIO DEL CANTÓN CHAMBO”**

AUTORA: PAOLA ANDREA CRUZ BASTIDAS

DIRECTOR: Dr. JOSÉ ÁLVAREZ ROMÁN Mgs.

Riobamba – Ecuador

2011

CALIFICACIÓN DEL TRABAJO DE GRADO ESCRITO

Nombres y Firmas del Presidente y Miembros del Tribunal

Msc. Silvia Aldáz

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

Firma

Dr. José Álvarez Román Mgs.

DIRECTOR DEL PROYECTO

Firma

Msc. Ivo Veloz

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

Firma

NOTA: _____ **(SOBRE 10)**

DERECHOS DE AUTORÍA

Yo, Paola Andrea Cruz Bastidas, soy responsable de las ideas, doctrinas, resultados y propuestas expuestas en el presente trabajo de investigación, y, los derechos de autoría pertenecen a la Universidad Nacional de Chimborazo.

DEDICATORIA

El presente trabajo dedico a mi familia y de manera especial a mi papá Miguel Cruz, por haber apoyado todas mis decisiones, ya que gracias a él en mi mente ha existido un pensamiento positivo lo que me ha ayudado al cumplimiento de todo lo que me he propuesto .

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Facultad de Ingeniería de la Universidad Nacional de Chimborazo y al I. Municipio del Cantón Chambo por permitirme el desarrollo de la presente investigación y al Mgs. José Álvarez por guiarme con sus sabios consejos e intelecto en estos años de formación y en el transcurso de este trabajo.

ÍNDICE DE CONTENIDO

Portada	i
Calificación del trabajo de grado escrito	ii
Derechos de autoría	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice de contenido	vi
Índice de tablas	xii
Índice de gráficos	xiv
Resumen	xvi
Summary	xviii

CAPÍTULO I

1.	Reseña del Proyecto	1
1.1.	Antecedentes	1
1.2.	Definición del Problema	2
1.3.	Justificación del Problema	4
1.4.	Objetivos	5
1.4.1.	General	5
1.4.2.	Específicos	5

CAPÍTULO II

2.	Fundamentación Teórica	6
2.1.	Marco teórico	6
2.1.1.	El Turismo	6
2.1.1.1	Formas de turismo	6

2.1.1.2	Tipos de turistas	6
2.1.1.3	Necesidades básicas de los turistas	7
2.1.2	Proyectos de turismo	8
2.1.3	Diagnóstico participativo	9
2.1.4	Análisis de factibilidad	9
2.1.5	Proyectos turísticos con participación comunitaria	10
2.1.6	Desarrollo- conservación- turismo	11
2.1.7	Potencialidad del patrimonio natural y cultural	12
2.1.8	Producto turístico	13
2.1.9	Desarrollo sostenible o sustentable	14
2.1.9.1	Principios de desarrollo sustentable	15
2.1.9.2	Turismo sustentable y Municipio	16
2.1.9.3	Turismo, economía y Municipio	21
2.1.10	Planeación Municipal	23
2.1.10.1	Unidad de Turismo	23
2.1.10.2	Información turística	23
2.1.10.3	El desarrollador turístico	24
2.1.10.3.1	Perfil del desarrollador turístico	25
2.1.10.3.2	Principales actividades del desarrollador turístico	25
2.1.11	Instrumentos necesarios para inventario un Municipio	26
2.1.11.1	Inventario de recursos turísticos	26
2.1.11.2	Catastro de servicios turísticos	26
2.1.11.3	Infraestructura	27
2.2.12	Gestión turística municipal	27
2.2.12.1	Instrumentos de gestión	28

CAPÍTULO III

3.	Marco metodológico	29
3.1	Tipo de estudio	29

3.1.1	Formulación y diseño de la investigación	29
3.2	Población y tamaño de la muestra	30
3.3	Variables e indicadores	32
3.3.1	Necesidades de información	32
3.4	Procedimiento	34
3.4.1	Cronograma	34
3.4.2	Fuentes de información	34

CAPÍTULO IV

4.	Resultados	36
4.1	Encuestas realizadas a turistas	36
4.2	Encuestas realizadas a prestadores de servicios turísticos	53
4.3	Conclusiones	67

CAPÍTULO V

5.	Propuesta	68
5.1.	Introducción	68
5.2	Objetivos	69
5.2.1	Objetivo General	69
5.2.2	Objetivos específicos	69
5.3	Descripción de la propuesta	70
1.	ESTUDIO DE MERCADO	70
1.1	Objetivo	70
1.2	Análisis y proyección de la demanda	70
1.2.1	Análisis de la demanda	70
1.2.2.	Análisis de la demanda de turistas nacionales, extranjeros	71

1.2.3	Proyección de la demanda	72
1.2.4	Distribución geográfica del mercado de consumo	74
1.2.5	Comportamiento histórico de la demanda	74
1.3.	Análisis y proyección de la oferta	75
1.3.1	Oferta de prestadores de servicios turísticos	75
1.3.2	Estrategias de los prestadores de servicios turísticos	77
1.3.3.	Capacidad de atención de los prestadores de servicios	77
1.3.4	Proyección de la oferta de los prestadores de servicios	78
1.3.5	Análisis comparativo entre oferta y demanda	79
1.3.6	Identificación de recursos turísticos de Chambo	80
1.3.6.1	Recursos turísticos naturales	81
1.3.6.2	Recursos turísticos culturales	86
1.3.7	Identificación de los principales servicios de Chambo	88
1.3.7.1	Información del cantón Chambo	88
1.3.7.2	Servicios básicos	91
1.3.7.3	Principales actividades económicas del sector	92
1.3.7.4	Recreación y deportes	93
1.3.8	Definición de los servicios de la Unidad de Turismo	94
1.3.8.1	Información turística	94
1.3.8.2	Capacitación a prestadores de servicios	95
1.3.9	Análisis de comercialización	95
1.3.9.1	Canales de comercialización	96
2	ESTUDIO TÉCNICO	99
2.1	Objetivo del estudio técnico	99
2.2	Determinación del tamaño del proyecto	99
2.2.1	Tamaño del mercado	99
2.3	Localización del proyecto	100
2.3.1	Macrolocalización	100
2.3.2	Microlocalización	101

2.4	Ingeniería del proyecto	102
2.4.1	Proceso de la creación de la Unidad de turismo	102
2.4.2	Proceso de prestación de servicios	104
2.4.3	Requerimientos de equipos y materiales	106
2.4.4	Requerimientos de recursos humanos	106
2.4.4.1	Descripción de puestos de trabajo	107
2.4.5	Distribución de la oficina de la Unidad de Turismo	107
2.5	Estudio de impacto ambiental	108
2.6	Costos del proyecto	110
3	ESTUDIO ADMINISTRATIVO Y LEGAL	112
3.1	Objetivos	112
3.2	Aspectos administrativos	112
3.2.1	La organización	112
3.2.1.1	Consideraciones previas	112
3.2.1.2	Unidad de Turismo como unidad integradora municipal	113
3.2.1.3	Objetivos de la Unidad de Turismo	114
3.2.1.4	Funciones de la Unidad de Turismo	115
3.2.1.5	Obligaciones del Municipio con la Unidad de Turismo	116
3.2.1.6	Obligaciones conjuntas entre la Unidad y el Municipio	118
3.2.1.7	Funciones inherentes y conexas con la Unidad de Turismo	119
3.2.1.8	Relaciones	119
3.3	Organigrama	120
3.3.1	Organigrama estructural y funcional de la Unidad de Tur.	120
3.4	Descripción de funciones	121
3.4.1	Funciones del personal de la Unidad de Turismo	121
3.4.2	Perfiles del personal de la Unidad de Turismo	123
3.5	Aspecto Legal	126

4.	ESTUDIO ECONÓMICO FINANCIERO	136
4.1	Objetivo	136
4.2	Plan de inversiones	136
4.2.1	Inversión en activos fijos	136
4.2.1.1	Condición de los activos fijos	137
4.2.1.3	Depreciaciones	137
4.2.2	Inversión en capital de trabajo	138
4.2.2.1	Proyección del gasto de capital de trabajo	138
4.2.3	Costos totales del proyecto	139
4.3	Financiamiento	139
5.	EVALUACIÓN SOCIAL DEL PROYECTO	140

CAPÍTULO VI

6.	Conclusiones y recomendaciones	147
6.1	Conclusiones	147
6.2	Recomendaciones	149
6.3	Bibliografía	151

ANEXOS

A.	Diagnóstico estratégico mediante el análisis F.O.D.A	152
B.	Formularios de encuestas	162

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N. 1	Demanda de turistas año 2009	30
Tabla N. 2	VARIABLES e indicadores de la investigación	32
Tabla N. 3	Cronograma	34
Tabla N. 4	Prestadores de servicios del cantón Chambo	35
Tabla N. 5	Género de los turistas	36
Tabla N. 6	Nacionalidad de los turistas	37
Tabla N. 7	Procedencia de los turistas	38
Tabla N. 8	Edad de los turistas	39
Tabla N. 9	Ocupación de los turistas	40
Tabla N. 10	Gasto promedio de los turistas	41
Tabla N. 11	Preferencias para viajar	42
Tabla N. 12	Motivo del viaje de los turistas	43
Tabla N. 13	Medios de comunicación utilizados por los turistas	44
Tabla N. 14	Servicios que utilizaron los turistas en su viaje	45
Tabla N. 15	Lugares turísticos que visitó	46
Tabla N. 16	Turistas que necesitaron información	47
Tabla N. 17	Inconvenientes de los turistas para recibir información	48
Tabla N. 18	Factores que impiden el desarrollo turístico	49
Tabla N. 19	Necesidad de creación de una Unidad de turismo	50
Tabla N. 20	Servicios con los que están de acuerdo los turistas	51
Tabla N. 21	Consideraciones de los turistas	52
Tabla N. 22	Género de los prestadores de servicios	53
Tabla N. 23	Edad de los prestadores de servicios	54
Tabla N. 24	Nacionalidad de los prestadores de servicios	55
Tabla N. 25	Ocupación de los prestadores de servicios turísticos	56
Tabla N. 26	Servicios turísticos que prestan	57
Tabla N. 27	Empresas que poseen planes estratégicos	58

Tabla N. 28	Planes estratégicos que han dado resultados	59
Tabla N. 29	Interés de los prestadores de servicios por el turismo	60
Tabla N. 30	Factores que impiden el desarrollo turístico en Chambo	61
Tabla N. 31	Institución que debería fomentar el turismo en Chambo	62
Tabla N. 32	Necesidad de la creación de una Unidad de Turismo	63
Tabla N. 33	Servicios de la Unidad de Turismo que está de acuerdo	64
Tabla N. 34	Disponibilidad de participación en proyectos	65
Tabla N. 35	Consideraciones en caso de crearse la Unidad de Tur.	66
Tabla N. 36	Ingreso de los turistas al cantón Chambo	71
Tabla N. 37	Proyección del ingreso de turistas	72
Tabla N. 38	Proyección de los turistas hasta el año 2015	73
Tabla N. 39	Ingreso histórico de turistas al cantón Chambo	75
Tabla N. 40	Capacidad de los establecimientos de servicios	76
Tabla N. 41	Proyección de la oferta de prestadores de servicios	78
Tabla N. 42	Proyección de la oferta hasta el año 2015	79
Tabla N. 43	Determinación de la demanda potencial insatisfecha	79
Tabla N. 44	Población del cantón Chambo	99
Tabla N. 45	Red vial de Chambo	91
Tabla N. 46	Presupuesto anual de promoción	98
Tabla N. 47	Demanda potencial insatisfecha	99
Tabla N. 48	Requerimientos de equipos y materiales	106
Tabla N. 49	Personal requerido para el proyecto	106
Tabla N. 50	Impactos Ambientales	108
Tabla N. 51	Costos de adecuación y equipamiento de la Unidad	110
Tabla N. 52	Costos de capital de trabajo	124
Tabla N. 53	Costos totales	139
Tabla N. 54	Evaluación social	142

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N. 1	Género de los turistas	36
Gráfico N. 2	Nacionalidad de los turistas	37
Gráfico N. 3	Procedencia de los turistas	38
Gráfico N. 4	Edad de los turistas	39
Gráfico N. 5	Ocupación de los turistas	40
Gráfico N. 6	Gasto promedio diario de los turistas	41
Gráfico N. 7	Preferencias para viajar de los turistas	42
Gráfico N. 8	Motivo del viaje de los turistas	43
Gráfico N. 9	Medios de comunicación de los turistas	44
Gráfico N. 10	Servicios utilizados por los turistas	45
Gráfico N.11	Lugares turísticos visitados por los turistas	46
Gráfico N. 12	Turistas que necesitaron información turística	47
Gráfico N. 13	Inconvenientes de los turistas para recibir información	48
Gráfico N. 14	Factores que impiden el desarrollo turístico	49
Gráfico N. 15	Necesidad de los turistas de una Unidad de Turismo	50
Gráfico N. 16	Servicios de la Unidad con los que están de acuerdo	51
Gráfico N. 17	Consideraciones acerca de la creación de la Unidad	52
Gráfico N. 18	Género de los prestadores de servicios	53
Gráfico N. 19	Edad de los prestadores de servicios	54
Gráfico N. 20	Nacionalidad de los prestadores de servicios	55
Gráfico N. 21	Ocupación de los prestadores de servicios	56
Gráfico N. 22	Servicios turísticos que prestan	57
Gráfico N. 23	Empresas que poseen planes de mercadeo	58
Gráfico N. 24	Empresas que han obtenido resultados de los planes	59
Gráfico N. 25	Interés de los prestadores de servicios por el turismo	60
Gráfico N. 26	Factores que impiden el desarrollo turístico en Chambo	61
Gráfico N. 27	Institución que debería fomentar el turismo en Chambo	62
Gráfico N. 28	Necesidad de creación de una Unidad de Turismo	63

Gráfico N.29	Servicios de la Unidad con los que está de acuerdo	64
Gráfico N. 30	Disposición a participar en proyectos con la Unidad	65
Gráfico N. 31	Consideraciones acerca de la creación de la Unidad	66
Gráfico N. 32	Ingreso de los turistas a Chambo	71
Gráfico N. 33	Proyección del ingreso de turistas hasta el año 2015	73
Gráfico N. 34	Mapa turístico del cantón Chambo	80
Gráfico N. 35	Procesos de comercialización	96
Gráfico N. 36	Mapa de la provincia de Chimborazo	100
Gráfico N. 37	Croquis de ubicación de la Unidad de Turismo	101
Gráfico N. 38	Secuencia de acciones para la creación de la Unidad	102
Gráfico N. 39	Proceso de prestación de servicios de la Unidad	105
Gráfico N. 40	Distribución de la oficina de la Unidad de Turismo	107
Gráfico N. 41	Organigrama estructural de la Unidad de Turismo	120

RESUMEN

Cada día el turismo adquiere un rol más importante en muchos cantones del país, incluso ha pasado a ser la una de las principales fuente económicas, generando empleos e ingresos para sus habitantes.

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal orientar a las autoridades del Municipio del cantón Chambo para que procedan a crear e incorporar la Unidad de Turismo a la organización interna municipal, para que dotada con las herramientas administrativas y los recursos necesarios pueda planificar y orientar el desarrollo turístico local.

Por este motivo en ésta investigación se requiere difundir el importante e irremplazable rol que le concierne al Municipio de Chambo en el ámbito de su territorio, en el desarrollo y la promoción del turismo, pero este gran desafío requiere de la decisión política y el compromiso de potenciar la actividad turística por parte de las autoridades locales, y que esta decisión se refleje en acciones concretas al interior del municipio.

Para la obtención de resultados se realizó varios estudios, el primero fue el estudio de mercado en el cual se pudo determinar la oferta de los prestadores de servicios turísticos y demanda existente en el cantón Chambo, así también se realizó un inventario de la planta y atractivos turísticos que posee el cantón y se preciso algunas estrategias de marketing para promocionar turísticamente a Chambo.

En el estudio técnico se estableció el tamaño, la localización y la ingeniería de la Unidad de Turismo del cantón Chambo tomando en cuenta que será una

dependencia pública encargada de brindar servicios gratuitos a los turistas nacionales y extranjeros que visiten Chambo, erradicando la demanda potencial insatisfecha con la implementación física de la Unidad de Turismo dentro de la infraestructura con que cuenta el municipio, con 3 áreas que corresponden a la dirección de la Unidad de Turismo, departamento técnico y secretaría, además de un área para atención al público debidamente equipadas; y administradas por 4 profesionales.

En el estudio administrativo legal se fijó la estructura organizacional y legal para constituir la Unidad de Turismo del I. Municipio de Chambo, inserta dentro de la estructura orgánica municipal, fijando sus responsabilidades administrativas, atribuciones, capacidad de gestión y recursos humanos y financieros necesarios para contar con una oficina mucho más especializada, que por una parte permita planificar y orientar el desarrollo turístico en el territorio cantonal a efecto de atraer la inversión de proyectos de turismo para que sus habitantes puedan beneficiarse de la actividad turística local; riqueza generada a partir de la utilización turística de los recursos cantonales.

En el estudio financiero se pudo estimar que los gastos de implementación y adecuación ascienden a \$5677.45 USD y los gastos de personal a \$24222 aproximadamente, generando un costo total de \$29899.45 USD para su funcionamiento durante el primer año.

Se espera que sea un aporte para comenzar y/o fortalecer este trabajo en conjunto y aprender a mirar el turismo como una excelente oportunidad para el cantón Chambo, no sólo en lo que respecta el ámbito económico, sino a las enormes oportunidades y beneficios sociales para sus habitantes.

SUMMARY

Every day the tourism a more important role acquires in many cantons of the country, even source has happened to it be a one of the principal sources economics, generating employments and income for his inhabitants.

In this sense the present document has for aim deliver practical elements that they orientate to Chambo Municipality brings over of how creating and incorporating the Unit of Tourism into the internal municipal organization, in order that endowed with the administrative tools and the necessary resources it could plan and orientate the tourist local development.

For this motive in this investigation it is needed to spread the important and irreplaceable role that him concerns Chambo Municipality in the area of his territory, in the development and the promotion of the tourism, but this great challenge needs of the political decision and the commitment to promote the tourist activity on the part of the local authorities, and that this decision reflects in concrete actions to the interior of the municipality.

For the obtaining result there were realized several studies, the first one were the market research in which it was possible to determine the offer of the lenders of tourist services and existing demand in the canton Chambo, this way also there was realized an inventory of the plant and tourist attractions that possesses the canton and I need some strategies of marketing to promote Chambo tourism.

In the technical study the size was established, the location and the engineering of the Unit of Tourism of the canton Chambo bearing in mind that will be a public dependence entrusted to offer free services to the national and foreign tourists who

visit Chambo, eradicating the potential unsatisfied demand with the physical implementation of the Unit of Tourism inside the infrastructure with which the municipality tells, with 3 areas that they correspond to the direction of the Unit of Tourism, technical department and it would secrete, besides an area for attention to the public due equipped; and administered by 4 professionals

In the administrative legal study was fixed the legal structure to constitute the Unit of Tourism of the Chambo's Municipality, it inserts inside the organic municipal structure, fixing his administrative responsibilities, attributions, capacity of management and human resources and necessary financiers to possess a much more specialized office, which on one hand should allow to plan and to orientate the tourist development in the cantonal territory to effect of attracting the project investment of tourism in order that his inhabitants could benefit from the tourist local activity; wealth generated from the tourist utilization of the cantonal resources.

In the financial study it was possible to think that the expenses of implementation and adequacy promote to 5677.45 \$ USD and the expenses of personnel to 24222 \$ approximately, generating a total cost of 29899.45 \$ USD for his functioning during the first year.

It hopes that it is a contribution to begin and / or to strengthen this work as a whole and to learn to look at the tourism as an excellent opportunity for the Chambo, not only in what concerns the economic area, but to the enormous opportunities and social benefits for his inhabitants.

CAPÍTULO I

1. RESEÑA DEL PROYECTO

1.1. ANTECEDENTES

En el Cantón Chambo en el año 2005 se realizó el plan para el Desarrollo Integral de la Economía Chambeña, en el que a nivel de turismo determina que la Municipalidad por medio del Departamento de Turismo deberá realizar la promoción de servicios turísticos a través de una corporación de turismo que pertenezca al gobierno local, la cual debería trabajar por la ampliación de la capacidad turística de Chambo, buscando nuevas fuentes de turismo y realizando alianzas con operadoras turísticas y regionales de turismo para fomentar el turismo ecológico y artesanal.

Así también le correspondía realizar eventos culturales-turísticos para masificar el turismo y mejorar las condiciones de infraestructura básica con la acción del gobierno local, pero todos estos puntos planteados aún no han sido iniciados puesto que el Departamento de Turismo no se formó.

Más tarde en el año 2008 la I. Municipalidad del Cantón Chambo expide una ordenanza que crea y regula la Unidad Municipal de Gestión Ambiental y Turismo, en el que se dictaminan varios puntos entre ellos: los ámbitos y competencias de la Unidad Municipal de Gestión Ambiental y Turismo, la estructura administrativa, los ingresos municipales, los mecanismos de gestión y algunas disposiciones generales; que a la fecha no tienen validez puesto que no existe ningún técnico que se encargue de la Gestión Turística del Cantón.

Por estas razones fue necesario y conveniente previo al planteamiento de este proyecto realizar con los técnicos de la ADL-CH (Agencia de Desarrollo Local del I. Municipio del Cantón Chambo), un Diagnostico Estratégico mediante un Análisis FODA, para determinar los factores externos e internos que influyen e inciden en el Cantón Chambo con respecto a la Actividad Turística. **(Anexo 1)**.

En el diagnóstico se pudo apreciar que existe un conjunto de fortalezas y oportunidades que contribuyen de manera importante a la actividad turística del cantón, por otra parte existen también debilidades, si bien muy importantes, son plenamente superables, al igual que las amenazas.

De todo el diagnóstico realizado se ha podido obtener algunas estrategias de cambio:

- Realizar estudios de mercado para detectar hacia que segmento de turistas se va a promocionar los atractivos naturales y manifestaciones culturales.
- Adoptar el proceso de descentralización del turismo como proceso de cambio para crear un turismo sostenible en el Cantón.
- Incrementar la comunicación con la comunidad, para contar con el apoyo de ella, y lograr que se involucre en la actividad turística
- ***Aprovechar el apoyo del gobierno seccional para crear una dependencia que se encargue de la actividad turística del Cantón Chambo.***
- Optimizar el uso de las inversiones de capital, ante la inestabilidad económica.

1.2. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

El Cantón Chambo se encuentra ubicado al noroeste de la Provincia de Chimborazo, a 8 km de la ciudad de Riobamba, por su ubicación geográfica e

hidrográfica es una tierra productiva, industrial, agrícola, ganadera y forestal por excelencia, la riqueza de su suelo le ha dado el nombre de Señora del Agro; dichas características hacen de Chambo un pueblo interesante para el turista, pero el desaprovechamiento de los recursos turísticos que posee lo convierten en un pueblo aislado y poco interesado en la adaptación del turismo como una actividad económica generadora de ingresos para la comunidad.

Tal es así que su Municipalidad no cuenta con una dependencia que se encargue particularmente del sector turístico; el gobierno local ha colocado al turismo dentro la estructura administrativa de la Agencia de Desarrollo Local de Chambo (ADEL-CH), la cual cumple un rol muy importante, pero sus atribuciones, recursos, e independencia no son suficientes para emprender el desarrollo turístico de su localidad.

Debido a la falta de una Unidad de Turismo no ha sido posible crear un inventario de atractivos turísticos ni un catastro de prestadores de servicios turísticos de Chambo, herramientas útiles para controlar y precautelar el turismo local, tal es el caso que de los 45 prestadores de servicios turísticos que pertenecen al Cantón Chambo solo unos 20 cumplen con los requisitos que determina el Ministerio de Turismo para su ejercicio y ninguno cuenta con una licencia anual de funcionamiento turístico.

El 14 de abril del 2008, se creó una ordenanza que crea y regula la Unidad Municipal de Gestión Ambiental y Turismo dentro de la Agencia de Desarrollo local, hasta la actualidad no existe un técnico que se encargue directamente del sector turístico en el cantón y tal ordenanza no fue considerada puesto que la Unidad de Turismo no consta dentro de la estructura administrativa, es así que la actividad turística de Chambo se maneja de manera empírica por parte del sector privado y público.

1.3. JUSTIFICACIÓN

Cada día el turismo adquiere un rol más importante en muchos cantones del país, incluso ha pasado a ser una de las principales fuentes económicas generadora de empleos e ingresos para sus habitantes, por este motivo se requiere difundir el importante e irremplazable rol que le concierne al municipio en el ámbito de su territorio, en el desarrollo y la promoción del turismo, pero este gran desafío requiere de la decisión política y el compromiso de potenciar la actividad turística por parte de las autoridades locales, y que esta decisión se refleje en acciones concretas al interior del municipio.

La primera y gran gestión es crear una Unidad de Turismo (llámese Departamento de Turismo, Oficina de Turismo, etc.), inserta dentro de la estructura orgánica municipal, que cuente con responsabilidades administrativas, atribuciones, capacidad de gestión, dotándola con los recursos humanos y financieros que hagan posible esta tarea.

Al dar inicio a esta investigación y hacer un diagnóstico para conocer la realidad nacional, el comportamiento nacional nos indica, que de los 342 Municipios, sólo 145 poseen una unidad que coordina el tema relacionado con el turismo, es decir menos del 50% de los municipios del Ecuador tiene incorporado este tema en su agenda de trabajo.

Las labores en una Unidad de Turismo son múltiples, pero en la actualidad la mayoría cumple solo una labor informativa, pero la idea es contar con una oficina mucho más especializada, que por una parte permita planificar y orientar el desarrollo del turístico en el territorio comunal y atraer a inversionistas externos para que realicen proyectos de turismo, y por otra, cumplir un rol más activo colaborando para que sus habitantes puedan beneficiarse de la actividad turística

local riqueza generada a partir de la utilización turística de los recursos cantonales.

En ese sentido el presente documento tiene por objeto entregar una propuesta práctica que oriente al Municipio del cantón Chambo acerca de cómo crear e incorporar una Unidad de Turismo a la organización interna municipal, para que dotada con las herramientas administrativas y los recursos necesarios pueda planificar y orientar el desarrollo turístico local sostenible así como la elaboración y ejecución de proyectos turísticos a efecto de atraer la inversión, fomentar las fuentes de trabajo y lograr el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes del cantón.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. GENERAL

Disponer del proyecto de factibilidad para la creación de una Unidad de Turismo en el Ilustre Municipio del cantón Chambo.

1.4.2. ESPECÍFICOS

- Realizar el estudio de mercado para determinar la demanda potencial insatisfecha, los precios y canales de comercialización.
- Efectuar el estudio técnico para determinar el tamaño, la localización y la ingeniería del Proyecto.
- Efectuar el estudio administrativo y legal para organizar la Unidad de Turismo.
- Efectuar un estudio económico financiero para determinar costos del proyecto.
- Realizar la evaluación social del proyecto.

CAPÍTULO II

2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1. MARCO TEÓRICO

2.1.1 EL TURISMO

Comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a los de su entorno habitual, por un periodo inferior a un año, con fines de ocio, por negocio y otros motivos.

2.1.1.1. FORMAS DE TURISMO

- 1) Turismo doméstico.- Residentes visitando su propio país
- 2) Turismo receptivo.- No residentes procedentes de un país determinado.
- 3) Turismo emisor.- Residentes del propio país se dirigen a otros países.

2.1.1.2. TIPOS DE TURISTAS

Todos los tipos de viajeros con el turismo se denominan visitantes y este es el concepto básico para el conjunto del sistema de estadísticas del turismo. Los visitantes pueden clasificarse en:

1) Visitantes internacionales

Persona que viaja por un período no mayor a doce meses a un país distinto de aquel en el que tiene su residencia habitual y cuyo motivo principal de la visita no es el de ejercer una actividad que se remunere en el país visitado.

- **Turista (visitante que pernocta).**- Un visitante que permanece una noche por lo menos en un medio de alojamiento colectivo o privado en el país.
- **Visitantes del día (excursionistas).**- Un visitante que no pernocta en un medio de alojamiento colectivo o privado del país visitado. Se incluye a los pasajeros en cruceros así como los propietarios o los pasajeros de yates y los pasajeros que participan en un programa de grupo y están alojados en un tren.

2) Visitantes internos

Residente de un país que viaja dentro de este por una duración no mayor a doce meses a un lugar distinto al de su uso habitual y cuyo motivo de visita no es el ejercer una actividad que se remunere en el lugar visitado.

- **Turista (Visitante que pernocta).**- Visitantes que permanecen en un medio de alojamiento colectivo o privado en un lugar visitado por una noche por lo menos.
- **Visitantes del día (excursionistas).**- Un visitante que no pernocta en un medio de alojamiento colectivo o privado en el lugar visitado. (*ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO, Volumen 6 N. 2.2009*)

2.1.1.3. NECESIDADES BÁSICAS DE LOS TURISTAS

- Sentirse bienvenido
- Sentirse apreciado
- Ser respetado
- Sentirse satisfecho con la información recibida. (*VELOZ, I. "Guía de estudios"2001*)

2.1.2. PROYECTOS DE TURISMO A PARTIR DE PRIORIDADES DE DESARROLLO

El Centro Científico Tropical de Costa Rica, 2002 manifiesta que: se considera fundamental el diseño y la ejecución de proyectos integrados de conservación y desarrollo rural sostenible, por dos razones principales:

1. Porque mejora la conservación de la biodiversidad de estos sitios de interés particular, enfocando las necesidades sociales y económicas de las personas.
2. Y porque se refiere a la participación de los usuarios locales en actividades de conservación para los recursos que poseen.

Los proyectos de turismo que consideran la fijación de las prioridades de desarrollo dentro de un contexto de planificación, obedecen directamente a un área o eje de desarrollo desprendido de una perspectiva de planificación del desarrollo nacional, regional, provincial, cantonal, parroquial, comunitario, etc., en estas circunstancias si la política de desarrollo determina que el avance de una zona deprimida debe iniciarse con inversiones en el campo del turismo, antes que en ningún otro, el criterio de las prioridades está en capacidad de imponerse, disponiendo de la creación de proyectos turísticos.

Independientemente de la metodología que se utilice, en una planificación de desarrollo a cualquier nivel, se analiza principalmente aspectos importantes como: la identificación de actores, el diagnóstico, la definición de problemas, la priorización de problemas y la definición de alternativas.

Las herramientas para proyectos de desarrollo podrían ser:

PDL: Plan de Desarrollo Local, ZOPP: Planificación de Proyectos Orientado a Objetivos, marco lógico, planificación estratégica, PAC: Planeamiento Andino Comunitario, entre otras. (*YUCTA, P 2003*)

2.1.3. DIAGNÓSTICO PARTICIPATIVO

El diagnóstico es una forma de investigación en el que se describen y explican problemas, con el fin de comprenderlos. El diagnóstico tiene como punto de partida un problema, se basa en el principio “comprender para resolver” y exige dos tipos de actividades: recoger información y reflexionar.

El diagnóstico es un proceso de profundización, que se apoya en los conocimientos teóricos de la realidad a analizarse. Y aunque el conocimiento que se consigue de un problema no es completo, porque la realidad es compleja y cambiante, se destaca que el diagnóstico desemboca en conclusiones prácticas.

En el diagnóstico participativo, los miembros del grupo involucrado son sujetos de las actividades. Todo el proceso de investigación está en sus manos. Son ellos los que toman las decisiones sobre qué diagnosticar, para qué y cómo, de acuerdo a los intereses del propio grupo. Se busca la participación amplia y activa de sus miembros desde la definición de problemas hasta la formulación de conclusiones.

(ASTORGA, A. 1994)

2.1.4. ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD

En un Análisis de Factibilidad se vislumbran los aspectos favorables para la viabilidad de un proyecto, lográndose una aproximación a la realidad. Este estudio se convierte muchas veces, en una especie de filtro de alternativas de donde se elige la más viable. El criterio para la realización de este estudio es que antes de decidir invertir en estudios finales que implicarían altos costos, convendría tener una sola alternativa a fin de poder guiar el estudio de factibilidad en una sola dirección, de esta manera se ahorra tiempo y energía.

Los Objetivos del Estudio de Factibilidad son:

- Seleccionar la alternativa que de acuerdo a su función turística sea compatible a los fines que se persiguen y sea la más competitiva entre otros proyectos.
- Preparar y facilitar el desarrollo de los estudios definitivos de pre inversión (Factibilidad).
- Contribuir a las negociaciones para la obtención del financiamiento para los estudios definitivos y la ejecución del proyecto.

En este estudio se concentra el análisis de los siguientes elementos:

- Información / Presentación General
- Resumen e Introducción Técnica
- Evaluación del Potencial Turístico
- Estudio de Mercado
- Estudio Técnico o ingeniería del Proyecto
- Estudio Administrativo legal
- Evaluación Ambiental y Sociocultural
- Estudio Económico y Financiero
- Evaluación del Proyecto. (YUCTA, P 2003)

2.1.5. PROYECTOS TURÍSTICOS CON PARTICIPACIÓN COMUNITARIA

La ASEC (Asociación Ecuatoriana de Ecoturismo) propone que los proyectos se deben enmarcar en los siguientes principios:

- Planificación, ejecución e implementación adecuada
- Proceso participativo con un importante componente comunitario
- Apoyo al desarrollo económico y a la responsabilidad social y ambiental
- Mitigación de los impactos negativos y para prevenirlos en el futuro
- Que los pobladores locales mantengan el control de la propiedad de tierras

- Definir políticas y lineamientos de operación e infraestructura basados en los impactos ambientales y sociales de los mismos.
- Uso y manejo eficiente de los recursos naturales y culturales.
- Apoyar a un desarrollo sustentable integral de la comunidad, considerando la fragilidad de la relación con la actividad económica del turismo para no depender exclusivamente de ella.
- Respetar las características culturales y ambientales del área.
- Promover el manejo de información que incremente o desarrolle la conciencia cultural y ambiental de los diferentes grupos que actúan en la actividad turística.

Y las finalidades deben procurar:

- La conservación, manejo adecuado y recuperación de los recursos naturales
- Revitalizar y fortalecer el patrimonio cultural.
- Generar ingresos económicos que mejoren la calidad de vida de los miembros de la comunidad.
- Fortalecer la gestión comunitaria (ASEC, 2004)

2.1.6. DESARROLLO – CONSERVACIÓN –TURISMO

MOLINARI, R. 2002 nos dice que: La vinculación actual entre desarrollo / conservación / turismo, es una realidad progresiva, debido a que las bondades de esta asociación o relación tienen que ver principalmente con una revalorización del patrimonio, su revitalización y puesta en dinamismo para activar las economías regionales.

El mayor beneficio subyacente de esta perspectiva para las comunidades y la sociedad, es la oportunidad que brinda para operar hacia un fortalecimiento de las

identidades que provea nuevas formas de organización para el manejo del patrimonio y que derive en un desarrollo social, antecedente indispensable para un genuino desarrollo económico (MOLINARI, R y FERRARO, L 2001).

Si se mantiene el modelo de las anteriores explotaciones turísticas, que precedentemente “sostenían” a las regiones, y no se las dirige hacia el uso sostenible del patrimonio natural y cultural, la experiencia nos estaría indicando que sólo resultaría una vez más que el pretendido desarrollo desembocará en la degradación y/o agotamiento del recurso, fluctuará de acuerdo a los vaivenes de la demanda del mercado, y por sobre todo mantendrá empobrecidos a comunidades, instituciones y ecosistemas. (MOLINARI, 2002)

2.1.7. POTENCIALIDAD DEL PATRIMONIO NATURAL Y CULTURAL

LEEDS METROPOLITAN UNIVERSITY (1999). Considera que el potencial y la condición favorable que poseen los recursos del patrimonio puestos en valor para la actividad turística, entienden que el proceso de revalorización, revitalización y puesta en dinamismo para activar las economías regionales, requiere de un paralelo desarrollo social donde el eje esté puesto en la recuperación del sentido de lugar y de la historia por parte de las comunidades y el público visitante.

Tal proceso exige un fortalecimiento de los aspectos que hacen al valor del patrimonio para la vida presente y la construcción del futuro. En suma, se trata de destacar el beneficio potencial que representa la diversidad, natural y cultural, para el sostenimiento de la vida. En tal sentido, resultan cruciales los planteos referidos a las formas y contenidos para interpretar o comprender el patrimonio desde aspectos que son exportablemente beneficiosos para la sociedad y hacen a la dimensión tangible, intangible y universal de la información de los recursos (BOYLE 2000; TAUBENSCHLAG 2002; VEVERKA 2002).

El Patrimonio y los recursos turísticos, según la Organización Mundial del Turismo (O.M.T.), poseen conceptos claramente diferenciados entre sí:

1. Patrimonio turístico (de un país, región o zona) "el conjunto potencial (conocido o desconocido) de los bienes materiales o inmateriales a disposición del hombre y que pueden utilizarse, mediante un proceso de transformación, para satisfacer sus necesidades turísticas".
2. Recursos turísticos son "todos los bienes y servicios que, por intermedio de la actividad del hombre y de los medios con que cuenta, hacen posible la actividad turística y satisfacen las necesidades de la demanda".

2.1.8. PRODUCTO TURÍSTICO

La Carta de Turismo Cultural, adoptada por el ICOMOS en 1976, afirma que tanto las entidades representativas del sector turístico como las de protección del patrimonio natural y cultural, deben estar profundamente convencidas que la preservación y promoción del patrimonio natural y cultural para el beneficio de la mayoría, se logra dentro de un orden en el que se integran los valores culturales en los objetivos sociales y económicos que forman parte de la planificación de los recursos de los Estados, regiones y municipios.

De acuerdo al concepto moderno de marketing turístico, para que un recurso natural y/o cultural tenga valor turístico debe ser transformado en un producto turístico, al que se le debe agregar valor. Este valor puede estar dado por:

- Infraestructura: caminos, senderos, aeropuertos, terminales de transporte, servicios básicos públicos, señalización, etc.

- Equipamiento: hoteles u otro tipo de alojamiento, gastronomía, excursiones, souvenirs, y otros servicios turísticos.
- Instalaciones: Centros y/o senderos de interpretación, guías especializados, folletería de información general.

Transformar el producto turístico significa ponerlo en el mercado, garantizando la competitividad y la sostenibilidad del recurso. (RATTO, N. 2001)

2.1.9. DESARROLLO SOSTENIBLE O SUSTENTABLE

RATTO, N. 2001. El concepto de sustentabilidad está relacionado a tres factores importantes: calidad, continuidad y equilibrio. El turismo sustentable es definido como un modelo de desarrollo económico diseñado para:

- Mejorar la calidad de vida de la población local, de los residentes que viven y trabajan en el destino turístico.
- Proveer mayor calidad de experiencia para el visitante.
- Mantener la calidad del medio ambiente –natural y cultural- del que depende la población local y los turistas.
- Obtener mayores niveles de rentabilidad económica de la actividad turística para los residentes locales.
- Asegurar la obtención de beneficios por parte de los empresarios turísticos.
- Procurar que el negocio turístico sustentable sea rentable, para que el sector privado mantenga el pacto de sustentabilidad y equilibrio.

El turismo debe asentarse sobre la diversidad de oportunidades ofrecidas por las economías locales, así como integrar y contribuir positivamente al desarrollo de las economías regionales, promoviendo las formas alternativas de turismo

coherentes con los principios del desarrollo sostenible: turismo de aventura, agroturismo, turismo de estancia, observación de la flora y fauna, avistaje de aves, turismo científico, espeleología y turismo cultural. Estas constituyen diferentes modalidades de la nueva tendencia del turismo alternativo. (RATTO, N. 2001)

2.1.9.1 PRINCIPIOS DEL DESARROLLO SUSTENTABLE

1) *La conservación del entorno natural.*- Garantiza que el desarrollo turístico sea compatible con el mantenimiento de los procesos ecológicos esenciales y con la diversidad biológica, así como:

- El mantenimiento del patrimonio arquitectónico.
- La Supervisión de la capacidad de carga de los sitios.
- La Evaluación periódica de los impactos ambientales.

2) *Integración social y cultural.*- Los principales beneficiarios del turismo serán los propios residentes, gracias a las oportunidades de bienestar que brinda, pero siempre de forma compatible a su cultura y tradiciones.

- Participación de la población local.
- Promoción y rescate de la identidad nacional
- Generación y fomento de una cultura turística

3) *Rentabilidad económica.*- Equilibrio entre las inversiones y los ingresos por turismo, asegurando la conservación de los atractivos que generan los beneficios.

- Empleo.
- Rentabilidad
- Inversión
- Oportunidades de negocio.

El equilibrio de los principios mencionados son la clave del éxito de una política turística bien llevada, la clave es el equilibrio entre la autoridad municipal como responsable principal de su aplicación y la comunidad. (*ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE TURISMO, "El sector turístico".2001*)

2.1.9.2. TURISMO SUSTENTABLE Y MUNICIPIO

El turismo atrae beneficios y problemas. Si está bien planeado, desarrollado y gestionado, el turismo genera, y ofrece oportunidades a los empresarios locales para crear negocios, todo ello se traduce en un mejor nivel de vida de los residentes.

El turismo estimula la expansión de otras actividades económicas como agricultura, pesca, manufactureras y artesanía, fomenta el desarrollo de nuevas y mejores instalaciones comerciales y culturales que son usadas por la comunidad local y sus visitantes; ya que los ingresos tributarios generados por el turismo pueden dedicarse a mejorar el equipamiento y obra social.

1) Responsabilidad del Municipio

La gestión municipal responde a funciones tradicionales del municipio como velar por el bien común de la población, recaudar de impuestos, regular el ordenamiento territorial, constructor de equipamientos e infraestructura básica y promotor de eventos cívicos y culturales.

La forma de lograrlo es establecer como objetivo fundamental, procurar mantener un ambiente para el trabajo y para la vida de la población, para ello, el municipio debe asumir las funciones que le corresponden por ley, y que están en perfecta correlación con los principios del turismo sustentable,

constituyendo este compromiso de defensa de sus deberes y derechos, el mejor soporte para un efectivo impulso al desarrollo turístico local.

2) Funciones del Municipio

- **Planificación del uso de suelo**

Determina, la selección de áreas prioritarias para el desarrollo y la identificación de su potencial (agricultura, turismo, industria, forestal, etc.), así como la previsión de equipamiento e infraestructura básica, de acuerdo a las necesidades de la población y los límites y condiciones del crecimiento.

El municipio, tiene la facultad de compatibilizar las actividades productivas y los servicios públicos, lo cual representa el punto de partida para adecuar el territorio a un objetivo de desarrollo, sea turístico o de cualquier otro tipo.

- **Servicios básicos y construcción de la obra pública**

Garantiza la cobertura, ejecución y gestión de los servicios básicos, como el abastecimiento de agua, la electrificación, la recolección de basura, la disposición de desechos sólidos y líquidos, las telecomunicaciones.

La inversión pública en infraestructura y equipamiento fundamental para el desenvolvimiento de la vida comunitaria, tales como: carreteras, redes de agua potable, sistemas de alcantarillado, de riego, escuelas, centros de salud, núcleos deportivos, espacios recreativos, mercados, rastros, viviendas de interés social.

Los servicios de infraestructura y equipamiento, constituyen el soporte fundamental del desarrollo y representan un activo o inversión indispensable para encaminar cualquier iniciativa turística.

- **Regulación y control del desarrollo**

Es necesaria la elaboración de los planes de ordenación urbana y territorial, que permita regular el crecimiento, de poblados, de las áreas rurales y espacios protegidos, además permite definir el tipo de construcciones e instalaciones que se quieren para tales ámbitos, y las normas a las que deben estar sujetas para autorizar una obra, tramitar un permiso o recaudar el catastro urbano, considerando algunos factores importantes, como:

La conservación del medio ambiente, el control de la contaminación, y la administración del patrimonio histórico y cultural, en coordinación con las instancias superiores de la administración pública.

- **Recaudación de impuestos**

Ésta ha sido la principal función de los municipios, la fijación y recaudación de los tributos, tasas e impuestos necesarios para financiar los servicios públicos.

- **Coordinación y promoción**

Una función del municipio como ente organizador de la vida social y cultural de su comunidad, es incorporar competencias relativas a la coordinación con otros organismos tanto de la administración pública, como del sector privado, para hacer viables muchos de los proyectos necesarios para la mejora de la calidad de vida de la población.

Este poder de convocatoria debe hacerse extensivo a la comunidad con la finalidad de constituirse como el órgano de participación a través del cual se expresen las demandas y se logre el consenso, como parte complementaria de estas competencias, es importante destacar la función de informador y promotor de eventos culturales y artísticos, que debe cumplir el municipio, compatible con la misión de promoción turística.

La organización de campañas informativas y cívicas, son responsabilidad que le permiten tomar las riendas del desarrollo turístico local, contando siempre con el marco de referencia que representa los planes o estrategias a nivel nacional, como la de fomento y generación de una cultura turística

- **Participación social**

El desarrollo turístico depende del esfuerzo conjunto de todos los actores sociales implicados, por lo tanto el municipio debe ser el actor coordinador, los actores sociales con capacidad de intervención en la actividad turística, pueden ser de diferentes tipos, pero para simplificar el análisis, se mencionan los siguientes:

- El municipio, en representación del sector público;
- Los empresarios, parte del sector privado;
- Comunidad que busca mejorar la calidad de vida.

Los actores, el municipio, empresarios y comunidad, son socios en este proyecto o empresa común, que consiste en desarrollar la actividad turística, bajo el marco de un turismo sustentable, el objetivo final es intentar conciliar las diferentes aspiraciones y exigencias legítimas de cada grupo. Alcanzar el consenso necesario para hacer viable el proceso de desarrollo turístico, a través de las consultas pertinentes y la disposición a colaborar de los diferentes grupos sociales (corresponsabilidad).

Si se consideran por separado los intereses que en teoría persigue cada uno, podremos llegar a la conclusión que existe entre ellos un campo común de acuerdo, de actores subsidiarios, además, dentro del proceso de desarrollo turístico, se generan relaciones de dependencia entre unos y otros que derivan en beneficios económicos para todos.

3. Ubicación de cada grupo e intereses con relación al turismo

- **Interés del municipio**

- Elevar la calidad de vida de la población.
- Generación de empleo bien remunerado.
- Redistribuir el ingreso.
- Regular la ordenación territorial y la generación de la infraestructura y equipamiento necesario al municipio.
- Impulsar la capacitación técnica
- Lograr una gestión eficiente de los medios económicos y humanos disponibles.
- Velar por la conservación del patrimonio natural y edificado.
- Crear condiciones favorables para los inversionistas.

- **Interés empresarial**

- Condiciones favorables.
- Acceso a facilidades financieras.
- Contar con mano de obra capacitada y eficiente.
- Servicios e infraestructuras de apoyo.
- Gestión de permisos y autorizaciones.
- Contar con información básica para la realización de inversiones rentables y seguras.

- **Interés comunitario**

- Mejorar sus condiciones de vida.
- Tener acceso a oportunidades de trabajo.
- Disponer de los servicios básicos necesarios.
- Servicios de salud, educación y recreación.
- Mayor participación en las decisiones políticas que afectan su modo de vida

- Conservar el patrimonio natural, histórico y cultural.
- **Interés compartido**
 - Mejorar la infraestructura, servicios y equipamiento de apoyo.
 - Crear y apoyar alternativas de desarrollo económico.
 - Revalorar el talento local.
 - Conservar el patrimonio.
 - Impulso a la creación de Pymes Turísticas.

Cuando un municipio se define a sí mismo como turístico, dicha actividad se convierte en su eje económico y esta decisión debe ser compartida por todos los actores sociales, conscientes de que tal interés será prioritario, el diálogo entre todas las fuerzas es fundamental, basado en unas relaciones fluidas y complementarias. Por el contrario, el aislamiento de cada grupo en sí mismo, y su acción desordenada, sólo conduce al caos, que en ningún caso es la fórmula del progreso económico equilibrado y participativo que plantea el turismo sustentable.

2.1.9.3 TURISMO, ECONOMÍA Y MUNICIPIO

Los beneficios que cada uno de los actores sociales, recibe del turismo son muchos, reconociendo y valorando su efecto multiplicador, la forma de explicar en qué consiste el efecto multiplicador del turismo, es el proceso que sigue el dinero que gastan los turistas cuando viajan:

- 1) El gasto turístico provoca una reacción en cadena, que se inicia desde el momento en que cualquier persona decide viajar a un destino turístico.
- 2) El turista se pone en contacto con una agencia de viajes, y contrata su medio de transporte hasta el lugar, en algunos casos su alojamiento y alimentación.

- 3) La acción pone en marcha servicios turísticos, algunos de ellos locales y otros de grandes empresas internacionales.
- 4) Mientras mayor sea la prestación de los servicios a nivel local, mayores serán los beneficios que queden en la comunidad, por ello se debe apoyar a las pequeñas y medianas empresas en el municipio.
- 5) Una vez que el turista llega al lugar elegido, realiza gastos en:
 - Alojamiento.
 - Alquiler de transporte.
 - Alimentación.
 - Compra de artesanías y productos típicos.
 - Visita a los sitios de interés turístico y asistencia a eventos culturales.
- 6) Las empresas vinculadas a los gastos y encargadas de satisfacer las demandas de consumo de los turistas, necesitan proveedores alternos tipificando al turismo como una actividad interdependiente.
 - Alimentos y bebidas,
 - Artesanías,
 - Productos de consumo variados.
- 7) Es necesario el apoyo para el mantenimiento, atención al cliente, servicio de limpieza, alimentación e información.
- 8) Los empresarios en la medida en que prospere su negocio, podrán reinvertir los beneficios, ampliando o diversificar sus servicios, los cuales, favorecen la creación de empleos.
- 9) Se convierte de este modo, el gasto turístico en círculo de interés y beneficios encadenados.

El efecto multiplicador, se relaciona con el número de turistas que nos visitan, mientras más y mejores turistas, más ingresos, pero se debe mantener el justo equilibrio, para evitar que un número excesivo de visitantes puedan poner en peligro la conservación de nuestros atractivos. (*SECTUR. Planeación y Gestión del Desarrollo Turístico Municipal. 2009*)

2.1.10. PLANEACIÓN MUNICIPAL

El municipio debe constituirse en el líder del proceso de desarrollo turístico, actuando como puente entre la comunidad, empresarios y administración pública, a través de una oficina o departamento de turismo que brinde información y asistencia al turista y a los prestadores de servicios del sector.

2.1.10.1. UNIDAD DE TURISMO

Es una dependencia del Municipio, que cumple con las funciones de regular, controlar y promocionar la actividad turística de una localidad.

2.1.10.2 INFORMACIÓN TURÍSTICA

La información turística es el conjunto de servicios que se ofrecen al turista con el objetivo de informarle, orientarle, facilitarle y atenderle durante su viaje o estancia vacacional en oficinas de información turística través de informadores turísticos o a través de guías, intérpretes, correos de turismo, acompañantes de grupo, video tex, etc.

La definición incluye aquellos servicios públicos dependientes por regla general de organismos públicos o instituciones que tienen como misión informar facilitar y gratuitamente orientar al turista durante su estancia vacacional o viajes facilitando gratuitamente información.

La información turística incluye información sobre:

a) *Recursos y actividades culturales*

- b) Monumentos, museos, espacios rurales, lugares de interés turístico, ferias, congresos y festivales.
- c) **Información y orientación sobre actividades turísticas:** Culturales, recreativas, deportivas y de ocio o esparcimiento.
- d) **Información y orientación sobre oferta turística:** Servicios, servicios de interés (transportes, hospital, teléfonos)
- e) **Facilitar material de propagan o informativo:** Folletos, carteles, guías, mapas y planos, facilitar datos informáticos a los turistas que visiten la localidad.
- f) **Elaborar estadísticas**
- g) **Poner en marcha proyectos de información,** encuentro, debate, e incluso asesoramiento para las empresas de su ámbito de gestión. (bolsas de trabajo, mesas de concertación, empresas).

Objetivos fundamentales de una Oficina de Información Turística (OIT):

- Prestar un servicio público
- Mejorar calidad de los Destinos Turísticos de la zona
- Hacer más fácil la estancia a los potenciales turistas
- Aumentar la llegada de más turistas facilitando y haciendo más cómoda sus futuras reservas, estancias y recorridos.

Tipos de Oficina de Información Turística:

- Permanentes, temporales
- Locales, regionales, nacionales, internacionales.
- Generales del estado. (BLANKE J "Travel & Tourism Competitiveness". 2009)

2.1.10.3. EL DESARROLLADOR TURÍSTICO

La responsabilidad dentro del municipio debe corresponder, a una persona con

liderazgo, que haga uso de esta propuesta de forma intensiva, la atribución básica del planeador turístico, será actuar como promotor del turismo dentro del territorio municipal, aplicando criterios que guíen la planeación del espacio turístico.

2.1.10.3.1. PERFIL DEL DESARROLLADOR TURÍSTICO

- Fijar responsabilidades para obtener resultados.
- Facilitar la comunicación entre todos los grupos de la sociedad: residentes, empresarios y administración pública.
- Responder a demandas de información, asesoría u orientación de cualquiera de los miembros de la comunidad.
- Formar el equipo de trabajo.

2.1.10.3.2. PRINCIPALES ACTIVIDADES DEL DESARROLLADOR TURÍSTICO

1) Para la población local

- Mantener canales de información permanente.
- Disponibilidad de consultoras.
- Promoción de la participación de la comunidad en las decisiones turísticas.
- Sensibilización a la sociedad la responsabilidad del proceso turístico.

2) Para los empresarios

- Canalizar iniciativas de pequeñas, medianas y grandes empresas.
- Apoyar propuestas de los principios del turismo sustentable.
- Intermediario entre el sector público y privado.

3) Para la administración pública

- Facilitar las relaciones entre las instancias locales y superiores de la administración.
- Coordinar el trabajo en equipo dentro del municipio. (SECTUR,2009)

2.1.11. INSTRUMENTOS NECESARIOS PARA INVENTARIAR UN MUNICIPIO

2.1.11.1 INVENTARIO DE RECURSOS TURÍSTICOS

Es la recopilación, ordenación y catalogación del total de atractivos de un lugar, este inventario debe ser completo y exhaustivo, debe incluir todos los recursos que puedan ser aprovechados para fines turísticos, se debe tener siempre en cuenta, que un buen inventario, es el fundamento para proyectar nuestra oferta en el mercado turístico.

El inventario de recursos turísticos, es un proceso que se puede atender a las siguientes indicaciones:

1. Identificar cada uno de los recursos y clasificarlos de acuerdo a su categoría.
2. Ubicarlos geográficamente.
3. Describir sus características.
4. Valorar su importancia para el turismo.

2.1.11.2. CATASTRO DE SERVICIOS TURÍSTICOS

Elaborar un inventario nos ayuda a conocer la capacidad de nuestra localidad para recibir visitantes, el catastro, consiste en diferenciar la recolección de datos, según se trate de servicios de alojamiento o de oferta complementaria, todo aquello que no es alojamiento, se le denomina oferta complementaria, y su objetivo es satisfacer todas las necesidades del turista.

La oferta complementaria incluye a todas aquellas empresas públicas o privadas, que ofrecen servicios o programas de actividades con fines turísticos, por ejemplo: alquiler de vehículos, restaurantes, tiendas, etc.

2.1.11.3. INFRAESTRUCTURA

Los últimos elementos que quedan por realizar en la oferta turística son los relacionados con el equipamiento e infraestructura de apoyo al turismo, la infraestructura debe estar a disposición de todas las personas que integran una comunidad, sean residentes o visitantes, su función básica es satisfacer las necesidades de la comunidad de: salud, educación, recreación, accesibilidad, agua, electricidad, saneamiento, etc., cuando hablamos de infraestructura.

2.1.12. GESTIÓN TURÍSTICA MUNICIPAL

El turismo cuidadosamente planificado contribuye a la conservación y disfrute de los recursos naturales y culturales de un lugar, y a su progreso económico, sin embargo la planificación sin una adecuada gestión, cojea y de poco nos puede servir, porque la gestión es la voluntad de hacer que todo funcione bien, por eso es la clave del éxito en el desarrollo turístico.

Sin una buena gestión del desarrollo turístico, no hay éxito posible, porque si la planeación es el punto de arranque para planear el turismo como alternativa de progreso, el punto final y definitivo es la gestión.

Si el municipio persigue el desarrollo sustentable del turismo, la gestión de nuestros recursos naturales culturales y humanos, consistirá en:

- Lograr el pleno disfrute de los visitantes.

- Conseguir los máximos beneficios para la comunidad.
- Reducir al mínimo posible los efectos negativos sobre el ambiente y la comunidad.

La administración turística local debe ejercer un papel protagonista para alcanzar los objetivos por lo cual se propone:

- **Comprometerse** en la aplicación del Programa de Actividades.
- **Reunir el esfuerzo de todos** los actores de la sociedad
- **Crear las condiciones de partida** del turismo y mantener el buen funcionamiento de la actividad turística.
- **Asegurar un clima de confianza** empresarial.

2.1.12.1 INSTRUMENTOS DE GESTIÓN

Para realizar la gestión turística es conveniente considerar una serie de instrumentos, sin los cuales sería imposible realizar un trabajo serio y efectivo, la aplicación de estos instrumentos permitirá obtener los resultados esperados de planeación del turismo:

1. Seguimiento y control de las etapas de la planificación turística y de sus resultados.
2. Coordinación entre todos los agentes sociales.
3. Participación popular.
4. Apoyo al sector empresarial.
5. Mantenimiento y actualización de un sistema de información turística.
6. Capacitación de los recursos humanos.
7. Control de la Calidad.
8. El Financiamiento. (*SERNATUR, Boletín técnico N.2. Santiago, 2005*)

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1. TIPO DE ESTUDIO

Los métodos utilizados en esta investigación son el método inductivo y el analítico, ya que es necesario llegar al centro del problema por medio de la observación en el trabajo de campo hasta llegar a la generalización en la presentación de resultados.

La investigación será documentada debido a que se puede obtener información de fuentes primarias, en este caso mediante encuestas, así como también de fuentes secundarias que aportaran a la investigación como son datos estadísticos y citas importantes que se pueden encontrar en las oficinas públicas de turismo como: Municipio, Regional de Turismo y el Departamento de Desarrollo Local del I. Municipio de Chambo

3.1.1. FORMULACIÓN Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

1. Identificación del proyecto
2. Elaboración de objetivos
3. Identificación de variables
4. Elaboración de instrumentos para recolectar información
5. Investigación de campo
6. Tabulación y análisis de datos
7. Presentación de resultados
8. Conclusiones y recomendaciones

3.2. POBLACIÓN Y TAMAÑO DE LA MUESTRA

La determinación del universo se realizó por medio de una investigación exploratoria a los principales establecimientos turísticos ubicados en Chambo, se tomó en cuenta a los establecimientos que por lo menos tiene 2 años de funcionamiento, debido a que éstos poseen datos históricos de la demanda y su información es valiosa para determinar un estimado de la afluencia de turistas que visitan Chambo durante el año.

TABLA N. 1
DEMANDA DE TURISTAS AÑO 2009

NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO	TURISTAS	%
Aguas Termales de Aguallanchi	5360	33%
Complejo Turístico La Pampa	4890	30%
Hostería El Vergel	4180	25%
Hostería Miró	1900	12%
TOTAL	16330	100%

Fuente: Investigación realizada Julio 2010

Elaboración: Paola A. Cruz B.

El tamaño total de la población de turistas que visitaron los centros de recreación del Cantón Chambo en el año 2009 fue de 16330 aproximadamente, de los cuales el 90% fueron nacionales y el 10% extranjeros; tomando en cuenta estos datos, se calculó el tamaño de la muestra para conocer a cuantos turistas se encuestará

Fórmula:

$$n = \frac{N \cdot p \cdot q}{\frac{E^2(N-1)}{k^2} + p \cdot q}$$

Datos:

N = 16330 (Tamaño de la población)

n = ? (Tamaño de la muestra)

p = 0.50 (Probabilidad 1)

q = 0.50 (Probabilidad 2)

E = 0.05 (5%) (Error muestral)

k = 1.28 (Coeficiente de correlación, nivel de confianza, n/c= 80%)

$$n = \frac{(16330)(0.25)}{\frac{(0.05)^2(16330-1)}{(1.28)^2} + (0.25)}$$

$$n = \frac{4082.5}{(24.92) + (0.25)}$$

$$n = \frac{4082.5}{25.17}$$

$$n = 162.19$$

Las encuestas se las deben realizar a 162 turistas, tomando en cuenta que el 90% de turistas que visitan Chambo son nacionales y el 10% son extranjeros aplicaremos 146 encuestas a turistas nacionales y 16 encuestas a extranjeros; así también encuestaremos a los 22 prestadores de servicios que corresponden a la población total.

3.3. VARIABLES E INDICADORES

TABLA N. 2
VARIABLES E INDICADORES DE LA INVESTIGACIÓN

CATEGORÍA	VARIABLE	INDICADOR
MERCADO	Oferta y demanda	<ul style="list-style-type: none">• Demanda insatisfecha
SEGMENTO	Demográfica	<ul style="list-style-type: none">• Edad• Ocupación• Ingresos
TECNICO	Tamaño Localización	<ul style="list-style-type: none">• Demanda potencial insatisfecha• Localización óptima del proyecto
ADMINISTRATIVO Y LEGAL	Estructura orgánica Legal	<ul style="list-style-type: none">• Organigrama• Ordenanza Municipal
ECONOMICO Y FINANCIERO	Presupuesto inicial	<ul style="list-style-type: none">• Inversión activos fijos y capital de trabajo
EVALUACIÓN SOCIAL	Sostenibilidad turística	<ul style="list-style-type: none">• Dimensión social, económica y ambiental

Elaborado: Paola A. Cruz B

3.3.1 NECESIDADES DE INFORMACIÓN

A. Datos necesarios para investigar a la demanda

a) Perfil demográfico del visitante

- Sexo
- Edad
- Ocupación del turista.

- Con quiénes viajó (solo, con familiares, o amigos).

b) Características del viaje

- Las motivaciones del viaje.
- La influencia inicial en la idea de visitar Chambo
- Los servicios o bienes adquiridos.
- Las rutas seguidas.

c) Valoración de opiniones basadas en la experiencia del viaje

- Necesidades de información.
- Opiniones acerca de la creación de una Unidad de Turismo

B. Datos de investigación para la oferta:

a) Perfil demográfico del prestador de servicios

- Género
- Edad
- Ocupación
- País de procedencia

b) Características del servicio que presta

- Los servicios que presta la empresa.
- Los planes estratégicos de mercadeo con que opera la empresa.
- La importancia del desarrollo turístico del Cantón Chambo.

c) Experiencias del servicio que presta

- Los factores que considera como impedimentos en el desarrollo del turismo de Chambo.
- Opiniones acerca de la creación de una Unidad de Turismo.
- Disposición a participar en capacitaciones a favor del desarrollo turístico.

3.4. PROCEDIMIENTO

3.4.1 CRONOGRAMA

TABLA N. 3
CRONOGRAMA

ACTIVIDADES		Julio				Agosto			
		1	2	3	4	1	2	3	4
1	Identificación del Proyecto	■							
2	Elaboración de objetivos	■							
3	Identificación de Variables	■	■						
4	Elaboración de instrumentos para recolectar información		■	■	■				
5	Revisión de fuentes de información secundarias					■	■		
6	Aplicación de encuestas					■	■		
7	Tabulación y análisis de datos							■	
11	Conclusiones								■

Elaborado: Paola A. Cruz B.

3.4.2 FUENTES DE INFORMACIÓN

Para realizar la investigación fue necesario recurrir a fuentes externas de información primaria, las cuales se las obtuvo a través de encuestas dirigidas a turistas nacionales y extranjeros que visitaron Chambo durante el mes de Agosto, así también se realizó un cuestionario para los prestadores de servicios que ejercen una actividad económica dentro del Cantón. **(Anexo 2)**

La encuesta está conformada por preguntas de tipo dicotómica, que son las de 2 opciones (ejemplo: sí/no, masculino/femenino), de opciones múltiples, en donde se ponen varias opciones en una pregunta y finalmente preguntas abiertas.

Para recoger la información necesaria de los turistas nacionales y extranjeros fue preciso realizar un recorrido por todos los principales atractivos turísticos culturales, naturales y de servicios que el visitante puede acceder en el momento de su visita a Chambo, entre los cuales podemos mencionar: Parque Central, estación de buses, Aguas Termales de Aguallanchi, Complejo turístico La Pampa y La Piscina, Hostería Miró, El Vergel y Campo Real y restaurantes.

Así también se encuestó a los propietarios o administradores de las empresas prestadoras de servicios para conocer sus necesidades y opiniones con relación a la actividad turística que desempeñan.

TABLA N. 4
PRETADORES DE SERVICIOS DEL CANTÓN CHAMBO

RAZÓN SOCIAL	DIRECCIÓN
ASADEROS Blanquita El Bruji	18 de marzo y Joaquín Gavilanes 18 de marzo y Margarita Guerrero
BAR – RESTAURANTES La Cabaña de Mama Chabela Alli Guasi Katty – Burger	Barrio El Batán Comunidad San Francisco 18 de marzo y Margarita Guerrero
COMPLEJOS TURÍSTICOS La Piscina La Pampa San Francisco de Aguallanchi	Barrio San Juan 2,5km de Chambo Comunidad San Francisco
HOSTERÍAS El Vergel Miró Rancho Willy´s Campo Real	Sector la Inmaculada Vía Licto 3 km de Chambo
RESTAURANTES Reina del Carmen Rincón Chambeñito La vieja Mina Chifa Sanfú Mama Meche Susanita	Magdalena Dávalos y Quito 18 de Marzo y Juan Evangelista 18 de Marzo y Margarita Guerrero Diego de Almagro y J. Gavilanes Cacique Achamba
SALONES La Delicia Salón del Gatito	18 de marzo y Margarita Guerrero 18 de Marzo y Magdalena Dávalos

Fuente: Base de datos del Cuerpo de Bomberos Año 2010

CAPÍTULO IV

4. RESULTADOS

Una vez realizadas las encuestas se procesó la información a través de un análisis descriptivo y explicativo de los resultados, para lo cual se diseñó tablas y gráficos estadísticos que fueron debidamente analizadas e interpretados.

4.1 ENCUESTAS REALIZADAS A TURISTAS NACIONALES Y EXTRANJEROS

TABLA N. 5
GÉNERO DE LOS TURISTAS

GÉNERO	TURISTAS	PORCENTAJE
Masculino	89	55%
Femenino	73	45%
TOTAL	162	100%

Fuente: Encuestas realizadas en agosto del 2010

Elaboración: Paola A. Cruz B.

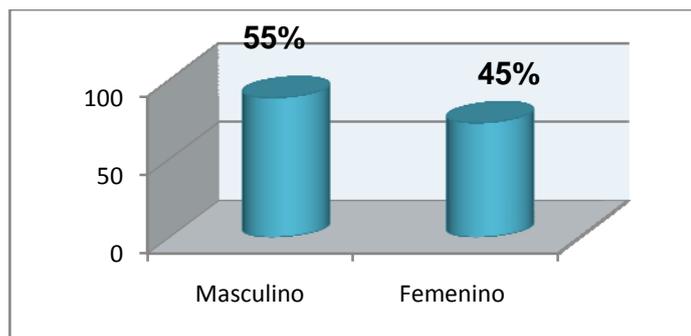


GRÁFICO N. 1: Género de los turistas

El 55% de los turistas que visitan el Cantón Chambo son de género masculino, mientras que el 45% son de género femenino.

TABLA N. 6
NACIONALIDAD DE LOS TURISTAS

TURISTAS	TURISTAS	PORCENTAJE
Nacionales	146	90%
Extranjeros	16	10%
TOTAL	162	100%

Fuente: Encuestas realizadas en agosto del 2010

Elaboración: Paola A. Cruz B.

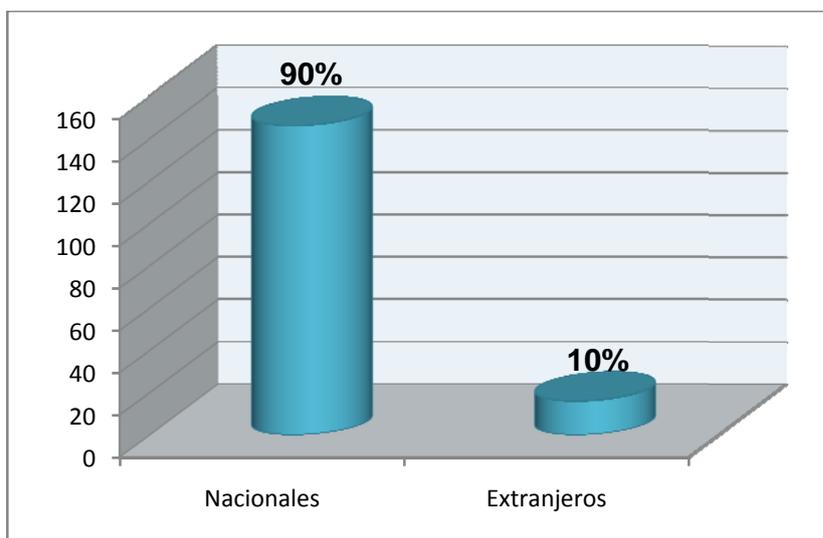


GRÁFICO N. 2: Nacionalidad de los turistas

El 90% de turistas que visitan Chambo son nacionales y el 10% son turistas extranjeros.

Para conocer el lugar de procedencia de los turistas extranjeros que visitan el Cantón Chambo fue necesario tabular los datos de los países de origen, los mismos que se presentan en la siguiente tabla y gráfico

TABLA N. 7
PROCEDENCIA DE LOS TURISTAS EXTRANJEROS

NACIONALIDAD	TURISTAS	PORCENTAJE
Alemania	4	25%
Colombia	3	19%
España	3	19%
Estados Unidos	4	25%
Italia	2	12%
TOTAL	16	100%

Fuente: Encuestas realizadas en agosto del 2010
Elaboración: Paola A. Cruz B.

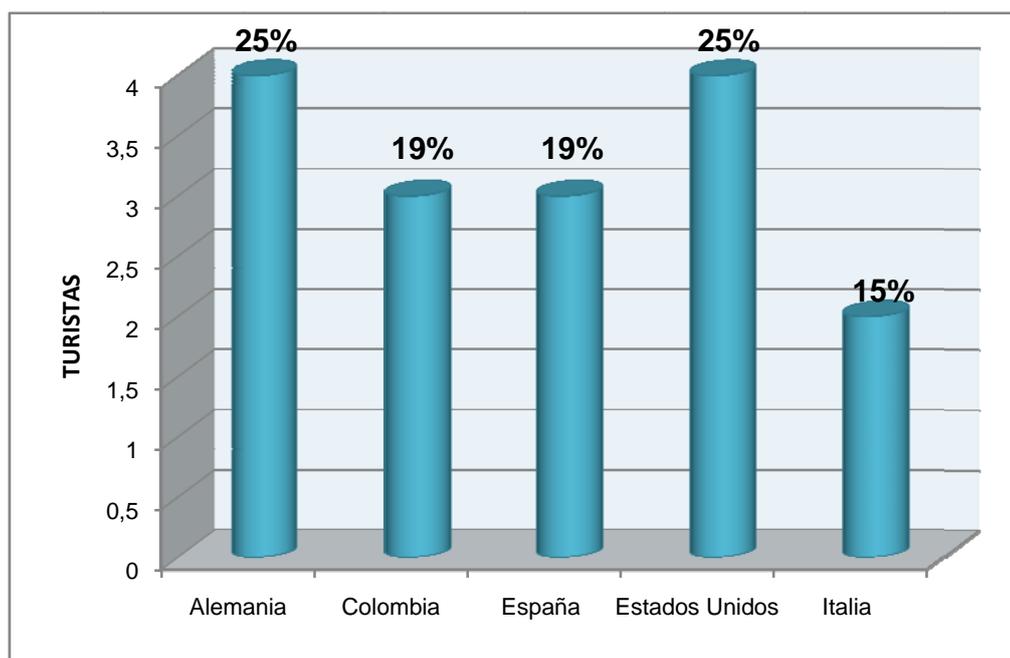


GRÁFICO N. 3: Procedencia de los turistas extranjeros

De 16 turistas extranjeros encuestados el 25% es procedente de Alemania, otro 25% de Estados Unidos, el 19% de Colombia y España, mientras que el 15% son oriundos de Italia.

TABLA N. 8
EDAD DE LOS TURISTAS

EDAD	TURISTAS	PORCENTAJE
18-22	34	21%
23-27	52	32%
28-32	11	7%
33-37	9	6%
38-42	11	7%
43-47	17	10%
48-52	26	16%
Más de 53	2	1%
TOTAL	162	100%

Fuente: Encuestas realizadas en agosto del 2010

Elaboración: Paola A. Cruz B.

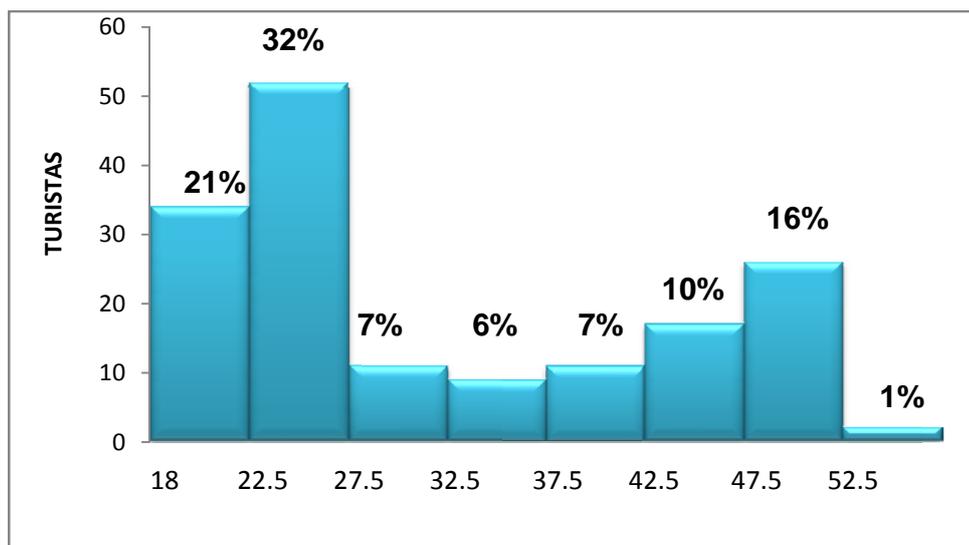


GRÁFICO N. 4: Edad de los turistas

El 32 % de los turistas que visitan Chambo tienen de 23 a 27 años de edad, el 21% corresponden a 18 a 22 años, el 16% de 48 a 52 años, el 10% de 43 a 47 años, mientras que el 7% de 38 a 42 años y de 28 a 27 años seguido del 6% de 33 a 37 años y tan solo el 1% tiene más de 53 años de edad.

TABLA N. 9
OCUPACIÓN DE LOS TURISTAS

OCUPACIÓN	TURISTAS	PORCENTAJE
Estudiante	64	40%
Empleado	46	28%
Empresario	29	18%
Profesional Independiente	21	13%
Jubilado	2	1%
TOTAL	162	100%

Fuente: Encuestas realizadas en agosto del 2010

Elaboración: Paola A. Cruz B.

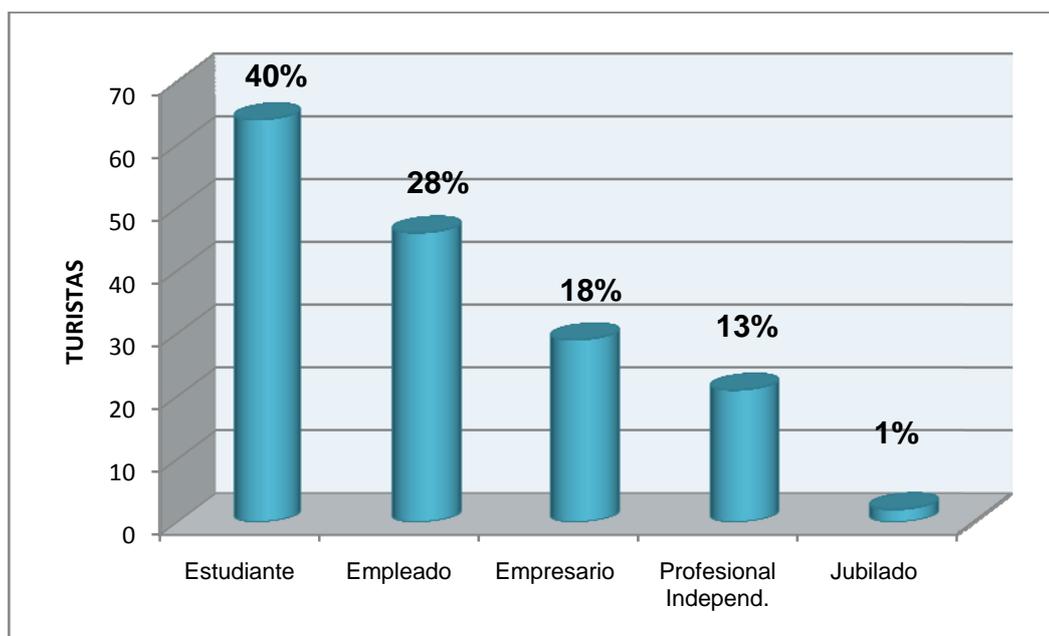


GRÁFICO N. 5: Ocupación de los turistas

El 36% de los turistas que visitan Chambo son empleados asalariados, mientras que el 22% son empresarios, el 20% estudiantes, el 13% profesionales independientes, el 9% jubilados, y el 2% tienen otras ocupaciones.

TABLA N. 10

GASTO PROMEDIO DIARIO DE LOS TURISTAS

GASTO	TURISTAS	PORCENTAJE
\$20-\$40	53	33%
\$41-\$60	44	27%
\$61-\$80	36	22%
\$81-\$100	28	18%
Más de \$100	0	0%
TOTAL	162	100%

Fuente: Encuestas realizadas en agosto del 2010

Elaboración: Paola A. Cruz B.

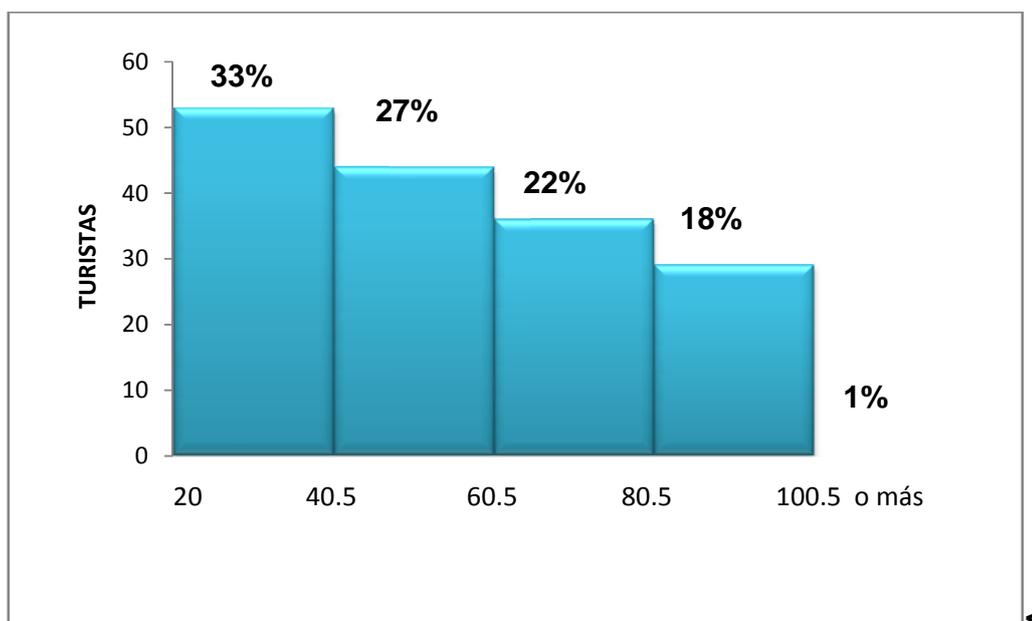


GRÁFICO N. 6: Gasto promedio diario de los turistas

El 33% de turistas que visitan el Cantón Chambo gastan por día un promedio de \$20 a \$40 dólares, seguido de un 27% que gastan entre \$41 a \$60 dólares, el 22% gasta de \$61 a \$80 dólares, el 18% gasta de \$81 a \$100 y el 0% gasta más de \$100 dólares.

TABLA N. 11
PREFERENCIAS PARA VIAJAR

PREFERENCIAS	TURISTAS	PORCENTAJE
Solo	16	10%
Con amigos	47	29%
Con su pareja	30	18%
En familia	69	43%
TOTAL	162	100%

Fuente: Encuestas realizadas en agosto del 2010

Elaboración: Paola A. Cruz B.

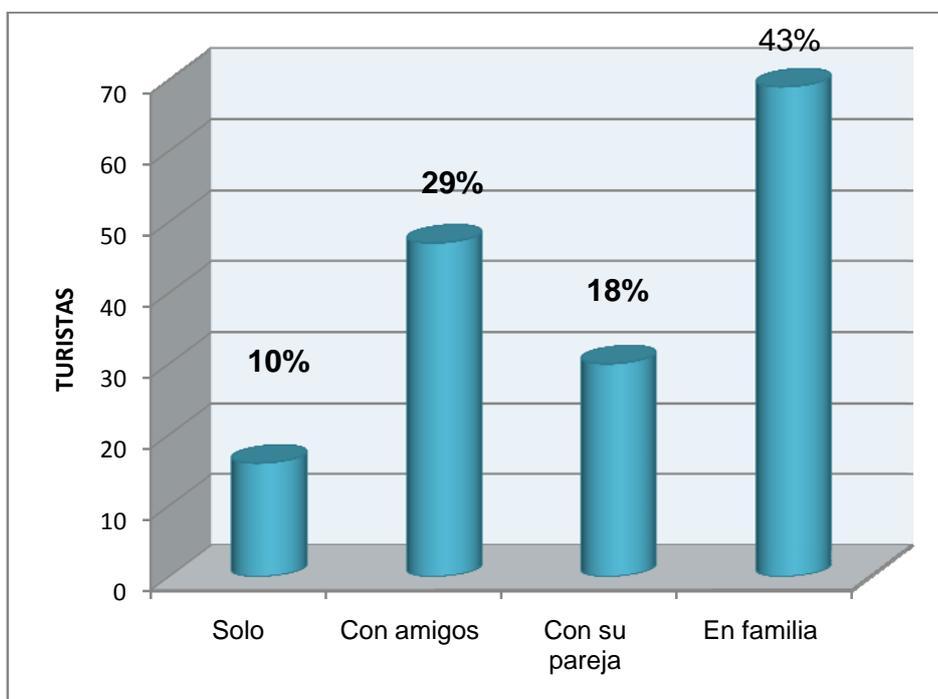


GRÁFICO N. 7: Preferencias para viajar de los turistas

El 43% de turistas prefieren realizar su viaje a Chambo en familia, el 29% viaja con amigos, mientras que el 18% viaja con su pareja y el 10% visita realiza su visita solo.

TABLA N. 12

MOTIVO DEL VIAJE DE LOS TURISTAS

MOTIVO DEL VIAJE	TURISTAS	PORCENTAJE
Vacaciones	102	63%
Visitas a familiares / amigos	41	25%
Negocios	0	0%
Tratamientos de Salud	19	12%
Investigación/ científicos	0	0%
TOTAL	162	100%

Fuente: Encuestas realizadas en agosto del 2010

Elaboración: Paola A. Cruz B.

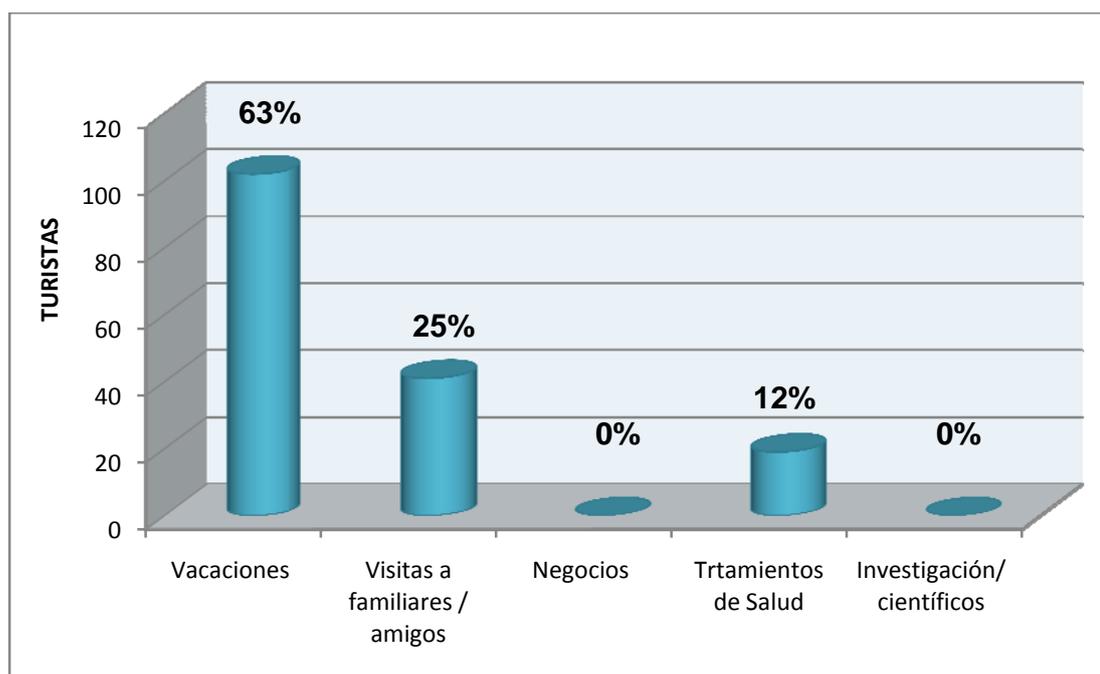


GRÁFICO N. 8: Motivo del viaje de los turistas

El 63% de los turistas encuestados se encontraban en el cantón Chambo por motivo de vacaciones, el 25% visitaban a sus familiares y amigos, el 12% por tratamientos de salud, y el 0% por motivos de negocios e investigación.

TABLA N. 13

MEDIOS DE COMUNICACIÓN UTILIZADOS POR LOS TURISTAS

MEDIOS DE COMUNICACIÓN	TURISTAS	PORCENTAJE
Internet	45	28%
Agencias de Viaje	4	2%
Guías/ revistas turísticas	38	24%
Amigos o familiares	67	41%
Avisos Publicitarios	8	5%
TOTAL	162	100%

Fuente: Encuestas realizadas en agosto del 2010

Elaboración: Paola A. Cruz B.

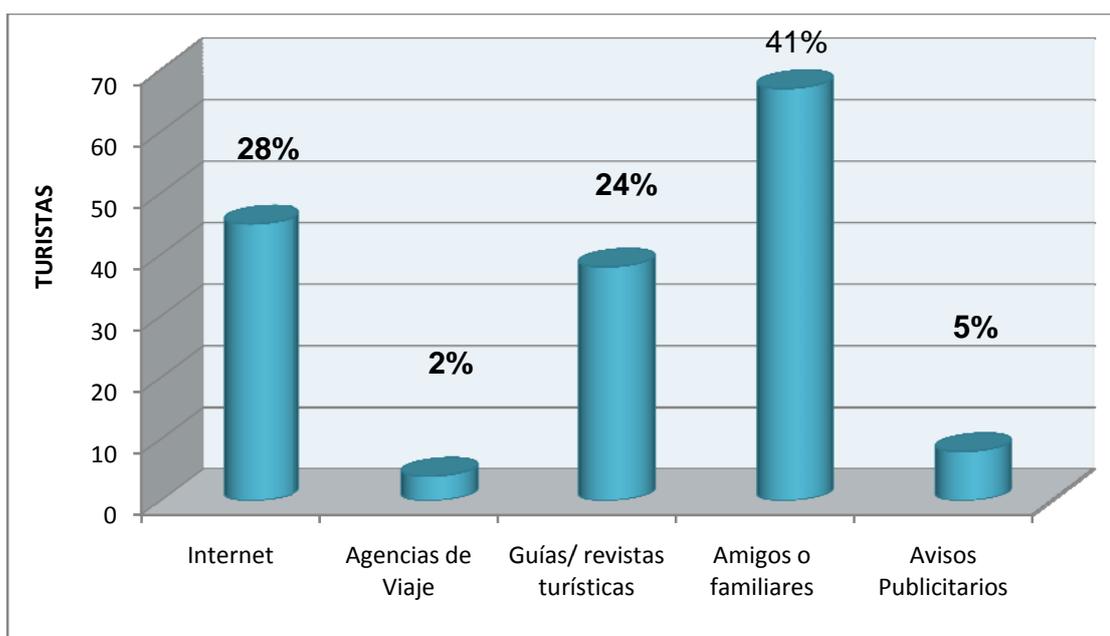


GRÁFICO N. 9: Medios de comunicación utilizados por los turistas

Antes de realizar el viaje al Cantón Chambo el 41% de turistas se informó a través de sus amigos y familiares, el 28% utilizó el internet, el 24% obtuvo información por medio de guías y revistas turísticas, el 5% se guió por anuncios publicitarios y el 2% utilizó agencias de viaje.

TABLA N. 14

SERVICIOS QUE UTILIZÓ EN SU VIAJE A CHAMBO

SERVICIOS	TURISTAS	PORCENTAJE
Alojamiento	0	0%
Alimentación	56	35%
Recreación	63	39%
Transportes	24	15%
Áreas Protegidas	26	16%
Actividades deportivas	26	16%
Comunicaciones	8	5%

Fuente: Encuestas realizadas en agosto del 2010

Elaboración: Paola A. Cruz B.

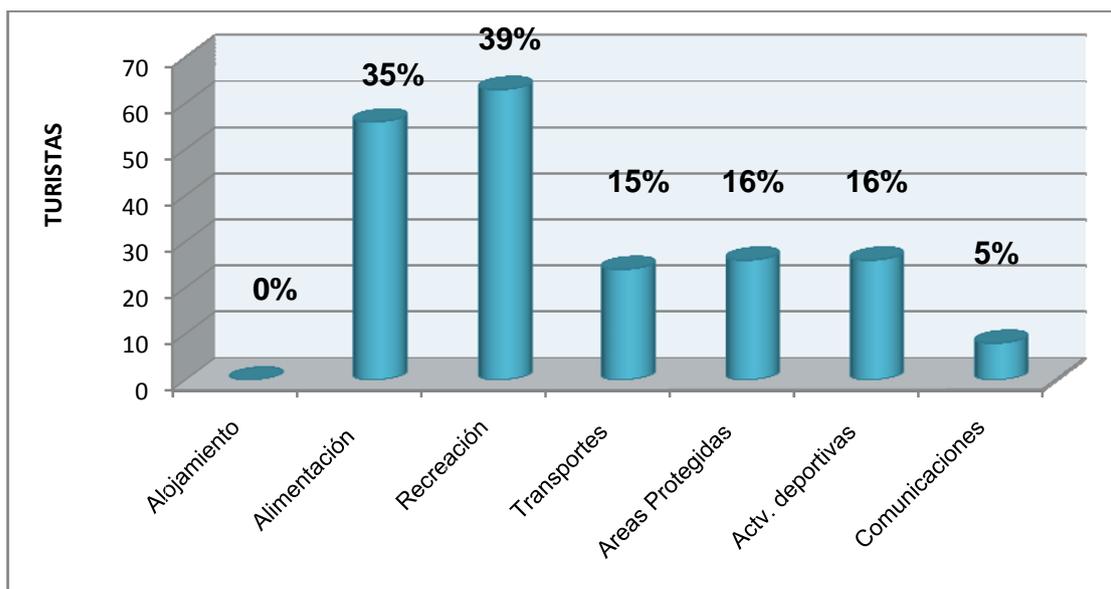


GRÁFICO N. 10: Servicios utilizados por los turistas

El 39% de turistas en su visita a Chambo utilizó el servicio de recreación, mientras que el 35% utilizó alimentación, el 16% visitó áreas protegidas y realizó actividades deportivas, el 15% utilizó transportes, el 5% comunicaciones y ningún turista utilizó el servicio de alojamiento.

TABLA N. 15
LUGARES TURÍSTICOS QUE VISITÓ

LUGARES TURÍSTICOS	TURISTAS	PORCENTAJE
Bosque Primario Leonan de Llucud	6	4%
Santuario de Catequilla	21	13%
Ciudad de Chambo	34	21%
Aguas Termales de Aguallanchi	34	21%
Lagunas Rocón	0	0%
Nevado Cubillín	13	8%
Parque Nacional Sangay	12	7%
Hosterías y complejos turísticos	42	26%
TOTAL	162	100%

Fuente: Encuestas realizadas en agosto del 2010

Elaboración: Paola A. Cruz B.

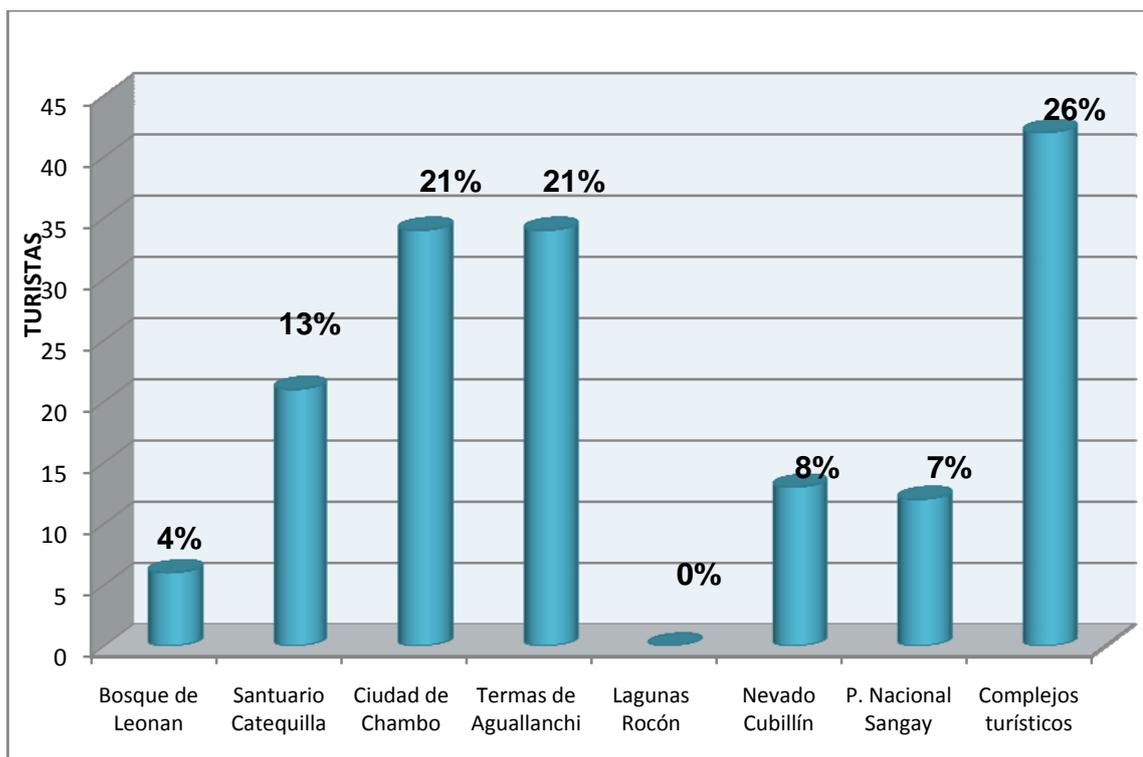


GRÁFICO N. 11: Lugares turísticos visitados por los turistas

El 26% de turistas visitaron las Hosterías y Complejos turísticos de Chambo, seguido del 21% que visitó la Ciudad de Chambo y las Aguas Termales de Aguallanchi, el 13% visitó el Santuario de Catequilla, el 8% visitó el Nevado Cubillín, el 7% ingresó al Parque Nacional Sangay, el 4% visitó el Bosque Primario Leonan de Lluclud, y ningún turista visitó las Lagunas de Rocón.

TABLA N. 16
TURISTAS QUE NECESITARON INFORMACIÓN

INFORMACION	TURISTAS	PORCENTAJE
Si	126	78%
No	36	22%
TOTAL	162	100%

Fuente: Encuestas realizadas en agosto del 2010

Elaboración: Paola A. Cruz B.

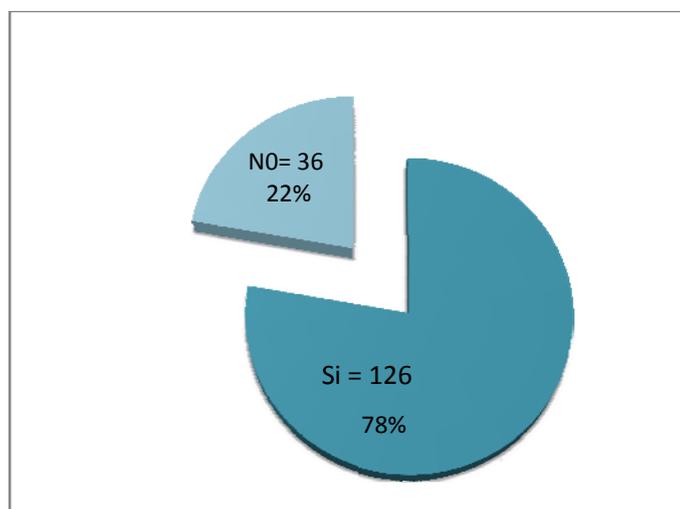


GRÁFICO N. 12: Turistas que necesitaron información

El 78% de los turistas que estuvieron en el Cantón Chambo necesitaron de algún tipo de información para realizar su visita, mientras que el 22% de turistas no requirieron de información.

TABLA N. 17

TURISTAS QUE TUVIERON PROBLEMAS PARA RECIBIR INFORMACIÓN

PROBLEMAS	TURISTAS	PORCENTAJE
Si	103	64%
No	59	36%
TOTAL	162	100%

Fuente: Encuestas realizadas en agosto del 2010

Elaboración: Paola A. Cruz B.

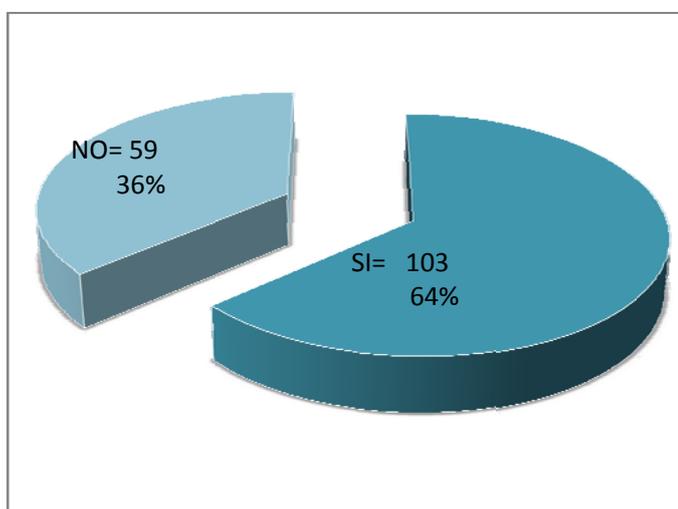


GRÁFICO N. 13: Turistas que tuvieron problemas para recibir información turística.

El 64% de los turistas que requirieron de información tuvieron problemas para adquirirla, mientras que el 36% no tuvieron ninguna dificultad en la búsqueda.

TABLA N. 18

FACTORES QUE IMPIDEN EL DESARROLLO TURÍSTICO

FACTORES	TURISTAS	PORCENTAJE
Falta de promoción e información	52	32%
Escasos productos y planta turística	41	25%
Carencia de vías de acceso	17	11%
Falta de seguridad y limpieza	20	12%
Mala atención al turista	32	20%
TOTAL	162	100%

Fuente: Encuestas realizadas en agosto del 2010

Elaboración: Paola A. Cruz B.

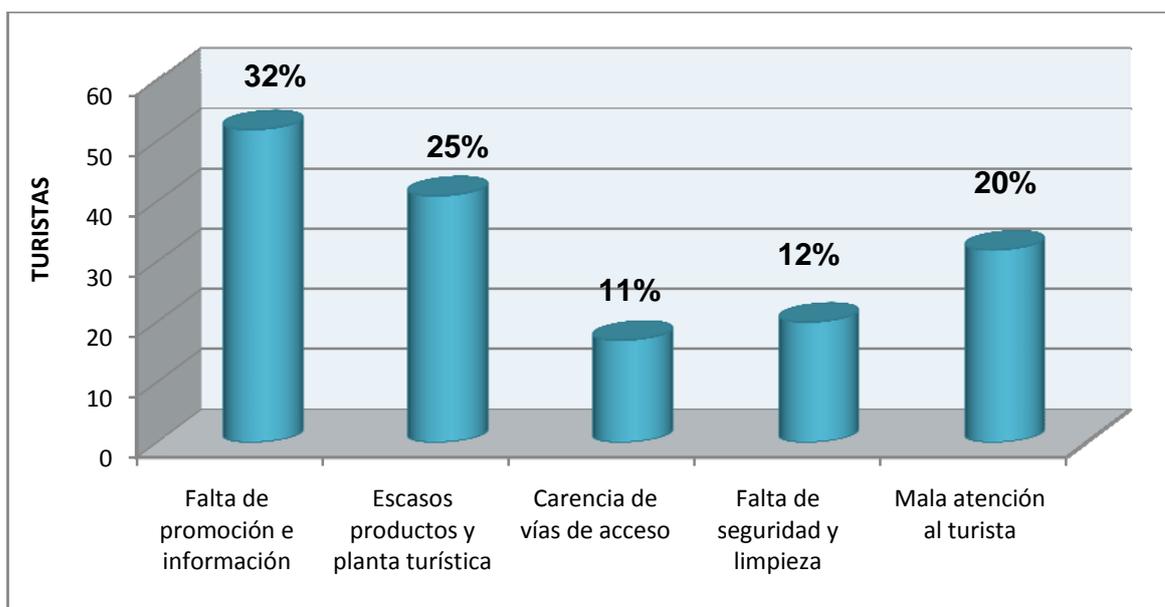


GRÁFICO N. 14: Factores que impiden el desarrollo turístico

El 30% de los turistas consideran que lo que impide el desarrollo turístico del Cantón Chambo es la falta de promoción e información turística, mientras que el 23% considera que se debe a los escasos productos y planta turística, el 18% opina que existe una mala atención al turista y el 10% cree que se debe a la falta de seguridad y limpieza.

TABLA N. 19

¿CONSIDERA NECESARIO CREAR UNA UNIDAD DE TURISMO?

NECESIDAD	TURISTAS	PORCENTAJE
Si es necesario	120	74%
No es necesario	24	15%
No sabe/ no opina	18	11%
TOTAL	162	100%

Fuente: Encuestas realizadas en agosto del 2010

Elaboración: Paola A. Cruz B.

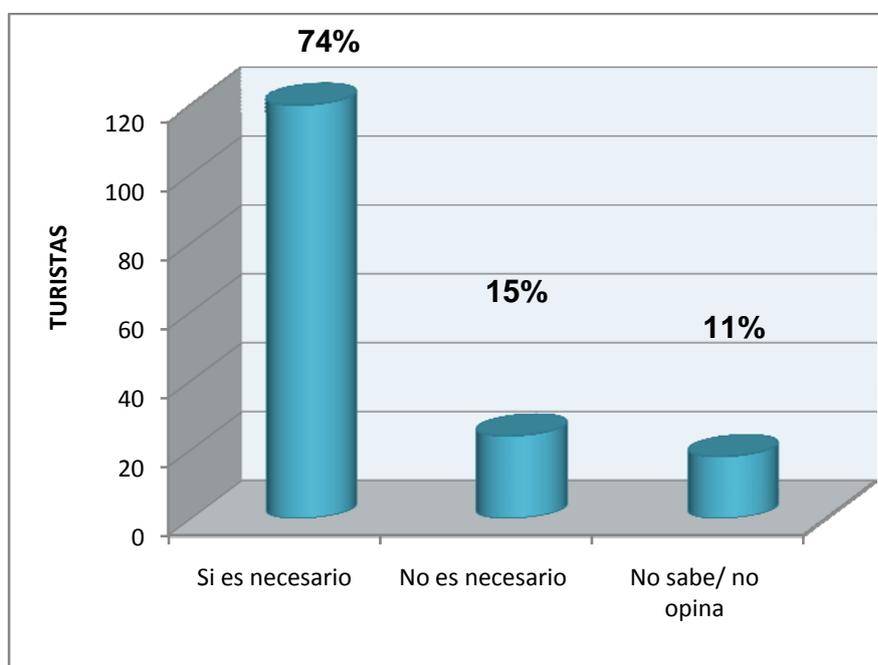


GRÁFICO N. 15: Consideraciones de los turistas acerca de la necesidad de crear una Unidad de Turismo.

El 74% de los turistas consideran que si es necesario que se cree una Unidad de Turismo en el Cantón Chambo, el 15% responde que no es necesario y el 11% no sabe y no opina.

TABLA N. 20

¿CON QUÉ SERVICIOS DE LA UNIDAD DE TURISMO ESTÁ DE ACUERDO?

SERVICIOS	TURISTAS	PORCENTAJE
Información Turística	38	23%
Desarrollo de productos turísticos	43	27%
Promoción Turística	20	12%
Seguridad y protección al turista	49	30%
Ninguno/ no sabe	9	6%
Otros	3	2%
TOTAL	162	100%

Fuente: Encuestas realizadas en agosto del 2010

Elaboración: Paola A. Cruz B.

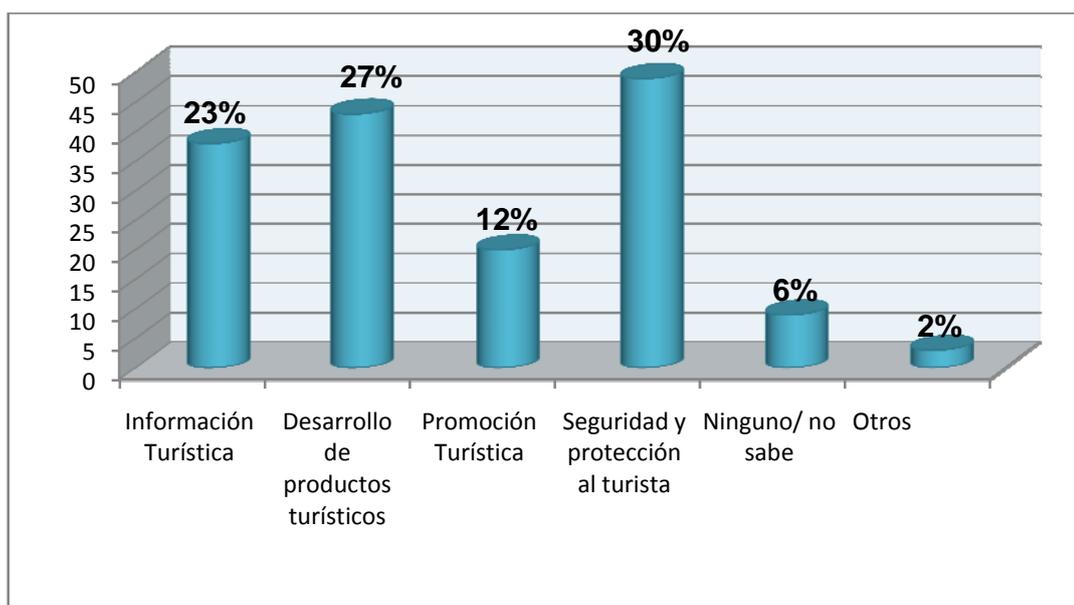


GRÁFICO N. 16: ¿Con qué servicios de la Unidad de Turismo está de acuerdo?

EL 30% de turistas consideran que la Unidad de Turismo deberá brindar seguridad y protección al turista, el 27% están de acuerdo con que deberá desarrollar productos turísticos, el 23% consideran que brinde información turística, el 12% promoción turística, el 6% no opina y el 2% de turistas consideran otros servicios como la capacitación a prestadores de servicios.

TABLA N. 21

¿EN CASO DE CREARSE LA UNIDAD DE TURISMO, QUÉ CONSIDERA UD.?

CONSIDERACIONES	TURISTAS	PORCENTAJE
La actividad turística permanecería igual	44	27%
La actividad turística mejoraría notablemente	102	63%
Sería el declive de la actividad turística en Chambo	16	10%
TOTAL	162	100%

Fuente: Encuestas realizadas en agosto del 2010

Elaboración: Paola A. Cruz B.

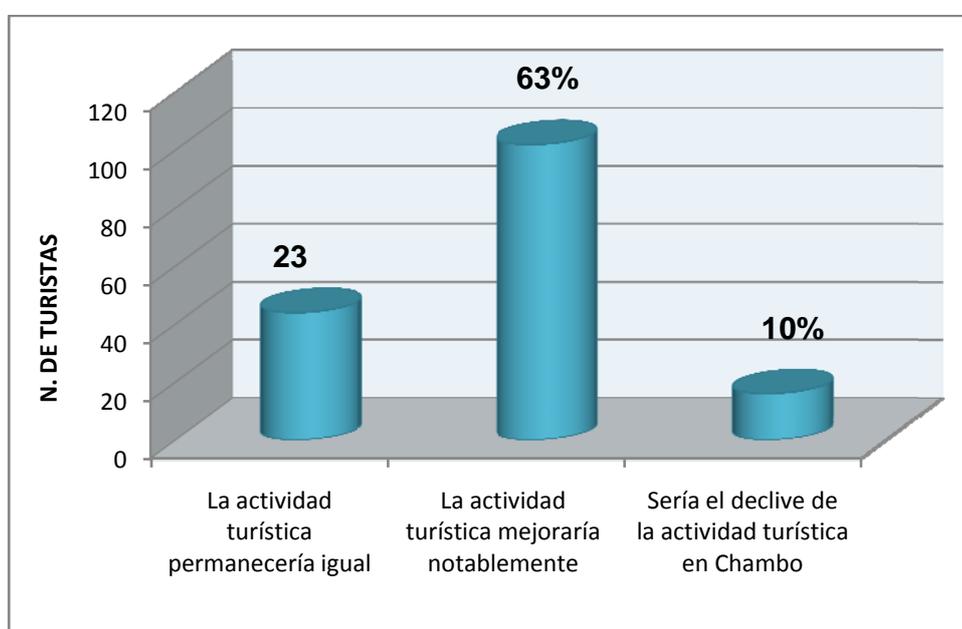


GRÁFICO N.17: ¿En caso de crearse la Unidad de Turismo, que considera?

El 63% de turistas que visitan Chambo opinan que si se crea una Unidad de Turismo en el I. Municipio del Cantón Chambo, la actividad turística del Cantón mejorará notablemente, el 23% opinan que la actividad turística permanecerá igual y el 10% consideran que será el declive de la actividad turística en Chambo.

4.2. ENCUESTAS REALIZADAS A LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS DEL CANTÓN CHAMBO.

TABLA N. 22
GÉNERO DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS

GÉNERO	P. DE SERVICIOS	PORCENTAJE
Masculino	14	64%
Femenino	8	36%
TOTAL	22	100%

Fuente: Encuestas realizadas en agosto del 2010

Elaboración: Paola A. Cruz B.

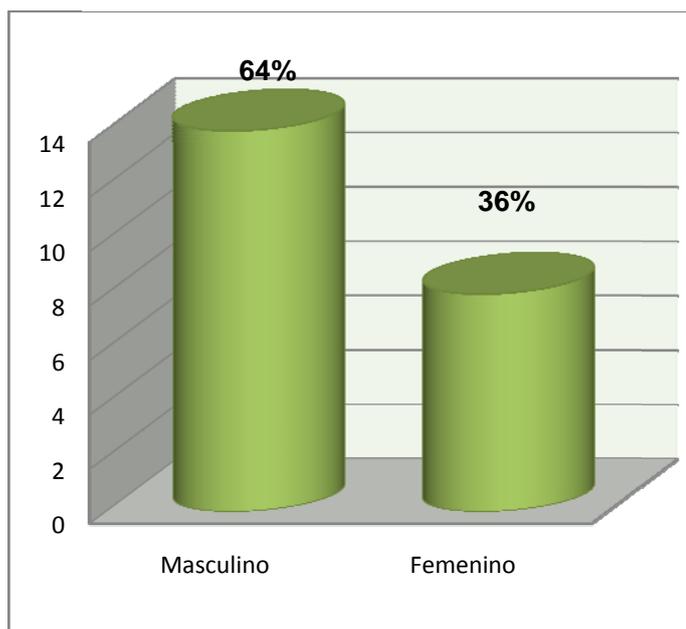


GRÁFICO N. 18: Género de los prestadores de servicios

El 64% de los prestadores de servicios turísticos son de género masculino, mientras que el 36% son de género femenino.

TABLA N. 23

EDAD DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS

EDAD	P. DE SERVICIOS	PORCENTAJE
(18-22)	8	36%
(23-27)	6	27%
(28-32)	5	23%
(33-37)	2	9%
(38-42)	1	5%
TOTAL	22	100%

Fuente: Encuestas realizadas en agosto del 2010

Elaboración: Paola A. Cruz B.

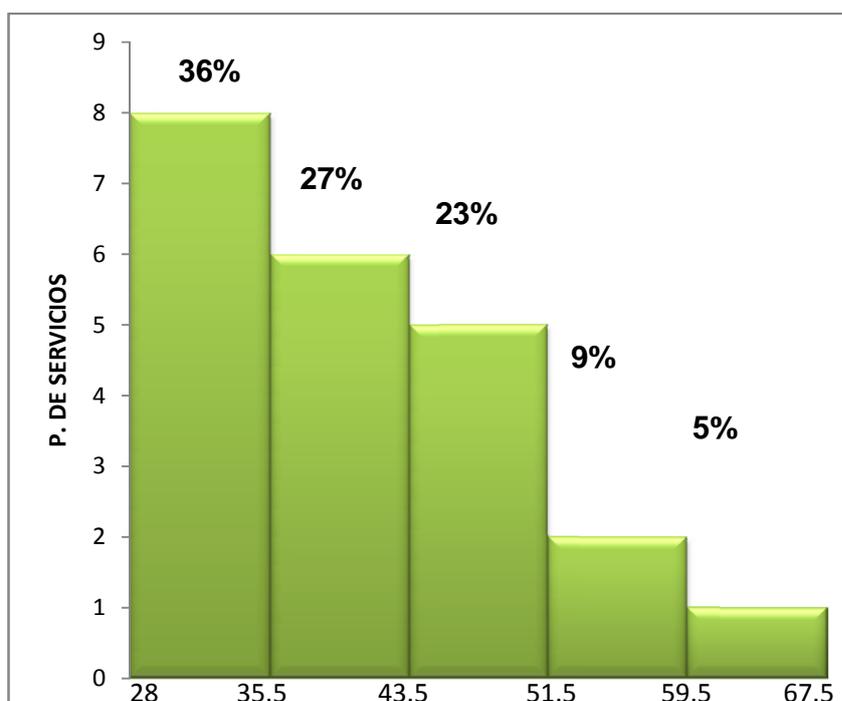


GRÁFICO N. 19: Edad de los prestadores de servicios

El 36% de las personas que están al frente de los negocios que prestan atención a los turistas en el Cantón Chambo tienen de 28 a 35 años de edad, el 27% tienen de 36 a 43 años de edad, el 23% tiene de 44 a 51 años de edad, el 9% tienen de 52 a 59 años y el 5% tienen de 60 a 67 años de edad.

TABLA N. 24
NACIONALIDAD DE PRESTADORES DE SERVICIOS TURISTICOS

NACIONALIDAD	P. DE SERVICIOS	PORCENTAJE
Ecuatorianos	22	100%

Fuente: Encuestas realizadas en agosto del 2010

Elaboración: Paola A. Cruz B.

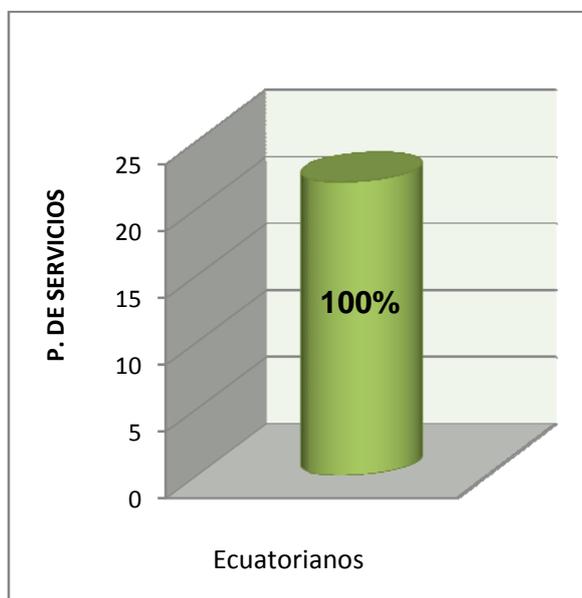


GRÁFICO N. 20: Nacionalidad de los prestadores de servicios

El 100% de los prestadores de servicios de Chambo son ecuatorianos.

TABLA N. 25
OCUPACIÓN DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS

OCUPACIÓN	P. DE SERVICIOS	PORCENTAJE
Propietario	14	64%
Administrador	3	13%
Empleado	5	23%
TOTAL	22	100%

Fuente: Encuestas realizadas en agosto del 2010

Elaboración: Paola A. Cruz B.

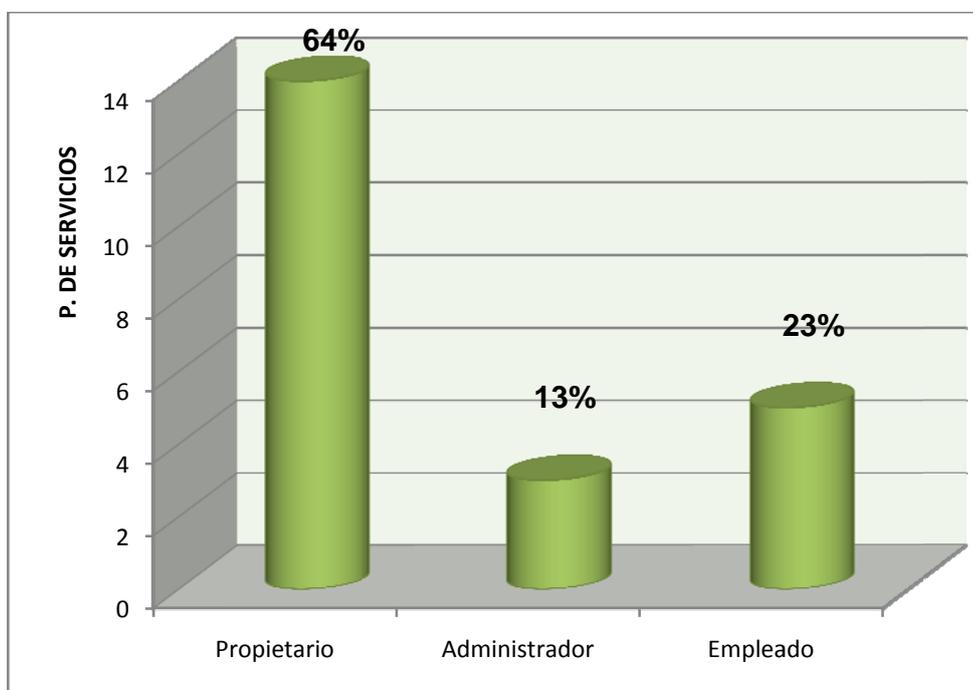


GRÁFICO N. 21: Ocupación de los prestadores de servicios

El 64% de las personas que respondieron a nuestras encuestas son propietarios de los negocios prestadores de servicios turísticos, el 23% son empleados y el 13% son los administradores.

TABLA N. 26
SERVICIOS TURÍSTICOS QUE PRESTAN

SERVICIOS	P. DE SERVICIOS	PORCENTAJE
Alojamiento	4	18%
Alimentación	19	86%
Recreación	7	32%
Guianza	2	9%
Transporte	1	5%
Centros de Diversión	0	0%

Fuente: Encuestas realizadas en agosto del 2010

Elaboración: Paola A. Cruz B.

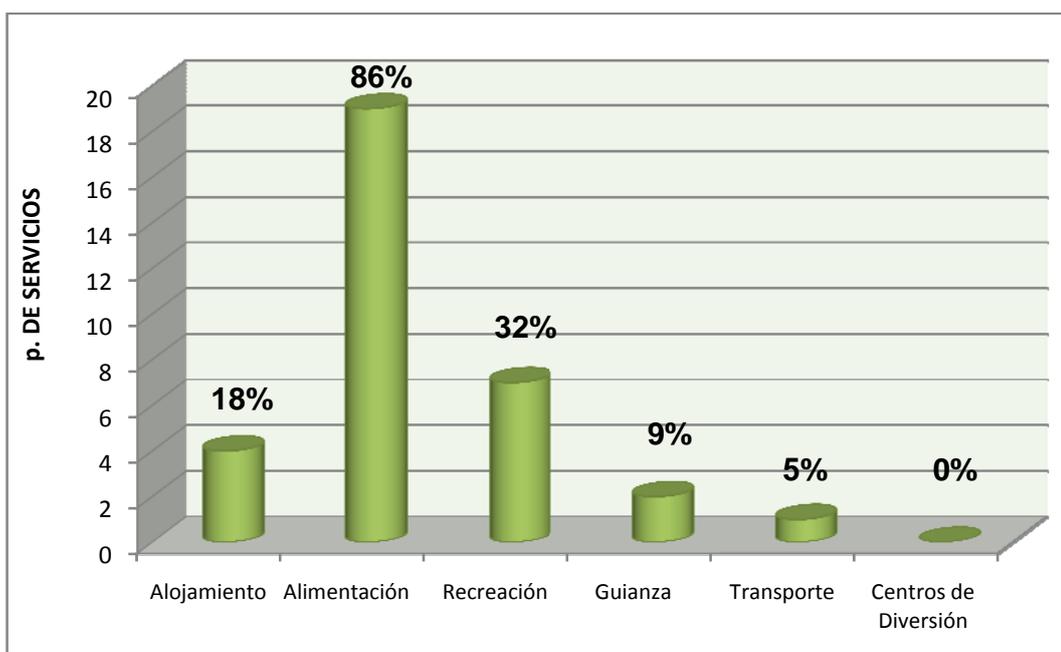


GRÁFICO N. 22: Servicios turísticos que prestan

El 86% de los prestadores de servicios turísticos prestan servicios de alimentación, el 32% ofertan recreación para los turistas, el 18% brindan servicio de alojamiento, el 9% guianza y el 5% prestan servicios de transporte para los turistas.

TABLA N. 27

EMPRESAS QUE POSEE PLANES ESTRATÉGICOS DE MERCADEO

PLANES ESTRATEGICOS	P. DE SERVICIOS	PORCENTAJE
Si	8	36%
No	14	64%
TOTAL	22	100%

Fuente: Encuestas realizadas en agosto del 2010

Elaboración: Paola A. Cruz B.

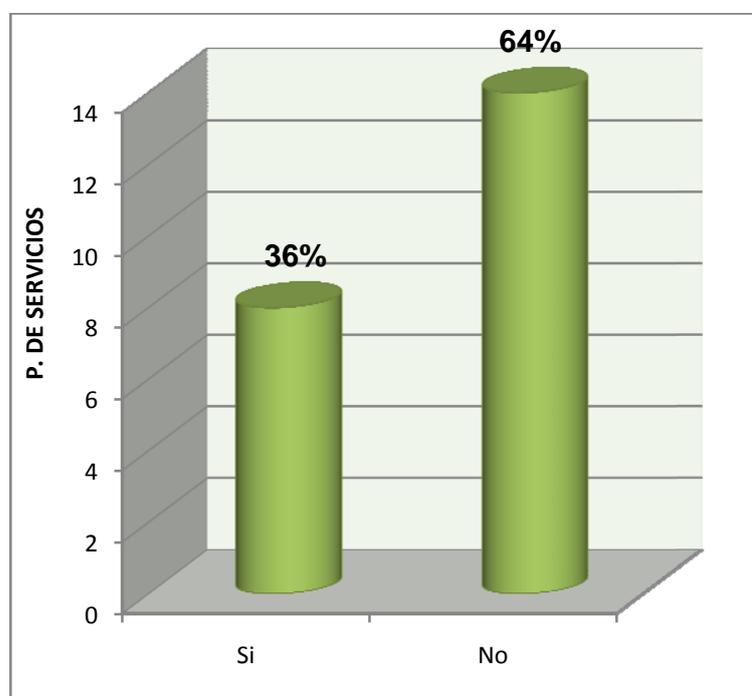


GRÁFICO N. 23: Empresas que poseen planes estratégicos de mercadeo

El 64% de las empresas prestadoras de servicios turísticos poseen planes estratégicos de mercadeo para ofertar sus servicios a los turistas.

TABLA N. 28

¿LOS PLANES ESTRATÉGICOS LE HAN DADO RESULTADOS?

RESULTADOS	P. DE SERVICIOS	PORCENTAJE
Si	5	62%
No	3	38%
TOTAL	8	100%

Fuente: Encuestas realizadas en agosto del 2010

Elaboración: Paola A. Cruz B.

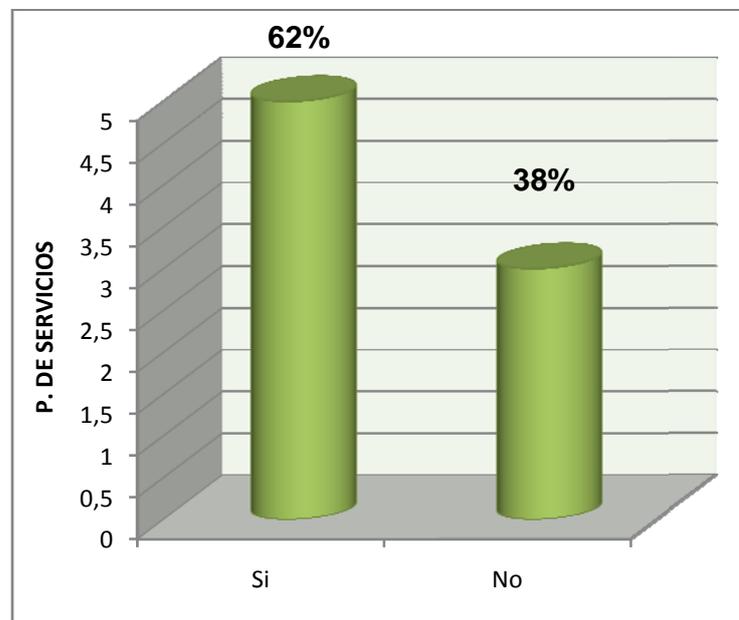


GRÁFICO N. 24: Empresas que han obtenido resultados de los planes estratégicos aplicados.

De las empresas que poseen planes estratégicos al 62% estas estrategias le han dado los resultados esperados y el 38% no ha tenido buenos resultados.

TABLA N. 29
INTERÉS DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS POR EL
DESARROLLO DEL TURISMO EN CHAMBO

INTERÉS	P. DE SERVICIOS	PORCENTAJE
Muy interesado	18	82%
Interesado	3	14%
Poco interesado	1	4%
Nada interesado	0	0%
TOTAL	22	100%

Fuente: Encuestas realizadas en agosto del 2010

Elaboración: Paola A. Cruz B.

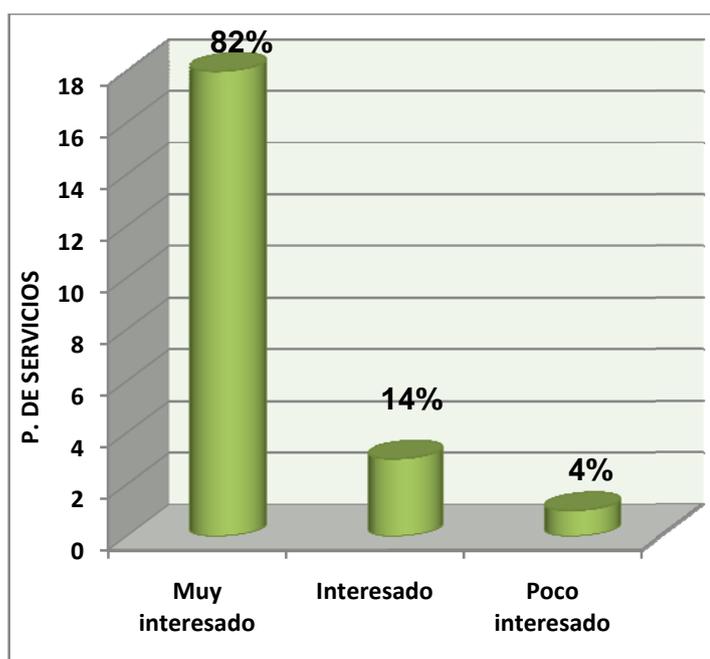


GRÁFICO N.25: Interés de los prestadores de servicios turísticos por el desarrollo del turismo en Chambo.

El 82% de los prestadores de servicios turísticos se encuentran muy interesados en que se fomente el desarrollo turístico de Chambo, mientras que el 14% están interesados y el 4% se encuentran poco interesados.

TABLA N. 30

FACTORES QUE IMPIDEN EL DESARROLLO TURÍSTICO EN CHAMBO

FACTORES	P. DE SERVICIOS	PORCENTAJE
Falta de Difusión	4	18%
Falta de Educación	6	27%
Falta de apoyo económico	5	22%
Carencia de vías de acceso	0	0%
Falta de estudios especializados	7	33%
Falta de seguridad y limpieza	0	0%
TOTAL	22	100%

Fuente: Encuestas realizadas en agosto del 2010

Elaboración: Paola A. Cruz B.

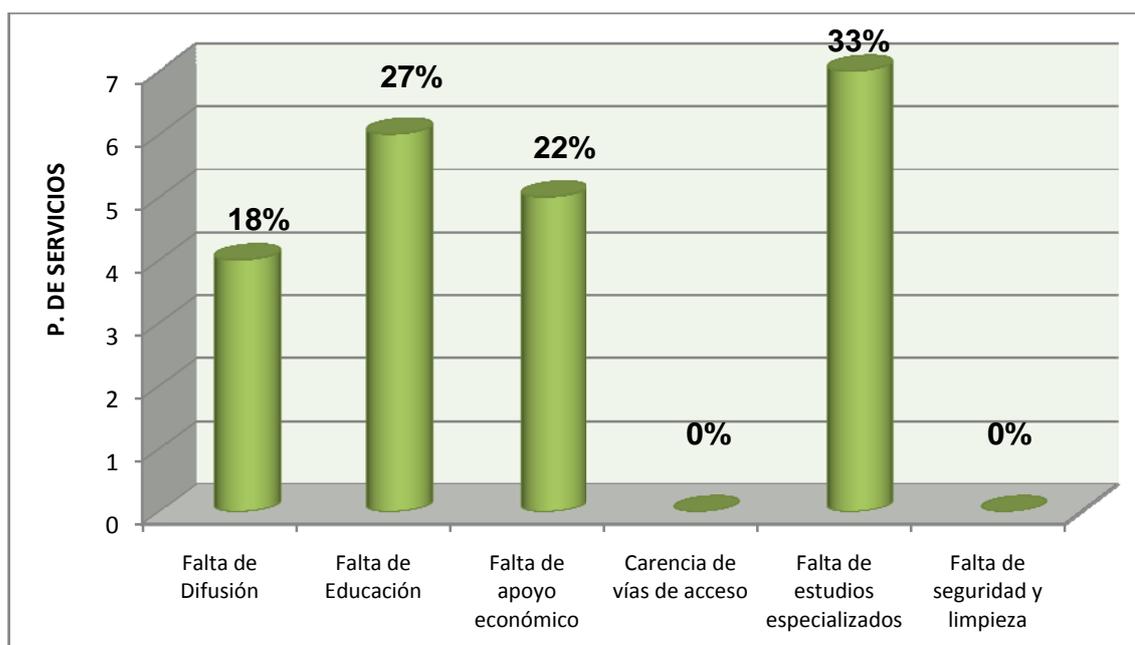


GRÁFICO N.26: Factores que impiden el desarrollo turístico de Chambo según consideraciones de los prestadores de servicios

El 33% de los prestadores de servicios consideran que el principal factor que impide el desarrollo turístico es la falta de estudios especializados, el 27% consideran que se debe a la falta de educación de los pobladores, el 22% consideran la falta de apoyo económico, el 18% consideran la falta de difusión y

promoción turística y ningún prestador considera la carencia de vías de acceso y la falta de seguridad y limpieza.

TABLA N. 31
INSTITUCIÓN QUE DEBERÍA FOMENTAR EL TURISMO EN CHAMBO

INSTITUCIÓN	P. DE SERVICIOS	PORCENTAJE
I. Municipio de Chambo	12	55%
Consejo Provincial	0	0%
Ministerio de Turismo	6	27%
Ninguna / no sabe	4	18%
TOTAL	22	100%

Fuente: Encuestas realizadas en agosto del 2010

Elaboración: Paola A. Cruz B.

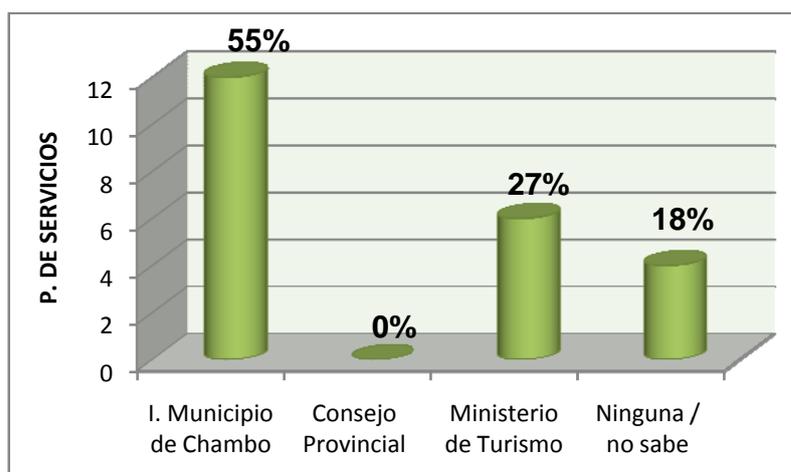


GRÁFICO N.27: Institución que debería fomentar el turismo en Chambo según criterio de los prestadores de servicios

El 55% de los prestadores de servicios turísticos opinan que la institución del Estado que debería fomentar el turismo en Chambo es el I. Municipio de Chambo, muchos dan como referencia al Alcalde como principal impulsor de esta tarea, el 27% manifiestan que el Ministerio de Turismo, el 18% no sabe que instituciones pueden fomentar el turismo y el 0% el Consejo Provincial.

TABLA N. 32

¿CREE NECESARIO LA CREACIÓN DE LA UNIDAD DE TURISMO?

NECESIDAD	P. DE SERVICIOS	PORCENTAJE
Si es necesario	13	59%
No es necesario	7	32%
No sabe/ no opina	2	9%
TOTAL	22	100%

Fuente: Encuestas realizadas en agosto del 2010

Elaboración: Paola A. Cruz B.

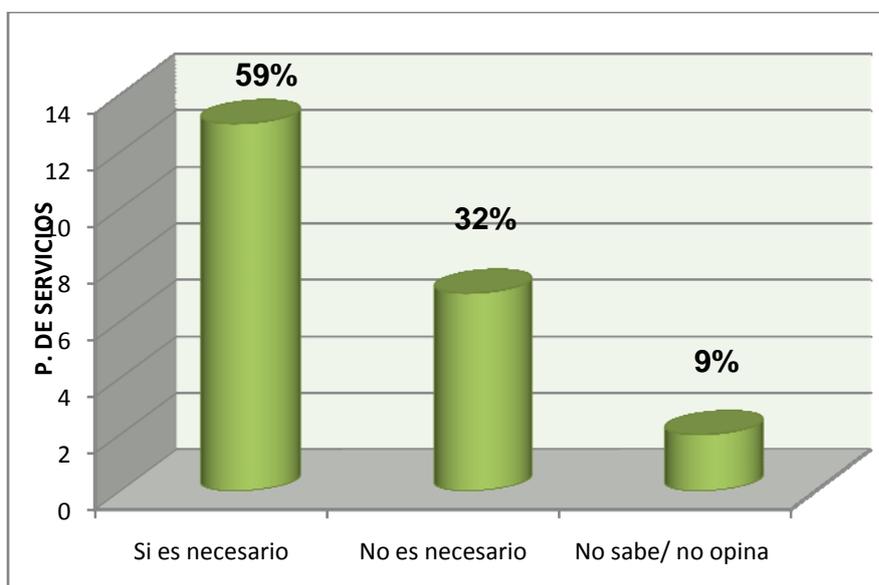


GRÁFICO N.28: ¿Cree necesaria la creación de la Unidad de Turismo?

El 59% de los prestadores de servicios turísticos del Cantón Chambo consideran que Si es necesario la creación de una Unidad de Turismo en el I. Municipio del Cantón Chambo porque de ésta manera se controlaría la actividad turística del Cantón, el 32% consideran que no es necesario crear dicha oficina pues ocasionaría más burocracia y el 9% no sabe y prefiere no opinar, pues se muestra indiferente ante la creación de la oficina.

TABLA N. 33

¿CON QUÉ SERVICIOS DE LA UNIDAD DE TURISMO ESTÁ DE ACUERDO?

SERVICIOS	P. DE SERVICIOS	PORCENTAJE
Capacitación a los Prest. de servicios	7	32%
Desarrollo de productos turísticos	4	18%
Promoción turística	9	41%
Legislación turística local	2	9%
TOTAL	22	100%

Fuente: Encuestas realizadas en agosto del 2010

Elaboración: Paola A. Cruz B.

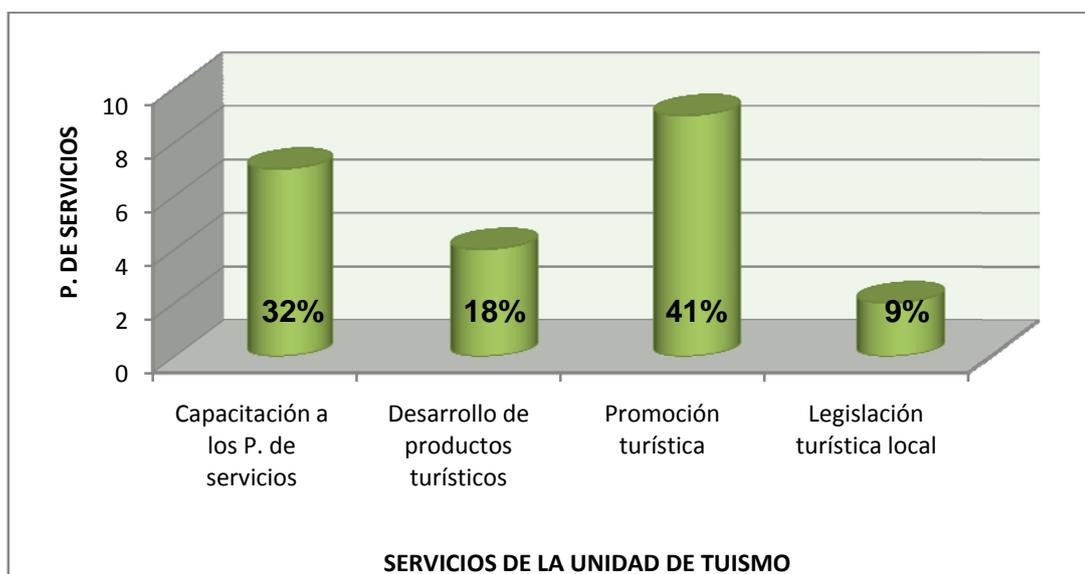


GRÁFICO N.29: ¿Con qué servicios de la Unidad de Turismo está de acuerdo?

El 41% de los prestadores de servicios turísticos están de acuerdo con que la Unidad de Turismo realice la promoción turística del Cantón, el 32% consideran que deberán realizar capacitaciones para las empresas turísticas que funcionan en el Cantón, el 18% manifiestan que debería realizar productos turísticos y el 9% que debería encargarse de la legislación turística local.

TABLA N. 34

¿ESTÁ DISPUESTO A PARTICIPAR EN PROYECTOS CON LA UNIDAD DE TURISMO?

PARTICIPACIÓN	P. DE SERVICIOS	PORCENTAJE
De acuerdo	14	64%
En desacuerdo	5	22%
No opina/ no sabe	3	14%
TOTAL	22	100%

Fuente: Encuestas realizadas en agosto del 2010

Elaboración: Paola A. Cruz B.

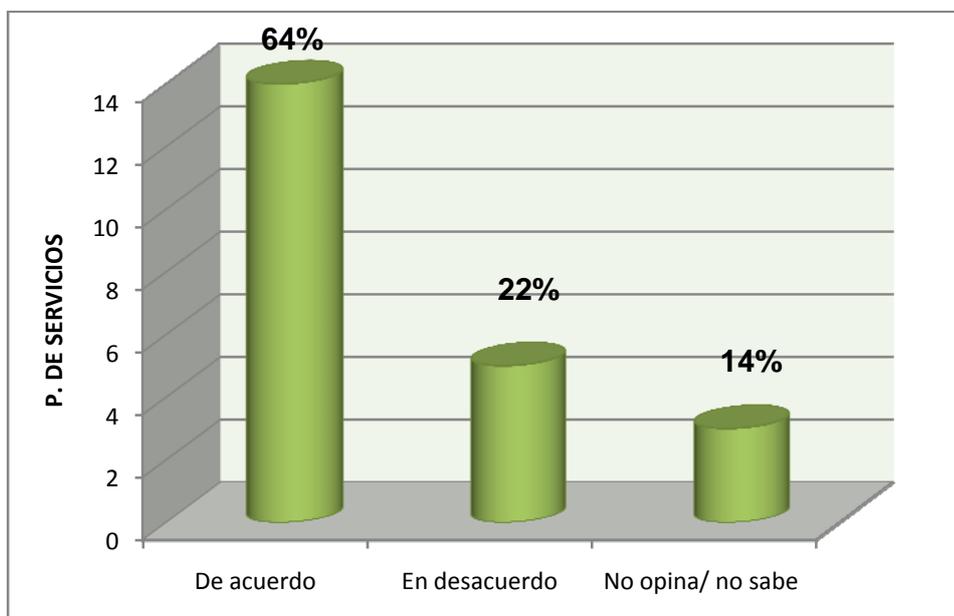


GRÁFICO N.30: Disposición de los prestadores de servicios a participar en proyectos con la Unidad de Turismo.

EL 64% de los Prestadores de Servicios Turísticos del Cantón Chambo están de acuerdo en participar en proyectos con la Unidad de Turismo para el desarrollo de la actividad turística del Cantón, el 22% se encuentran en desacuerdo y el 14% responden que no saben.

TABLA N. 35

¿EN CASO DE CREARSE LA UNIDAD DE TURISMO, QUÉ CONSIDERA UD.?

CONSIDERACIONES	P. DE SERVICIOS	PORCENTAJE
La actividad turística permanecería igual	6	27%
La actividad turística mejoraría notablemente	14	64%
Sería el declive de la actividad turística en Chambo	2	9%
TOTAL	22	100%

Fuente: Encuestas realizadas en agosto del 2010

Elaboración: Paola A. Cruz B.

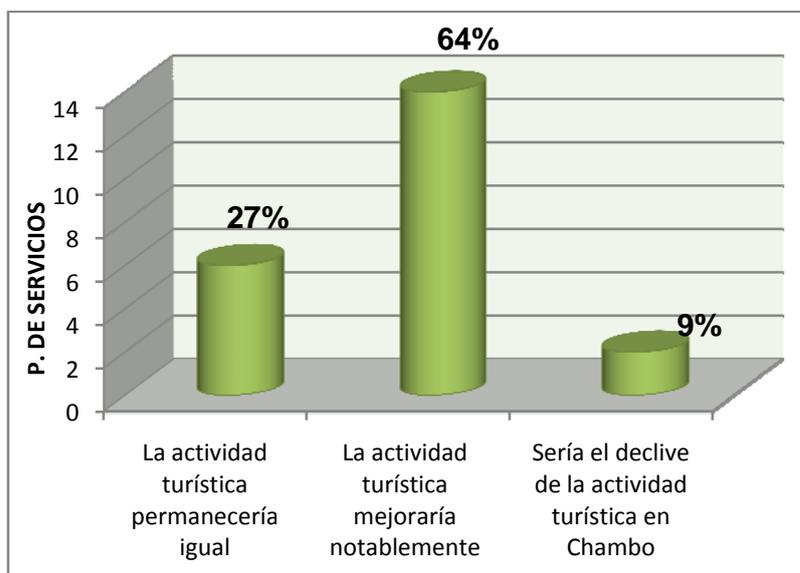


GRÁFICO N.31: Consideraciones de los prestadores de servicios con respecto a la actividad turística, en caso de crearse la Unidad de Turismo.

El 64% de los Prestadores s de Servicios Turísticos del Cantón Chambo opinan que de crearse la Unidad de Turismo la actividad turística del Cantón mejoraría notablemente, mientras que el 27% consideran que la actividad turística permanecería igual y el 9% piensan que sería el declive de la actividad turística en Chambo.

4.3. CONCLUSIONES

- Como manifestamos anteriormente esta investigación es un primer análisis sobre la oferta y demanda existente en el cantón Chambo, así pudimos determinar que anualmente el cantón es visitado por 16330 turistas aproximadamente, de los cuales el 90% son turistas nacionales y el 10% extranjeros, ésta demanda de turistas se incrementa en vacaciones y feriados como carnaval y Semana Santa.
- Previo a la realización del viaje a Chambo los turistas obtienen información por medio de amigos y familiares, siendo los sitios de mayor preferencia para los turistas las hosterías y complejos turísticos, quienes permanecen períodos cortos de tiempo sin pernoctar en el cantón; en su mayoría son atraídos por actividades recreativas y prefieren realizar el viaje en familia o con amigos.
- La mayor parte de turistas encuestados necesitaron de información al llegar a Chambo y tuvieron problemas para recibir esta información por lo que un gran número consideran que es necesario la implementación de una Unidad de Turismo, para el mejoramiento de la actividad turística en el cantón.
- En el cantón Chambo existen varios prestadores de servicios turísticos comprendidos entre hosterías, restaurantes, bares y complejos turísticos de los cuales 22 se han registrado en el cuerpo de Bomberos del Cantón, previo a la obtención del permiso de bomberos.
- El mayor número de prestadores de servicios se encuentran muy interesados en que se fomente el desarrollo turístico en Chambo por parte del Municipio, por lo que consideran que es necesario que se cree la Unidad de Turismo para que realice la promoción turística del lugar.

CAPÍTULO V

5. PROPUESTA

PROPUESTA DEL PROYECTO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA UNIDAD DE TURISMO COMO DEPENDENCIA DEL ILUSTRE MUNICIPIO DEL CANTÓN CHAMBO

5.1 INTRODUCCIÓN

El Cantón Chambo se encuentra ubicado al noroeste de la Provincia de Chimborazo, a 8 km de la ciudad de Riobamba, por su ubicación geográfica e hidrográfica es una tierra productiva, industrial, agrícola, ganadera y forestal por excelencia, la riqueza de su suelo le ha dado el nombre de Señora del Agro.

Dichas características hacen de Chambo un pueblo interesante para el turista, pero el desaprovechamiento de los recursos turísticos que posee lo convierten en un pueblo aislado y poco interesado en la adaptación del turismo como una actividad económica generadora de ingresos para la comunidad.

Por esta razón, se plantea el presente trabajo que tiene como finalidad el disponer de un proyecto de factibilidad para la creación de una Unidad de Turismo como dependencia del Ilustre Municipio de Chambo, previo a la realización de varios estudios; como parte de la determinación de los objetivos específicos a través del estudio de mercado, estudio técnico, estudio administrativo legal, estudio económico financiero y la evaluación del proyecto.

En ese sentido el presente documento tiene por objeto entregar una propuesta práctica que oriente al Municipio del cantón Chambo acerca de cómo crear e incorporar una Unidad de Turismo a la organización interna municipal, para que dotada con las herramientas administrativas y los recursos necesarios pueda planificar y orientar el desarrollo turístico local sostenible así como la elaboración y ejecución de proyectos turísticos a efecto de atraer la inversión, fomentar las fuentes de trabajo y lograr el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes del cantón.

5.2. OBJETIVOS

5.2.1. GENERAL

Disponer del proyecto de factibilidad para la creación de una Unidad de Turismo como dependencia de Ilustre Municipio del cantón Chambo.

5.2.2. ESPECÍFICOS

- Realizar un estudio de mercado para analizar la oferta de servicios turísticos y la demanda potencial insatisfecha, y los canales de comercialización que utilizará la Unidad de Turismo para la promoción del cantón Chambo.
- Efectuar el estudio técnico para determinar el tamaño, la localización y la ingeniería del Proyecto
- Efectuar el estudio administrativo y legal para organizar la Unidad de Turismo.
- Efectuar un estudio económico financiero para determinar costos del proyecto con respecto a los activos fijos y capital de trabajo.
- Realizar la evaluación social del proyecto.

5.3 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA

En los estudios realizados se determina los factores necesarios para la implementación de la Unidad de Turismo como dependencia del Ilustre Municipio de Chambo, tomando en cuenta factores importantes como su utilidad y funcionalidad en pro del desarrollo turístico del cantón.

1 ESTUDIO DE MERCADO

1.1 OBJETIVO

Realizar un estudio de mercado para analizar la oferta de servicios turísticos y la demanda potencial insatisfecha, y los canales de comercialización que utilizará la Unidad de Turismo para la promoción del cantón Chambo.

1.2. ANÁLISIS Y PROYECCIÓN DE LA DEMANDA

1.2.1 ANÁLISIS DE LA DEMANDA

En la actualidad Chambo es un cantón que acoge significativas cantidades de turistas nacionales que realizan sus visitas por períodos cortos de un día máximo, los mismos que no generan mayores ingresos para la comunidad.

La mayor parte de turistas son procedentes de Riobamba y ciudades que se encuentran a pocas horas de distancia del Cantón, para determinar la demanda se realizó una investigación en los establecimientos prestadores de servicios turísticos, la misma que reflejó que existió un aproximado de 16330 turistas en el año 2009.

1.2.2. ANÁLISIS DE LA DEMANDA DE TURISTAS NACIONALES Y EXTRANJEROS

En el siguiente cuadro se realiza un resumen de la investigación que se efectuó, en la cual se muestra un aproximado de los ingresos de los turistas nacionales y extranjeros al Cantón Chambo durante los últimos 4 años, ya que no se puede precisar debido a que no existen estudios anteriores ni datos estadísticos que determinen con exactitud la demanda de turistas.

TABLA N. 36
INGRESO DE TURISTAS AL CANTÓN CHAMBO

AÑO	N. DE TURISTAS
2006	15000
2007	15400
2008	15900
2009	16330

Fuente: Investigación realizada agosto 2010

Elaboración: Paola A. Cruz B.

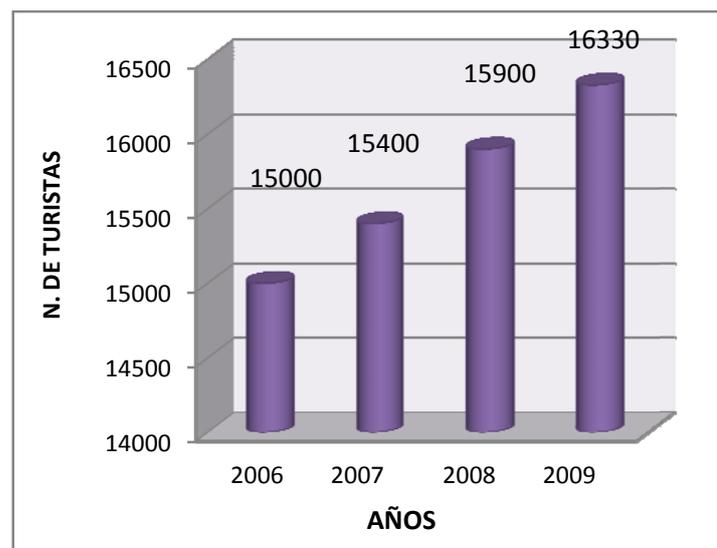


GRÁFICO N.32: Ingreso de los turistas al cantón Chambo

1.2.3. PROYECCIÓN DE LA DEMANDA

TABLA N. 37
PROYECCIÓN DEL INGRESO DE LOS TURISTAS NACIONALES Y
EXTRANJEROS AL CANTÓN CHAMBO

AÑO	x	y	x*y	x ²
2006	1	15000	15000	1
2007	2	15400	30800	4
2008	3	15900	47700	9
2009	4	16330	65320	16
	10	62630	158820	30
	$\sum X$	$\sum Y$	$\sum XY$	$\sum X^2$

Fuente: investigación realizada agosto 2010

Elaboración: Paola A. Cruz B.

$$b = \frac{N \sum (xy) - \sum x \cdot \sum y}{N \sum x^2 - (\sum x)^2}$$

$$a = \frac{\sum y - b \cdot \sum x}{N}$$

$$b = \frac{4(158820) - (10)(62630)}{4(30) - (10)^2}$$

$$a = \frac{62630 - 449(10)}{4}$$

$$b = 449$$

$$a = 14535$$

ECUACIÓN DE PROYECCIÓN:

$$Y_c = bx + a$$

$$Y_c = 449(x) + 11628$$

PROYECCIÓN HASTA EL AÑO 2015

$$Y_{2010} = 449 (5) + 14535 = 16780 \text{ turistas}$$

$$Y_{2011} = 449 (6) + 14535 = 17229 \text{ turistas}$$

$$Y_{2012} = 449 (7) + 14535 = 17678 \text{ turistas}$$

$$Y_{2013} = 449 (8) + 14535 = 18127 \text{ turistas}$$

$$Y_{2014} = 449 (9) + 14535 = 18576 \text{ turistas}$$

$$Y_{2015} = 449 (10) + 14535 = 19025 \text{ turistas}$$

TABLA N. 38

PROYECCIÓN DEL INGRESO DE LOS TURISTAS NACIONALES Y EXTRANJEROS AL CANTÓN CHAMBO

AÑO	TURISTAS
2010	16780
2011	17229
2012	17678
2013	18127
2014	18576
2015	19025

Fuente: investigación realizada agosto 2010

Elaboración: Paola A. Cruz B.

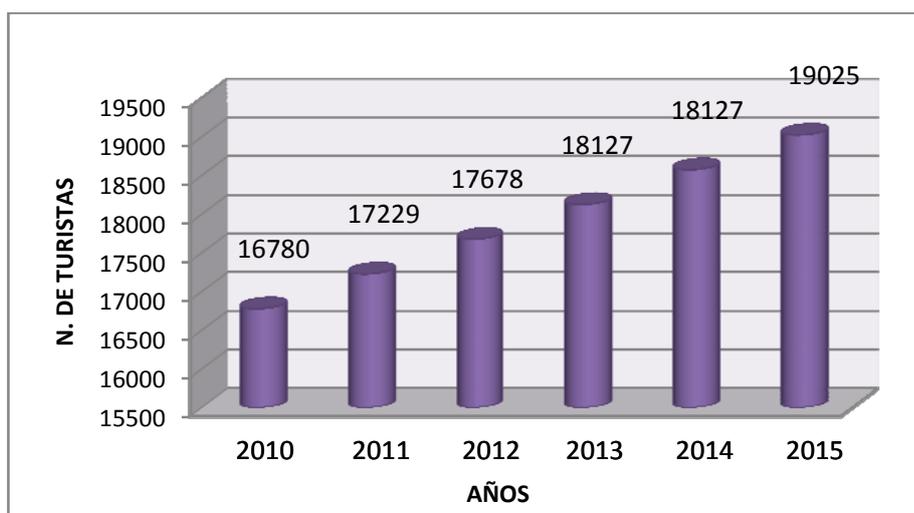


GRÁFICO N.33: Proyección del ingreso de turistas al cantón Chambo

1.2.4. DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DEL MERCADO DE CONSUMO

Los servicios que brindará la Unidad de Turismo están dirigidos a los turistas nacionales y extranjeros que visiten el Cantón Chambo, y a las empresas que se dedican a la prestación de servicios turísticos dentro de la localidad como (Hosterías, restaurantes, centros de recreación, transportes, etc.).

La Unidad de Turismo priorizará la promoción del Cantón hacia el turismo nacional ya que es el mayor demandante, específicamente los turistas procedentes de la ciudad de Guayaquil, así también se pondrá atención hacia el mercado internacional a través de páginas web como sistemas de información, para incrementar la demanda del mercado internacional, ya que en la actualidad tan solo representa el 10% de la demanda total; los turistas internacionales de mayor procedencia son de nacionalidad estadounidense y alemana.

1.2.5. COMPORTAMIENTO HISTÓRICO DE LA DEMANDA

Según la investigación realizada a los prestadores de servicios turísticos se pudo determinar cifras estimativas de la demanda de turistas que ingresan al cantón Chambo durante los cuatro últimos años; de esta manera se estima que para el año 2006 ingresaron 15000 turistas al cantón Chambo mientras que para el año 2009 la demanda se incrementó a 16330.

La variación anual en promedio es del 2.87%, como se lo demuestra en la siguiente tabla:

TABLA N. 39
INGRESO HISTÓRICO DE TURISTAS AL CANTÓN CHAMBO

AÑO	TURISTAS	VARIACIÓN	%
2006	15000	_____	_____
2007	15400	400	2.67%
2008	15900	500	3.25%
2009	16330	430	2.70%

Fuente: investigación realizada agosto 2010

Elaboración: Paola A. Cruz B.

También se debe considerar las proyecciones realizadas anteriormente para los próximos seis años, es así que para el año 2015 se espera el arribo de 19025 turistas a Chambo, generando una variación promedio anual de 2.59%.

Tomando en cuenta la variación histórica de 2.87% y la variación proyectada anual de 2.59%, tenemos una variación promedio de 2.73% en el ingreso de turistas al cantón Chambo.

1.3. ANÁLISIS Y PROYECCIÓN DE LA OFERTA

1.3.1. IDENTIFICACIÓN DE LA OFERTA DE PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS DEL CANTÓN CHAMBO

Para determinar al grupo socioeconómico que está apto para prestar servicios a los turistas se realizó la visita a los diferentes establecimientos; de esta manera se realizó un registro de prestadores de servicios turísticos como documento base para identificar los establecimientos que están legalmente registrados en el Ministerio de Turismo, cabe recalcar que para que un establecimiento turístico forme parte del catastro turístico de manera legal, debe obtener en el Ministerio de

Turismo el registro, que se le otorga previa la presentación de la documentación respectiva.

Los establecimientos registrados en el cantón Chambo son los siguientes:

TABLA N. 40
CAPACIDAD DE ESTABLECIMIENTOS PRESTADORES DE SERVICIOS DE
CHAMBO

RAZÓN SOCIAL	DIRECCIÓN	CAPACIDAD
ASADEROS Blanquita El Bruji	18 de marzo y Joaquín Gavilanes 18 de marzo y Margarita Guerrero	40 personas 44 personas
BAR – RESTAURANTE La Cabaña de Mama Chabela Alli Guasi Katty – Burguer	Barrio El Batán Comunidad San Francisco 18 de marzo y Margarita Guerrero	32 personas 30 personas 32 personas
COMPLEJOS TURÍSTICOS La Piscina La Pampa San Francisco de Aguallanchi	Comunidad San Francisco	80 personas 100 personas 100 personas
HOSTERÍAS El Vergel Miró Rancho Willy´s Campo Real	Sector la Inmaculada Vía Licto	100 personas 60 personas 80 personas 50 personas
RESTAURANTES Reina del Carmen Rincón Chambeñito La vieja Mina Chifa Sanfú Mama Meche Susanita	Magdalena Dávalos y Quito 18 de Marzo y Juan Evangelista 18 de Marzo y Margarita Guerrero Diego de Almagro y J. Gavilanes Cacique Achamba	40 personas 72 personas 60 personas 32 personas 32 personas 32 personas
SALONES La Delicia Salón del Gatito	18 de marzo y Margarita Guerrero 18 de Marzo y Magdalena Dávalos	32 personas 32 personas

Fuente: Catastro realizado en Agosto 2010

Elaborado: Paola A. Cruz B.

En el cantón Chambo se encuentran registrados 20 establecimientos turísticos de los cuales en base al estudio de la oferta se pudo establecer que el Cantón Chambo dispone de 80 plazas de alojamiento, 868 plazas de alimentación y 510 plazas en sitios de recreación, que anualmente están en capacidad de atender a 12979 personas.

1.3.2. IDENTIFICACIÓN DE ESTRATEGIAS DE PROMOCIÓN DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS

Los prestadores de servicios del Cantón Chambo promocionan sus productos de manera particular mediante trípticos, afiches y material promocional que se son distribuidos en la ciudad de Riobamba en la Unidad de Turismo del I. Municipio del Riobamba, Consejo Provincial, Ministerio de Turismo, Cámara de Turismo y agencias de viajes.

Además de ello la Agencia de Desarrollo Local de Chambo, realiza anualmente trípticos que contiene un mapa turístico del cantón, en los cuales promociona los principales centros turísticos, con su respectiva descripción.

1.3.3. CAPACIDAD DE ATENCIÓN DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS POR AÑO

De las visitas realizadas a los prestadores de servicios del Cantón Chambo, se pudo determinar que cada uno está en capacidad de atender 649 turistas al año que significa el 79.48% de los turistas que visitan Chambo, tomando en cuenta que la demanda se incrementa focalizadamente en los cantones de la provincia de Chimborazo en los feriados de Semana Santa y carnaval, siendo Chambo uno de los más visitados.

1.3.4. PROYECCIÓN DE LA OFERTA DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS

TABLA N. 41
PROYECCIÓN DE LA OFERTA DE PRESTADORES DE SERVICIOS

AÑO	x	Y	xy	x ²
2006	1	11922	11922	1
2007	2	12240	24480	4
2008	3	12637	37911	9
2009	4	12979	51916	16
	10	49778	126229	30
	$\sum x$	$\sum y$	$\sum xy$	$\sum X^2$

Fuente: Demanda de turistas por el 79.48% de capacidad de atención.

Elaboración: Paola A. Cruz B.

$$b = \frac{N \sum xy - \sum x \sum y}{N \sum x^2 - (\sum x)^2}$$

$$a = \frac{\sum y - b \sum x}{N}$$

$$b = \frac{4(126229) - 10(49778)}{4(30) - (10)^2}$$

$$a = \frac{49778 - 356.8(10)}{4}$$

$$b = 356.8$$

$$a = 11552.5$$

ECUACIÓN DE PROYECCIÓN:

$$Y_c = bx + a$$

$$Y_c = 356.8(x) + 11552.5$$

PROYECCIÓN HASTA EL AÑO 201

$$Y_{2010} = 356.8 (5) + 11552.5 = 13337 \text{ turistas}$$

$$Y_{2011} = 356.8 (6) + 11552.5 = 13693 \text{ turistas}$$

$$Y_{2012} = 356.8 (7) + 11552.5 = 14050 \text{ turistas}$$

$$Y_{2013} = 356.8 (8) + 11552.5 = 14407 \text{ turistas}$$

$$Y_{2014} = 356.8 (9) + 11552.5 = 14764 \text{ turistas}$$

$$Y_{2015} = 356.8 (10) + 11552.5 = 15121 \text{ turistas}$$

TABLA N. 42

PROYECCIÓN DE LA OFERTA

AÑO	TURISTAS
2010	13337
2011	13693
2012	14050
2013	14407
2014	14764
2015	15121

Elaboración: Paola A. Cruz B

1.3.5. ANÁLISIS COMPARATIVO ENTRE OFERTA Y DEMANDA

TABLA N. 43

DETERMINACIÓN DE LA DEMANDA POTENCIAL INSATISFECHA

AÑO	DEMANDA	OFERTA DEL PROYECTO	DEMANDA POTENCIAL INSATISFECHA
	D	O	DPI= D - O
2009	12979	0	12979
2010	16780	0	16780
2011	17229	0	17229
2012	17678	0	17678
2013	18127	0	18127
2014	18576	0	18576
2015	19025	0	19025

Elaboración: Paola A. Cruz B.

La oferta del proyecto es 0 debido a que no existe ninguna oficina pública en el cantón Chambo, que brinde información o asistencia a los turistas, por lo tanto la demanda potencial insatisfecha son todos los turistas que visitan Chambo y no cuentan con este servicio.

1.3.6 IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS TURÍSTICOS DE CHAMBO

Para identificar los recursos turísticos que posee el cantón Chambo fue necesario realizar un inventario de atractivos turísticos.

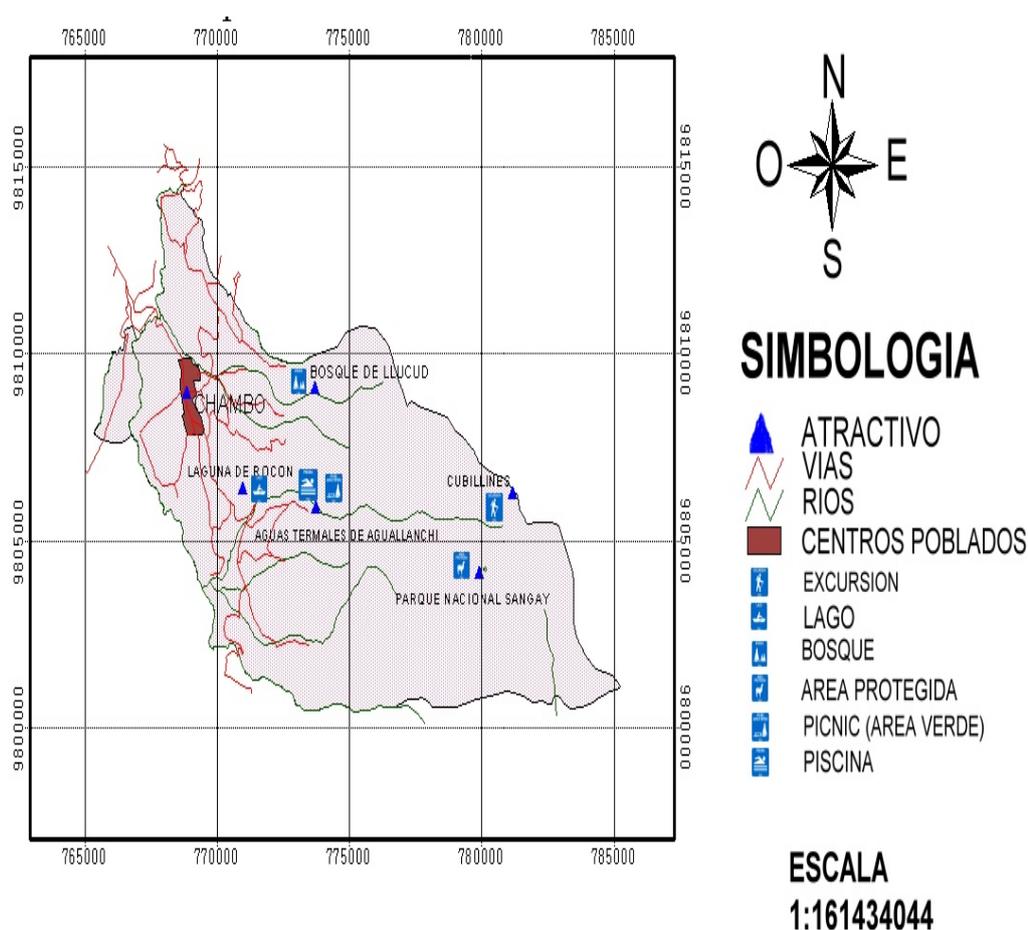


GRAFICO N. 34: Mapa turístico del cantón Chambo

Fuente: I. Municipio del Cantón Chambo

1.3.6.1 RECURSOS TURÍSTICOS NATURALES PERTENECIENTES A CHAMBO

1) BOSQUE PRIMARIO LEONAN DE LLUCUD

FOTO N. 1



Bosque Primario Leonan de Llucud

Está ubicado al sureste de la ciudad de Riobamba y al noreste de Chambo en la comunidad San Pedro de Llucud, a una distancia de 7 km de Chambo, su extensión de 67 has, con un hábitat rico en flora y fauna típicos de la zona andina. Es de pertenencia de la Asociación de productores Agrícolas de la Comunidad de San Pedro de Llucud, quienes han construido dos senderos que permiten visitar los rincones de este atractivo y recorrer el lugar, un albergue que brinda servicio de hospedaje y un área de camping.

Posee un mirador natural, desde donde se puede observar las cabeceras cantonales de Chambo, Guano y Riobamba, generando una vista espectacular.

Las actividades que se pueden realizar son: fotografía, camping, caminatas, observación de aves, giras de investigación.

2) LAGUNAS DE ROCÓN

FOTO N. 2



Lagunas de Rocón

Están ubicadas al sureste de Chambo a 3.120 msnm y una distancia de 3.5 km son lagunas de origen natural consideradas como el centro de poder de shamanes, tiene un clima temperado húmedo con una temperatura de 12°C a 18°C y una vegetación perteneciente a bosque húmedo Montano Bajo.

Se halla situada en una hondonada, su diámetro es de 1 km con una superficie de 163 km², en sus aguas existen peces multicolores y a sus orillas llegan aves migrantes de la Costa como garzas y gaviotas.

Las actividades que se pueden realizar son: caminata, camping, fotografía, observación de flora y fauna.

3) AGUAS TERMALES DE AGUALLANCHI

FOTO N. 3



Aguas Termales de Aguallanchi

Están ubicadas a 12 km. de Chambo, entre los límites de la Comunidad de Guayllabamba y San Francisco a una altitud de 3.240 msnm y una temperatura de 6°C a 12° C, de acuerdo a estudios realizados son fuentes de aguas termales de origen volcánico ricas en minerales como sulfuro lo que les atribuye propiedades curativas.

A su alrededor encontramos zonas de bosque primario con abundante vegetación, y el río Timbul que cruza a un costado de las fuentes termales que constan de 3 piscinas, dos para adultos y una para niños, alojamiento, comida tradicionales y paseos a caballo.

Las actividades que se pueden realizar son: fotografía, caminata, natación, observación de flora y fauna

4) LOS CUBILLINES

FOTO N. 4



Los Cubillines

Se encuentran ubicados al Este del cantón en una zona de vida de Páramo Pluvial subalpino; Cubillín viene del araucano Co: agua y piliña: helar; es decir Agua helada, son un conjunto de cumbres de plegamiento ubicadas al sur del Altar, dentro del Parque Nacional Sangay.

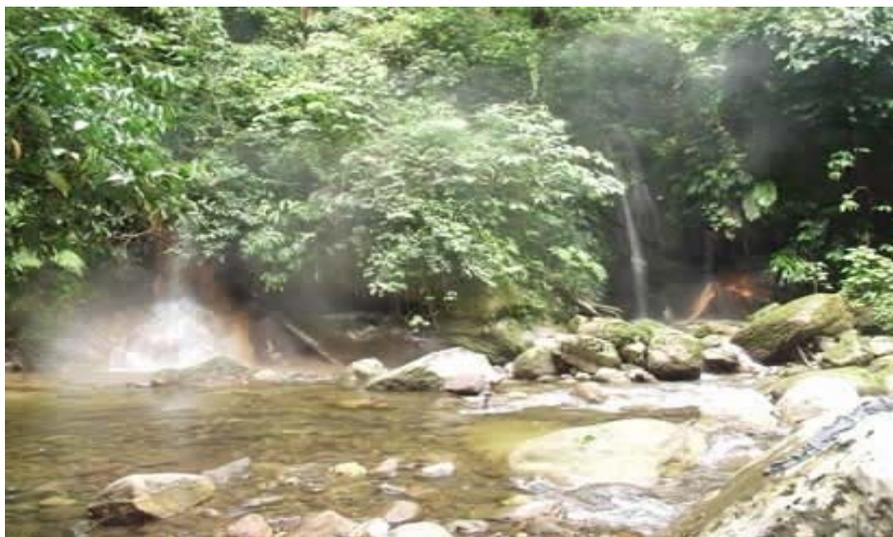
Su cumbre más alta mide aproximadamente 4711 msnm originando paredes verticales de roca y hielo que ofrecen atractivas escaladas para los aficionados al deporte de montaña.

Su flora y fauna muestra una diversidad sorprendente, aunque algunas especies de flora y fauna están en peligro de extinción.

Las actividades que se pueden realizar son: fotografía, caminata, observación de flora y fauna, camping y andinismo.

5) PARQUE NACIONAL SANGAY

FOTO N. 5



Parque Nacional Sangay

Con el título de Patrimonio natural de la Humanidad, su gran diversidad lo hacen espectacular debido a las condiciones climáticas, por lo que presenta 10 zonas de vida y una cobertura vegetal del 96-98% de su extensión, lo comparten 30 municipalidades en el país, para visitas turísticas, es necesario coordinar con los guías turísticos del parque. Las operadoras tienen la necesidad de contar con licencia para realizar actividades turísticas dentro del área protegida.

El Sangay, Tungurahua, El Altar, los Cubillines y los Quilimas, son entre otras elevaciones los modificadores de las condiciones climáticas.

Las actividades que se pueden realizar son: fotografía, caminata, observación de flora y fauna, camping y andinismo, escalada, estudios científicos y ecoturismo.

1.3.6.2. RECURSOS TURÍSTICOS CULTURALES DEL CANTÓN CHAMBO

1) IGLESIA MATRIZ

FOTO N. 6



Iglesia Matriz y Parque Central de Chambo

El Cantón Chambo, es un pueblo católico, y la mejor muestra es su iglesia matriz, fue construido desde 1890 hasta 1920, de arquitectura gótica hacia el interior, a diferencia de sus pilares y ventanales que son de estilo neoclásico, está dividida en tres naves, con retablos de tendencia barroca tallados finamente con imágenes de santos.

San Juan Evangelista es el patrono del cantón, posee la iglesia cuatro campanas, dos grandes y dos medianas as en la parte posterior de la iglesia se halla una capilla pequeña, en donde los días jueves se realiza la adoración al Santísimo.

Las actividades que se pueden realizar son: Fotografía, acompañado de los actos litúrgicos por las festividades como las de Semana Santa, fiestas de San Juan, Mes de maría y navidad.

2) SANTUARIO DE CATEQUILLA

FOTO N. 7



Santuario de Catequilla

Con su patrona la Virgen del Carmen, fue construida en su honor, la imagen, cuentan que apareció en dibujada en una roca, es común y adoptada como tradición las romerías que se realizan a este santuario, desde diversos puntos geográficos del país, los fieles dan cuenta de un sin número de milagros por lo que se hacen presentes con placas de agradecimiento y limosnas.

Consta de dos pisos, el primero es utilizado como una especie de catacumbas y el superior es donde se halla la imagen de la Virgen del Carmelo en una piedra de aproximadamente 2 metros.

Las actividades que se pueden realizar son: fotografía, acompañado de los actos litúrgicos por las festividades que son el 16 de Julio, aquí se puede disfrutar de juegos populares, verbenas, caminatas y romerías.

1.3.7. IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES SERVICIOS DE CHAMBO

1.3.7.1. INFORMACIÓN DEL CANTÓN CHAMBO

- **Ubicación y Extensión**

El cantón Chambo, está ubicado a 78°35'32" longitud oeste y 1°42'32" latitud sur, a una altitud que va desde los 2600 en la playa baja del Río Chambo a los 4711m.s.n.m. en la parte alta cerca de los Cubillines.

Chambo está ubicado en la región interandina ecuatoriana, en la parte noreste de la provincia de Chimborazo y sureste de la ciudad de Riobamba.

Su clima varía entre los 0 a 15°C. Y una precipitación promedio anual de 714mm, a una distancia de a 8Km. de Riobamba.

- **Limites.**

Limita al norte por la quebrada de Puchulcahuán, al sur el río Daldal, que constituye un afluente del río Chambo, las parroquias Pungalá y Licto del Cantón Riobamba, al Este la provincia de Morona Santiago, que se halla al otro lado de la Cordillera central de los Andes y al oeste el Río Cambo, parroquia San Luis y Licto y al noroeste el Cantón Riobamba.

- **Hidrografía.**

El cantón se inscribe naturalmente y con ventaja en la micro cuenca del Chambo que junto al Patate, van a formar el Pastaza, tributario del sistema Marañon Amazonas.

Las fuentes hídricas más importantes con las que cuenta Chambo para su abastecimiento de agua son los ríos: Puculpala, Asactús, Ulpán, Daldal, Auyanchi,

Timbul, Chambo y Moscón; la laguna de Rocón; las vertientes: Catequilla, Marrisal, Llucud, Tavalbal y Perejil Huayco; así como las quebradas: Puculpala, Titaicun, Molino Pamba, Cachipata, Moscón y Quintús.

- **Población.**

La población cantonal es:

Población total: 10.541 habitantes constituye el 2,6% de la población total de la Provincia de Chimborazo.

TABLA N. 44
POBLACIÓN DEL CANTÓN CHAMBO

AREAS	TOTAL	HOMBRES	MUJERES
URBANA	3639	1744	1895
RURAL	6902	3258	3644
TOTAL	10541	5002	5539

Fuente: Censo 2001, INEC

Elaborado: Paola A. Cruz B

- **Superficie:** 163.4Km².

- **Parroquias Urbanas y Rurales.**

El Cantón Chambo no tiene parroquias rurales, pero está compuesto de dos sectores importantes:

Parroquias Urbanas: Chambo

Comunidades Rurales: Airon, Ainche, Jesús del Gran Poder, Julquis, Ulpán, San Pedro de Llucud, San Francisco de Chambo, San Antonio de Guayllabamba, Quintus, Guaractús.

Barrios: Catequilla, Titaicún, Batán, Galtén, Rumucruz, Chugllin, Guilbud, Santa Rosa, San Jorge, Llío, San Pedro del Quinto, El Rosario, El Vergel.

- **Salud.**

En el Cantón existen 2 subcentros y 1 puestos de salud del Ministerio de salud:

- La Matriz Subcentro de salud
- San Francisco de Chambo Subcentro de Salud
- Llucud Puesto de Salud

Además Chambo es conocida como la tierra de brujos y shamanes, la mayoría de la población de Chimborazo y gran parte del país los visitan debido al gran renombre y conocimiento acumulado, ya que gran cantidad de personas históricamente practican la medicina tradicional de generación en generación.

- **Vialidad.**

El trazado y dirección de la vía a Riobamba que ingresa a la ciudad con el nombre de 18 de Marzo ha dirigido el crecimiento físico contemporáneo de la ciudad, la necesidad del intercambio productivo y comercial de la cabecera cantonal y la micro región han producido la ubicación de dos ejes viales de importancia:

Un eje longitudinal constituido por la vía 18 de marzo, en sentido norte –sur, que se comunica con los ejes periféricos hacia Llío, San Sebastián y Barrio Cuba, al Oeste con el cementerio de la ciudad y al este con la vía a Guayllabamba.

Además existen siete eje viales transversales construidos, en el sentido este-oeste: Héctor Guerra Haro, Mercedes Moncayo, Facundo Bayas, Joaquín Gavilanes, Juan Antonio Moncayo, Luis Álvarez, y 27 de Diciembre.

- **Infraestructura vial existente**

La red vial de acuerdo al Departamento de Obras Públicas del Municipio del cantón Chambo es la siguiente:

TABLA N. 45
RED VIAL

VIA	TIPO	LONGITUD
Chambo - Riobamba	asfaltado	8 Km.

Fuente: Departamento de Obras Públicas de Chambo

- **Distancias**

La ciudad de Chambo se encuentra ubicada a una distancia de 8km. de la ciudad de Riobamba, el tiempo de recorrido es de 15 minutos.

1.3.7.2. SERVICIOS BÁSICOS

- **Agua Potable**

La zona urbana en un 100% cuentan con agua potable, y en las comunidades en el 2001 se construyeron tanques de reserva de agua potable en los sectores de Rumicruz y en el Barrio San Juan, realizando aportes para el mejoramiento del sistema de agua potable en Guayllabamba, Pantaño, Batán, Titaycun y Santa Rosa.

- **Alcantarillo**

El alcantarillado en la parte urbana un 95% cuenta con este servicio y en la parte rural el alcantarillado se construyó en los barrios Cuba y Santa Rosa; y la comunidad de San Miguel de Guaructus cuenta con letrinas.

- **Energía Eléctrica**

El 100% de la población de Chambo cuenta con el servicio de energía eléctrica.

- **Telecomunicaciones.**

La empresa que brinda este servicio es de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones. Esta empresa cobra por minuto USD 0.13 en llamadas locales, USD 0.18 en llamadas regionales y USD 0.25 por llamadas nacionales, existe cobertura de celular Movistar, Alegro y Porta pero no cubren todo el Cantón

- **Recolección de Basura**

En el sector urbano el 100% cuenta con el servicio de recolección de basura.

1.3.7.3 PRINCIPALES ACTIVIDADES ECONÓMICAS DEL SECTOR

Los habitantes de Chambo viven de la producción agrícola y pecuaria, siendo la principal actividad económica la producción agrícola, es por ello que a Chambo se la denomina “*La Señora del Agro*”, es una zona eminentemente hortícola, la diversidad de suelo y condiciones climáticas son aptas para la producción especialmente de cebolla blanca, col, coliflor, brócoli, romanesco, lechuga, rábano, remolacha, culantro y cebolla colorada, bajo invernadero se produce tomate , pimiento, pepinillo, frutilla y arveja.

Además la producción de leche y carne, generan ingresos económicos permanentes de las familias, así también los criaderos de especies menores.

También se dedican a la fabricación de ladrillos y tejas ya que el suelo es rico en minerales y propiedades arcillosos por lo que se ha convertido en uno de los principales rubros económicos del cantón.

- **Abastecimiento de productos.**

La población de Chambo se abastece de productos para el consumo diario, insumos, menaje, ropa, etc., en varios almacenes que se hallan ubicados en distintas áreas y sectores del cantón. En lo que se refiere al abastecimiento de productos agrícolas consumen los productos que se cosechan en el mismo cantón.

Las ferias, que se realizan los días miércoles y sábados en Riobamba, sirven también para el abastecimiento de diferentes productos de consumo diario, semanal o mensual.

1.3.7.4. RECREACIÓN Y DEPORTES

La ciudad cuenta con un parque principal que se encuentra localizado en el barrio central frente a la Iglesia Matriz de Chambo, en él se destaca el monumento al Cacique Achamba que fue jefe de los Puruháes y un gran hombre guerrero.

Para el desarrollo de las actividades deportivas, la ciudad cuenta con un estadio llamado Moisés Fierro, cuyo nombre lo lleva en honor al Señor Moisés Fierro que donó el terreno para su construcción.

En el Cantón existen varios centros turísticos como:

El Vergel, que se encuentra a 3km. del cantón, en el sector denominado El Vergel de allí su nombre, ofrece los servicios de: canchas deportivas, paseos a caballo, granja integral, espacios verdes, pesca deportiva, etc.

La Pampa, es un campo de diversiones, es un sitio único y natural, ubicado a 21/2km. del cantón, vía al Santuario de la Virgen del Carmen más conocido como

Catequilla, su arquitectura es rústica, manteniendo una armonía con la naturaleza. Entre los servicios que ofrece tenemos: piscina, la montaña rusa, el péndulo gigante, el lago, tobogán, pesca deportiva, etc.

Aguas Termales de Aguallanchi, se encuentra 12k. del cantón en el sector de San Francisco de Chambo, son fuentes naturales que las encontramos en las faldas de la Cordillera Oriental. Está rodeada de la naturaleza, cuenta con tres piscinas. Además es un lugar apreciado para observar aves y la naturaleza.

1.3.8. DEFINICIÓN DE LOS SERVICIOS QUE BRINDARÁ LA UNIDAD DE TURISMO

Los servicios que prestará la Unidad de Turismo del I. Municipio del Cantón Chambo están dirigidos a los turistas nacionales y extranjeros que visiten el Cantón Chambo, así también a los prestadores de servicios turísticos, con el objeto de trabajar conjuntamente en pro del desarrollo turístico de Chambo con conciencia social y comunitaria; entre ellos:

1.3.8.1. INFORMACIÓN TURÍSTICA

1. Información y orientación sobre actividades turísticas: culturales, recreativas, deportivas y de ocio o esparcimiento.
2. Información y orientación sobre oferta turística: servicios, servicios de interés (hosterías, restaurantes, transportes, hospital, teléfonos)
3. Entregar material publicitario e informativo: folletos, carteles, guías, mapas y planos, además de facilitar datos informáticos a los turistas que visiten la localidad.
4. Elaborar estadísticas y sociabilizarlas con las personas que requieran.

1.3.8.2. CAPACITACIÓN A PRESTADORES DE SERVICIOS

1. Programas de capacitación en temas de turismo / conciencia ciudadana y valores cívicos.
2. Asesoramiento técnico a los inversionistas para implantar proyectos turísticos en el cantón Chambo.
3. Desarrollo y asistencia a proyectos comunales.

1.3.9. ANÁLISIS DE COMERCIALIZACIÓN

Con la creación de la Unidad de Turismo en el I. Municipio del cantón Chambo se pretende planificar y orientar el desarrollo turístico local sostenible así como la elaboración y ejecución de proyectos turísticos a efecto de atraer la inversión, fomentar las fuentes de trabajo y lograr el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes del cantón Chambo.

Por ello se ha creído conveniente elaborar un plan de promoción turística que pueda ayudar a difundir todos los atractivos naturales y culturales que posee Chambo y así una vez establecida la Unidad de Turismo empezar con el verdadero desarrollo del Turismo en el cantón Chambo.

Este plan cuenta con un presupuesto de promoción en el que consta cada una de las actividades turísticas que se pueden desarrollar a futuro, en las que se plantea una prospectiva importante para la Unidad de Turismo, capaz de enfrentar los problemas y adversidades con el medio externo, y que permita que la Unidad sea un organismo competente para llevar a cabo proyectos turísticos de gran escala, generando beneficios económicos-sociales, basados en el estudio de mercado realizado.

Para la promoción y difusión de los atractivos del cantón Chambo será necesario:

- Elaborar una página Web para promocionar las ventajas turísticas que Chambo ofrece.
- Elaborar una guía turística ágil con información sobre Chambo.
- Señalar todas las vías de comunicación que se encuentran alrededor del Cantón.
- Participar con un stand en las ferias nacionales de turismo.

1.3.9.1. CANALES DE COMERCIALIZACIÓN

En el siguiente diagrama de flujo podemos visualizar los procesos de comercialización:

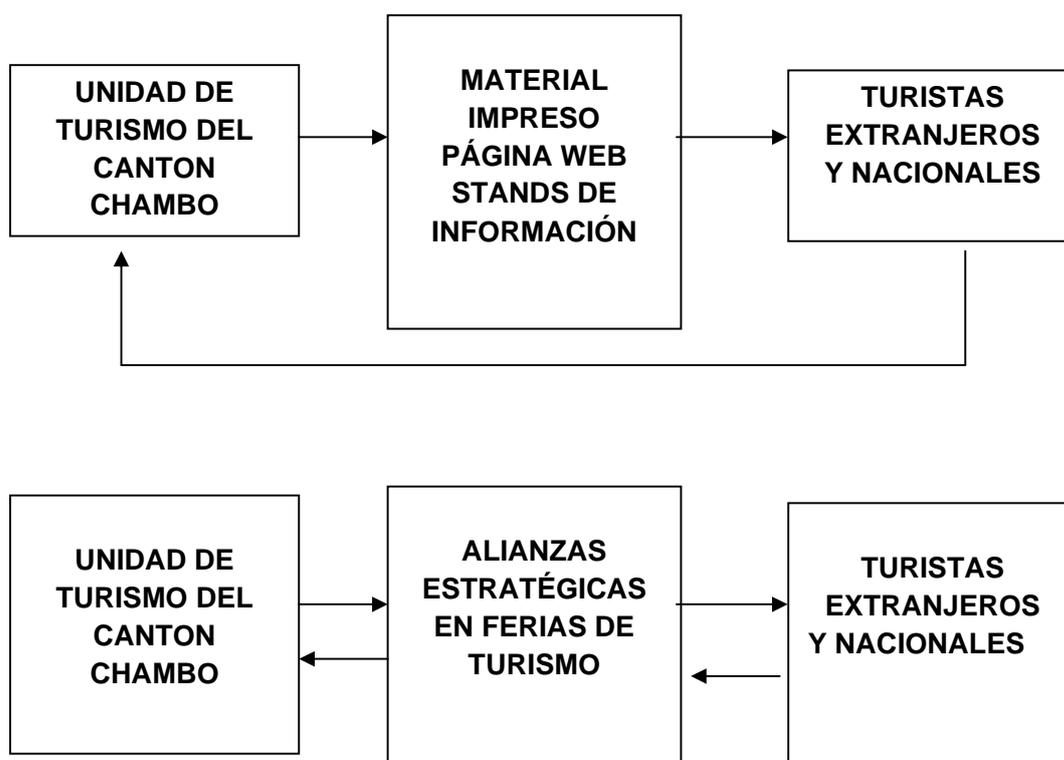


Gráfico N. 35: Diagrama de flujo de los procesos de comercialización.

Elaboración: Paola A. Cruz B.

A. Crear una página Web para promocionar las ventajas turísticas que Chambo ofrece

Con el objetivo de reforzar la marca y tomar presencia en la red se creará una página Web institucional que dispondrá de vínculos de gran utilidad como: la misión y visión de la Unidad de Turismo, información del catastro turístico, e inventario de atractivos turísticos, con posibilidades de llegar con la promoción del Cantón Chambo a todos los rincones del planeta, la cual sea innovada en su esquema cada tres meses.

B. Elaborar una guía turística ágil con información sobre Chambo

A través de la elaboración de un plan de publicidad turística que incluya: folletos, trípticos, afiches, postales, guías turísticas, revistas, anuncios de promoción en los diarios nacionales y locales en la que se dé a conocer los atractivos turísticos del Cantón Chambo, sus costumbres, tradiciones, artesanías, gastronomía, y servicios.

Todo esto dirigido a los turistas potenciales extranjeros, cuyos países de procedencia conocemos gracias al estudio de la demanda turística y el perfil del visitante, por lo que la información debe estar necesariamente en inglés y español.

C. Participar con un stand en las ferias nacionales de turistas

Brindar información eficaz y eficiente; siempre y cuando se cuente con personal calificado para ello, ser verdaderos intérpretes de lo que necesita el turista, para promocionar tan solo lo necesario a través de anuncios publicitarios menos masivos, más selectivos; de promoción para turistas

potenciales, de información especializada para intermediarios que manejen el turismo y de actualización técnica para profesionales de la industria.

D. Impulsar el efecto del publicity: (recomendación de clientes satisfechos)

Es la mejor promoción que puede existir ya que los clientes satisfechos propagan su complacencia del viaje o visita realizada; de esta manera un buen servicio genera una buena demanda; esto se logra a través de la capacitación a los actores del turismo y población en general.

E. Señalizar todas las vías de comunicación que se encuentran alrededor del Cantón

Se deberá implementar vallas publicitarias en las vías para describir los atractivos, los accesos y servicios disponibles en Chambo; señalar nos permite describir en forma inteligente, todo lo que queremos promocionar y comprometer al visitante a proteger y a promover los atractivos visitados.

**TABLA N. 46
PRESUPUESTO ANUAL PARA PROMOCIÓN**

INVERSIONES	CANTIDAD	TOTAL
Página Web	1	\$200.00
Guía turística, brochure y papelería	5000	\$1000.00
Señalización de vías	20	\$3000.00
Participación en ferias de turismo	2	\$2000.00
TOTAL		\$6200.00

Elaboración: Paola A. Cruz B.

2. ESTUDIO TÉCNICO

2.1. OBJETIVO

Determinar el tamaño, la localización y la ingeniería de la Unidad de Turismo del cantón Chambo.

2.2. DETERMINACIÓN DEL TAMAÑO DEL PROYECTO

2.2.1. TAMAÑO DEL MERCADO

TABLA N. 47
DEMANDA POTENCIAL INSATISFECHA

AÑO	DEMANDA	OFERTA DEL PROYECTO	DEMANDA POTENCIAL INSATISFECHA
	D	O	DPI= D - O
2010	16780	0	16780
2011	17229	0	17229
2012	17678	0	17678
2013	18127	0	18127
2014	18576	0	18576
2015	19025	0	19025

Fuente: tabla N. 42 de la presente investigación

Elaboración: Paola A. Cruz B.

La oferta del proyecto es 0 debido a que en el cantón no existe una oficina que brinde información y asistencia a los turistas, por esta razón la demanda potencial insatisfecha es igual a todos los turistas que visitan Chambo.

Tomando en cuenta el estudio realizado la Unidad de Turismo será una dependencia creada hacia el público para erradicar la demanda potencial insatisfecha y mejorar los servicios que el turista requiere en su viaje y estancia.

2.3. LOCALIZACIÓN DEL PROYECTO

2.3.1. MACROLOCALIZACIÓN

Cantón Chambo, Provincia de Chimborazo,

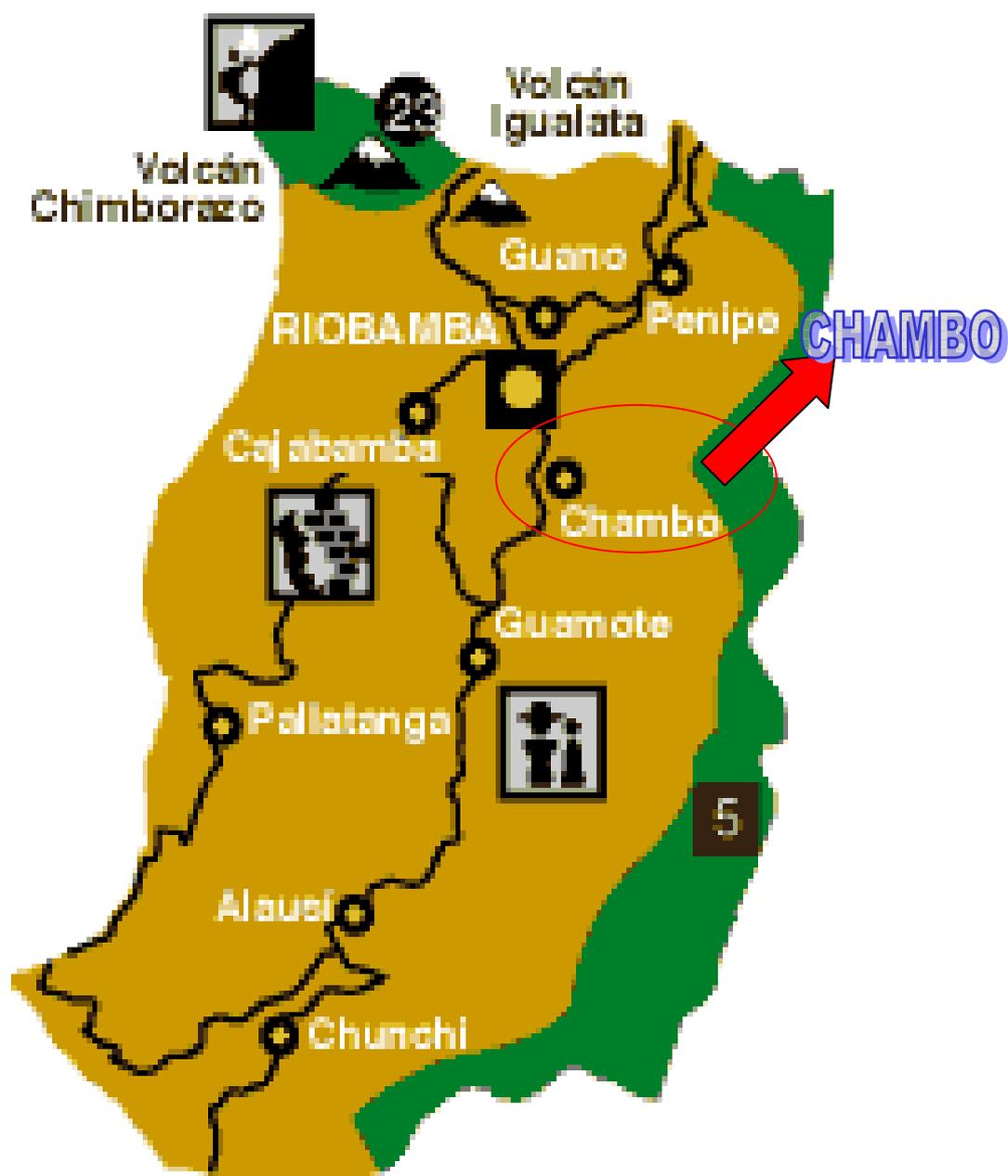


Gráfico N.36: Mapa de la Provincia de Chimborazo

Fuente: I. Municipio del cantón Chambo

2.3.2. MICROLOCALIZACIÓN

El I. Municipio de Chambo planteó la posibilidad de que la Unidad de Turismo tenga sus oficinas más cerca del público, por lo que se consideró como interesante dar uso a la edificación situada en el Parque Central del Cantón Chambo, en las calles 18 de marzo y Magdalena Dávalos; siendo una ubicación estratégica debido a que aquí se concentran los poderes económico, religioso y político del Cantón.



Gráfico N.37: Croquis de ubicación de la Unidad de Turismo

Elaborado: Paola A. Cruz B.

2.4. INGENIERÍA DEL PROYECTO

2.4.1. PROCESO DE LA CREACIÓN DE LA UNIDAD DE TURISMO

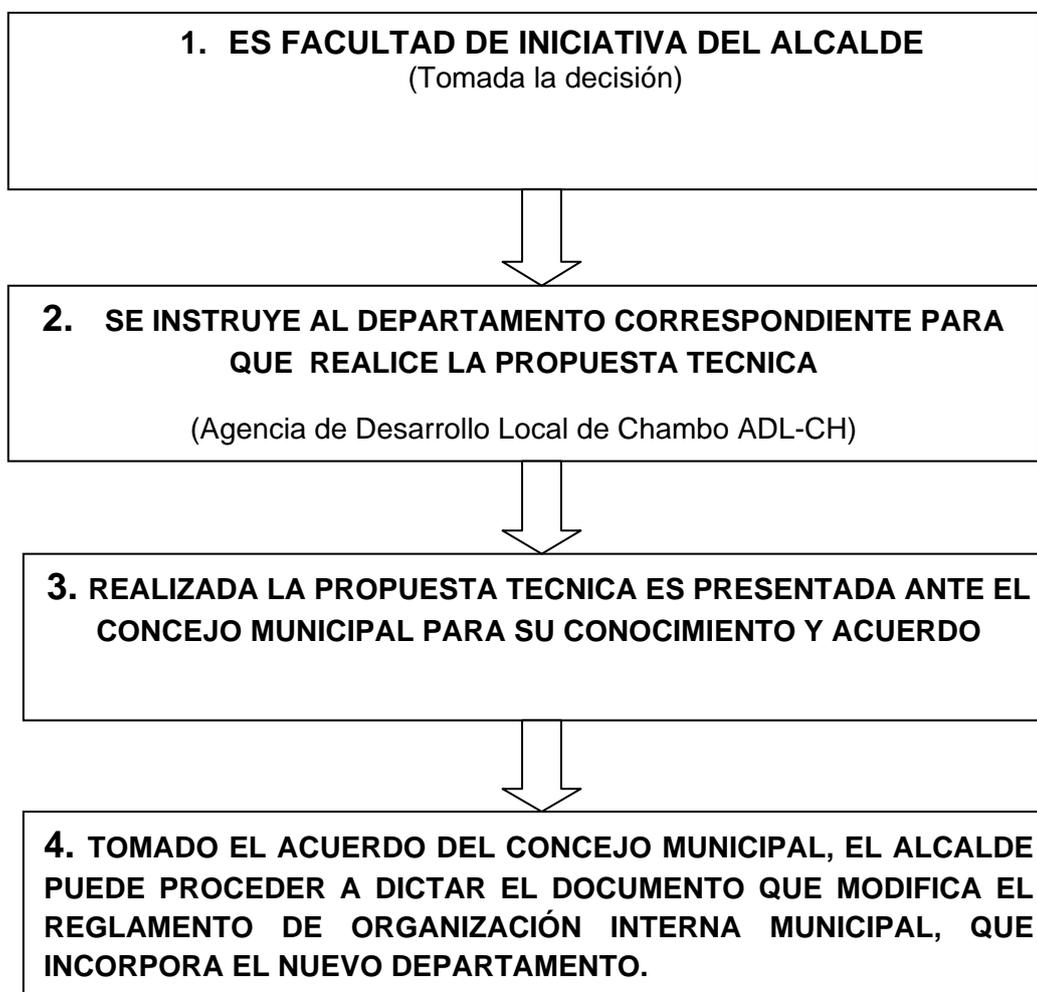


Gráfico N.38: Secuencia de acciones para la creación de la Unidad de Turismo

Fuente: SERNATUR. Boletín Técnico No. 2. Santiago, 2005

1. Facultad de iniciativa del Alcalde

El sistema municipal ecuatoriano es altamente alcaldicio, con relación a las atribuciones del alcalde frente a las facultades que poseen los concejales al interior del municipio en su condición de representantes públicos elegidos por sufragio universal.

“El Alcalde tiene la atribución de proponer al concejo la organización interna de la municipalidad”.

Teniendo estos principios legales presentes, será de vital importancia el trabajo de sensibilizar a la autoridad máxima, en incorporar la actividad turística en la gestión Municipal, por supuesto si se cuenta con elementos técnicos y prácticos que avalen esta decisión, como el presente proyecto de factibilidad, planes estratégicos, estudios de mercado, etc.

2. Propuesta técnica

Tomada la decisión de crear e incorporar la Unidad de Turismo en el reglamento de organización interna municipal, de acuerdo a los análisis que se han realizado en función del punto anterior, el alcalde procederá a instruir a la dirección correspondiente para que realice la propuesta técnica, la que contará con los fundamentos necesarios para dar forma al nuevo departamento.

Esta propuesta debe contener, además de los fundamentos técnicos necesarios, las funciones específicas que debe cumplir de acuerdo a los objetivos para los que fue creada, en relación con la ubicación del nuevo departamento dentro de la Estructura Orgánica Municipal, éste se ubicará bajo la responsabilidad administrativa de la Agencia de Desarrollo Local de Chambo (ADL-CH).

3. Presentación ante el Concejo Municipal

Según La Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades dice que:

“La organización interna de la municipalidad, así como las funciones específicas que se asignen a las unidades respectivas, su coordinación o subdivisión, deberán ser reguladas mediante un reglamento municipal dictado por el alcalde. (El alcalde requiere del acuerdo del concejo para dictar ordenanzas municipales)”.

Por lo tanto, la Ley señala que es el alcalde quien debe poner en conocimiento al Concejo Municipal sobre el documento que crea e incorpora la Unidad de Turismo dentro del reglamento de organización interna municipal, todo ello previo a la citación que hará a la sesión siguiente del concejo municipal, en donde el tema se pondrá en tabla para su acuerdo o rechazo.

De darse la primera alternativa el alcalde deberá seguir la rutina administrativa que se indicará en el punto siguiente, y si es rechazada, el Alcalde podrá restablecer el tema en sesiones futuras en la medida que corrija las observaciones realizadas por el Concejo Municipal.

4. Implementación de la Unidad de Turismo

Tomado el acuerdo del Concejo Municipal, el Alcalde puede proceder a dictar el documento que modifica el Reglamento de Organización Interna, y que incorpora al nuevo departamento, todo ello en el ámbito administrativo.

Ahora bien, teniendo la existencia legal de la Unidad de Turismo Municipal se debe proceder a su implementación física dentro de la infraestructura con que cuenta el municipio, así como la dotación de los elementos necesarios para el funcionamiento de la oficina, (escritorios, computadoras útiles de oficina, papelería, entre otros) y lo más importante la destinación o contratación, según sea el caso, del personal necesario para su funcionamiento.

2.4.2. PROCESO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

La oficina de turismo es ese espacio que todos hemos visitado alguna vez con la esperanza de obtener la información y el consejo adecuado cuando queríamos visitar un destino desconocido, en la oficina de turismo es donde sabemos que encontraremos información, nos despejarán las dudas o nos descubrirán aquellos secretos que nos servirán para disfrutar de nuestra visita sin olvidar nada importante.

La profesionalidad del personal informador ha sido, y sigue siendo, una garantía para el turista que confía en el servicio público de la oficina de turismo. Pero la oficina de turismo no sólo es un punto de información y acogida para el turista. La oficina de turismo moderna ofrece mucho más. La mayor parte del trabajo que realiza no es tan evidente ni tan visible como podría parecer.

Por esto, en esta investigación vamos a exponer y analizar las principales funciones y tareas que debe llevar a cabo la oficina de turismo del I. Municipio para ayudar a que la actividad turística del cantón Chambo funcione con normalidad, que los turistas dispongan de buenos servicios de acogida e información y que el sector pueda coordinar su presencia y su actividad dentro del destino de manera eficaz y homogénea.

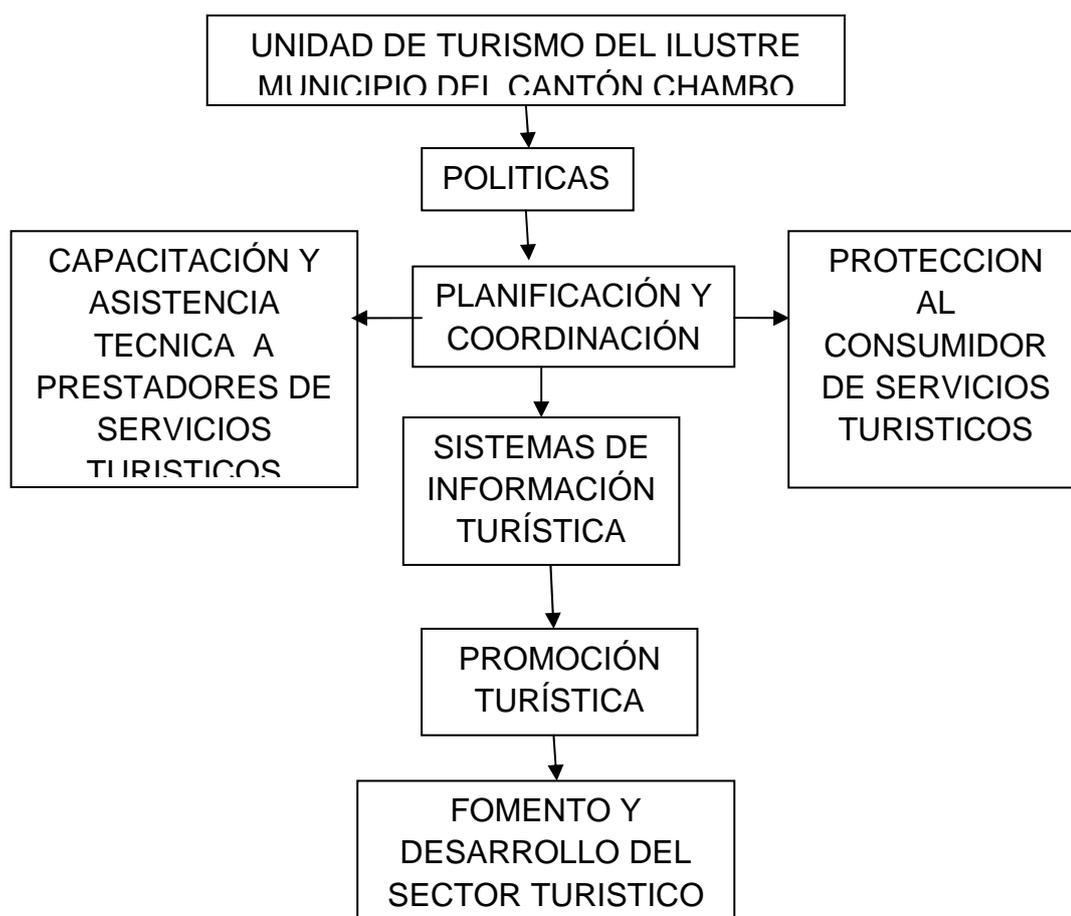


Gráfico N. 39: Proceso de prestación de servicios de la Unidad de Turismo del I. Municipio del cantón Chambo.

Elaboración: Paola A. Cruz B.

2.4.3. REQUERIMIENTOS DE EQUIPOS Y MATERIALES

Para la adecuación del espacio físico donde va a funcionar la Unidad de Turismo, será necesario realizar inversiones primarias como la compra de equipos tecnológicos y materiales que faciliten el trabajo de las personas que laborarán en la oficina.

TABLA N. 48
REQUERIMIENTOS DE EQUIPOS Y MATERIALES

INVERSIONES	VALOR
ACTIVOS CORRIENTES	
Adecuación	\$500.00
Subtotal	\$500.00
ACTIVOS FIJOS OPERATIVOS	
Muebles de oficina	\$2834.25
Equipos de oficina	\$679.20
Equipos de computación	\$1660.00
Subtotal	\$ 5173.45
TOTAL	\$5673.45

Elaborado: Paola A. Cruz B.

2.4.4. REQUERIMIENTOS DE RECURSOS HUMANOS

A continuación se sugiere dotación de personal ideal, que por supuesto está dada en función al tamaño y a la necesidad de la Unidad de Turismo de acuerdo a las funciones que desempeñará dentro de la estructura organizacional del Municipio de Chambo.

TABLA N. 49
PERSONAL REQUERIDO PARA EL PROYECTO

REQUERIMIENTOS	Año 1
Personal Administrativo	2
Personal Técnico	2
TOTAL DE PERSONAL	4

Elaborado: Paola A. Cruz B.

2.4.4.1. DESCRIPCIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO

- a) Jefe/a de la Unidad de Turismo
- b) Coordinador/a técnico de Turismo
- c) Promotor/ a guía de turismo
- d) Secretario/a

2.4.5. DISTRIBUCION DE LA OFICINA DE LA UNIDAD DE TURISMO

Se sugiere el siguiente plano para la instalación de la oficina de la Unidad de Turismo del Ilustre Municipio de Chambo, se tomó en cuenta el número de trabajadores que se manifiesta en el organigrama estructural, y las necesidades para la adecuación, como el requerimiento de equipos.

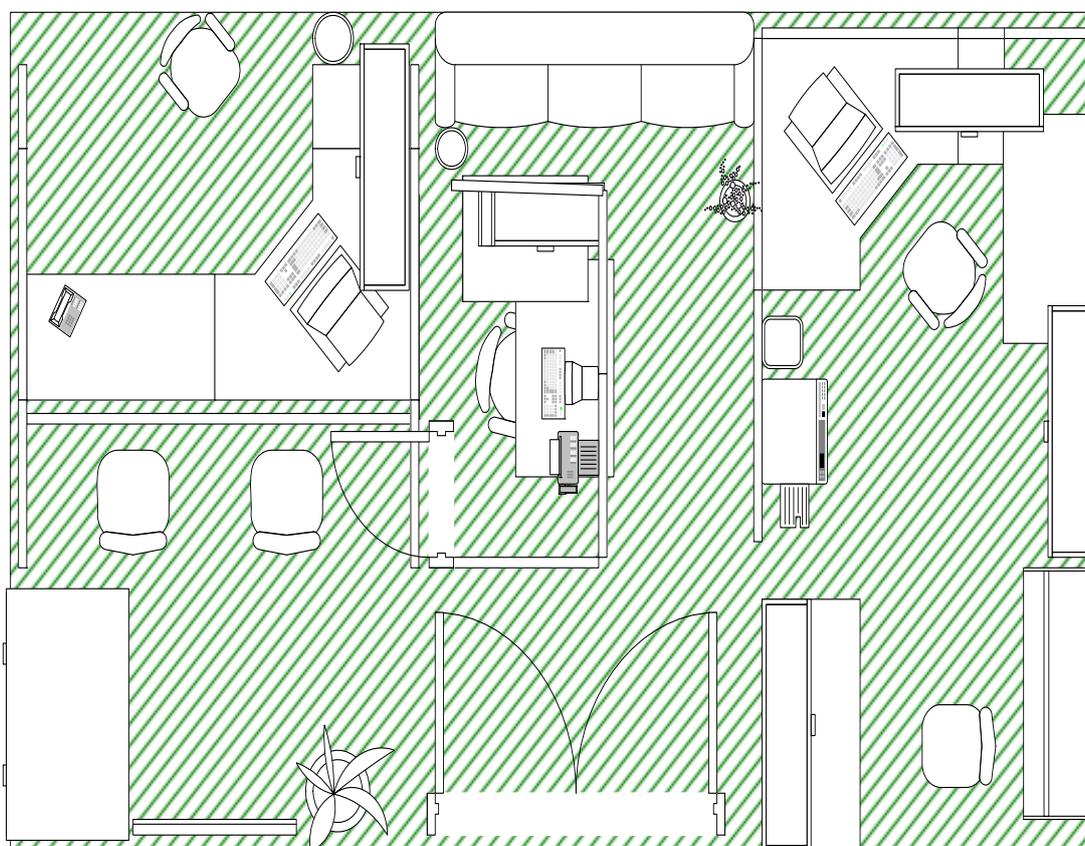


Gráfico N. 40: Distribución de la oficina para la Unidad de Turismo

Elaborado: Paola A. Cruz B.

2.5. ESTUDIO DE IMPACTO AMBIENTAL

TABLA N. 50
IMPACTOS AMBIENTALES

N.	INDICADOR	ESCALA				
		1	2	3	4	5
1	Disminución o detención del proceso de deterioro					x
2	Restauración o rehabilitación del ecosistema					x
3	Aumento de área de producción sostenible				x	
4	Desarrollo de técnica de producción sostenible				x	
5	Incremento de conservación in-situ				x	
6	Incremento de conservación ex - situ				x	
7	Acceso y transferencia tecnológica					x
8	Desarrollo de conocimientos científicos				x	
9	Establecimiento de sistemas de producción sostenible				x	
10	Mejora belleza paisajística				x	
11	Incremento de la productividad				x	
12	Incremento de producción				x	
13	Combinación de métodos tradicionales con innovación				x	
14	Disminución de tala y caza de bosque			x		
15	Se detiene o disminuye contaminación		x			
16	Desarrollo de biotecnología					x
17	Cambio positivo en políticas y leyes					x
18	Manejo de áreas protegidas indicadores de plan de manejo)					x
19	Educación ambiental					x

Fuente: Formulación y evaluación de proyectos turísticos. Dr. José Álvarez Román Mgs.

Elaboración: Paola A. Cruz B.

El I. Municipio de Chambo a través de su Unidad de Turismo deberá desarrollar políticas de sostenibilidad que velen por una planificación ordenada; así se respetará el medio ambiente del cantón preservando la integridad de sus habitantes y recursos pertenecientes al mismo, con políticas ambientales que busquen la sostenibilidad turística.

Los indicadores que tendrán una valoración muy alta son la disminución o detención del proceso de deterioro de los principales atractivos naturales y culturales del cantón, la restauración o rehabilitación del ecosistema, el desarrollo de biotecnología, el cambio positivo en políticas y leyes, el adecuado manejo de áreas protegidas, la práctica y difusión de educación ambiental y el acceso y transferencia tecnológica.

Así también se los valoró con un grado alto a los siguientes indicadores: el desarrollo de conocimientos científicos, el establecimiento de sistemas de producción sostenible, la mejora de la belleza paisajística, el incremento de la productividad y la producción, la combinación de métodos tradicionales con innovación, el aumento de área de producción sostenible, el desarrollo de técnicas de producción sostenible y el incremento de conservación in-situ y ex-situ.

Con un nivel moderado se valoró a la disminución de tala y caza de bosque y bajo a la detención o disminución de contaminación.

Al realizar este análisis se puede concluir que la Unidad de turismo deberá:

- Concienciar a la comunidad para dar un uso óptimo a los recursos ambientales, manteniendo los procesos ecológicos esenciales y ayudando a conservar los recursos naturales y la diversidad biológica.
- Suministrar una forma más sostenible de vida para las comunidades locales y animar a las mismas comunidades a participar de manera más directa en la conservación;
- Generar más comprensión y ciertas medidas de conservación para los atractivos y áreas protegidas.
- Desde el inicio debe haber una clara comprensión de relación entre las comunidades locales y el uso de recursos naturales en el cantón.
- Un alto grado de seguridad y certidumbre para los visitantes (tanto en términos de imagen del cantón como en la realidad).

2.6. COSTOS DEL PROYECTO

La Unidad de turismo solo prestará servicios gratuitos e intangibles que no tendrán ningún empaquetamiento, por tal razón no existen costos de producción, costos de ventas, y costos financieros.

Sólo existirán costos de adecuación y equipamiento y costos de capital de trabajo, que más adelante serán expuestos.

TABLA N. 51
COSTOS DE ADECUACIÓN Y EQUIPAMIENTO

INVERSIONES	CANT.	VALOR	TOTAL
INFRAESTRUCTURA			
Decoración			\$500.00
SUBTOTAL			\$500.00
MUEBLES DE OFICINA			
Escritorios ejecutivos	4	\$300.00	\$1200.00
Sillones ejecutivos	4	\$115.00	\$460.00
Sillas	4	\$45.00	\$180.00
Archivadores aéreos	3	\$109.76	\$329.28
Biblioteca doble cuerpo	1	\$490.00	\$490.00
Archivador vertical (4gav.)	1	\$174.97	\$174.97
SUBTOTAL			\$2834.25
EQUIPO DE OFICINA			
Telefax	1	\$179.20	\$183.20
Artículos varios	1	\$500.00	\$500.00
SUBTOTAL			\$683.20
EQUIPO DE COMPUTACIÓN			
Computador	3	\$400.00	\$1200.00
Impresora	2	\$80.00	\$160.00
Complementos	1	\$300.00	\$300.00
SUBTOTAL			\$1660.00
TOTAL			\$5677.45

Fuente: Proformas

Elaborado: Paola A. Cruz B.

TABLA N. 52
COSTOS DE CAPITAL DE TRABAJO

PROFESIONALES	N.	SUELDO MENSUAL	TOTAL ANUAL
Jefe/a o Director	1	\$689.54	\$8274.48
Coodinador de turismo	1	\$471.05	\$5652.60
Promotor de turismo	1	\$471.05	\$5652.60
Secretaria / o	1	\$386.86	\$4642.32
TOTAL		\$2018.50	S 24222.00

Fuente: Escala única de sueldos 2009

Elaborado: Paola A. Cruz B.

3. ESTUDIO ADMINISTRATIVO Y LEGAL

3.1. OBJETIVOS

Efectuar el estudio organizacional y legal para organizar la Unidad de Turismo del I. Municipio de Chambo.

3.2. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

3.2.1. LA ORGANIZACIÓN

3.2.1.1. CONSIDERACIONES PREVIAS

Cada cambio, modificación o creación de nuevas unidades en la estructura orgánica de una entidad pública, debe conformarse en función de los objetivos que se quieren lograr, y esto debe enmarcarse dentro de los parámetros básicos que entrega la Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades.

Cada municipio, por pequeño que sea, cuenta con un (Decreto Con Fuerza de Ley) de planta de personal municipal que define la dotación de personal su composición en términos de cargos directivos, confianza, profesionales, técnicos y auxiliares, de acuerdo a lo dispuesto en la Ley de Régimen Municipal las municipalidades deben dictar un Reglamento de Organización Interna, el que, además, debe comprender las funciones específicas que se asignen a las unidades respectivas y su coordinación o subdivisión, esta obligación es aplicable cualquiera sea el tamaño de la Municipalidad.

Es necesario indicar que la actividad turística está contemplada en la Ley Especial de Desarrollo Turístico y la ley de descentralización; como una acción

a desarrollar en forma directa por el Municipio o en conjunto con otros órganos de la administración del Estado.

La realidad de cada municipio es distinta, no sólo por su tamaño estructural, sino que también por diversos otros factores, como las características de la comunidad, las habilidades y profesionalización del personal, las prioridades que las autoridades municipales consideren en su gestión, los recursos financieros disponibles, etc.

3.2.1.2. UNIDAD DE TURISMO COMO UNIDAD INTEGRADORA EN LA GESTIÓN MUNICIPAL

La materialización de una Unidad de turismo en el municipio es de gran apoyo al desarrollo de la actividad turística, ante ello podemos señalar, que la experiencia ha demostrado que aquellas municipalidades que han organizado una Unidad Especializada en Turismo, están en condiciones de enfrentar con mayor éxito la gestión sectorial.

La Unidad de Turismo puede relacionarse con las demás direcciones en igualdad de condiciones de acuerdo a sus atribuciones y responsabilidad administrativa, en este escenario la Unidad de Turismo del I. Municipio del Cantón Chambo, en el cumplimiento de sus funciones puede coordinarse con:

- a) La Dirección de Desarrollo Humano y Social (ADEL-CH), para:
- La elaboración del Plan De Desarrollo Turístico Cantonal.
 - La elaboración de proyectos que apoyen el fortalecimiento de la pequeña y mediana empresa turística y en la creación de vínculos con instituciones del área.
 - En Cultura a la promoción de las costumbres locales en lo gastronómico, creencias populares, tradiciones, bailes típicos, artesanía y la generación de eventos, ferias, festivales, como atractivos turísticos.

- Promoción de los Atractivos turísticos cantonales a través de la creación de programas de difusión y promoción.
 - Realización de actividades recreativas y de servicio comunitario para fomentar una conciencia turística.
- b) Con la Dirección de Obras Públicas en la evaluación de proyectos inmobiliarios de carácter turísticos.
 - c) Con Organizaciones Comunitarias en la ejecución de programas sociales que faciliten el acceso a disfrutar de la actividad turística a la comunidad organizada y a los vecinos de bajos ingresos.
 - d) Con la Dirección de Transito en la instalación de la señalética turística pertinente en el territorio cantonal, con la idea de facilitar el desplazamiento de turistas por el Cantón.

Como podemos apreciar la gama de acciones que se pueden realizar en conjunto con las demás unidades del municipio es bastante amplia dentro del marco de desarrollo turístico local, y a ello debemos sumar además que el municipio cuenta con un conjunto de instrumentos que pueden servir de gran ayuda para orientar el crecimiento de la actividad turística en el cantón como son:

- Los Planes de desarrollo Comunitario.
- La facultad de Dictar Ordenanzas Municipales
- Plan Regulador Comunitario
- Ley de Bases del Medio Ambiente
- Dotación de personal profesional interdisciplinario
- Presupuesto municipal
- Relación institucional con otros organismos del Estado
- Programa de Educación Municipal

3.2.1.3. OBJETIVO DE LA UNIDAD DE TURISMO

Planificar y orientar el desarrollo turístico local sostenible así como la elaboración y ejecución de proyectos turísticos a efecto de atraer la inversión,

fomentar las fuentes de trabajo y lograr el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes del cantón Chambo.

3.2.1.4. FUNCIONES DE LA UNIDAD DE TURISMO

1. Asesorar al Alcalde y al concejo municipal en materia de turismo en el cantón.
2. Expedir las Ordenanzas y Resoluciones de carácter local que en forma específica contribuyan al fortalecimiento y desarrollo del turismo, en base a su autonomía y consiguientemente conforme a la Constitución Política del Ecuador, Ley de Régimen Municipal, Ley Especial de Desarrollo Turístico y demás leyes aplicables.
3. Elaborar políticas, planes y proyectos específicos destinados al desarrollo y promoción del turismo en el Cantón.
4. Mantener vínculos con el Ministerio de Turismo, en su calidad de organismo técnico especializado a fin de coordinarse y colaborar; para el fortalecimiento de la actividad turística en el Cantón.
5. Sostener contacto con el sector público y privado, vinculado a la industria turística nacional y local.
6. Mantener información actualizada y elaborar programas de difusión sobre las características del turismo en el Cantón.
7. Realizar estudios sobre su desarrollo potencial.
8. Crear programas sociales con la finalidad de dar oportunidades a la comunidad local de bajos ingresos para acceder al turismo.
9. Coordinar con organizaciones del sector público y privado, la realización de eventos que tengan relación con el turismo.
10. Crear o fijar, conforme a las disposiciones de la Ley de Régimen Municipal, tasas o tributos de carácter local tendientes a fortalecer la actividad turística, en base a la realización del análisis técnico y la concertación con los actores vinculados a la actividad turística, y particularmente por concepto de otorgamiento o renovación de la Licencia Única Anual de Funcionamiento.

11. Conferir las licencias de funcionamiento a toda persona natural o jurídica que realice servicios turísticos, sujetándose para el efecto a la Ley de Régimen Municipal, Ley Especial de Desarrollo Turístico, su Reglamento, las normas vigentes y el mecanismo expedido por el Ministerio de Turismo.
12. Regular el horario de funcionamiento de los establecimientos turístico en el área de su jurisdicción.
13. El control y vigilancia de la calidad de las actividades y establecimiento turísticos del Cantón, que han obtenido las licencias de funcionamientos, sin que esto suponga categorización o re categorización, acción que es exclusiva y privativa del Ministerio de Turismo.
14. Imponer sanciones, en coordinación con el Ministerio de Turismo, a quienes incumplieren las disposiciones de la Ley Especial de Desarrollo Turístico y normas nacionales y locales vigentes.
15. La actualización y uso adecuado de los catastros e inventarios turísticos, que se entregarán durante el proceso de capacitación y entrenamiento relacionado con estas herramientas técnicas.
16. La protección y supervisión del patrimonio, cultural, ambiental y turístico del cantón.

3.2.1.5. OBLIGACIONES DEL MUNICIPIO CON LA UNIDAD DE TURISMO

1. Impulsar procesos de participación ciudadana tendientes a generar una conciencia y práctica colectiva para el fomento, promoción y sostenibilidad de la actividad turística, respetuosa de la cultura y el ambiente.
2. La Municipalidad se compromete a expedir las Ordenanzas pertinentes para crear o fortalecer una dependencia administrativa que se encargue de la gestión turística local, específicamente en el campo de la planificación, organización, fomento y promoción de las competencias que se delegan bajo este instrumento.

Par tal efecto, esta dependencia deberá contar con personal capacitado y con infraestructura adecuada para la prestación de los servicios turísticos.

3. Estructurar o fortalecer una Comisión de Turismo en el seno del Concejo Cantonal con la participación de Concejales interesados en este tema a fin de que emitan la legislación local, que contribuya a un mejor ordenamiento y organización de la ciudad, en función de las competencias que asume.
4. Impulsar la formación del Consejo de turismo Local, como un espacio de concertación con universidades, empresa privada, comunidades locales, instituciones públicas y demás actores interesados en promover y fortalecer el turismo local.
5. Destinar los recursos obtenidos con la creación e tributos por concepto de otorgamiento de la Licencia Única Anual de Funcionamiento, para el cumplimiento de los objetivos del desarrollo local del turismo, garantizando el uso apropiado de estos recursos especialmente en las actividades antes mencionadas y que sean compatibles, complementarias y guarden relación con los programas y políticas del Ministerio de Turismo, debidamente contemplados en el plan Nacional de Competitividad Turística del Ecuador.
6. Asumir el liderazgo para la formulación del Plan Estratégico Participativo del Turismo Local, que posibilite la articulación con las propuestas del Plan Nacional de Competitividad que ejecuta el Ministerio de Turismo del Ecuador.
7. Garantizar la ejecución de las estrategias para el desarrollo turístico cantonal, establecidas en forma participativa en el Plan Estratégico Local, con el conjunto de actores locales.
8. Reconocer al Ministerio de Turismo como la Autoridad Nacional en la materia y rector de la política nacional de Turismo.
9. Coordinar con el Consejo Provincial para la planificación y desarrollo de productos y proyectos turísticos, a nivel provincial.
10. Coordinar con otros municipios para el desarrollo de productos o circuitos turísticos, que permitan la promoción conjunta y el acceso a nuevos mercados.
11. Adoptar toda la legislación vigente para el sector turístico incluyendo reglamentos generales y especiales.
12. Expresamente se prohíbe al Municipio la interpretación o modificación de la legislación nacional vigente para del sector, incluyendo los Reglamentos

Generales y Especiales.

13. Crear mecanismos que garanticen la seguridad a los turistas y el respeto a sus derechos como consumidores y usuarios de los servicios, en concordancia con la normativa nacional.
14. Participar en el Sistema Integrado de Información Turística y crear centros de atención e información turística local, de acuerdo a la política nacional.
15. Mantener una adecuada señalización turística interna del cantón e impulsar campañas de concientización ciudadana, que genere una verdadera cultura sobre el turismo y los valores del país.
16. Propiciar la estructuración de un Fondo de Promocional Cantonal o Regional, con la participación del sector privado, que deberá ser manejado a través de un Fidecomiso.
17. Precautelar el patrimonio histórico, cultural y turístico del cantón, con sujeción a las normas establecidas en la Ley.
18. Elaborar y /o actualizar en forma permanente el Catastro de Establecimientos Turísticos del Cantón y el Inventario de Recursos Turísticos, debiendo para el efecto sujetarse a las mitologías y procedimientos establecidos por el Ministerio de Turismo.

El catastro y el inventario deberán ser desarrollados de acuerdo con el modelo aprobado, para uso nacional, por el Ministerio de Turismo y que serán entregados durante el proceso de transferencia. La información del Catastro deberá ser remitida periódicamente al Ministerio.

3.2.1.6 OBLIGACIONES CONJUNTAS ENTRE LA UNIDAD DE TURISMO Y EL MUNICIPIO

1. Establecerán conjuntamente los mecanismos necesarios para el mantenimiento del Sistema Integrado de Información Turística y para el diseño, obtención y publicación de estadísticas locales y nacionales.
2. El Ministerio de turismo y el Municipio se comprometen a entregar mutuamente a sus funcionarios toda la información y los documentos que le fueren requeridos, así como prestar las facilidades para su trabajo.

3. Trabajar en la divulgación y aplicación del Código Mundial de Ética en Turismo, promovido por la Organización Mundial de Turismo, así como las leyes de defensa y protección del consumidor.
4. Trabajar en líneas de cooperación nacional e internacional para garantizar la sostenibilidad del turismo a nivel local y nacional.
5. Impulsar el intercambio de experiencias y hermanamiento con otros destinos turísticos que tengan similares intereses y potencialidades en el ámbito turístico.

3.2.1.7. FUNCIONES INHERENTES Y CONEXAS CON LA UNIDAD DE TURISMO

Constituyen funciones inherentes y conexas que se desarrollan a favor y para el cumplimiento de la actividad turística, las siguientes:

- 1) Catastro.- La Unidad de Turismo del Municipio de Chambo y el Ministerio de Turismo se encargará de la actualización, reclasificación, e inspección de los establecimientos Turísticos del cantón Chambo.
- 2) La Dirección Financiera.- Realiza la recaudación y cartera de la Unidad de Turismo.
- 3) Comisaría Municipal.- Será la sección encargada de clausurar, en caso de que no se cancelen los valores establecidos.

3.2.1.8. RELACIONES

1) Relación de Dependencia

- Ministerio de Turismo
- Regional Sierra Centro

2) Relación Funcional

- Alcaldía
- Agencia de Desarrollo Local (ADL-CH)

3.3. ORGANIGRAMA

3.3.1 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL Y FUNCIONAL DE LA UNIDAD DE TURISMO

Para que la Unidad de Turismo tenga el reconocimiento respectivo al interior del municipio se la debe fortalecer dotándole de la estructura administrativa y técnica necesaria para su eficaz y eficiente desenvolvimiento. Como parte del análisis previo se revisó el orgánico estructural del Municipio de Chambo.

El organigrama estructural del Municipio no cuenta con ningún departamento u oficina destinada al manejo turístico; actualmente se está reformando el orgánico estructural y de lo que se conoce dentro del nuevo organigrama el turismo estaría en la Dirección de Desarrollo Humano y Social, bajo la denominación de Turismo y Medio Ambiente.

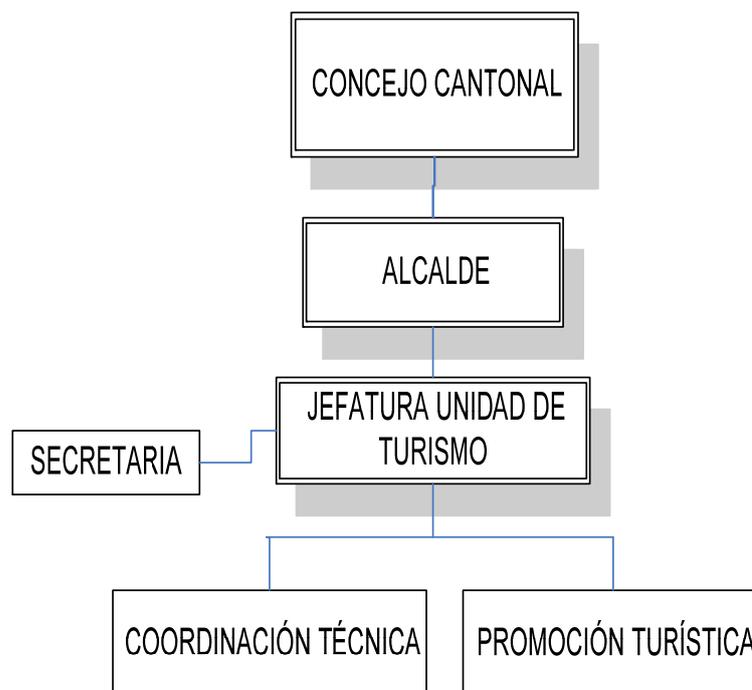


Gráfico N. 41: Organigrama estructural de la Unidad de Turismo

Elaborado: Paola A. Cruz B

En el presente trabajo, tomando en cuenta el limitado presupuesto del Municipio, se propone la siguiente estructura interna de la Unidad de Turismo:

- Jefe / a de la Unidad de Turismo.
- Coordinador / a Técnico de Turismo.
- Promotor / a o Guía Turístico.
- Secretaria / o.

3.4. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

3.4.1. FUNCIONES DEL PERSONAL DE LA UNIDAD DE TURISMO DEL ILUSTRE MUNICIPIO DEL CANTÓN CHAMBO

1) Jefe(a) de la Unidad de Turismo

- a) Promocionar local, regional, nacional e internacionalmente los atractivos turísticos cantonales.
- b) Cumplir y hacer cumplir lo que disponen las normas y leyes tanto de turismo como aquellas que tienen relación con la actividad, a su vez las ordenanzas y reglamentos que se dictaren para turismo.
- c) Dirigir y planificar la actividad turística del cantón Chambo y áreas de su jurisdicción.
- d) Diseñar, participar y ejecutar los planes, programas y proyectos que sean y tengan injerencia en tema turístico.
- e) Prestar asesoría a nivel directivo de la Municipalidad en lo relacionado con el turismo.
- f) Elaborar anualmente el POA de la Unidad de Turismo de manera conjunta con el Consejo Local de Turismo, la Comisión de Turismo del I. Concejo Cantonal.
- g) Mantener actualizado el catastro turístico del cantón, base para el cobro de la licencia anual a los prestadores de servicios.

- h) Coordinar, efectuar y mantener el inventario turístico actualizado del cantón ante los organismos competentes.
- i) Cumplir y hacer cumplir las políticas trazadas por el Consejo Local de Turismo y abalizados por el I. Concejo Cantonal.
- j) Conocer y dictaminar sobre los proyectos turísticos que se desarrollen en la jurisdicción del cantón.
- k) Autorizar las Licencias Anuales de funcionamiento de los establecimientos Turísticos de su jurisdicción.
- l) Impulsar procesos de participación ciudadana tendiente a generar más conciencia y práctica colectiva para el fomento, promoción y sostenibilidad de la actividad turística cultural y ambiental.
- m) Coordinar institucionalmente con entidades regionales, nacionales e internacionales para planificar, desarrollar productos y proyectos turísticos, como también infraestructura de apoyo.
- n) Coordinar con las autoridades mecanismos de seguridad al turista.
- o) Participar y hacer parte Integral del Sistema Integrado de Información Turística y administrar el Centro de Información Turística.
- p) Coordinar con las actividades competentes y/o mantener una adecuada señalización turística en el cantón.
- q) Reportar y participar en la elaboración de las estadísticas de turismo de acuerdo a lo establecido por el Ministerio de Turismo.

2) Secretaria/o de la Unidad de Turismo

- a) Receptar, enviar y elaborar correspondencia de la Unidad Turismo.
- b) Realizar todas las labores de apoyo administrativo de la Unidad de Turismo. Administrar y velar por el buen funcionamiento de los equipos de la Unidad de Turismo.
- c) Suministrar información administrativa y turística a la ciudadanía en general.
- d) Llevar el control y archivo de las actividades realizadas por la Unidad de Turismo.
- e) Coordinar y elaborar los boletines Informativos Turísticos.
- f) Rendir informes de sus actividades realizadas.

3) Coordinador/a Técnico

- a) Impulsar el intercambio de experiencias, capacitación y hermanamientos con otros destinos en el ámbito turístico.
- b) Junto al Ministerio de Turismo, trabajar en la divulgación y aplicación del Código mundial de Ética en Turismo, promovido por la organización Mundial de Turismo, así como las leyes de Defensa y protección del Consumidor.
- c) Impulsar Procesos de participación ciudadana tendientes a generar una conciencia y la práctica colectiva para el fomento, promoción y sostenibilidad de la actividad Turística, respetuosa de la cultura y el ambiente.
- d) Desarrollar programas de capacitación en temas de turismo / conciencia ciudadana y valores cívicos.
- e) Desarrollo y asistencia a proyectos comunales de ecoturismo y desarrollo sostenible.

4) Promotor / Guía Turístico

- a) La promoción turística del Cantón dentro de las normas nacionales.
- b) Garantizar una información e interpretación adecuada a los turistas.
- c) Solicitar periódicamente la renovación de los materiales de difusión turística.
- d) Organizar recorridos y tours que se puedan promocional' a los turistas.
- e) Guiar a los turistas que visitan el cantón por los senderos organizados.

3.4.2. PERFILES DEL PERSONAL DE LA UNIDAD DE TURISMO

1) Jefe(a) de la Unidad de Turismo

El/a Jefe/a de la Unidad de Turismo, tiene que contar con una formación de nivel técnico-profesional o universitario que le asegure, como mínimo, los siguientes conocimientos indispensables para el ejercicio de su actividad:

a) Conocimientos básicos.

- Amplia cultura general.
- Sólidos conocimientos en Turismo.
- Conocimientos en administración y gestión turística.
- Conocimientos de matemáticas, informática y computación.
- Idioma inglés.

b) Conocimientos específicos.

- Sólidos conocimientos en marketing turístico.
- Dominio en el diseño, programación y desarrollo de proyectos turísticos.
- Conocimiento de las normas legales aplicables a turismo.

c) Características psicológicas

- Espíritu prospectivo, metódico y organizado
- Creatividad
- Rapidez de decisión
- Emotividad madura.
- Reservado y honesto

d) Preferentemente con experiencia en dirección de cargos similares, consultorías o asesoramientos en los temas concernientes y afines a turismo.

2) Coordinador / a Técnico de Turismo

Deberá ser profesional en el área de gestión turística con conocimientos de la realidad turística local.

a) Conocimientos básicos.

- Amplia cultura general.
- Sólidos conocimientos en Turismo.

- Conocimientos en administración y gestión turística.
- Idioma inglés u otro.

b) Conocimientos específicos.

- Sólidos conocimientos en marketing turístico y planificación de programas y proyectos turísticos.
- Dominio en el diseño, programación y desarrollo de proyectos turísticos.
- Conocimiento de las normas legales aplicables a turismo.

c) Características psicológicas

- Espíritu prospectivo, metódico y organizado
- Creatividad
- Reservado y honesto

3) Promotor / a o Guía Turístico

El/a Promotor/a o Guía de Turismo deberá, tener una formación técnico-profesional o universitaria, que le asegure los siguientes conocimientos relacionados con su cargo:

a) Conocimientos básicos.

- Amplia cultura general.
- Sólidos conocimientos en turismo: históricos, geográficos, culturales, psicosociales, atractivos: principales, secundarios, terciarios, vías de acceso, altitud, ubicación geográfica, leyendas, etc.
- Idioma inglés u otro
- Conocimientos en programación, organización y operación de tours, excursiones, etc.
- Conocimiento de todos los aspectos legales relacionados con la operación receptiva de turistas dentro del país.
- Diseño de estrategias y planes de promoción turística.

b) Características psicológicas.

- Ética profesional
- Responsabilidad
- Honestidad
- Presentación
- Actitud proactiva
- Calidad en el servicio

4) Secretaria/o

El /a secretaria/o de la Unidad de Turismo deberá contar con estudios en secretariado bilingüe, Turismo y/ o estudios afines.

a) Conocimientos básicos:

- Amplia cultura general.
- Elaboración de documentación
- Conocimientos de matemáticas, informática y computación.
- Idioma inglés.

b) Características Psicológicas:

- Personas proactivas
- Responsables
- Buen trato y con vocación de servicio y atención al público
- Acostumbrado a trabajar en equipo
- De ética profesional y personal

3.5. ASPECTO LEGAL

El I. Municipio del Cantón Chambo el 14 de abril del 2008 aprobó una ordenanza que crea y regula la Unidad Municipal de Gestión Ambiental y

Turismo del I. Municipio del cantón Chambo; hasta la actualidad no se ha puesto en marcha la creación de la Unidad de Turismo es por ello que tampoco se ha dado cumplimiento a los capítulos estipulados en el documento.

Tomando en cuenta ciertos artículos de interés se ha modificado y elaborado la ordenanza para la Creación de la Unidad de Turismo en el I. Municipio del cantón Chambo como propuesta; a ser presentada al Sr. Alcalde y al I. Consejo Municipal, la misma que entrará en vigencia a partir de su aprobación.

LA MUNICIPALIDAD DEL CANTÓN CHAMBO

CONSIDERANDO

- Que de conformidad a lo dispuesto en la Constitución Política de La República del Ecuador, en su Artículo 149 letra c, los Concejos Municipales, constituyen organismos del Gobierno Seccional que gozarán de autonomía funcional administrativa y económica, en sus respectivas circunscripciones territoriales; que la Constitución y la Ley señalarán las funciones y las áreas de su exclusiva competencia, a concordancia con el Art.- 152 de la Carta Fundamental del Estado, consagra que los Gobiernos seccionales autónomos están constituidos por los Consejos Provinciales y los Concejos Municipales, y que la Ley determinará la estructura, integración, deberes y atribuciones de los Concejos Municipales, dando eficaz aplicación al principio de autonomía, descentralización administrativa y territorial, proponiendo el fortalecimiento y desarrollo de la vida provincial y cantonal.
- Que la Ley de Régimen Municipal en su artículo 1 y 17 consagra la autonomía municipal y que en concordancia con las normas constitucionales en su artículo 155, letra b, c y f tiene la facultad de legislar mediante ordenanzas y las demás que le señalen en la Constitución y la Ley.

EXPIDE:

La siguiente ORDENANZA PARA LA CREACIÓN DE LA UNIDAD DE TURISMO DEL I. MUNICIPIO DE CHAMBO, como parte de la estructura formal de esta Municipalidad dotada de la organización administrativa, con apoyo económico presupuestario, y operativo.

CAPÍTULO I

APLICACION Y CONTROL

Art.1 Finalidad: Establecer dentro de la Estructura Orgánica funcional del Municipio de Chambo la Unidad de Turismo del I. Municipio de Chambo, dotada de estructura administrativa apoyo económico, presupuestario y operativo, con características especiales como Instancia Ejecutora de todas las funciones del Turismo en el cantón Chambo.

Art. 2 Ámbito de Aplicación: La presente Ordenanza tiene aplicación en todo el contexto de la Ilustre Municipalidad del Cantón Chambo y su jurisdicción definida por la Constitución y la Ley.

Art. 3 Políticas: Estas son formuladas por el Concejo Cantonal de Turismo, acogidas y revisadas por la Comisión de Turismo para su posterior aprobación por el Ilustre Concejo Cantonal Municipal, y de obligatoria aplicación por parte de la Unidad de Turismo del I. Municipio de Chambo.

CAPÍTULO II

DE LAS COMPETENCIAS

Art. 4 Del Ilustre Concejo Cantonal de Chambo: El Ilustre Concejo Cantonal Municipal será el encargado de validar y aprobar los planes generales a adoptarse en materia de Turismo en el Cantón Chambo.

Art. 5 De la Comisión de Turismo: Es la instancia que somete a validación al Concejo Cantonal las políticas definidas conjuntamente con el Concejo Cantonal Local.

Art. 6 Del Concejo Cantonal de Turismo: Es una instancia consultiva del Cantón conformada por representantes de la sociedad civil representado en instituciones, empresas y organizaciones sociales que definen líneas de políticas para que sean acogidas por el Ilustre Concejo Cantonal de Chambo en búsqueda de generar un desarrollo del turismo en el ámbito cantonal, como un factor de desarrollo económico local.

Art. 7 Del Alcalde: Será el encargado de coordinar con las funciones municipales competentes la ejecución a las políticas diseñadas en el Consejo Cantonal de Turismo y aprobadas por el Concejo Cantonal.

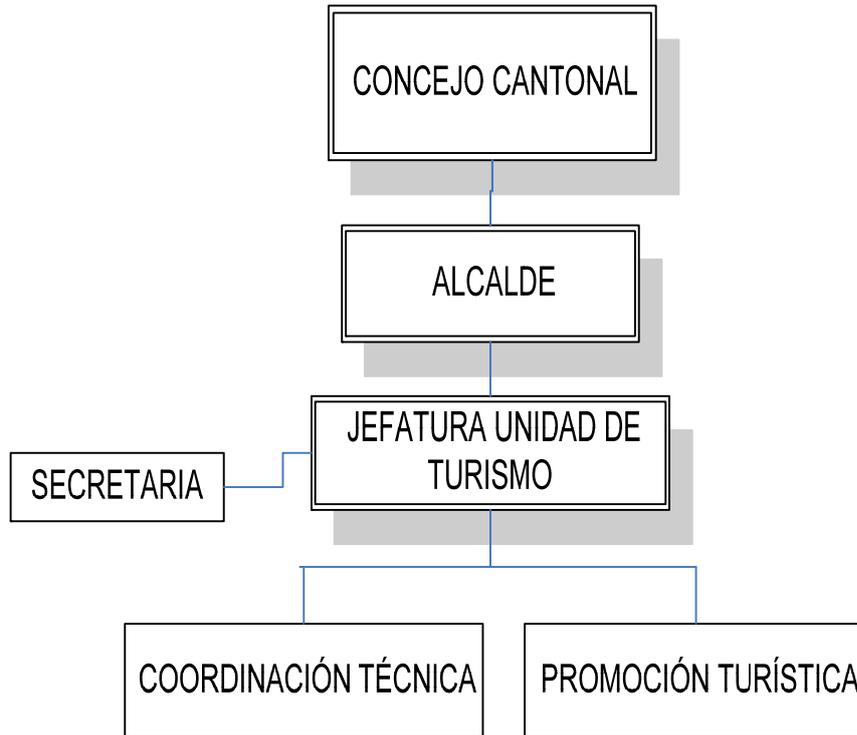
Art. 8 De la Unidad de Turismo del Municipio de Chambo: Créase la Unidad de Turismo del Municipio de Chambo como principal Dependencia Municipal encargada de ejecutar y hacer cumplir las disposiciones de esta ordenanza; e incorporarse al Orgánico Funcional, sus funciones atribuciones y deberes quedan expresamente en la presente ordenanza.

CAPÍTULO III

DE LA ESTRUCTURA FUNCIONAL DE LA UNIDAD DE TURISMO DE LA ILUSTRE MUNICIPALIDAD DEL CANTON CHAMBO

Art.- 9 Estructura Orgánica de la Unidad de Turismo del Municipio de Chambo:

- Jefe/a de la Unidad de Turismo quien es el representante administrativo de la Unidad de Turismo del Municipio de Chambo. Tiene a su cargo el desarrollo de todas las actividades definidas estratégicas para el turismo como son: Planificación, Capacitación, Promoción, Marketing, Sistema de información.
- Coordinador / a Técnico de Turismo.
- Promotor / a o Guía Turístico.
- Secretaria / o.



Art.10 De los Planes Operativos Anuales: Los Planes Operativos Anuales POA serán elaborados anualmente entre la Unidad de Turismo del Municipio de Chambo, Comisión de Turismo y el Concejo Cantonal de Turismo para ser aprobados en el seno del Concejo Municipal, estos deberán estar elaborados antes del 15 de diciembre de cada año para ser incorporado a la proforma presupuestaria municipal.

Art. 11 De las funciones:

La Unidad de Turismo del Municipio de Chambo tiene las siguientes funciones:

1. Asesorar al Alcalde y al concejo municipal en materia de turismo en el Cantón.
2. Expedir las Ordenanzas y Resoluciones de carácter local que en forma específica contribuyan al fortalecimiento y desarrollo del turismo, en base a su autonomía y consiguientemente conforme a la Constitución Política del Ecuador, Ley de Régimen Municipal, Ley Especial de Desarrollo Turístico y demás leyes aplicables.

3. Elaborar políticas, planes y proyectos específicos destinados al desarrollo y promoción del turismo en el Cantón.
4. Mantener vínculos con el Ministerio de Turismo, en su calidad de organismo técnico especializado a fin de coordinarse y colaborar; para el fortalecimiento de la actividad turística en el Cantón.
5. Sostener contacto con el sector público y privado, vinculado a la industria turística nacional y local.
6. Mantener información actualizada y elaborar programas de difusión sobre las características del turismo en el Cantón.
7. Realizar estudios sobre su desarrollo potencial.
8. Crear programas sociales con la finalidad de dar oportunidades a la comunidad local de bajos ingresos para acceder al turismo.
9. Coordinar con organizaciones del sector público y privado, la realización de eventos que tengan relación con el turismo.
10. Crear o fijar, conforme a las disposiciones de la Ley de Régimen Municipal, tasas o tributos de carácter local tendientes a fortalecer la actividad turística, en base a la realización del análisis técnico y la concertación con los actores vinculados a la actividad turística, y particularmente por concepto de otorgamiento o renovación de la Licencia Única Anual de Funcionamiento.
11. Conferir las licencias de funcionamiento a toda persona natural o jurídica que realice servicios turísticos, sujetándose para el efecto a la Ley de Régimen Municipal, Ley Especial de Desarrollo Turístico, su Reglamento, las normas vigentes y el mecanismo expedido por el Ministerio de Turismo.
12. Regular el horario de funcionamiento de los establecimientos turístico en el área de su jurisdicción.
13. El control y vigilancia de la calidad de las actividades y establecimiento turísticos del Cantón, que han obtenido licencias de funcionamiento, sin que esto suponga categorización o re categorización, acción que es exclusiva y privativa del Ministerio de Turismo
14. Imponer sanciones, en coordinación con el Ministerio de Turismo, a quienes incumplieren las disposiciones de la Ley Especial de desarrollo Turístico y normas nacionales y locales vigentes.

15. La actualización y uso adecuado de los catastros e inventarios turísticos, que se entregarán durante el proceso de capacitación y entrenamiento relacionado con estas herramientas técnicas.
16. La protección y supervisión del patrimonio, cultural, ambiental y turístico.

Art.- 12 Funciones del Jefe de la Unidad de Turismo del Municipio de Chambo

1. Promocionar local, regional, nacional e internacionalmente los atractivos turísticos cantonales.
2. Cumplir y hacer cumplir lo que disponen las normas y leyes tanto de turismo como aquellas que tienen relación con la actividad, a su vez las ordenanzas y reglamentos que se dictaren para turismo.
3. Dirigir y planificar la actividad turística del cantón Chambo y áreas de su jurisdicción.
4. Diseñar, participar y ejecutar los planes, programas y proyectos que sean y tengan injerencia en tema turístico.
5. Prestar asesoría a nivel directivo de la Municipalidad en lo relacionado con el turismo.
6. Elaborar anualmente el POA de la Unidad de Turismo de manera conjunta con el Consejo Local de Turismo, la Comisión de Turismo del I. Concejo Cantonal.
7. Mantener actualizado el catastro turístico del cantón, base para el cobro de la licencia anual a los prestadores de servicios.
8. Coordinar, efectuar y mantener el inventario turístico actualizado del cantón ante los organismos competentes.
9. Cumplir y hacer cumplir las políticas trazadas por el Consejo Local de Turismo y abalizados por el I. Concejo Cantonal.
10. Conocer y dictaminar sobre los proyectos turísticos que se desarrollen en la jurisdicción del cantón.
11. Autorizar las Licencias Anuales de funcionamiento de los establecimientos Turísticos de su jurisdicción
12. Impulsar procesos de participación ciudadana tendiente a generar más

conciencia y práctica colectiva para el fomento, promoción y sostenibilidad de la actividad turística cultural y ambiental.

13. Coordinar institucionalmente con entidades regionales, nacionales e internacionales para planificar, desarrollar productos y proyectos turísticos, como también infraestructura de apoyo.
14. Coordinar con las autoridades mecanismos de seguridad al turista.
15. Participar y hacer parte Integral del Sistema Integrado de Información Turística y administrar el Centro de Información Turística.
16. Coordinar con las actividades competentes y/o mantener una adecuada señalización turística en el cantón.
17. Reportar y participar en la elaboración de las estadísticas de turismo de acuerdo a lo establecido por el Ministerio de Turismo.
18. Elaborar anualmente el POA de la Unidad de Turismo de manera conjunta con la Comisión de Turismo y el Consejo Local de Turismo, para su aprobación ante Concejo Cantonal.

Art. 13 Funciones del /a Secretario/a de la Unidad de Turismo

1. Receptar, enviar y elaborar correspondencia de la Unidad Turismo
2. Realizar todas las labores de apoyo administrativo de la Unidad de Turismo.
3. Administrar y velar por el buen funcionamiento de los equipos de la Unidad de Turismo
4. Suministrar información administrativa y turística a la ciudadanía en general
5. Llevar el control y archivo de las actividades realizadas por la Unidad de Turismo
6. Coordinar y elaborar los boletines Informativos Turísticos.
7. Rendir informes de sus actividades realizadas.

Art. 14 Funciones del Coordinador/a Técnico

1. Impulsar el intercambio de experiencias, capacitación y hermanamientos con otros destinos en el ámbito turístico.
2. Junto al Ministerio de Turismo, trabajar en la divulgación y aplicación del Código mundial de Ética en Turismo, promovido por la organización

Mundial de Turismo, así como las leyes de Defensa y protección del Consumidor.

3. Impulsar Procesos de participación ciudadana tendientes a generar una conciencia y la práctica colectiva para el fomento, promoción y sostenibilidad de la actividad Turística, respetuosa de la cultura y el ambiente.
4. Desarrollar programas de capacitación en temas de turismo / conciencia ciudadana y valores cívicos.
5. Desarrollo y asistencia a proyectos comunales de ecoturismo y desarrollo sostenible.

Art. 15 Funciones del Promotor / Guía Turístico

1. La promoción turística del Cantón dentro de las normas nacionales.
2. Garantizar una información e interpretación adecuada a los turistas.
3. Solicitar periódicamente la renovación de los materiales de difusión turística.
4. Organizar recorridos y tours que se puedan promocional' a los turistas.
5. Guiar a los turistas que visitan el cantón por los senderos organizados.

Art. 16 Funciones inherentes y conexas con la Unidad Turismo del Municipio de Chambo

Constituyen funciones inherentes y conexas que se desarrollan a favor y para el cumplimiento de la actividad turística, las siguientes:

- 1) Catastro.- La Unidad de Turismo del Municipio de Chambo y el Ministerio de Turismo se encargará de la actualización, reclasificación, e inspección de los establecimientos Turísticos del cantón Chambo.
- 2) La Dirección Financiera.- Realiza la recaudación por concepto de la Licencia Anual de Funcionamiento y cartera de la Unidad de Turismo.
- 3) Comisaría Municipal.- Será la sección encargada de clausurar, en caso de que no se cancelen los valores establecidos.

CAPÍTULO IV
ART.17.- DE LOS INGRESOS FINANCIEROS

Integran el Patrimonio Municipal de la Unidad de Turismo de Municipio de Chambo los siguientes rubros:

- a) El presupuesto Anual que asigne el Ilustre Concejo Cantonal del Municipio de Chambo a la Unidad de Turismo.
- b) Los valores por el otorgamiento de licencias anuales de funcionamiento y de otra índole que determine en los reglamentos.
- c) El producto de las multas que se impongan a las personas naturales o jurídicas por el incumplimiento de las ordenanzas en materia turística.
- d) Las donaciones y recursos para ejecución de proyectos en sus distintas etapas de diseño de pre factibilidad, factibilidad e implementación.
- e) Las demás que el Concejo Cantonal determine.

Art.18 Los recursos que por concepto del artículo 17 se obtuvieren serán destinados a la planificación, promoción, capacitación, y/o servicios turísticos del cantón Chambo, que sean compatibles, complementarios y guarden relación con los programas, políticas y metas de la promoción turística difundidas para el cantón.

Art.- 19.- Todo aquello que no está previsto en la presente ordenanza se sujeta a la Ley de Régimen Municipal, Ley de Descentralización y participación Social, Ley de Modernización del Estado y Ley de Turismo.

Dado en Chambo a los..... dedel 2011

4. ESTUDIO ECONÓMICO FINANCIERO

4.1. OBJETIVO

Determinar los costos que generará la implementación de la Unidad de Turismo.

4.2. PLAN DE INVERSIONES

4.2.1. INVERSIÓN EN ACTIVOS FIJOS

COSTOS DE ADECUACIÓN Y EQUIPAMIENTO

INVERSIONES	CANT.	VALOR	TOTAL
INFRAESTRUCTURA			
Decoración y adecuación			\$500.00
SUBTOTAL			\$500.00
ACTIVOS FIJOS			
MUEBLES DE OFICINA			
Escritorios ejecutivos	4	\$300.00	\$1200.00
Sillones ejecutivos	4	\$115.00	\$460.00
Sillas	4	\$45.00	\$180.00
Archivadores aéreos	3	\$109.76	\$329.28
Biblioteca doble cuerpo	1	\$490.00	\$490.00
Archivador vertical (4gav.)	1	\$174.97	\$174.97
SUBTOTAL			\$2834.25
EQUIPO DE OFICINA			
Telefax	1	\$179.20	\$183.20
Artículos varios	1	\$500.00	\$500.00
SUBTOTAL			\$683.20
EQUIPO DE COMPUTACIÓN			
Computador	3	\$400.00	\$1200.00
Impresora	2	\$80.00	\$160.00
Complementos	1	\$300.00	\$300.00
SUBTOTAL			\$1660.00
TOTAL			\$5677.45

Fuente: Proformas

Elaborado: Paola A. Cruz B.

4.2.1.1. CONDICIONES DE LOS ACTIVOS FIJOS

RUBRO	Vida útil (años)	Mantenimiento	Depreciación
Muebles de Oficina	10	5%	10%
Equipos de Oficina	10	5%	10%
Eq. de Computación	10	5%	10%

4.2.1.3. DEPRECIACIONES

Para el presente proyecto se utilizará el método de la línea recta, para el cual se requieren datos acerca del valor de adquisición, el valor residual, y la vida útil del activo.

Fórmula:

$$d = \frac{\text{Valor Adquisición} - \text{Valor Residual}}{\text{Años de Vida Útil}}$$

COSTOS Y GASTOS DE DEPRECIACIÓN Y MANTENIMIENTO

INVERSIONES	Depreciación	Mantenimiento	Depreciación Año 1	Mantenimiento
Muebles de oficina	10.00%	5.00%	\$283.42	\$141.71
Equipo de oficina	10.00%	5.00%	\$68.32	\$34.16
Equipo de computación	10.00%	5.00%	\$166.00	\$83.00
TOTAL			\$919.48	\$258.87

INVERSIONES	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Muebles de oficina	\$566.84	\$850.26	\$1133.68	\$1417.10
Equipo de oficina	\$136.64	\$204.96	\$273.28	\$341.60
Equipo de computación	\$332.00	\$498.00	\$664.00	\$830.00
TOTAL	\$1035.48	\$1553.22	\$2070.96	\$2588.60

ACTIVOS FIJOS	S. Inicial	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 4
Muebles de Oficina	\$2834.25	\$2834.25	\$2834.25	\$2834.25	\$2834.25	\$2834.25
Equipos de Oficina	\$683.20	\$683.20	\$683.20	\$683.20	\$683.20	\$683.20
Eq. de Computación	\$166.00	\$166.00	\$166.00	\$166.00	\$166.00	\$166.00
SUBTOTAL	\$5177.45	\$5177.45	\$5177.45	\$5177.45	\$5177.45	\$5177.45
Depreciaciones (-)	—	\$919.48	\$1035.48	\$1553.22	\$2070.96	\$2588.60
ACT FIJOS NETOS	\$5177.45	\$4257.97	\$4141.97	\$3624.23	\$3106.49	\$2588.85

4.2.2. INVERSIONES EN CAPITAL DE TRABAJO

COSTOS DE CAPITAL DE TRABAJO

PROFESIONALES	N.	SUELDO MENSUAL	TOTAL ANUAL
Jefe/a o Director	1	\$689.54	\$8274.48
Coodinador de turismo	1	\$471.05	\$5652.60
Promotor de turismo	1	\$471.05	\$5652.60
Secretaria / o	1	\$386.86	\$4642.32
TOTAL		\$2018.50	S 24222.00

Fuente: Escala única de sueldos 2009

Elaborado: Paola A. Cruz B.

4.2.2.1 PROYECCIÓN DEL GASTO DEL CAPITAL DE TRABAJO

Generalmente los sueldos y salarios en el Ecuador tienen un incremento del 5% anual, por ello fue necesario calcular las proyecciones para los próximos 5 años en cuanto al gasto que representará el capital de trabajo.

PERSONAL ADMINISTRATIVO

DETALLE	UNIDAD	PRECIO	CANTIDAD (Volumen)					
			Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	Año 6
Jefe o Director	Sueldo/mes	\$689.54	12	12	12	12	12	12
Coodinador	Sueldo/mes	\$471.05	12	12	12	12	12	12
Promotor	Sueldo/mes	\$471.05	12	12	12	12	12	12
Secretaria	Sueldo/mes	\$386.86	12	12	12	12	12	12

UNIDADES MONETARIAS (USD)							
	5 %	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	Año 6
Jefe o Director		8274.48	8688.20	9122.61	9578.74	10057.67	10560.55
Coodinador		5652.60	5935.23	6231.99	6543.58	6870.75	7214.28
Promotor		5652.60	5935.23	6231.99	6543.58	6870.75	7214.28
Secretaria		4642.32	4874.43	5118.15	5374.05	5642.75	5924.88
TOTAL		24222.00	25433.09	26704.74	28039.97	29441.96	30914.05

3.4.2.3. COSTOS TOTALES DEL PROYECTO

Los costos totales del proyecto para el primer año son:

TABLA N. 53

COSTOS TOTALES DEL PROYECTO

COSTOS	VALORES
Costos de adecuación y equipamiento	\$ 5677.45
Costos administrativos	\$ 24222.00
TOTAL	\$ 29899.45

Fuente: Tabla N. 51 Y 52 de la presente investigación.

Elaborado: Paola A. Cruz B.

3.4.3. FINANCIAMIENTO

El presente estudio determina la factibilidad económica de llevar o no a cabo la ejecución el proyecto, es elaborado con el fin de estimar los presupuestos mensuales y anuales necesarios para la puesta en marcha de la Unidad de Turismo del I. Municipio de Chambo y así determinar el presupuesto necesario para poder incorporarlo al POA (plan operacional anual del Municipio).

El valor total de financiamiento es de \$ 29899.45, que se lo va a obtener mediante el presupuesto que asigna el estado a los municipios previa la presentación del perfil del proyecto para su estudio y visto bueno.

5. EVALUACIÓN SOCIAL DEL PROYECTO

Es indudable que la actividad turística constituye una de las principales fuentes de riqueza que genera importantes beneficios de tipo económico, social y medioambiental.

A pesar de ello, no es un sector de impacto “cero” sobre el medio ambiente y los recursos culturales de los destinos.

Para reducir al máximo sus impactos negativos, desde organismos como la Organización Mundial del Turismo (OMT) se insta a los gobiernos a considerar la sostenibilidad como objetivo global. Nace así lo que se denomina Turismo Sostenible.

El turismo es una actividad que involucra a todos, un turismo sostenible es aquel que:

“...satisface las necesidades de los turistas y regiones anfitrionas presentes, al mismo tiempo que protege y mejora las oportunidades del futuro.

Está enfocado hacia la gestión de todos los recursos de tal forma que se satisfagan todas las necesidades económicas, sociales y estéticas al tiempo que se respeta la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas de apoyo a la vida”

(World Tourism Organization, 1993).

Bajo esta definición, el mercado turístico se desarrolla actualmente en un contexto de creciente competencia, en el que surgen destinos emergentes como es el caso del cantón Chambo que intenta atraer una demanda creciente mediante modelos turísticos tradicionales que hacen peligrar la actividad a largo plazo.

Por su parte, la Unidad de Turismo del cantón Chambo deberá crear un nuevo modelo turístico diverso, de calidad y sostenibilidad social, económica y ambiental para conseguir mejorar la actividad turística de Chambo.

En este sentido, es necesario desarrollar políticas turísticas que garanticen la protección de los recursos naturales, sociales y culturales que sustentan la actividad y la capacidad de los mismos para la satisfacción de las necesidades de los turistas y las poblaciones residentes presentes y futuras.

Así, se decidió optar por un enfoque de medición analítica que permitiera definir un instrumento que proporcione una evaluación multidimensional adecuada como herramienta de planificación local.

Dicho instrumento, según este enfoque, viene dado por un conjunto de “indicadores de turismo sostenible, entendiendo por tales las medidas que proporcionan la información necesaria para comprender mejor los vínculos y los impactos del turismo con respecto al entorno cultural y natural en el que se desenvuelve la actividad y del que es ampliamente dependiente” (OMT, 1995).

Se trata pues de medidas cuyos niveles absolutos y la dirección en que cambian, tienen como finalidad indicar si el cantón Chambo presenta una situación más o menos sostenible.

En el siguiente cuadro se valoró la condición de los indicadores, utilizando una escala de 1 a 5, (muy bajo, bajo, moderado, alto, y muy alto), considerando los impactos que se generarán.

**TABLA N. 54
EVALUACIÓN SOCIAL DEL PROYECTO**

ASPECTOS DE SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA		CUESTIONES BÁSICAS	ESCALA				
			1	2	3	4	5
DIMENSIÓN SOCIAL	Bienestar de las comunidades receptoras	Satisfacción de los residentes con el turismo				X	
		Efectos socioculturales del turismo en la comunidad				X	
		Acceso de los residentes a los principales recursos			X		
	Conservación cultural	Conservación del patrimonio cultural construido				X	
	Participación comunitaria en el turismo	Toma de conciencia y participación de la comunidad					X
	Salud y seguridad	Aspectos sanitarios de la seguridad en el destino			X		
Seguridad pública local Influencia en la población visitante					X		
DIMENSIÓN ECONÓMICA	Aprovechamiento de los beneficios económicos del turismo	Estacionalidad del turismo				X	
		Empleo turístico				X	
		Beneficios económicos para la comunidad					X
		Competitividad del destino y los negocios turísticos				X	
	Control de las actividades turísticas	Control de la intensidad de uso turístico					X
	Ordenación y control del lugar de destino	Integración del turismo en la planificación regional y local					X
		Control del desarrollo					X
		Transportes relacionados con el turismo					X
	Diseño y gama de productos y servicios	Creación circuitos y rutas turísticas					X
		Oferta de variedad de experiencias				X	
Actividades de marketing con miras al turismo sostenible						X	
Protección de la imagen o marca del destino						X	
Satisfacción de los turistas	Mantenimiento de la satisfacción de los turistas				X		
DIMENSIÓN AMBIENTAL	Protección de recursos naturales de valor	Protección de ecosistemas en peligro				X	
	Gestión de recursos naturales escasos	Gestión energética				X	
		Disponibilidad y gestión del agua				X	
	Limitación del impacto ambiental del turismo	Tratamiento de las aguas residuales				X	
		Gestión de los residuos sólidos				X	
		Contaminación atmosférica		X			
		Gestión del impacto visual de la infraestructura y las instalaciones turísticas				X	
	Gestión ambiental	Políticas y prácticas de gestión ambiental en los negocios turísticos				X	

- En el caso de la dimensión social, se recogieron las cuestiones relacionadas con los impactos socioculturales de la actividad sobre el entorno y la población residente. Estas cuestiones sociales se agrupan en cuatro grandes aspectos (Cuadro 1).

Un primer aspecto lo conforman los indicadores que influyen en el bienestar de la comunidad residente en el destino tales como la satisfacción de la población local, la evaluación y el control de los efectos socioculturales del desarrollo turístico sobre la población residente que influirá de manera alta y el acceso real de la población residente a los principales recursos con valoración moderada.

Un segundo aspecto social es la conservación del patrimonio cultural construido, cuya explotación económica permitirá aprovechar al máximo los beneficios sociales de esta actividad turística, buscando un equilibrio entre la protección y el uso del patrimonio como recurso, con valoración alta.

En tercer lugar, se considera la participación de la comunidad local en el desarrollo turístico, para conseguir una mayor concienciación, implicación y participación eficaz de la comunidad en el proceso de planificación, el grado de valoración es muy alto.

Finalmente, se consideran los indicadores relativos a la seguridad y los aspectos sanitarios ligados a la visita al destino, de manera moderada.

- La dimensión económica recoge indicadores relacionados con la viabilidad a largo plazo de la actividad turística como actividad económica, que se muestran en el (Cuadro 2).

El primero de ellos es el grado de aprovechamiento de los beneficios económicos del turismo por parte de los agentes del sector, tomando en cuenta

que el turismo es una gran oportunidad se le ha dado el grado de valoración muy alto.

Los indicadores de estacionalidad de la actividad y el empleo turístico tienen una valoración muy alta y los efectos indirectos de la actividad en otros sectores o los niveles de competitividad del producto turístico del destino una estimación alta.

El segundo aspecto considerado como muy alto es el control de las actividades turísticas a través del número de turistas y la intensidad de uso turístico.

En tercer lugar, encontramos el aspecto de la ordenación y control del lugar de destino, en el se consideran tres cuestiones básicas: la integración del sector turístico en los procesos de planificación regional y local, los mecanismos de control de la puesta en marcha del modelo turístico y el sistema de transportes que garantice la accesibilidad y movilidad de la demanda, siendo muy alto.

En cuarto lugar se consideran cuestiones relativas al diseño y la gama de productos y servicios de la oferta turística del destino, contemplando su calidad y diversidad a través de instrumentos como los circuitos y rutas turísticas, así como las actividades de marketing de turismo sostenible, con valoración muy alto.

Otra cuestión es el establecimiento de una imagen de marca adecuada del destino que permita identificar y diferenciar al destino por una experiencia turística memorable con grado de valoración muy alto.

Un último aspecto es el mantenimiento a largo plazo de la satisfacción de la demanda, que garantice la consolidación del cantón Chambo en el mercado así como una demanda fiel a los atractivos del mismo, de valoración alto.

- En la dimensión ambiental se recoge los aspectos relacionados con la conservación y protección de los recursos y ecosistemas naturales, que permiten analizar la viabilidad a largo plazo de la actividad en función de los efectos que tiene sobre el medio.

El primer aspecto es el grado de protección de los recursos naturales de valor mediante la conservación y ampliación de las áreas naturales protegidas y el control de la intensidad de uso turístico de las mismas, con grado de valoración alto.

Un segundo aspecto recoge las cuestiones relativas a la necesidad de una gestión adecuada de los recursos naturales escasos como los hídricos y los energéticos, con valoración alto.

En tercer lugar se contempla la limitación del impacto ambiental de la actividad turística, con cuestiones tales como el tratamiento adecuado de las aguas residuales, los residuos sólidos y la reducción de los niveles de contaminación, con nivel alto y bajo en cuanto a la contaminación atmosférica; cabe recalcar que los artesanos de Chambo se dedican a la fabricación de ladrillos y esta práctica no se la puede evitar.

Finalmente, un último aspecto ambiental básico a destacar es la implantación de políticas y prácticas de gestión ambiental en el destino, con valoración alto.

Tomando en cuenta todos los indicadores valorados el proyecto es factible en cuanto pretende mejorar la actividad turística, y una vez instituida la Unidad de Turismo podrá crear planes de manejo para poner en práctica todo lo mencionado anteriormente y así los resultados socioeconómicos y ambientales podrán mejorar la calidad de vida de sus habitantes, adoptando políticas de turismo sostenible, como:

- Dar un uso óptimo a los recursos ambientales, manteniendo los procesos ecológicos esenciales y ayudando a conservar los recursos naturales y la diversidad biológica.
- Respetar la autenticidad sociocultural de las comunidades de residentes, conservando su patrimonio cultural y sus valores tradicionales, así como contribuir al entendimiento y a la tolerancia intercultural.
- Asegurar unas actividades económicas viables a largo plazo, que generen beneficios socioculturales bien distribuidos y que contribuyan a la reducción de la pobreza.
- Una amplia participación informada de todos los agentes implicados en el proceso de planificación y gestión del destino, así como un liderazgo político firme para lograr una colaboración amplia y establecer un consenso.
- Alto grado de satisfacción de los turistas, que propicie una mayor conciencia por parte de éstos sobre los problemas de la sostenibilidad y fomente por su parte prácticas más sostenibles.
- Una legislación que no obstruya la obtención y retención de ganancias por parte de las comunidades locales.

CAPÍTULO VI

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. CONCLUSIONES

- El I. Municipio del cantón Chambo el 14 de abril del 2008 aprobó una ordenanza que crea y regula la Unidad Municipal de Gestión Ambiental y Turismo del I. Municipio del cantón Chambo; hasta la actualidad no se ha puesto en marcha la creación de la Unidad de Turismo es por ello que tampoco existe personal encargado de la actividad turística dentro del Municipio.
- El gobierno del I. Municipio de Chambo ha colocado al turismo dentro la estructura administrativa de la Agencia de Desarrollo Local de Chambo (ADEL-CH), la cual cumple un rol muy importante, pero sus atribuciones, recursos, e independencia no son suficientes para emprender el desarrollo turístico de su localidad.
- En el estudio de mercado se pudo determinar que anualmente el cantón Chambo es visitado por 16330 turistas aproximadamente, de los cuales el 90% son nacionales y el 10% extranjeros, esta demanda se incrementa en vacaciones y feriados, estos realizan sus visitas por horas sin pernoctar en el cantón y en su mayoría son atraídos por actividades recreativas y prefieren realizar el viaje en familia o con amigos.

Ante la inexistencia de una Unidad de Turismo la oferta del proyecto es 0 por lo que se considera factible a medida de la necesidad de los turistas y prestadores de servicios, quienes han manifestado en las encuestas que requieren una Unidad de Turismo que se encargue de planificar y orientar el desarrollo turístico local sostenible.

Debido a la falta de una Unidad de Turismo no ha sido posible crear un inventario de atractivos turísticos ni un catastro de prestadores de servicios turísticos del cantón Chambo, herramientas útiles para controlar y precautelar el turismo local, tal es el caso que de los 45 prestadores de servicios turísticos que pertenecen al cantón Chambo solo unos 20 cumplen con los requisitos que determina el Ministerio de Turismo para su ejercicio y ninguno cuenta con una licencia anual de funcionamiento turístico, los mismos que son promocionados independientemente sin ningún plan estratégico de promoción como municipio.

- En el estudio técnico se pudo establecer que la demanda potencial insatisfecha es igual a 16330 turistas es decir todos los turistas que visitan Chambo, ya que no existe una Unidad de Turismo, que les brinde ayuda e información turística.
- El I. Municipio del Cantón Chambo no cuenta con un presupuesto fijado para el área turística es por eso que necesita de un proyecto para su estudio y visto bueno y así determinar el presupuesto necesario para poder incorporarlo al POA (plan operacional anual del Municipio).
- Tomando en cuenta todos los indicadores valorados en la evaluación social; el proyecto es factible en cuanto pretende mejorar la actividad turística, y una vez instituida la Unidad de Turismo podrá crear planes de manejo y políticas de turismo sostenible y ponerlos en práctica para obtener resultados socioeconómicos y ambientales que podrán mejorar la calidad de vida de sus habitantes.

6.2. RECOMENDACIONES

Se recomienda a las autoridades del I. Municipio de Chambo:

- Tomar en cuenta el proyecto para la creación de una Unidad de Turismo, e incorporarla dentro de la organización interna municipal ya que es importante que exista una dependencia que se encargue de la actividad turística, para cumplir con el proceso de descentralización.

De esta manera la nueva dependencia contará con responsabilidades administrativas, atribuciones, y capacidad de gestión para planificar lo que hay que hacer para ser un municipio turístico y coordinar la administración pública con la privada para sensibilizar a todos sobre la importancia del turismo sostenible con respeto a sus normas y controlar que se respeten las normativas y garantías de calidad en los servicios e instalaciones turísticas existentes en Chambo.

Es recomendable una buena organización, oficina adecuada, personal calificado y un presupuesto que permita el buen manejo de este ente tan importante, ya que se requiere de la decisión política y el compromiso para poder potenciar la actividad turística por parte de las autoridades locales, y que esta decisión se refleje en acciones concretas al interior del municipio.

- Informar y sensibilizar a la comunidad chambeña para trabajar conjuntamente Municipio con prestadores de servicios en pro del desarrollo turístico ya que todo cambio genera molestias y lo más óptimo es preparar a la oferta para que puedan llevar una actividad legal bajo las normativas ecuatorianas de turismo, ya que Chambo necesita una Unidad de turismo donde acoger a sus aproximados 16330 turistas que lo visitan cada año, y establecer un mercado de la oferta para poder promocionarse turísticamente.

- Incorporar la autogestión ya que es un instrumento de financiamiento muy valioso, sobre todo considerando que los ingresos aportados por la administración central son limitados, por ello, el gobierno municipal debe buscar financiación alternativa o complementaria a sus ingresos ordinarios, para reforzar su poder de actuación como gestor.
- Planear, desarrollar y gestionar de manera óptima el turismo en el cantón Chambo para generar, y ofrecer oportunidades a los empresarios locales para crear negocios. Todo ello se traduce en mejorar el nivel de vida de los residentes.
- Generar ingresos tributarios y dedicarlos al mejoramiento del equipamiento y obra social del municipio y estimular a la expansión de otras actividades económicas como agricultura, pesca, manufactureras y artesanía, fomentando el desarrollo de nuevas y mejores instalaciones comerciales y culturales que podrán ser usadas por la comunidad local y sus visitantes.
- Desarrollar políticas turísticas que garanticen la protección de los recursos naturales, sociales y culturales que sustentan la actividad y la capacidad de los mismos para la satisfacción de las necesidades de los turistas y las poblaciones residentes presentes y futuras.

6.3 BIBLIOGRAFÍA

1. ACERENZA. M. Promoción Turística. Un Enfoque Metodológico Trillas. 3^a ed. México, 1996
2. ALVAREZ, J. Estadística Aplicada a Proyectos. 2^a ed. Riobamba – Ecuador. 2005
3. ALVAREZ, J. Formulación y Evaluación de Proyectos de Inversión. Riobamba – Ecuador. 2008
4. BLANKE, J E CHIESA, Th. Travel & Tourism Competitiveness Report 2009. World Economic Forum. Geneva - Switzerland. 2009
5. ESTADO ECUATORIANO. Ley de Régimen Municipal. Quito – Ecuador. 2010
6. ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO . UNWTO World Tourism Barometer January 2010. Volumen 8 No. 1. Enero 2010
7. ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO. Barómetro OMT del Turismo Mundial, enero 2009. UNWTO. Volumen 6 No. 2. Enero 2009
8. SECTUR. Planeación y Gestión del Desarrollo Turístico Municipal. Manual para la Gestión del Desarrollo Turístico Municipal. México, 2009
9. SERNATUR. Pauta General para la Formalización de un Departamento de Turismo y o una Oficina De Información Turística en el Municipio. Boletín Técnico No. 2. Santiago, 2005
10. UNIDAD DE DESARROLLO COMUNITARIO DE LA MUNICIPALIDAD DE CHAMBO."Diagnóstico Situacional - Breve visión de los posibles proyectos turísticos en el Cantón Chambo". 2002
11. VELOZ, Ivo. Guía de Estudios. Técnicas de Guianza. Riobamba. 2001.

ANEXOS

A. DIAGNOSTICO ESTRATEGICO MEDIANTE EL ANALISIS F.O.D.A

Previo a la creación del presente proyecto se ha realizado un diagnóstico estratégico mediante el análisis FODA, para determinar los factores externos e internos que influyen o pueden incidir en el Cantón Chambo con respecto a la Actividad Turística.

SITUACIÓN ACTUAL DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA EN EL CANTÓN CHAMBO

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Posee atractivos naturales. • Diversidad de manifestaciones culturales. • Proceso de descentralización. • Cuenta con todos los servicios básicos. • Centros de alojamiento, esparcimiento y alimentación. • Cuenta con vías de acceso al Cantón y a sus atractivos. 	<ul style="list-style-type: none"> • No existe una entidad que catastre y controle los centros turísticos del cantón. • No cuenta con un inventario de atractivos turísticos. • La comunidad desconoce la importancia de la actividad turística. • Las empresas privadas no se involucran con la actividad turística. • No existe una dependencia que se encargue de la Actividad turística. • Turistas insatisfechos.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Realizar estudios de mercado • Atractivos Complementarios cercanos. • Obtener tecnología de punta • Apoyo del gobierno seccional a la actividad turística. • Marketing publicitario dentro y fuera de la localidad • Capacitación a la comunidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Pocos feriados vacacionales. • Oferta de otros productos turísticos. • Crisis Política. • Desastres naturales. • Crisis Económica. • Poca demanda de turistas.

FORTALEZAS

		1	2	3	4	5	6	Total
		Posee atractivos naturales	Diversidad de manifestaciones culturales	Apoyo del Ayuntamiento de Madrid	Cuenta con todos los servicios básicos	Centros de alojamiento, esparcimiento y alimentación.	Cuenta con vías de acceso al Cantón y a sus atractivos	
1	Posee atractivos naturales.	0.50	0.50	0.50	0.50	0.50	1	3.50
2	Diversidad de manifestaciones culturales.	-----	0.50	0.50	0.50	0.50	1	3
3	Proceso de descentralización	-----	-----	0.50	0	0	0.50	1
4	Cuenta con todos los servicios básicos	-----	-----	-----	0.50	0.50	0.50	1.50
5	Centros de alojamiento, esparcimiento y alimentación	-----	-----	-----	-----	0.50	0.50	1
6	Cuenta con vías de acceso al Cantón y a sus atractivos	-----	-----	-----	-----	-----	0.50	0.50
Vertical Vacíos		0	0	0	1	1	0	
Horizontal x		3.50	3	1	1.50	1	0.50	
Total		3.50	3	1	2.50	2	0.50	
Rango		1er	2do	5to	3ero	4to	6to	

DEBILIDADES

		1	2	3	4	5	6	Total
		No existe una entidad que catastre y controle los centros turísticos del cantón	No cuenta con un inventario de atractivos turísticos	La comunidad desconoce la importancia de la actividad turística.	Las empresas privadas no se involucran con la actividad turística.	No existe una dependencia que se encargue de la Actividad turística	Turistas insatisfechos	
1	No existe una entidad que catastre y controle los centros turísticos del Cantón	0.50	0.50	1	1	0.50	0.50	4
2	No cuenta con un inventario de atractivos turísticos.	-----	0.50	0	0.50	0	0	1
3	La comunidad desconoce la importancia de la actividad turística.	-----	-----	0.50	1	0.50	0	2.00
4	Las empresas privadas no se involucran con la actividad turística.	-----	-----	-----	0.50	0	0.50	1.00
5	No existe una dependencia que se encargue de la Actividad turística	-----	-----	-----	-----	0.50	1	1.50
6	Turistas insatisfechos	-----	-----	-----	-----	-----	0.50	0.50
Vertical Vacíos		0	0	1	0	2	2	
Horizontal x		4	1	2.00	1.00	1.50	0.50	
Total		4	1	3.00	1.00	3.50	2.50	
Rango		1ero	5to	3ero	6to	2do	4to	

OPORTUNIDADES

		1	2	3	4	5	6	Total
		Realizar estudios de mercado	Atractivos Complementarios cercanos.	Obtener tecnología de punta	Apoyo del gobierno seccional a la actividad turística	Marketing publicitario dentro y fuera de la localidad	Capacitación a la comunidad	
1	Realizar estudios de mercado	0.50	0	0.50	0.50	0	0	1.50
2	Atractivos Complementarios cercanos.	-----	0.50	0.50	1	0	0.50	2.50
3	Obtener tecnología de punta	-----	-----	0.50	0.50	0.50	0.50	2
4	Apoyo del gobierno seccional a la actividad turística	-----	-----	-----	0.50	0.50	1	2
5	Marketing publicitario dentro y fuera de la localidad	-----	-----	-----	-----	0.50	0.50	1
6	Capacitación a la comunidad	-----	-----	-----	-----	-----	0.50	0.5
Vertical Vacíos		0	1	0	1	2	1	
Horizontal x		1.50	2.50	2	2	1	0.50	
Total		1.50	3.50	2	3	3	1.50	
Rango		5to	1er	4to	2do	3er	6to	

AMENAZAS

		1	2	3	4	5	6	Total
		Pocos feriados vacacionales.	Oferta de otros productos turísticos	Crisis Política	Crisis Económica	Desastres naturales.	Poca demanda de turistas.	
1	Pocos feriados vacacionales.	0.50	1	0.50	0.50	1	0.50	4
2	Oferta de otros productos turísticos.	-----	0.50	0	0	0	0	0.50
3	Crisis Política.	-----	-----	0.50	0	0.50	0.50	1.50
4	Crisis Económica	-----	-----	-----	0.50	0.50	0.50	1.50
5	Desastres naturales.	-----	-----	-----	-----	0.50	0.50	1
6	Poca demanda de turistas.	-----	-----	-----	-----	-----	0.50	0.50
Vertical Vacíos		0	0	0	2	1	1	
Horizontal x		4	0.50	1.50	1.50	1	0.50	
Total		4	0.50	1.50	3.50	2	1.50	
Rango		1ero	6to	5to	2do	3ero	4to	

RESULTADOS DE LA PRIORIZACIÓN

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Posee atractivos naturales. 2. Diversidad de manifestaciones culturales. 3. Cuenta con todos los servicios básicos. 4. Centros de alojamiento, esparcimiento y alimentación. 5. Proceso de descentralización 6. Cuenta con vías de acceso al Cantón y a sus atractivos. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. No existe una entidad que catastre y controle los centros turísticos del Cantón 2. No existe una dependencia que se encargue de la Actividad turística. 3. La comunidad desconoce la importancia de la actividad turística. 4. Turistas insatisfechos. 5. No cuenta con un inventario de atractivos turísticos. 6. Las empresas privadas no se involucran con la actividad turística.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Atractivos Complementarios cercanos. 2. Apoyo del gobierno seccional a la actividad turística. 3. Marketing publicitario dentro y fuera de la localidad 4. Obtener tecnología de punta 5. Realizar estudios de mercado 6. Capacitación a la comunidad 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pocos feriados vacacionales. 2. Crisis Política. 3. Poca demanda de turistas 4. Crisis Económica. 5. Desastres naturales. 6. Oferta de otros productos turísticos.

MAPA DE NECESIDADES Y ALTERNATIVAS DE SOLUCION

DEBILIDADES

PROBLEMA	CAUSA	EFECTO	ALTERNATIVA DE SOLUCION
No existe una entidad que catastre y controle los centros turísticos del Cantón.	El municipio aun no se ha descentralizado	Prestadores de servicios sin apoyo.	Realizar un catastro de los todos los prestadores de servicios
No existe una dependencia que se encargue de la Actividad turística.	No se ha realizado un proyecto factible.	No existe una dependencia que regule la actividad turística.	Crear una dependencia que se encargue de la Actividad turística de Chambo
La comunidad desconoce la importancia de la actividad turística.	Falta de información	Mala atención al cliente.	Concienciar a la comunidad a través de cursos de capacitación
Turistas insatisfechos.	Escasa información del atractivo	La demanda turística no mejora.	Mejorar la atención al turista
No cuenta con un inventario de atractivos turísticos.	Despreocupación	Destinos turísticos sin información.	Realizar un inventario
Las empresas privadas no se involucran con la actividad turística	Falta de información acerca de la importancia.	Actividad turística sin apoyo	Capacitación

AMENAZAS

PROBLEMA	CAUSA	EFECTO	ALTERNATIVA DE SOLUCION
Pocos feriados vacacionales.	Estructura del calendario del país	Poca afluencia de turistas a la Cantón.	Aprovechar la demanda de turistas
Crisis Política.	Malos gobernantes	Disminución de afluencia de turistas	Utilizar medios publicitarios para dar otra imagen del país.
Poca demanda de turistas	Desconocimiento de los turistas con respecto a los atractivos que posee el Cantón Chambo.	Perdida de ganancias económicas	Realizar planes promocionales del Cantón.
Crisis Económica	El país vive en un estado de recesión económica	Pocas posibilidades de viajar.	Organizar diferentes paquetes turísticos que
Desastres naturales	Calentamiento Global	Disminución de la afluencia turística	Vender atractivos turísticos no explotados
Oferta de otros productos	Se está incrementando la actividad turística en el país y el mundo.	Pérdida económica	Garantizar los productos turísticos del Cantón Chambo

ESTRATEGIAS DE CAMBIO FODA / DOFA

PERFIL DE OPORTUNIDADES Y AMENAZAS	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	PERFIL DE FORTALEZAS Y DEBILIDADES	<ol style="list-style-type: none"> 1. Atractivos Complementarios cercanos. 2. Apoyo del gobierno seccional a la actividad turística. 3. Marketing publicitario dentro y fuera de la localidad 4. Obtener tecnología de punta 5. Realizar estudios de mercado 6. Capacitación a la comunidad
FORTALEZAS	Estrategia FO	Estrategia FA
<ol style="list-style-type: none"> 1. Posee atractivos naturales. 2. Diversidad de manifestaciones culturales. 3. Cuenta con todos los servicios básicos. 4. Centros de alojamiento, esparcimiento y alimentación. 5. Proceso de descentralización 6. Cuenta con vías de acceso al Cantón y a sus atractivos. 	Realizar estudios de mercado para detectar hacia que segmento de turistas vamos a promocionar los atractivos naturales y manifestaciones culturales (F1, F2, O5)	Acceso de capital mediante cooperación internacional para incrementar la demanda de turistas (F5, A3)
DEBILIDADES	Estrategia DO	Estrategia DA
<ol style="list-style-type: none"> 1. No existe una entidad que catastre y controle los centros turísticos del Cantón. 2. No existe una dependencia que se encargue de la Actividad turística. 3. La comunidad desconoce la importancia de la actividad turística. 4. Turistas insatisfechos. 5. No cuenta con un inventario de atractivos turísticos. 6. Las empresas privadas no se involucran con la actividad turística 	<p>Incrementar la comunicación con la comunidad, para contar con el apoyo de ella, y lograr que se involucre en la actividad turística (D3, O6, D6)</p> <p>Aprovechar el apoyo del gobierno seccional para crear una dependencia que se encargue del actividad turística del Cantón Chambo (O2, D2,)</p>	Adoptar el proceso de descentralización del turismo como proceso de cambio para crear un turismo sostenible en el Cantón. (D1, A1)

En el diagnóstico se pudo apreciar que existe un conjunto de fortalezas y oportunidades que contribuyen importantemente a la Actividad Turística del Cantón, por otra parte existen también debilidades, si bien muy importantes, son plenamente superables, al igual que las amenazas.

De todo el diagnóstico realizado se ha podido obtener algunas estrategias de cambio:

- Realizar estudios de mercado para detectar hacia que segmento de turistas vamos a promocionar los atractivos naturales y manifestaciones culturales
- Adoptar el proceso de descentralización del turismo como proceso de cambio para crear un turismo sostenible en el Cantón.
- Incrementar la comunicación con la comunidad, para contar con el apoyo de ella, y lograr que se involucre en la actividad turística
- ***Aprovechar el apoyo del gobierno seccional para crear una dependencia que se encargue del actividad turística del Cantón Chambo.***
- Optimizar el uso de las inversiones de capital, ante la inestabilidad económica

B. FORMULARIOS DE ENCUESTAS

- ENCUESTAS PARA TURISTAS NACIONALES Y EXTRANJEROS



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO ENCUESTA DE TURISMO RECEPTOR

ENCUESTADOR: **FORMULARIO:**

CIUDAD: **FECHA:**

El propósito de esta encuesta es obtener información sobre la afluencia de turistas que adquieren servicios turísticos en el cantón Chambo.

CONFIDENCIALIDAD:

Toda información proporcionada por usted será estrictamente confidencial.

INSTRUCCIONES:

- Procure contestar todas las preguntas.
- Marque con una x el casillero que indique su respuesta.
- Sea claro y concreto ya que sus criterios serán de suma utilidad para el desarrollo de este trabajo.

A. DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO

1. Sexo: 1. Femenino: 2. Masculino:

2. Edad: _____

3. País de Residencia: _____

4. Ocupación:

1	Estudiante	()
2	Empleado	()
3	Empresario	()
4	Profesional Independiente	()
5	Jubilado	()

B. CARACTERÍSTICAS DEL VIAJE

5. ¿Cuánto estaría dispuesto a gastar por día en actividades turísticas en el cantón Chambo?

1	(\$20-\$40)	()
2	(\$40-\$60)	()
3	(\$60-\$80)	()
4	(\$80- \$100)	()
5	Más de \$100	()

6. Le gusta viajar:

1	Solo	()
2	Con amigos	()
3	Con su pareja	()
4	En familia	()

7. Principal motivo del viaje (sólo el principal)

1	Vacaciones	()
2	Visitas a familiares y/o amigos	()
3	Negocios u otros motivos profesionales	()
4	Tratamientos de salud	()
5	Investigación o científicos	()

8. ¿Qué medios de comunicación utilizó para obtener información antes de realizar el viaje?

1	Internet	()
2	Agencia de Viajes	()
3	Guías o Revistas Turísticas	()
4	Amigos o Familiares	()
5	Avisos Publicitarios	()

9. ¿Qué tipo de servicios utilizó en su visita al cantón?

1	Alojamiento	()
2	Alimentación y bebidas	()
3	Recreación	()
4	Transportes públicos (buses, otros)	()
5	Visita a parques nacionales, reservas naturales	()
6	Museos y edificios históricos	()
7	Actividades deportivas recreativas como: cabalgata, pesca	()
8	Agencia de viajes en la región (Guianza)	()
9	Comunicaciones (teléfono, correo, internet)	()
10	Artesanías y Souvenir	()

10. ¿De los siguientes lugares turísticos señale cuáles visitó?

1	Bosque Primario Leonan de Llucud	()
2	Santuario de Catequilla	()
3	Ciudad de Chambo	()
4	Aguas Termales de Aguallanchi	()
5	Lagunas Rocón	()
6	Nevado Cubillín	()
7	Parque Nacional Sangay	()
8	Hosterías y centros de diversión	()

C. VALORACIÓN DE OPINIONES

11. ¿Fue necesario acudir a algún tipo de información turística al realizar su visita al Cantón?

1. Si () 2. No ()

12. ¿Tuvo algún problema al momento de buscar esa información?

1. Si () 2. No ()

¿Cuál? _____

13. ¿Qué factores considera un impedimento para el desarrollo del turismo en Chambo?

1. Falta de difusión, promoción e información turística ()
2. Escasos productos y planta turística ()
3. Carencia de vías de acceso ()
4. Falta de seguridad y limpieza ()
5. Mala atención al turista ()
6. Otros _____

14. ¿Considera Ud. necesario que el I. Municipio del cantón Chambo cree una Unidad Técnica de Turismo?

1. Si es necesario ()
2. No es necesario ()
3. No sabe/ no opina ()

15. ¿Con qué servicios de los que prestará la Unidad Técnica de Turismo al turista; está de acuerdo?

1. Información turística ()
2. Desarrollo de productos turísticos ()
3. Promoción Turística ()
4. Seguridad y protección al turista ()
5. Ninguno/ no sabe ()
6. Otros ()

16. En caso de crearse la Unidad de turismo; considera que:

1. La actividad turística permanecería igual ()
2. La actividad turística permanecería igual ()
3. Sería el declive de la actividad turística en el Cantón ()

FOREING TOURIST OPINION RESOURCE

Surver: Form:

City: Date:

The purpose of this survey is to obtain information on the affluence of tourists that they acquire tourist services in Chambo.

CONFIDENTIALITY:

All information provided by you will be strictly confidential.

INSTRUCTIONS:

- Try to answer all the questions.
- Marks with an x the pigeonhole that indicates its answer.
- Be clear and concrete its approaches will be of supreme utility for the development of this work.

A. GENERAL INFORMATION

1. Gender: 1. Female: 2. Male:

2. Age: _____

3. Country of Residence: _____

4. Work profile

1	Student	()
2	Employe	()
3	Entrepreneur	()
4	Independent Professional	()
5	Pensioner	()
6	Other	()

B. CARACTERÍSTICAS DEL VIAJE

5. How much will you spend (a day) to a trip in Chambo?

1	(\$20-\$40)	()
2	(\$40-\$60)	()
3	(\$60-\$80)	()
4	(\$80- \$100)	()
5	More	()

6. Do you like to travel?

1	Alone	()
2	With friends	()
3	Whith your couple	()
4	In family	()

7. Main reason for this trip

1	Vacations	()
2	Visit to family or friends	()
3	Business	()
4	Health treatments	()
5	Science and investigation	()

8. Point out the media through which you acquired information about the Region before the trip

1	Internet	()
2	Travel Agent	()
3	Tourist magazines or guides	()
4	Friends or Family	()
5	Publicity	()
6	Other	()

9. Expenditures during your stay in the region

1	Lodging	()
2	Food and Beverages	()
3	Entertainment	()
4	Public Transport (buses, taxis, others)	()
5	Visits to natural parks and natural reserves	()
6	Visits to museums and historic sites	()
7	Sport activities (horse-riding, trekking, hiking, kayak, etc)	()
8	Travel agents in the region (Guianza)	()
9	Communications (telephone, mail, internet)	()
10	Handicrafts, Souvenir	()

10. Out of the following places, which ones did you visit

1	Leonan of Lluçud Primary forest	()
2	Catequilla Sanctuary	()
3	Chambo city	()
4	Aguallanchi	()
5	Rocón Lagoons	()
6	Cubillín Snowed	()
7	Sangay National Park	()
8	Hostels and amusement centers	()

C. OPINIONS VALUATION

11. Was it necessary for you to request some type of tourist information in your trip?

1. Yes () 2. No ()

12. Did you have some problem to find that information?

1. Yes () 2. No ()

What problem? _____

13. What factors does it consider an impediment for the development of the tourism in Chambo?

1. Diffusion lack, promotion and tourist information ()
2. Lack of access roads ()
3. Lack of security and cleaning ()
4. Bad attention to the tourist ()

6. Other _____

14. Do you consider necessary that the Municipality of Chambo builds a Unit of Tourism?

1. Is necessary ()
2. Not is necessary ()
3. he/she doesn't know / he/she doesn't say ()

15. What services of the Unit of Tourism to the tourist. Are you of agreement?

1. Tourist information ()
2. Development of tourist products ()
3. Tourist promotion ()
4. Security and protection to the tourist ()

Others: _____

16. In the event of being created the Unit of tourism; you consider that:

1. The tourist activity would remain equally ()
2. The tourist activity would improve notably ()
3. It would be the decline of the tourist activity in Chambo ()

- ENCUESTAS PARA PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO

ENCUESTA PARA PRESTADORES DE SERVICIOS

ENCUESTADOR: **FORMULARIO N.**

CIUDAD: **FECHA:**

El propósito de ésta encuesta es obtener información sobre la actividad económica - turística que oferta al turista que visita el Cantón Chambo.

CONFIDENCIALIDAD:

Toda información proporcionada por usted será estrictamente confidencial

INSTRUCCIONES:

- Procure contestar todas las preguntas.
- Marque con una x el casillero que indique su respuesta.
- Sea claro y concreto ya que sus criterios serán de suma utilidad para el desarrollo de este trabajo.

A. DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO

1. Sexo

1. Femenino:

2. Masculino:

2. Edad.-

3. Nacionalidad.-

4. Ocupación

1	Propietario	()
2	Administrador	()
3	Empleado	()

B. CARACTERISTICAS DEL SERVICIO QUE PRESTA

5. Servicio que presta la Empresa

Servicio	x
Alojamiento	()
Alimentación	()
Recreación	()
Guianza	()
Transporte	()
Centros de Diversión	()

6. ¿La empresa posee planes estratégicos o de mercadeo para operar el negocio?

1. Si ()

2. No ()

7. De ser su respuesta SI, ¿Cree usted que los planes estratégicos han dado los resultados esperados?

1. Si ()

2. No ()

C. VALORACIÓN DE OPINIONES

8. ¿Le interesa el desarrollo del turismo en el Cantón Chambo?

1	Muy interesado	()
2	Interesado	()
3	Poco interesado	()
4	No le interesa	()

9. ¿Qué factores considera un impedimento para el desarrollo del turismo en Chambo?

1	Falta de difusión	()
2	Falta de educación	()
3	Falta de apoyo económico	()
4	Carencia de vías de acceso	()
5	Falta de estudios especializados	()
6	Falta de seguridad y limpieza	()
7	Otros	()

10. ¿Qué institución considera usted que debe fomentar el turismo en Chambo?

1	El I. Municipio del Cantón Chambo	()
2	El I. Consejo Provincial de Chimborazo	()
3	El Ministerio de Turismo	()
4	Ninguna / no sabe	()

11. ¿Considera Ud. necesario que el I. Municipio del Cantón Chambo cree una Unidad de Turismo?

1	Si es necesario	()
2	No es necesario	()
3	No sabe/ no opina	()

¿Por qué? _____

12. ¿Con qué servicios de los que prestará la Unidad de Turismo está de acuerdo?

1. Capacitación en planificación, gerencia, y administración a los prestadores de servicios turísticos ()
2. Desarrollo de productos turísticos ()
3. Promoción Turística ()
4. Legislación turística local ()
5. Ninguno ()

13. Desde el punto de vista que:

“El Turismo es una actividad que involucra a todos”...

¿Estaría dispuesto a participar en proyectos y planes estratégicos que establezca la Unidad de Turismo en beneficio del desarrollo turístico del cantón?

- 1. De acuerdo ()
- 2. En desacuerdo ()
- 3. No opina/ no sabe ()

14. En caso de crearse la Unidad de turismo; considera que:

- 1. La actividad turística permanecería igual ()
- 2. La actividad turística permanecería igual ()
- 3. Sería el declive de la actividad turística en el Cantón ()