

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO



FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de Ingeniera en Gestión Turística y
Hotelera

TRABAJO DE TITULACIÓN

Proyecto de Investigación

**“GESTIÓN Y DIVERSIFICACIÓN DE LA OFERTA TURÍSTICA DE LA
PARROQUIA PANO, CANTÓN TENA, PROVINCIA DE NAPO”**

Autor:

Andrea Fernanda Tanguila Andy

Tutor:

Mgs. Daniel Marcelo Guerrero Vaca

Riobamba – Ecuador

Año 2019

CERTIFICACIÓN

Los miembros del tribunal de Graduación del proyecto de investigación titulado “GESTIÓN Y DIVERSIFICACIÓN DE LA OFERTA TURÍSTICA DE LA PARROQUIA PANO, CANTÓN TENA, PROVINCIA DE NAPO”, presentado por: Andrea Tanguila y dirigido por el Mgs. Daniel Guerrero Vaca.

Una vez escuchada la defensa oral y revisado el informe final del proyecto de investigación con fines de graduación escrito en el cual se ha constatado el cumplimiento de las observaciones realizadas, remite la presente para uso y custodia en la biblioteca de la facultad de Ciencias Políticas y Administrativas de la Universidad Nacional de Chimborazo.

Para constancia de lo expuesto firman:

PHD. Héctor Pacheco
Presidente del tribunal



Mgs. Daniel Guerrero
Director del Proyecto



Mgs. Henry Villa
Miembro del Tribunal



Mgs. Renato Herrera
Miembro del Tribunal



AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

La responsabilidad del contenido de la presente investigación, las ideas y los resultados obtenidos corresponden exclusivamente a: Andrea Fernanda Tanguila Andy (autor), Mgs. Daniel Marcelo Guerrero Vaca (tutor) y el contenido de la misma a la Universidad Nacional de Chimborazo.



Andrea Fernanda Tanguila Andy
150122209-3

CERTIFICACIÓN DE LA ASESORÍA

Por medio de la presente reciba un cordial saludo, a la vez que tengo el agrado de comunicar que la Srta. Andrea Fernanda Tanguila Andy, con número de cédula 150122209-3, egresada de la Carrera de Gestión Turística y Hotelera de la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas; con el tema de proyecto "Gestión y Diversificación de la Oferta Turística de la Parroquia Pano, Cantón Tena, Provincia de Napo". La cual se encuentra dentro de los parámetros establecidos por la institución.

Por lo que solicito autorice continuar con el trámite pertinente y su posterior defensa.

Por la atención favorable anticipo mi agradecimiento.

Atentamente

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Daniel Guerrero', is written over a horizontal line. The signature is stylized and somewhat cursive.

Mgs. Daniel Guerrero

DEDICATORIA

A mis padres, quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy una meta más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo, de no temer a las adversidades porque Dios está conmigo siempre, a mi hermano y hermana por apoyarme a no rendirme en este trayecto, al igual a mis amigos/as cercanos Pati.V, amiga gracias por tu amistad y tu paciencia, siempre a mi lado, Carlita. A gracias por tu ánimos y apoyo a no rendirme, Cary, Marcita, Jemi, Anita apoyándome en seguir adelante, y a pesar de la distancia estuvieron más cerca que nunca apoyándome Andresito M, Dra. Ale, Chris G. Pavel A, todo este esfuerzo es por y para ustedes.

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi gratitud a Dios, quien con bendición llena siempre mi vida y a mi familia por estar siempre presentes. Finalmente quiero expresar mi más grande y sincero agradecimiento al Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Tena (Dirección de Turismo y Cultura), Ministerio de Turismo zonal 2 y al Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Pano, por la ayuda intelectual y material recibida para la realización de la investigación principal durante todo este proceso, quien con su dirección, conocimiento, enseñanza y colaboración permitió el desarrollo de este trabajo.

ÍNDICE GENERAL

CERTIFICACIÓN	ii
AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN	iii
CERTIFICACIÓN DE LA ASESORÍA	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
ÍNDICE GENERAL.....	vii
LISTA DE TABLAS.....	ix
LISTA DE IMÁGENES	xi
LISTA DE FIGURAS	xii
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT	xiv
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO 1: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
1.1.Situación Problemática.....	2
1.2.Formulación del Problema	3
1.2.1.Formulación del Problema General	3
1.2.2.Formulación del Problema Específico	3
1.3.Justificación.....	3
1.3.1.Justificación teórica.....	3
1.3.2.Justificación práctica.....	3
1.3.3.Justificación metodológica.....	4
1.4. Objetivos	4
1.4.1. Objetivo general.....	4
1.4.2.Objetivos específicos.	4
1.4.3.Hipótesis General.....	4
1.4.4.Hipótesis Específicas.	4
CAPITULO 2: MARCO TEÓRICO	5
2.1. Antecedentes de la investigación	5
2.2. Marco Filosófico o epistemológico de la investigación.....	6
2.2.1. Filosofía o epistemología de gestión turística.....	6

2.2.2. La valoración epistemológica de gestión turística	6
2.2.3. Filosofía de gestión turística	7
2.2.4. Filosofía o epistemología de la oferta turística	7
2.2.4.1. Epistemología de la oferta turística.....	7
2.2.4.2. Filosofía de la oferta turística.....	8
2.3 Bases Teóricas/Estado del arte.....	9
2.3.1. Variable Independiente- Gestión Turística	9
2.3.1. Variable Dependiente-Diversificación de la Oferta Turística.....	10
2.3.2 Oferta turística Parroquia Pano, Cantón Tena, Provincia de Napo.....	11
CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y Diseño de Investigación.....	15
3.1.1. Tipo de Investigación.....	15
3.1.2 Diseño de Investigación	15
3.2. Unidad de análisis	15
3.3. Población de estudio	16
3.4. Tamaño de muestra	16
3.5. Selección de la muestra.....	17
3.6. Operacionalización de Variables y Matriz de Consistencia.....	18
3.7. Técnicas e instrumentos de la investigación.	20
3.7.1 Técnicas	20
3.7.2 Instrumentos.....	20
3.8. Validez de los instrumento.....	20
3.9. Confiabilidad de los instrumentos.....	21
3.10. Análisis e interpretación de la información	21
CAPÍTULO 4: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	22
4.1. Análisis, interpretación y discusión de resultados	22
4.2. Pruebas de hipótesis	25
4.2.1. Hipótesis General:.....	26
4.2.2. Hipótesis Específica 1	27
4.2.3. Hipótesis Específica 2.....	28
CONCLUSIONES	30
RECOMENDACIONES	31

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	32
---------------------------------	----

ANEXOS

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de Variable	18
Tabla 2 Matriz de Consistencia.....	19
Tabla 3 Prueba Binomial 1.....	20
Tabla 4 Prueba Binomial 2.....	21
Tabla 5 Confiabilidad de Instrumento.....	21
Tabla 6 Interpretación-Servidores Públicos de Turismo.....	22
Tabla 7 Interpretación-Turistas	24
Tabla 8 Hipótesis General.....	26
Tabla 9 Prueba Chi-Cuadrado-H.G	26
Tabla 10 Hipótesis Específica 1	27
Tabla 11 Prueba Chi-Cuadrado-H-E 1	27
Tabla 12 Hipótesis Específico 2.....	28
Tabla 13 Prueba Chi-Cuadrado-H-E2.....	29
Tabla 14 Temáticas	43
Tabla 15 Cronograma.....	44
Tabla 16 Edad-Servidores Públicos	46
Tabla 17 Género-Servidores Públicos de Turismo	47
Tabla 18 Nivel de Educación-Servidores públicos de Turismo.....	48
Tabla 19 Oferta de Tipos de turismo.....	49
Tabla 20 Actividades de Turismo de Aventura.....	50
Tabla 21 Estrategias Turísticas	51

Tabla 22 Recursos Naturales.....	52
Tabla 23 Recursos Culturales.....	53
Tabla 24 Infraestructura Turística.....	54
Tabla 25 Tipos de Servicios.....	55
Tabla 26 Relación Laboral.....	56
Tabla 27 Seguridad Turística.....	57
Tabla 28 Edad-Turistas.....	58
Tabla 29 Género-Turistas.....	59
Tabla 30 Nivel de Educación -Turistas.....	60
Tabla 31 Lugar de Procedencia.....	61
Tabla 32 Atractivos Turísticos.....	62
Tabla 33 Actividades Culturales.....	63
Tabla 34 Información Turística.....	64
Tabla 35 Facilidades Turísticas.....	65
Tabla 36 Actividades Turísticas.....	66
Tabla 37 Servicios Turísticos.....	67
Tabla 38 Turismo de Aventura.....	68

LISTA DE IMÁGENES

Imagen 1.Mapa Turístico de Napo.....	12
Imagen 2.División Política Cantón Tena	12
Imagen 3.Fotografía Satelital de Pano	14
Imagen 4.Entrada principal a Pano	34
Imagen 5.Vista Panorámica de Pano.....	34
Imagen 6.Balneario Sapo Rumi	35
Imagen 7.Balneario Pano	35
Imagen 8.Balneario Guinea Chimbana	36
Imagen 9.Balneario Lagarto Cocha.....	37
Imagen 10.Cascada Achi yacu	37
Imagen 11.Cascada Yurac Yacu	38
Imagen 12.Cascada Atuni	39
Imagen 13.Cabañas Atuny o Finca Tulan Sisa Atuny	40
Imagen 14.Cabañas Atuny Entrada.....	40
Imagen 15.Mirador Shiwa.....	40
Imagen 16.Petroglifo Sapo Rumi.....	41
Imagen 17.Entrada GAD Parroquial Pano	42
Imagen 18.Auditorio GAD Parroquial Pano	42

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Edad-Servidores Públicos de Turismo.....	46
Figura 2. Género-Servidores Públicos de Turismo	47
Figura 3. Nivel de educación	48
Figura 4. Oferta de Tipos de Turismo	49
Figura 5. Actividades de Turismo de Aventura	50
Figura 6. Estrategias Turísticas	51
Figura 7. Recursos naturales	52
Figura 8. Recursos Culturales	53
Figura 9. Infraestructura Turística.....	54
Figura 10. Tipos de Servicio	55
Figura 11. Relación Laboral.....	56
Figura 12. Seguridad Turística.....	57
Figura 13. Edad Turistas	58
Figura 14. Género-Turistas	59
Figura 15. Nivel de Educación-Turistas.....	60
Figura 16. Lugar de Procedencia	61
Figura 17. Atractivos Turísticos.....	62
Figura 18. Actividades Culturales.....	63
Figura 19. Información Turística	64
Figura 20. Facilidades Turísticas	65
Figura 21. Actividades Turísticas	66
Figura 22. Servicios Turísticos	67
Figura 23. Turismo de Aventura	68

RESUMEN

Este presente proyecto de investigación, proyecta a favorecer a la gestión y a la diversificación de la oferta turística de la Parroquia Pano, Cantón Tena, Provincia de Napo, ya que se centra en los servidores públicos, el aporte que realizan respecto a la problemática que existe en la localidad, y que estrategias toman al respecto para realizar actividades que genere inversión o emprendimientos turísticos que fortalezcan la diversificación de la oferta en la parroquia Pano, para mejorar su desarrollo turístico. Se realizó una recopilación de datos mediante un instrumento, como son las encuestas, que se aplicó a los servidores públicos de turismo y a los turistas, para saber cuál es su punto de vista y según los resultados de sus opiniones plantear una propuesta que dé solución a la problemática y mediante la comprobación de hipótesis, que facilito información relevante para la investigación que se presenta en la parroquia Pano. Algunas de las causas de este problema se deben a que no hay algún tipo de estrategias de inversión o capacitación a los interesados para emprender turísticamente, por falta de apoyo de las autoridades o por la negligencia de los propios prestadores de servicio, ya que no aprovechan adecuadamente sus atractivos culturales y naturales. Este proyecto de investigación, puede servir de antecedentes para futuros análisis similares en torno a la gestión y diversificación de la oferta turística que involucren a la localidad pública o privada.

Palabras Claves: Gestión-Diversificación de la Oferta-Desarrollo Turístico-Estrategia de Inversión-Prestadores de servicio


ABSTRACT

This research project increases to favor the Management and Diversification of the Tourist Offer of Pano town, Tena Canton, Napo Province, since it focuses on public servants, the contribution that they make regarding the problems that exist in the locality, and what strategies they take to carry out activities that generate investment, to strengthen the diversification of the offer in the Pano town and to improve its tourist development. A data collection was carried out using an instrument, such as surveys, which was applied to public servants of tourism and tourists, to find out what their point of view was and based on the results of their opinions, to find out what solution to give to the problematic that is presented in the Pano town.

Some of the causes of this problem are due to the fact that there are not some kind of investment strategies, due to lack of support from the authorities or due to the carelessness of the service providers themselves, since they do not adequately take advantage of their cultural and natural attractions.

This investigation, although it deals with a case of field study, can serve as background for future similar analyzes around the Management and Diversification of the Tourist Offer that involve the public or private locality.

Key Words: Management-Diversification of the Offer-Tourist Development-Investment Strategy-Service Providers


Reviewed by: Lopez, Ligia



LINGUISTIC COMPETENCES TEACHER

INTRODUCCIÓN

El turismo es una fuente de ingresos, generadora de empleos, y un conjunto de actividades que dejan experiencia y satisfacción a la demanda, es una actividad productiva ya que se pueden realizar productos partiendo de la oferta de los atractivos y servicios de un determinado destino.

El proyecto de investigación tiene como principal propósito investigar como los servidores públicos de turismo intervienen en la diversificación de la oferta turística, para el desarrollo turístico de la localidad.

Por lo cual, se ha considerado importante realizar esta investigación con el siguiente esquema del proyecto de investigación:

El capítulo I, es el planteamiento del problema, aquí nos permite identificar la situación de la problemática que abarca para la investigación.

El capítulo II, es el marco teórico trata de los contenidos y temáticas importantes de la que se está tratando en la investigación.

El capítulo III, trata de la metodología ya que es una pieza fundamental de la investigación, que analiza la realidad actual de la localidad, como lo es el estudio de campo.

El capítulo IV, trata de resultados y discusión del análisis de la aplicación de encuestas, su tabulación, interpretación de todos los datos obtenidos y la comprobación de hipótesis, que facilito información relevante para la investigación.

Conclusiones resumen de los resultados de la investigación, es el logro de los objetivos, general y específico plantados inicialmente y recomendaciones.

La propuesta planteada fortalece la diversificación de la oferta turística de la localidad, es una solución para incrementar el desarrollo turístico.

CAPÍTULO 1: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.Situación Problemática

En la actualidad es un sector que no ha sido muy tomada en cuenta por las autoridades en el ámbito turístico ya que su oferta no es tan relevante a la vista de los que visitan su localidad, ya que los recursos naturales y culturales no son aprovechadas adecuadamente , incluso los habitantes que abarcan el cantón Tena desconocen la oferta de esta parroquia, no hay una fuente de ingresos que ayude a crear algo innovador y atractivo, tanto para los moradores y prestadores de servicio que puedan contribuir al desarrollo de la localidad, su cabecera cantonal Tena se desarrolla en mayor proporción con relación a las parroquias rurales como lo es Pano.

La escasa información que se conoce de esta parroquia es proporcionada por el GAD Municipal de Tena-Dirección de Turismo y Cultura, Ministerio de Turismo Zonal 2 y el GAD parroquial Pano, otra causa se debe a que se ocupan más en otras actividades productivas como la pesca y la agricultura.

Por esta razón los prestadores de servicios turísticos trabajan individualmente, también hay un bajo nivel de capacitación de los prestadores de servicios para solucionar problemas y fortalecer la diversificación de su oferta.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Formulación del Problema General

- ¿De qué manera influye la Gestión en la Diversificación de la Oferta Turística en la parroquia Pano?

1.2.2. Formulación del Problema Específico

- ¿De qué manera influye la relación laboral de las entidades públicas en la Diversificación de la Oferta Turística de la Parroquia Pano?
- ¿De qué manera influye la demanda turística en la Diversificación de la Oferta Turística de la parroquia Pano?

1.3. Justificación

1.3.1. Justificación teórica

La justificación teórica tiene como objetivo de contribuir a los conocimientos que se adquieren sobre las actividades que se cumplen a los servidores públicos de turismo para fortalecer la diversificación de la oferta turística en la localidad, cuyos resultados se podrán realizar una propuesta, para ser incorporado como conocimiento al investigador y a la localidad para desempeñar nuevas estrategias para un mejor desarrollo y función en el área de turismo.

1.3.2. Justificación práctica.

Esta investigación se realiza porque existe la necesidad de mejorar la gestión de los servidores públicos de turismo ya que ellos son un equipo que asesoran y se ocupan de los procesos de desarrollo de productos turísticos y el diseño de los mismos para luego realizar estrategias de promoción y posicionamiento del destino, para una buena aceptación de la demanda y de la localidad.

1.3.3. Justificación metodológica

Para lograr el principal objetivo de investigación se acude al proceso de técnicas de investigación como el cuestionario y su tabulación para luego medir el estado actual de la organización y la demanda turística, con ello se pretende conocer la cooperación y toma de decisiones para determinar estrategias o capacitación de emprendimientos turísticos que fortalezcan la diversificación de la oferta turística, así los resultados de la investigación se apoyan en técnicas de investigación validas en el campo de estudio.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general

Determinar la influencia de la Gestión en la Diversificación de la Oferta Turística de la parroquia Pano.

1.4.2. Objetivos específicos.

- Determinar la influencia de la relación laboral de las entidades públicas en la diversificación de la oferta turística de la parroquia Pano.
- Determinar la influencia de la demanda turística en la diversificación de la oferta turística de la Parroquia Pano.

1.4.3. Hipótesis General.

La Gestión influye en la diversificación de la oferta turística de la parroquia Pano.

1.4.4. Hipótesis Específicas.

- La relación laboral de las entidades públicas influye en la diversificación de la oferta turística de la parroquia Pano.
- La demanda turística influye en la diversificación de la oferta turística de la parroquia Pano.

CAPITULO 2: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Luego de realizar las consultas e investigaciones respectivas, es evidente la falta de investigación en relación a la gestión y diversificación de la oferta turística. Existen estudios de otras regiones del país e incluso a nivel internacional que pueden servir como referente para desarrollar este trabajo. De esta manera podemos destacar las siguientes investigaciones:

Un Modelo de Gestión Sostenible de Turismo Comunitario debe considerar primeramente que esta modalidad de turismo forma parte del Turismo Rural y que a su vez se enmarca en un modelo integrado de desarrollo turístico (Inostroza, 2008).

Para Merinero Rodríguez & Pulido Fernandez, (2009), en su trabajo se han analizado las características de las relaciones que se establecen entre los actores públicos y privados que intervienen en la actividad turística de tres ciudades medias del interior de Andalucía, lo que ha permitido identificar las estrategias de colaboración para el desarrollo de acciones turísticas conjuntas como respuesta al creciente grado de competitividad al que se enfrentan los destinos turísticos.

Los destinos turísticos se enfrentan a nuevos desafíos: cambios acelerados en el entorno económico, político y tecnológico, disminución drástica de las distancias, de los tiempos de reacción, riesgos de deterioro en áreas urbanas, creciente número de competidores, mayor disponibilidad de información por parte de los compradores, dependencia cada vez mayor de recursos propios, "necesidad de pensar globalmente, pero actuar localmente" (Kotler, 2004).

Para Oyarzun & Szmulewicz, (2005), mejorar la calidad en los destinos turísticos constituye la principal forma de alcanzar un grado de competitividad aceptable. Mejorar la imagen del destino y diversificar la oferta, lograr diferenciación de los productos, va a posibilitar alcanzar ventajas

frente a la competencia y conseguir mayores cuotas de mercado. En los destinos turísticos, la calidad abarca todos los aspectos en los que hay contacto directo con el cliente. Los aspectos más importantes son: Imagen del destino, promoción, acogida, información, señalización, animación, medio ambiente, seguridad, coordinación y cooperación entre agentes públicos y privados.

2.2. Marco Filosófico o epistemológico de la investigación

2.2.1. Filosofía o epistemología de gestión turística

Al estudio del turismo se destinan desde hace varias décadas ingentes recursos materiales y personales. Se ha convertido en la dedicación de una pléyade de estudiosos de muy desigual nivel de preparación. Lo mismo cabe decir de los centros que se ocupan de desarrollar estos estudios y, como cabía esperar, de las empresas editoriales que difunden los resultados de los mismos. Hay quien cree que esta sobreabundancia de centros y editoriales evidencia que, por fin, ya se ha alcanzado la meta de su científicación. Los asuntos tratados por los estudiosos son cada vez más variados. Se diría que se aspira a crear un mundo que refleje y duplique el mundo convencional.

No es de extrañar por ello que si existe la filosofía se ofrezca en paralelo una filosofía del turismo y, por idénticas razones, una biología del turismo o una arqueología del turismo. Y así en todos los demás aspectos en los que se diversifica el mundo. Entre ellos ha surgido hace pocos años la eventual necesidad de una metodología del turismo y una epistemología del turismo. Sobre ambas cuestiones, se pronuncia el presente trabajo (Muñoz, 2014).

2.2.2. La valoración epistemológica de gestión turística

El turismo, como todo fenómeno social, es sin duda multidimensional. Partiendo de esta base, es habitual en la comunidad internacional de turisperitos propugnar la imperiosa necesidad de estudiarlo con ayuda de todas las ciencias sociales disponibles. Una, la sociología, se ocupa de

investigar las relaciones que surgen entre los visitantes y los visitados, un tema de investigación de naturaleza empírica y casuística a partir de cuyos resultados no es posible inducir leyes de validez universal. Lo mismo acontece con la geografía, disciplina que estudia la innegable dimensión espacial del turismo, tanto del colectivo humano que lo practica como de los prestadores de servicios a dicho colectivo. Y no digamos la historiografía, y, por supuesto la antropología, ciencias todas ellas basadas en estudios de casos cuyas conclusiones no pueden aspirar a ser de aplicación general. (Popper, 2008)

2.2.3. Filosofía de gestión turística

Desde la perspectiva de Guzmán, (2007), el hacer que compromete al turismo debe verse como un arte, una articulación de criterios y de situaciones, que posibiliten y que conciten el encuentro y el diálogo entre diversas sensibilidades, espiritualidades o culturas, las de la región que se dispone a acoger y la de las personas o grupos sociales que se disponen visitar. En este entendido, la principal preocupación en una política de turismo y al interior de las técnicas de recepción tiene que relacionarse con el encuentro humano. De esta manera, en lo que toca al país anfitrión debe desarrollarse una seria preocupación en relación con la tonalidad, la fortaleza y la singularidad cultural y el perfil humano que se debe ofrecer a quien se recibe. Bajo este acometido, naturalmente, la tarea del turismo sólo se cumple en un esfuerzo mancomunado e interdisciplinario junto a otras esferas con responsabilidad social.

2.2.4. Filosofía o epistemología de la oferta turística

2.2.4.1. Epistemología de la oferta turística

Muñoz, (2014) pretende dirigirnos a la turispericia para que reflexione sobre la improcedencia de desarrollar una epistemológica del turismo, en tanto que ni los planteamientos convencionales que lo conciben como un fenómeno ni los alternativos que lo ven como una actividad productiva

la necesitan. Es de resaltar la tendencia cada vez más nítida entre los turisperitos a desarrollar trabajos adornados con las herramientas más sofisticadas aplicadas a un bagaje conceptual que hace aguas por doquier. La obsesión por la epistemología es una de ellas, una más de las que no necesita la disciplina, a no ser por el hecho de que la profesión de muchos turisperitos se lleva a cabo en las universidades y no en las empresas.

En un afán inagotable de conseguir un conocimiento progresivamente perfeccionarle los centros de enseñanza que se ocupan del estudio y la investigación de esta parcela de moda se empeñan en transmitir a los alumnos, futuros profesores e investigadores, unos conocimientos enciclopédicos que sin duda aumentan su erudición aunque tal vez no logren abastecer a la industria de profesionales con dominio de la gestión de los múltiples negocios que conforman la industria. (Escalona, 2010)

2.2.4.2. Filosofía de la oferta turística

Introducirse de forma competitiva en los saturados y complejos mercados turísticos de nuestro entorno socioeconómico implica necesariamente asumir un cierto riesgo de experimentación. Experimentación que, si bien se mira, puede resultar más una obligación que una opción, dado que la necesidad de diferenciación que conlleva el funcionamiento del sector turístico parece obligar a ser de los primeros para tener éxito, lo cual implica arriesgarse ofreciendo productos y experiencias que quizá aún no estén plenamente ensayados en el mercado.

Hasta el momento se ha producido un predominio de la visión sectorial en el tratamiento de los problemas y necesidades del desarrollo turístico, lo que ha dado como resultado desajustes entre los modelos turísticos y la imagen —deseo existente en el imaginario del consumidor. Pero como advierte Marchena, (2008), además de necesitar productos económicamente rentables es imprescindible contar también con territorios y entornos institucionales viables. Es básico, por

tanto, definir modelos conceptuales que permitan un ámbito de relaciones en el que, en cada destino y a las distintas escalas a que pueda manifestarse, se desarrollen las relaciones e interconexiones entre el sector público y privado, entre los agentes turísticos y el resto de la sociedad de acogida, y entre los aspectos sectoriales y los territoriales.

2.3 Bases Teóricas/Estado del arte

2.3.1. Variable Independiente- Gestión Turística

Es la finalidad principal de la actividad turística la de proporcionar la infraestructura, los medios y facilidades para el cumplimiento de dicho cometido, buscando de esta manera satisfacer al individuo, crear nuevas expectativas de conocimiento e interés, mejorar la calidad de vida, propiciar la integración de los pueblos, y, como fines secundarios, crear una estructura socioeconómica sólida, contribuyendo así al desarrollo económico. (Scarpatti, 2009)

Las dimensiones que identifica la gestión turística son:

Actividad Turística: Están encaminadas a ofrecer al turista la posibilidad de ocupar su tiempo ocio o vacacional, forman parte de la oferta turística y comprende toda una serie de productos, servicios y actividades en los que el propio turista es agente activo y pasivo de la propia actividad turística a desarrollar.

Infraestructura: Es la obra básica en materia de accesos, comunicaciones, abastecimientos de agua, eliminación de desechos, puertos, aeropuertos, etc. Constituyen la base para la estructura requerida por los turistas a favor del desarrollo turístico.

Calidad de vida: Hace alusión a varios niveles de generalización pasando por sociedad, comunidad, hasta el aspecto físico y mental, por lo tanto, el significado de calidad de vida es un complejo y contando con definiciones desde sociología, ciencias políticas, medicina, estudios del desarrollo.

2.3.1. Variable Dependiente-Diversificación de la Oferta Turística

Estudios de (Voleger y Hernández,1999) sostiene que la diversificación turística se convierte en un canal privilegiado para resaltar las especificidad de cada territorio por lo que, se trata de una estrategia de singularización orientada a romper con la excesivamente estandarizada oferta de ocio de los destinos de turismo, mediante la incorporación de nuevos equipamientos recreativos y/o la especialización en segmentos de demanda específicos, que profundizan en el elemento motivacional como forma de diferenciación. (Baño, 2010)

Las dimensiones que identifica la Diversificación de la Oferta son:

Destino turístico: Que es una zona o área geográfica ubicada en un lugar lejano que es visitada por el turista, cuenta con límites de naturaleza física, de contexto político y de percepción por parte del mercado.

Equipamiento recreativo: Son medios de seguridad y entrenamiento para los visitantes, al momento de realizar actividades físicas.

Segmento de demanda: Es un grupo relativamente homogéneo de gente (con similar edad, sexo, estatus familiar, educación, salario, necesidades e intereses personales, posibilidades de viaje) con preferencias de servicio similares. Significa que los turistas de un segmento tendrán similares motivaciones y posibilidades para viajar (en términos del tiempo que pueden dedicar a las vacaciones y del dinero que están dispuestos a pagar). De modo, que ellos tendrán intereses que se podrán ajustar a su oferta, o viceversa.

Usarán los mismos tipos de servicios, más o menos, y valorarán la estancia en su alojamiento en base a los mismos criterios

El turismo es una industria que está en proceso de cambio, mostrando un vigoroso crecimiento y diversificación, así como una sofisticación creciente de la demanda, que exige experiencias

personalizadas y de calidad. En la actualidad, el turismo se ha convertido en uno de los sectores económicos de mayor envergadura y crecimiento del mundo.

En Ecuador, las visitas turísticas a áreas protegidas han mostrado un fuerte incremento en los últimos años, especialmente desde que se estableció la gratuidad de acceso en el 2012. Entre 2003 y 2013, las vistas a aéreas turísticas protegidas continentales (sin contar las Islas Galápagos) aumentaron de 265.845 a 1.241.834, donde el 28% han sido visitantes extranjeros. En el caso de Galápagos, el crecimiento fue igualmente importante, pasando de 77.580 a 204.395 visitantes entre 2001 y 2013. Aunque se ha mantenido la preponderancia de los visitantes extranjeros (70%), las islas han mostrado una fuerte caída en los turistas que utilizan cruceros (92% a 42%), y el aumento del alojamiento en tierra de 8% a 48% entre 2001 y 2012. Así, las áreas protegidas se han convertido, junto a los edificios y sitios históricos, en los principales destino turístico del Ecuador. (CEPAL, 2014)

2.3.2 Oferta turística Parroquia Pano, Cantón Tena, Provincia de Napo

2.3.2.1. Provincia de Napo

La provincia de Napo es la única provincia amazónica que no tiene frontera con el Perú y también junto con Zamora-Chinchiipe en tener 50% de su territorio dentro de la cordillera de los andes oriental. En la misma cordillera está ubicada la parroquia de Papallacta donde se pueden apreciar baños termales y una vista perfecta del volcán Antisana, y es la localidad más fría de la provincia en una altitud de 3050 msnm. La provincia de Napo tiene numerosos recursos naturales y una posición geográfica privilegiada. Comienza en la ceja de la cordillera oriental y descansa en plena llanura amazónica, esto hace que esta provincia tenga un amplio atractivo turístico por sus innumerables paisajes, además de su variada biodiversidad, comunidades autóctonas y como no destacar su exquisita gastronomía. La provincia de Napo se divide en 5

cantones: Archidona, Carlos Julio Arosemena Tola, El Chaco, Quijos y Tena. (GAD NAPO, 2019)



Imagen 1. Mapa Turístico de Napo
Fuente: GAD Napo



Imagen 2. División Política Cantón Tena
Fuente: GAD Napo

Datos Generales de la parroquia Pano:

La parroquia Pano pertenece al cantón Tena, está ubicada al Sur de la provincia de Napo, la extensión de territorio más grande en relación a sus similares del cantón y se encuentra la reserva biológica Colonso-Chalupas.

La Parroquia Pano está ubicada a 8 kilómetros de la ciudad de Tena, capital de la Provincia de Napo, posee una temperatura media de 25°C, una extensión de 116.200 hectáreas y una población de 1.922 habitantes. Tiene una superficie de 798.5 Km²

Límites

- Norte: con el cantón Archidona y la parroquia San Juan de Muyuna.
- Sur: con la parroquia Tálag y Tungurahua.
- Este: se ubican las parroquias de Puerto Napo y Tena
- Oeste: colinda con la provincia de Cotopaxi y Tungurahua

La parroquia Pano lleva el nombre del río que se encuentra ubicado a 150 metros del poblado. El origen de este nombre surge de la leyenda “PANU Y TENAY”, hasta entonces los habitantes ya lo conocían como “Panu Yacu” (río Panu). Los primeros habitantes llegaron desde Archidona en busca de mejores tierras para la caza, pesca y agricultura, como también para hallar la paz y tranquilidad.

Pano, es una parroquia rural del cantón Tena, provincia de Napo, en donde la mayoría de sus habitantes son de habla kichwa y que mantienen viva sus rasgos culturales que lo identifican como los panu runas. Dentro de su jurisdicción se hallan las siguientes comunidades: San Bartolo de Uchuculín, La Florida, Puma Yaku, Matiri Pedro, Guinea Chimbana, Taza Urku, Alto Pano, Lagarto Cocha, Las Palmas, Mulchi Yaku y Centro Pano.

Entre 1948 y 1950, con la llegada de los misioneros, nace el pueblo de Pano. Aunque los primeros registros históricos se remontan al siglo XIX, la parroquia fue creada el 30 de abril de 1969.

La parroquia Pano, fue creada mediante Registro Oficial No. 169 del 30 de abril de 1969; pero mediante Ordenanza Municipal, se establece el 24 de mayo de cada año como fecha de fundación. Las autoridades por el respeto consuetudinario, para esta fecha preparan una agenda de celebraciones con actividades sociales, deportivas y culturales, en la que eligen a la señorita “Panu Warmi” (Señorita Panu) o “Panu Ñusta” (Reina de Panu).

La investigación se realizó en la parroquia Pano, que está ubicada en el extremo noroccidental del cantón Tena, a 8 kilómetros de la ciudad, capital de la Provincia de Napo.



Imagen 3. Fotografía Satelital de Pano

Fuente: Google earth

CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA

3.1. Tipo y Diseño de Investigación

3.1.1. Tipo de Investigación

El presente proyecto de investigación obtuvo un análisis cualitativo y cuantitativo en el que se aplica instrumentos y técnicas apropiadas para la recopilación de datos. El tipo de investigación es de campo, ya que se obtendrán los datos principales que facilitaran la elaboración de la investigación y el tipo de investigación correlacional que es un método de investigación no experimental en el cual mediremos las dos variables, independiente y dependiente, esto evalúa la relación estadística entre ellas sin influencia de ninguna variable extraña.

También se enfocó en la investigación descriptiva, permitiendo describir las características principales de la localidad, y de los organismos que influyen para su desarrollo.

3.1.2 Diseño de Investigación

Se enfocó en la modalidad de investigación transversal que permitió recopilar una gran cantidad de datos de acción rápida que ayudo en la toma de decisiones y la diversificación de la oferta turística de manera que facilitara al tema de investigación, siendo la Gestión y la Diversificación de la Oferta un pilar fundamental para el desarrollo turístico de la parroquia Pano, Cantón Tena.

3.2. Unidad de análisis

La unidad de análisis fueron los servidores públicos de turismo como el Ministerio de Turismo zonal 2, GAD Tena -Dirección de turismo y cultura y el GAD parroquial de Pano a los cuales no se les realizara inferencia estadística ya que si se conoce la población total que son 30 personas que trabajan en la organización, para la población de Turistas se aplica la fórmula infinita con el fin de determinar el número de personas que serán encuestadas ya que no se conoce los datos específicos de las personas que visitan la cabecera cantonal y la parroquia Pano.

3.3. Población de estudio

Para esta investigación la población de estudio, se realizó en dos aspectos, la primera a los turistas y la segunda a los servidores públicos de turismo. A continuación se detalla a cada población.

Población 1, dado como infinita, ya que no se tiene una cantidad específica de los turistas que visitan a la parroquia Pano, Cantón Tena.

Población 2, se está trabajando con la población total de servidores públicos de turismo de la parroquia y de los que se relacionan con su desarrollo turístico, por ello no es necesario realizar inferencia estadística ya que no se está trabajando con una muestra.

3.4. Tamaño de muestra

Los turistas como una población infinita, se lo realiza en base a la siguiente fórmula:

Dónde:

n = Tamaño de la muestra

e = Error máximo admisible 5%

z = Nivel de confianza 95% (1,96)

p = Probabilidad de éxito

q = Probabilidad de Fracaso

Fórmula:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q}{E^2}$$

$$n = \frac{1.96^2(0.5)(0.5)}{(0.05)^2}$$

$$n = \frac{0.9604}{0.0025}$$

$$n = 384$$

DATOS

$$Z= 1.96$$

$$e = 0.05$$

$$P = 0.5$$

$$q = 0.5$$

Como muestra de los turistas son 384 personas a los que se les va aplicar las encuestas.

3.4.1. Población de los servidores públicos de turismo.

En el caso para servidores públicos de turismo se trabajara con 30 personas que es el total de la población, se realizaran 30 encuestas.

3.5. Selección de la muestra

Se utilizó el método cuantitativo, que se basa en un tipo de pensamiento deductivo, que va desde lo general a lo particular, utilizando la recolección y análisis de datos para contestar preguntas de investigación y aprobar hipótesis establecidas previamente. Además, confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de estadísticas para establecer con exactitud, patrones de comportamiento en una población.

Su naturaleza es descriptiva permite al investigador predecir el comportamiento del consumidor.

Los métodos de investigación incluyen: Encuestas

Los resultados son descriptivos y pueden ser generalizados.

La investigación cuantitativa pide una recolección de datos y no requiere mayor participación.

Por lo tanto, los investigadores cuantitativos suelen referirse a las muestras como sujetas. El objetivo del investigador es obtener muestras que son casi representativas de la población que se está estudiando. (Herrera, Guerra, Medina, 2014)

3.6. Operacionalización de Variables y Matriz de Consistencia

Tabla 1 Operacionalización de Variable

Variable Independiente	Concepto	Categoría	Indicadores	Métodos, Técnicas E Instrumentos	Preguntas Directrices
Gestión	Es la finalidad principal de la <u>actividad turística</u> la de proporcionar la <u>infraestructura</u> , los medios y facilidades para el cumplimiento de dicho cometido, buscando de esta manera satisfacer al individuo, crear nuevas expectativas de conocimiento e interés, mejorar la <u>calidad de vida</u> , propiciar la integración de los pueblos, y, como fines secundarios, crear una estructura socioeconómica sólida, contribuyendo así al desarrollo económico. (Scarpanti, 2009)	Actividad Turística	-Tipos de turismo -Tipos de actividades -Estrategia Turística -Recurso Natural -Recurso Cultural	TÉCNICA Encuesta	-Edad -Genero -¿Cuál es su nivel de educación? -Es suficiente la oferta de tipos de turismo en la parroquia Pano. -Las actividades de Turismo de Aventura que se realiza en la Parroquia Pano se cumplen: -Las estrategias turísticas dentro de su organización para el desarrollo turístico en la Parroquia Pano se cumplen: -Los recursos naturales de la parroquia Pano son aprovechados adecuadamente por los prestadores de servicio turístico. -Los recursos culturales son valorados y aprovechados por los prestadores de servicios turísticos en la parroquia Pano -Considera adecuada la infraestructura turística de los servicios turísticos para la demanda en la Parroquia Pano. -Considera adecuado los tipos de servicios para la demanda en la parroquia Pano. -Es eficiente la relación laboral con otras entidades públicas relacionadas con el desarrollo turístico de la Parroquia Pano? -Considera que es adecuada la seguridad turística con la que cuenta en la Parroquia Pano?
		Infraestructura	-Infraestructura turística -Tipos de Servicios		
		Calidad de vida	-Relación laboral -Seguridad turística		
Variable Dependiente	Concepto	Categoría	Indicadores	Métodos, Técnicas E Instrumentos	Preguntas Directrices
Diversificación de la Oferta Turística	Estudios de (Voleger & Hernández, 1999) sostienen que la diversificación turística se convierte en un canal privilegiado para resaltar la especificidad de cada territorio por lo que “Se trata de una estrategia de singularización orientada a romper con la excesivamente estandarizada oferta de ocio de los <u>destinos de turismo</u> , mediante la incorporación de nuevos <u>equipamientos recreativos</u> y/o la especialización en <u>segmentos de demanda</u> específicos, que profundizan en el elemento motivacional como forma de diferenciación. (Vera y Baños, 2010)	Destino turístico	-Atractivos Turísticos -Actividad Cultural -Información turística	TÉCNICA Encuesta	Edad Genero ¿Cuál es su nivel de educación? ¿Lugar de procedencia? ¿Considera interesante los atractivos turísticos de la Parroquia Pano? Estaría dispuesto a conocer las actividades culturales como las festividades de la Parroquia Pano? ¿Ha recibido información turística sobre la Parroquia Pano? Considera usted importante las facilidades turísticas como miradores, senderos e información turística en la parroquia Pano? ¿Le gustaría realizar actividades turísticas como diversión y descanso en la parroquia Pano? ¿Considera satisfactorios los servicios turísticos recibidos en la parroquia Pano? ¿Le gustaría realizar turismo de aventura como: tubing trekking rafting, kayak de río en la parroquia Pano?
		Equipamientos recreativos	-Facilidades Turísticas -Actividades Turísticas		
		Segmento de demanda	-Satisfacción -Turismo de aventura		

Elaborado por: Andrea Tanguila

Tabla 2 Matriz de Consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALAS DE MEDICIÓN	DISEÑO METODOLÓGICO
GENERAL							
¿De qué manera influye la Gestión en la Diversificación de la Oferta Turística en la parroquia Pano?	Determinar la influencia de la Gestión en la Diversificación de la Oferta Turística de la parroquia Pano.	La Gestión influye en la Diversificación de la Oferta Turística de la parroquia Pano.	Independiente: Gestión	Actividad Turística.	-Tipos de turismo -Tipos de actividades -Estrategia Turística -Recurso Natural -Recurso Cultural	Nominal Ordinal	Población: Servidores públicos de turismo(Mintur Zonal 2,Dirreccion de turismo y cultura,GAD parroquial Pano) Turistas que abarcan la cabecera cantonal y Pano. Muestra: Infinita y Finita Tipo de investigación: Campo, Correlacional descriptiva Nivel de la investigación: Exploratorio Descriptivo Método de investigación: Descriptivo Correlacional Técnicas de investigación Observación de Encuestas Instrumento de investigación: Cuestionario
				Infraestructura.	-Infraestructura turística -Tipos de Servicios		
				Calidad de vida.	-Relación laboral -Seguridad turística		
			Dependiente: Diversificación de la Oferta Turística	Destinos turísticos.	-Atractivos Turísticos -Actividad Cultural -Información turística	Nominal	
				Equipamientos recreativos.	-Facilidades Turísticas -Actividades Turísticas		
				Segmento de demanda.	-Satisfacción -Turismo de aventura		
ESPECÍFICO 1							
¿De qué manera influye la relación laboral de las entidades públicas en la Diversificación de la Oferta Turística de la Parroquia Pano?	Determinar la influencia de la relación laboral de las entidades públicas en la Diversificación de la Oferta Turística de la Parroquia Pano.	La relación laboral de las entidades públicas influye en la Diversificación de la Oferta Turística de la Parroquia Pano.	Entidades Publicas			Nominal	Técnica de procesamiento de datos: SPSS
ESPECÍFICO 2							
¿De qué manera influye la demanda turística en la Diversificación de la Oferta Turística de la Parroquia Pano?	Determinar la influencia de la demanda turística en la diversificación de la oferta turística de la Parroquia Pano.	La demanda turística influye en la diversificación de la Oferta Turística de la parroquia Pano.	Demanda Turística			Nominal	

Elaborado por: Andrea Tanguila

3.7. Técnicas e instrumentos de la investigación.

3.7.1 Técnicas

Se aplicó la forma de recopilar datos, como en este caso las encuestas, que se los realizo a los turistas y servidores públicos de turismo en la Parroquia Pano, Cantón Tena.

3.7.2 Instrumentos

La encuesta fue la técnica que facilito la recopilación de información, adecuadamente planteado para una buena comprensión del usuario, para cada población, por lo cual se obtuvo dos cuestionarios, como este caso la encuesta, con una cantidad determinada de preguntas, relacionadas a gestión y la diversificación de la oferta turística en la parroquia Pano, Cantón Tena.

3.8. Validez de los instrumento

Tabla 3 Prueba Binomial 1

		Categoría	1	Prop. observada	Prop. de prueba	Significación exacta (bilateral)
EXPERTO1	Grupo 1	SI	:	1,00	,50	,000
	Total		2	1,00		
EXPERTO2	Grupo 1	SI	:	1,00	,50	,000
	Total		2	1,00		
EXPERTO3	Grupo 1	SI	:	1,00	,50	,000
	Total		2	1,00		

Elaborado por: Andrea Tanguila

Tabla 4 Prueba Binomial 2

		Categoría	Prop. observada	Prop. de prueba	Significación exacta (bilateral)
EXPERTO1	Grupo 1	SI	1,00	,50	,002
		0			
	Total		1,00		
		0			
EXPERTO2	Grupo 1	SI	1,00	,50	,002
		0			
	Total		1,00		
		0			
EXPERTO3	Grupo 1	SI	1,00	,50	,002
		0			
	Total		1,00		
		0			

Elaborado por: Andrea Tanguila

Culminando, la prueba binomial de expertos indica que el instrumento de medición es válido en todo su contenido, porque “P promedio” es de 0,00; es decir, menor que el nivel de significancia exacta 0,05.

3.9. Confiabilidad de los instrumentos

Tabla 5 Confiabilidad de Instrumento

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,793	16

Elaborado por: Andrea Tanguila

La confiabilidad del instrumento es buena, la validez de los instrumentos es de 79.3 % de aceptación.

3.10. Análisis e interpretación de la información

Ya obtenido la recopilación de datos mediante la aplicación de encuestas se realizan los siguientes procesos:

Tabular las 2 encuestas mediante el programa estadístico SPSS, representado con cuadros, gráficos, que facilitaran una mejor comprensión de los resultados, también se realizara la prueba de hipótesis mediante Chi-Cuadrado que nos ayudara a relacionar la variable independiente con la dependiente para comprobar si la hipótesis es nula o es menor a una significancia de 0.050.

CAPÍTULO 4: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis, interpretación y discusión de resultados

Se realiza un análisis estadístico descriptivo, tal análisis se fundamenta en el hecho de que se está trabajando con la población total de servidores públicos de la parroquia, por ello, no es necesario realizar inferencia estadística, ya que no se está trabajando con una muestra.

Análisis estadístico descriptivo de los Datos Generales y Específicos de los servidores públicos de turismo de la parroquia Pano.

Tabla 6 Interpretación-Servidores Públicos de Turismo

SERVIDORES PÚBLICOS DE TURISMO	
PREGUNTAS	INTERPRETACIÓN
Edad	La mayoría de los servidores públicos tienen una edad de 25 a 34 años con un 56.67%, mientras que la otra parte tienen de 35 a 45 años con un total, 43.33%. Tiene una edad adecuada con varios conocimientos para realizar una buena gestión y toma de decisiones.
Género	El género masculino que labora en las organizaciones públicas de turismo cuentan con un 63.37%, mientras que el género femenino es de 36.67%, por lo cual el género masculino, el género que por mayoría está en este ambiente turístico, para tomar riendas en el asunto en lo que concierne a la gestión.
Nivel de educación	El nivel de educación de los servidores públicos de turismo, cuentan con un 76.67% en tercer nivel y un 23.33% en secundaria de educación. Por lo tanto la mayoría de los funcionarios cuentan con un tercer nivel de educación, tienen más conocimiento para realizar estrategias que mejoren el desarrollo turístico local.
¿Es suficiente la oferta de tipos de turismo en la parroquia Pano?	Respondieron, que la oferta de tipos de turismo es Ocasionalmente con un 56.67% y raramente con un 43.33%, esto significa que Ocasionalmente es suficiente la oferta de tipos de turismo en Pano.
Las actividades de Turismo de Aventura que se realiza en la Parroquia Pano se cumplen:	Respondieron, que las actividades de turismo de aventura se cumplen Raramente con un 6.67% y Ocasionalmente con un 93.33%, esto significa que ocasionalmente se cumplen las actividades de turismo de aventura.

<p>Las estrategias turísticas dentro de su organización para el desarrollo turístico en la Parroquia Pano se cumplen:</p>	<p>Respondieron que las estrategias turísticas dentro de la organización para el desarrollo turístico en la Parroquia Pano se cumplen Ocasionalmente con un 100%, esto significa que los servidores públicos de turismo, no toman en cuenta que las estrategias turísticas se cumplan habitualmente en la organización, para el desarrollo de la localidad.</p>
<p>Los recursos naturales de la parroquia Pano son aprovechados adecuadamente por los prestadores de servicio turístico.</p>	<p>Respondieron que los recursos naturales de la parroquia Pano son aprovechados adecuadamente por los prestadores de servicio turístico con un 53.33% es raramente y el 46.67% es ocasionalmente, esto conlleva a realizar charlas o capacitaciones para tener conocimiento de los procesos y cuidados que se les debe generar a los recursos naturales y a la vez sacar provecho para su economía.</p>
<p>Los recursos culturales son valorados y aprovechados por los prestadores de servicios turísticos en la parroquia Pano</p>	<p>Los recursos culturales son valorados y aprovechados con un 60% raramente y 40% ocasionalmente, son porcentajes bajos, esto quiere decir que no dan a conocer al 100% su valor cultural, esto conlleva realizar talleres de innovación con materiales y productos de la zona que los identifica como cultura, para no perder las costumbres y tradiciones.</p>
<p>Considera adecuada la infraestructura turística de los servicios turísticos para la demanda en la Parroquia Pano.</p>	<p>Respondieron que consideran adecuada la infraestructura turística de los servicios turísticos para la demanda en la Parroquia Pano un 10% Nunca y 90% raramente, son niveles no favorables ya que se necesita renovación de la infraestructura turística para atraer a la demanda exigente.</p>
<p>Considera adecuado los tipos de servicios para la demanda en la parroquia Pano.</p>	<p>Respondieron que consideran adecuado los tipos de servicios para la demanda con un 10% nunca, 80% raramente y 10% ocasionalmente, esto significa que los tipos de servicios no son adecuadas para la demanda exigente.</p>
<p>Es eficiente la relación laboral con otras entidades públicas relacionadas con el desarrollo turístico de la Parroquia Pano?</p>	<p>Según los encuestados respondieron con un 73,33% Frecuentemente y 26,67% Muy Frecuentemente, Quiere decir que su relación laboral es buena, pero se necesita más comunicación y organización para emprender proyectos que mejoren el desarrollo turístico de la localidad.</p>

¿Considera que es adecuada la seguridad turística con la que cuenta en la Parroquia Pano?	Respondieron que un 20% es Nunca, 76.67% Raramente y Ocasionalmente 3.33%, esto quiere decir que raramente es adecuada la seguridad turística con la que cuenta Pano, ya que se necesita reglamentos para las autoridades y prestadores de servicio de la localidad, llevar una mejor organización de seguridad para el turista.
---	--

Elaborado por: Andrea Tanguila

Tabla 7 Interpretación-Turistas

TURISTAS	
PREGUNTAS	INTERPRETACIÓN
Edad	Vemos que los encuestados en un 38.28% están entre 18-24 años, un 59.38% entre 25-34 años y un 2.34% entre 35-45 años de edad.
Género	Marca que el 48.96% es Masculino y 51.04 % Femenino, que en relación a la demanda identificada se considera que el mayor porcentaje es el género femenino, aunque con el género masculino van casi a la par, lo que implica que habrán servicios, actividades propias para los dos géneros.
Nivel de educación	Muestra como resultado que el 83.33% tienen estudios de Secundaria, 16.41% tercer nivel y 0.26% Posgrado, vemos que la mayoría tiene formación académica.
Lugar de procedencia	Los resultados del lugar de procedencia de los encuestados son el 89.06% de la Amazonía, 6.51% Sierra y 4.43% de la Costa. En esta pregunta analizamos que en su mayoría la demanda actual es de la Amazonía, mientras que la sierra y la costa son demandas que no son frecuentes.
¿Considera interesante los atractivos turísticos de la Parroquia Pano?	Los encuestados consideran interesante los atractivos turísticos de Pano un 19.53% que es Raramente, 56.51% que es Ocasionalmente y 23.44% es Frecuentemente. En esta pregunta analizamos que no es tan satisfactorio el interés hacia los atractivos turísticos, todo esto se da por falta de inversión y promoción.
¿Estaría dispuesto a conocer las actividades culturales como las festividades de la Parroquia Pano?	Los encuestados están dispuestos a conocer las actividades culturales con un 21,88% que es Ocasionalmente, un 73.18% es Frecuentemente y 3.39% Muy Frecuentemente. En esta pregunta analizamos que los turistas si desean conocer con frecuencia las actividades culturales, como las festividades de parroquialización, ya que en dichas festividades se da conocer sus costumbres y tradiciones.

¿Ha recibido información turística sobre la Parroquia Pano?	Los encuestados que han recibido información turística con un 46.87% es Raramente, 46.61% es Ocasionalmente y 5.99% es Frecuentemente. En esta pregunta analizamos que la mayoría de personas no ha recibido con frecuencia información turística.
¿Considera usted importante las facilidades turísticas como miradores, senderos e información turística en la parroquia Pano?	Los encuestados que consideran importante las facilidades turísticas como miradores, senderos, e información turística están con un 45.05% es Frecuentemente y 53,13% es Muy Frecuentemente. En esta pregunta analizamos la importancia que genera al turista tener estas facilidades turísticas en la parroquia, ya que esto da mayor satisfacción y una gran experiencia.
¿Le gustaría realizar actividades turísticas como diversión y descanso en la parroquia Pano?	Los encuestados que les gustaría realizar actividades turísticas como descanso y diversión están con un 0.78% Ocasionalmente, 51.56% Frecuentemente, 47.66% Muy Frecuentemente. En esta pregunta analizamos que si están dispuestos a realizar actividades turísticas.
¿Considera satisfactorios los servicios turísticos recibidos en la parroquia Pano?	Los encuestados consideran satisfactorios los servicios turísticos recibidos en Pano con un 3.91% Nunca, 44.27% Raramente, 40.10% Ocasionalmente y 11,72% Frecuentemente. En esta pregunta analizamos que no son satisfactorios los servicios turísticos de Pano para la demanda.
¿Le gustaría realizar turismo de aventura como: tubing trekking rafting, kayak de río en la parroquia Pano?	Los encuestados que les gustaría realizar turismo de aventura como tubing, trekking, rafting y kayak de río en la parroquia Pano, están con un 2.86% es Nunca, 4.95% es Raramente, 8.33% es Ocasionalmente, 59.90% es Frecuentemente y un 23.96% Muy Frecuentemente. En esta pregunta analizamos que si les gustaría realizar frecuentemente turismo de aventura en la parroquia Pano.

Elaborado por: Andrea Tanguila

4.2. Pruebas de hipótesis

Para la verificación de la hipótesis se utiliza la prueba estadísticas, conocida como Chi-Cuadrado, para determinar si existe alguna relación entre las dos variables de estudio.

Variable Independiente: Gestión

Variable Dependiente: Diversificación de la oferta turística

4.2.1. Hipótesis General:

¿La Gestión influye significativamente en la diversificación de la oferta turística de la parroquia Pano?

H1: La Gestión influye significativamente en la diversificación de la oferta turística de la parroquia Pano

Ho: La Gestión **No** influye significativamente en la diversificación de la oferta turística de la parroquia Pano

a) **Significancia** α : 0,05

b) **Prueba Chi-cuadrado**

Tabla 8 *Hipótesis General*
¿Relación laboral?*¿Actividades turísticas? tabulación cruzada

			¿Actividades turísticas?			Total
			Ocasionalmente	Frecuentemente	Muy Frecuentemente	
¿Relación laboral?	Frecuente	Recuento	3	13	6	22
	mente	Recuento esperado	2,2	14,7	5,1	22,0
	Muy	Recuento	0	7	1	8
	Frecuente	Recuento esperado	,8	5,3	1,9	8,0
	mente					
	Total	Recuento	3	20	7	30
		Recuento esperado	3,0	20,0	7,0	30,0

Elaborado por: Andrea Tanguila

Tabla 9 *Prueba Chi-Cuadrado-H.G*

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	2,350 ^a	6	,032
Razón de verosimilitud	3,155	6	,006
Asociación lineal por lineal	,002	1	,662
N de casos válidos	30		

a. 3 casillas (50,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,03.

Elaborado por: Andrea Tanguila

c) **Decisión:** Ya que el valor $p = 0.032$ es menor a una significancia estadística de 0.050, se rechaza la hipótesis nula y es posible concluir que la gestión influye significativamente en la diversificación de la oferta turística de la parroquia Pano.

4.2.2. Hipótesis Específica 1

¿La relación laboral de las entidades públicas influye en la diversificación de la oferta turística de la parroquia Pano?

H1: La relación laboral de las entidades públicas influye en la diversificación de la oferta turística de la parroquia Pano.

H0: La relación laboral de las entidades públicas **No** influye en la diversificación de la oferta turística de la parroquia Pano.

a) $\alpha: 0,05$

b) Prueba Chi-Cuadrado

Tabla 10 *Hipótesis Específica 1*

¿Relación laboral?* ¿ Tipos de servicios? tabulación cruzada

		Tipos de servicios			Total	
			Nunca	Raramente	Ocasionalmente	
¿Relación laboral?	Frecuentemente	Recuento	1	18	3	22
		Recuento esperado	2,2	17,6	2,2	22,0
	Muy Frecuentemente	Recuento	2	6	0	8
		Recuento esperado	,8	6,4	,8	8,0
Total		Recuento	3	24	3	30
		Recuento esperado	3,0	24,0	3,0	30,0

Elaborado por: Andrea Tanguila

Tabla 11 *Prueba Chi-Cuadrado-H-E 1*

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	3,580 ^a	12	,000
Razón de verosimilitud	3,984	12	,000
Asociación lineal por lineal	3,295	1	,005
N de casos válidos	30		

a. 4 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,06.

Elaborado por: Andrea Tanguila

c) **Decisión:** Ya que el valor $p = 0.000$ es menor a una significancia estadística de 0.050, se rechaza la hipótesis nula y es posible concluir que la relación laboral de las entidades públicas influye en la diversificación de la oferta turística de la parroquia Pano.

4.2.3. Hipótesis Específica 2

¿La demanda turística influye en la diversificación de la oferta turística de la parroquia Pano?

H1: La demanda turística influye en la diversificación de la Oferta Turística de la parroquia Pano.

Ho: La demanda turística **No** influye en la diversificación de la Oferta Turística de la parroquia Pano.

a) $\alpha: 0,05$

b) Prueba Chi-cuadrado

Tabla 12 *Hipótesis Específico 2*

			¿Atractivos turísticos?				Total
			Nunca	Raramente	Ocasionalmente	Frecuentemente	
¿Actividades turísticas?	Ocasionalmente	Recuento	0	2	1	0	3
		Recuento esperado	,0	,6	1,7	,7	3,0
	Frecuentemente	Recuento	0	61	113	24	198
		Recuento esperado	1,0	38,7	111,9	46,4	198,0
	Muy Frecuentemente	Recuento	2	12	103	66	183
		Recuento esperado	1,0	35,7	103,4	42,9	183,0
Total		Recuento	2	75	217	90	384
		Recuento esperado	2,0	75,0	217,0	90,0	384,0

Elaborado por: Andrea Tanguila

Tabla 13 Prueba Chi-Cuadrado-H-E2

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	58,543 ^a	6	,000
Razón de verosimilitud	62,874	6	,000
Asociación lineal por lineal	47,890	1	,000
N de casos válidos	384		

a. 6 casillas (50,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,02.

Elaborado por: Andrea Tanguila

- c) **Decisión:** Ya que el valor $p = 0.000$ es menor a una significancia estadística de 0.050, se rechaza la hipótesis nula y es posible concluir que la demanda influye en la diversificación de la Oferta Turística de la parroquia Pano.

CONCLUSIONES

- Con lo que respecta a la gestión, se puede corroborar que efectivamente existe una influencia negativa sobre la diversificación de la oferta turística en la parroquia Pano, donde el nivel de significancia es menor que 0,05 ($0.032 < 0,05$) por lo que se puede corroborar que la escasez de gestión turística de parte de los servidores públicos de turismo afecta en el nivel de participación y en la toma de decisiones no es acertadas al no aplicar estrategias, talleres de capacitación, programas, que permitan incluir a los interesados como prestadores de servicio, y personas que les preocupa fortalecer el desarrollo turístico de su localidad.
- Los resultados de la investigación realizada demuestran que existe una influencia positiva de relación laboral de las entidades públicas de turismo donde el nivel de significancia es menor que 0,05 ($0,000 < 0,05$), por lo que se puede corroborar la hipótesis planteada, aunque el proceso de planificación presenta fallas, así como escases en realizar talleres de capacitaciones de emprendimiento turístico las mismas que limitan a fortalecer la diversificación de la oferta turística en la parroquia.
- Se logró identificar que la demanda turística si influye en la diversificación de la oferta, nos arroja a un nivel de significancia menor que 0,05 ($0,000 < 0,05$) por lo que se puede ratificar que un 51.56% de la demanda turística están dispuestos realizar frecuentemente actividades turísticas de diversión y descanso, pero un 56.51% no considera interesante los atractivos turísticos de la parroquia Pano.

RECOMENDACIONES

- Es necesario que las entidades públicas de turismo como lo son el GAD -Dirección de turismo y cultura, mintur zonal 2 y el GAD parroquia Pano, que tienen bajo su responsabilidad el desarrollo turístico realicen capacitaciones de emprendimiento turístico continuas relacionada a fortalecer la diversificación de la oferta turística en la parroquia Pano.
- Se requiere mejorar la estructura organizativa del GAD-dirección de Turismo y cultura, mintur zonal 2 y el GAD parroquia Pano, en lo que respecta a procesos de desarrollo turístico, convirtiéndoles en una organización muy importante y establecida para alcanzar los objetivos propuestos que involucren a la participación de los actores públicos y privados.
- Se requiere evaluar permanentemente las actividades turísticas y realizar un plan de promoción de los atractivos que permitan una calidad de servicio, experiencia y satisfacción a la demanda turística, logrando con ello una gran fuente de ingresos y desarrollo turístico para la parroquia Pano.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- CEPAL. (2014). *Análisis de la cadena de Turismo del Ecuador*. Quito: CEPAL.
- Escalona, T. (2010). *El turismo y la Economía*. México: Trillas.
- GAD NAPO. (1 de febrero de 2019). *GAD Municipal de NApo*. Obtenido de <http://www.napo.gob.ec/website/index.php/2014-10-20-20-31-18/historia-de-la-provincia>.
- GAD Tena. (1 de febrero de 2019). *GAD Municipalidad de Tena*. Obtenido de <https://tena.gob.ec/index.php/tena/datos-estadisticos>.
- Guzmán, D. (14 de 10 de 2014). *Prezi*. Obtenido de <https://prezi.com>.
- Herrera, Guerra, Medina. (2014). *Prezi*. Obtenido de Prezi
- Inostroza, G. (2008). Aportes para un modelo de gestión sostenible del turismo comunitario en la región Andina. *Gestión Turística*, N°10 77-90.
- Kotler, P. (2004). *Mercadotecnia de localidades*. Mexico: Diana.
- Mera, Carles. (04 de 2014). Obtenido de <http://www.carlesmera.com>
- Muñoz, F. (2014). La epistemología y el turismo. *Anuario turismo y sociedad*, Vol XV Pag 187-203.
- Ortega, A. (08 de 03 de 2013). Obtenido de <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/>
- Popper, K. (2008). *Los dos problemas fundamentales de la epistemología*. Madrid: Tecnos.
- Scarparti. (2009). Obtenido de <http://dspace.uniandes.edu.ec>.
- Vera y Baños. (2010). Obtenido de <https://pirhua.udep.edu.pe2>.

ANEXOS.

ANEXO 1.- PROPUESTA

TEMA: Diseñar un taller de capacitación con temas de emprendimiento turístico para fortalecer la Diversificación de la Oferta Turística en la Parroquia Pano, Cantón Tena, Provincia de Napo.

Capacitación a la comunidad: La capacitación se define como el conjunto de actividades didácticas, orientadas a ampliar los conocimientos, habilidades y aptitudes del personal que labora en una empresa. La capacitación les permite a los trabajadores poder tener un mejor desempeño en sus actuales y futuros cargos, adaptándose a las exigencias cambiantes del entorno. (Richter, 2016)

INTRODUCCIÓN

Un taller de capacitación con temas de emprendimiento turístico ayudará a fortalecer la Diversificación de la oferta turística en la parroquia Pano, Cantón Tena, Provincia de Napo, ya que servirá principalmente para el desarrollo económico de la localidad, obteniendo una mejor calidad de vida de los pobladores del sector, permitiendo emplear fuentes de trabajo en la variedad de áreas turísticas de la localidad, actualmente la parroquia Pano se dedica a otras actividades productivas como a la agricultura, pesca, y a la ganadería, dejando a un lado al turismo, que es una fuente importante de ingresos.

La parroquia Pano cuenta con grandes atractivos turísticos naturales como culturales que no están aprovechados adecuadamente, se puede analizar que carece de diversificación de su oferta, y a la vez no se mantienen un adecuado proceso por parte de las autoridades y servidores públicos de turismo, para que los prestadores de servicios manejen las actividades obtengan un buen desarrollo, un factor perjudicial es la falta de inversión ya que las autoridades cantonales han dejado a un lado a la localidad, se ha podido observar que no hay mucho interés hacia el

turismo, como la falta de facilidades turísticas para acceder a los atractivos y otro factor negativo es la pérdida de las costumbres y tradiciones en especial de los jóvenes.

Objetivos

Objetivo General

- Determinar taller de capacitación con temas de emprendimiento turístico para fortalecer la Diversificación de la Oferta Turística en la Parroquia Pano

Objetivos Específicos

- Determinar la oferta turística de la Parroquia Pano.
- Determinar al público dirigido al que se realizara el taller de capacitación.
- Determinar en qué consiste el taller de capacitación.

DESARROLLO DE LA PROPUESTA

Oferta Turística de Pano

La Parroquia Pano está ubicada a 8 kilómetros de la ciudad de Tena, capital de la Provincia de Napo, posee una temperatura media de 25°C, una extensión de 116.200 hectáreas y una población de 1.922 habitantes



Imagen 5. Vista Panorámica de Pano

Fuente: GAD Parroquial Pano



Imagen 4. Entrada principal a Pano

Fuente: GAD Parroquial Pano

La diversidad de sitios naturales y atractivos, de los cuales encontramos:

BALNEARIOS

Balneario De Sapo Rumi



Imagen 6. Balneario Sapo Rumi

Fuente: Mintur zonal 2

Se encuentra en la vía Tena – Tálag a 5 minutos del Pano al Suroeste de la ciudad de Tena, a una distancia de 10 km.

El balneario natural “Sapo Rumi”, se lo llama así por la cercanía a una piedra con glifos de sapos o ranas.

Balneario Pano



Imagen 7. Balneario Pano

Fuente: Mintur zonal 2

El balneario rio Pano, se encuentra a 150 m. del centro poblado, en la vía a Puma yacu y Alto Pano, de sus aguas translucidas en su trayectoria.

Las siguientes dimensiones que forma la poza es de: 25 m. de largo, 12 m. de ancho y una profundidad de 1 m. al margen de la piscina se encuentran las piedras de tamaño que se van de 1 a 2 de diámetro, es un lugar agradable pasar con toda la familia y aprecia flora y fauna a su rededor con la tranquilidad.

Balneario Guinea Chimbana



Imagen 8. Balneario Guinea

Fuente: Mintur zonal 2

En la vía Tena - Pano llegas al balneario de propiedad de Familia Bueno, se encuentra al Sur oeste de la ciudad de Tena (5.5 Km aprox.).

Es un lugar agradable y de su extensión es de 100 m. de largo por 50m. De ancho y la poza es con una profundidad de 1.5 a 2.5 metros. La arena es escasa, en un 10% aproximadamente el resto de la playa está compuesto piedras en pequeñas dimensiones, menores a 20 cm. de diámetro. El agua es turbia y de color amarillo con tintes verdosos por los afluentes de los esteros que llegan al río.

Balneario Lagarto Cocha



Imagen 9. Balneario Lagarto

Fuente: Mintur zonal 2

En la vía Tena - Pano hasta llegara la comunidad de “Lagarto Cocha”, está a 25 metros de la principal.

El atractivo posee tres cochas que tiene una profundidad aproximadamente de 2, 1.50 m; además de ello la zona es considerada como mágica y de espíritus donde pueden disfrutar su tranquilidad comodidad, es un lugar ideal para llegar con toda la familia, en este lugar hay vegetación de flora y fauna.

CASCADAS

Cascada Achi yacu



Imagen 10. Cascada Achi yacu

Fuente: Mintur zonal 2

Se encuentra al sureste de la ciudad de Tena, a 4 km. aproximadamente de los poblados de Sapo Rumi y Alto Pano.

La cascada de Achi Yacu, es un sitio sagrado para los kichwas de Pano, en donde los yachaks reciben la energía positiva del agua y así enriquecer su sabiduría y cosmovisión. El salto es más de 90 m de caída, que en la parte baja forma un vado de 10 metros de diámetro. El lugar es una cañada formada principalmente por rocas calizas, planas, de ángulos rectos y quebradizos. El tamaño de las rocas varía desde unos centímetros hasta varios metros de diámetro.

Cascada Yurac Yacu



Imagen 11. Cascada Yurac Yacu
Fuente: Mintur zonal 2

La cascada de Yurac Yacu, se encuentra a 14 km. al Sureste de la ciudad de Tena, a 4 km. aproximadamente de la comunidad de Alto Pano

La cascada posee seis caídas de agua de 5 a 7 metros, las mismas que forman pozas no muy profundas. Es un lugar sagrado para la comunidad, donde residen los espíritus y los poderes que adquieren los chamanes de la localidad.

Cascada Atuni



Imagen 12. Cascada Atuni
Fuente: Mintur zonal 2

El atractivo se encuentra a 40 minutos de la cabecera parroquial. Para llegar al sitio hay que caminar por un sendero de bosque primario y secundario llenos de atractivos naturales, por la finca del señor Alberto Andy.

La cascada tiene 3 pequeñas caídas de aguas cristalinas, la primera es de 1 m. de altura donde se forma una pequeña poza de 1 m²; el segundo de 0.50 m de caída que acaricia la peña; y, la tercera de 1.5 m. de altura, produciendo una piscina de 4 m. largo, por 3.50 m. ancho y 1.50 profundidad. La poza está formada por rocas calizas, planas, de ángulos rectos y quebradizos.

Cabañas Atuny o Finca Tulan Sisa Atuny

Ubicado a 10 minutos de la parroquia Pano, cuenta con los servicios de alojamiento, alimentación, tours a la selva, áreas de entretenimiento, deporte y descanso. Un acogedor sitio turístico donde puede disfrutar en armonía de la naturaleza.



Imagen 14. Cabañas Atuny Entrada

Fuente: Mintur Zonal 2



Imagen 13. Cabañas Atuny o Finca Tulan Sisa

Fuente: Mintur Zonal 2

Mirador Shiwa

Ubicado en la Parroquia Pano, considerado así por la existencia de una especie de palma con fruto llamado shiwamuyo, además se puede observar las montañas de la selva y apreciar la gran magnitud de la verde naturaleza.



Imagen 15. Mirador Shiwa

Fuente: Mintur Zonal 2

PETROGLIFOS

Petroglifo Sapo Rumi

Es una piedra que tiene 2 metros de diámetro por 1.60 metros de altura, esta piedra tiene grabado siete símbolos que representan figuras de sapos, la figura más grande es el espíritu del “sapo grande” que tiene fortaleza y poderío, el sapo de tamaño mediano es el espíritu del sapo macho. Las figuras grabadas horizontalmente encima de las figuras grandes representan el espíritu de los sapos hijos. Es un signo de paz y armonía.



Imagen 16. Petroglifo Sapo Rumi
Fuente: Mintur Zonal 2

Entidades Públicas de Turismo-expertos en Temas Para La Capacitación

Entidades públicas como: El Mintur Zonal 2 trabaja con el GAD municipal de Tena “Dirección de Turismo y Cultura” y el GAD Parroquial.

Lugar de la capacitación:

Este diseño de capacitación va ser desarrollado en las instalaciones del GAD Parroquial, su espacio cuenta para una capacidad de 30 personas.



Imagen 18. Auditorio GAD Parroquial Pano

Fuente: Mintur zonal 2



Imagen 17. Entrada GAD Parroquial Pano

Fuente: Mintur zonal 2

Público dirigido

- ✓ Los beneficiados serán los prestadores de servicio de la parroquia Pano.
- ✓ Emprendedores que están por iniciarse o recién se inician en la actividad turística, y desean adquirir o perfeccionar sus conocimientos para estar en condiciones de responder a las dinámicas actuales.
- ✓ Estudiantes de turismo que deseen complementar su perfil profesional.
- ✓ Personas de la localidad, que tengan la inquietud de conocer esta temática.

Temas a tratar

Tabla 14 Temáticas

N°	TEMAS	HORAS
1	Oferta Gastronómica “Restaurantes Temáticos”	9
2	Atención Turística al Cliente	9
3	Turismo de Aventura	9
4	Elaboración y venta de productos locales	9
5	Técnicas de guianza turística	9
	TOTAL	45

Elaborado por: Andrea Tanguila

Se han considerado cinco módulos con temáticas de emprendimientos turísticos, cada módulo tiene una duración de 9 horas, en jornadas de 3 horas diarias, 3 días por semana, en horario vespertino, con una duración total de 45 horas, es decir dos semanas de capacitación.

Metodología

Las modalidades de enseñanza y técnicas de aprendizaje serán las mismas que son utilizadas en cualquier campo académico.

Esquema metodológico:

Materiales

Se recomienda trabajar con materiales del medio, utilizando lo menos posible proyectores, donde se promueva la construcción del conocimiento partiendo de la realidad del entorno de los participantes.

Métodos de enseñanza

- Resolución de ejercicios y problemas
- Aprendizaje basado en problemas

Modalidades organizativas

- Talleres
- Clases prácticas
- Estudio y trabajo en grupo

Técnicas de aprendizaje

- Taller
- Práctica de campo
- Dramatización

Criterios de evaluación

- Trabajos y proyectos
- Pruebas de ejecución de tareas reales y/o simuladas
- Evaluación

Cronograma de Capacitación

En función de esto, se ha establecido el presente cronograma de capacitaciones, el cual comprende los siguientes temas:

Tabla 15 Cronograma

N°	TEMAS	SEMANAS									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Oferta Gastronómica “Restaurantes Temáticos”	■	■								
2	Atención Turística al Cliente			■	■						
3	Turismo de Aventura					■	■				
4	Elaboración y venta de productos locales							■	■		
5	Técnicas de guianza turística									■	■

Elaborado por: Andrea Tanguila

Taller de capacitación

El taller de capacitación es para mejorar las capacidades de los prestadores de servicio para ofrecer a los turistas servicio de calidad, aprovechar los recursos naturales y culturales de manera adecuada, y así generar fuentes de empleo, que puedan innovar productos utilizando materiales de la zona, como artesanías de tagua, o de pepas de san pedro que sirven para realizar argollas demostrando sus habilidades de elaboración y costumbres, para mejorar el desarrollo turístico de la parroquia, se les brindara refrigerio a los participantes y por culminación de taller se realizara ferias de emprendimiento para mostrar sus habilidades y poner en práctica los temas tratados a la realidad, que esto beneficiara a la Diversificación de la Oferta de la localidad.

ANEXOS VARIOS

SERVIDORES PÚBLICOS DE TURISMO

Edad

Tabla 16 *Edad-Servidores Públicos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	25-34	17	53,1	56,7	56,7
	35-45	13	40,6	43,3	100,0
	Total	30	93,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	6,3		
	Total	32	100,0		

Fuente: Encuesta a servidores públicos de turismo

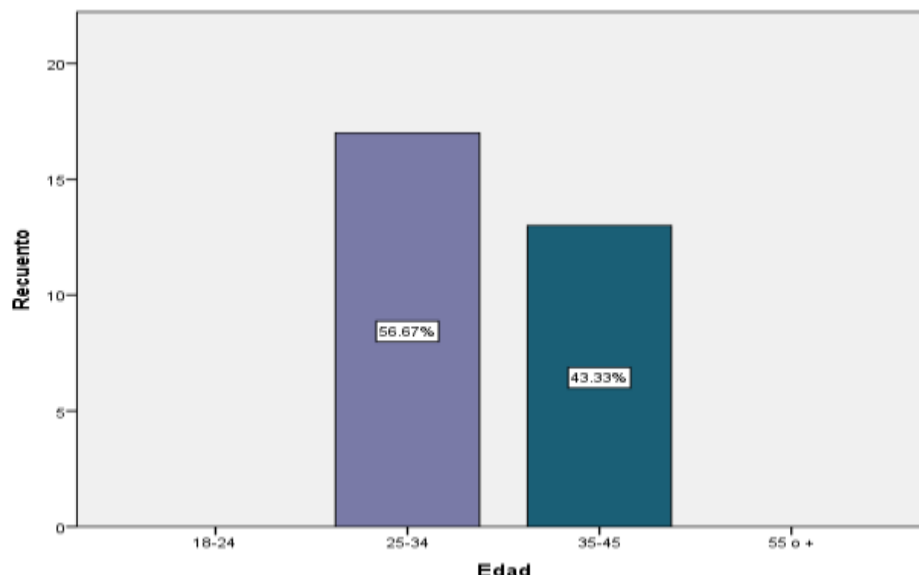


Figura 1. Edad-Servidores Públicos de Turismo

Fuente: Encuesta a servidores públicos de turismo

Género

Tabla 17 Género-Servidores Públicos de Turismo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	19	59,4	63,3	63,3
	Femenino	11	34,4	36,7	100,0
	Total	30	93,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	6,3		
	Total	32	100,0		

Fuente: Encuesta a servidores públicos de turismo

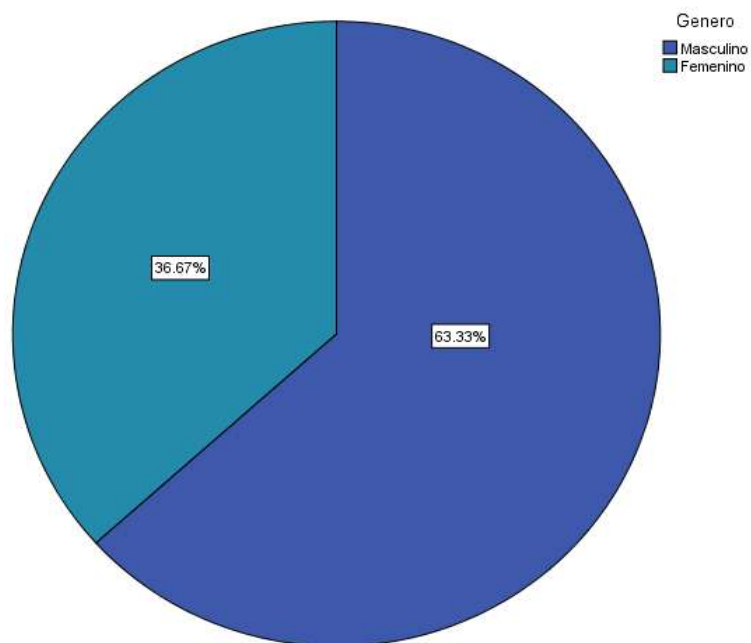


Figura 2. Género-Servidores Públicos de

Fuente: Encuesta a servidores públicos de turismo

¿Cuál es su nivel de educación?

Tabla 18 Nivel de Educación-Servidores públicos de Turismo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Secundaria	7	21,9	23,3	23,3
	Tercer Nivel	23	71,9	76,7	100,0
	Total	30	93,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	6,3		
Total		32	100,0		

Fuente: Encuesta a servidores públicos de turismo

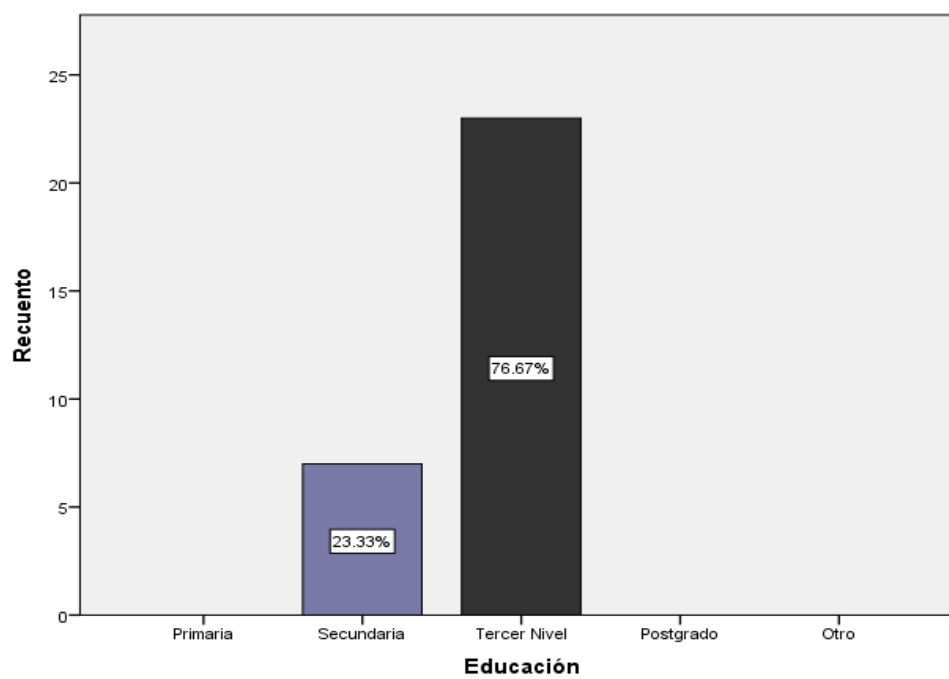


Figura 3. Nivel de educación

Fuente: Encuesta a servidores públicos de turismo

1. ¿Es suficiente la oferta de tipos de turismo en la parroquia Pano?

Tabla 19 *Oferta de Tipos de turismo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Raramente	13	40,6	43,3	43,3
	Ocasionalmente	17	53,1	56,7	100,0
	Total	30	93,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	6,3		
	Total	32	100,0		

Fuente: Encuesta a servidores públicos de turismo

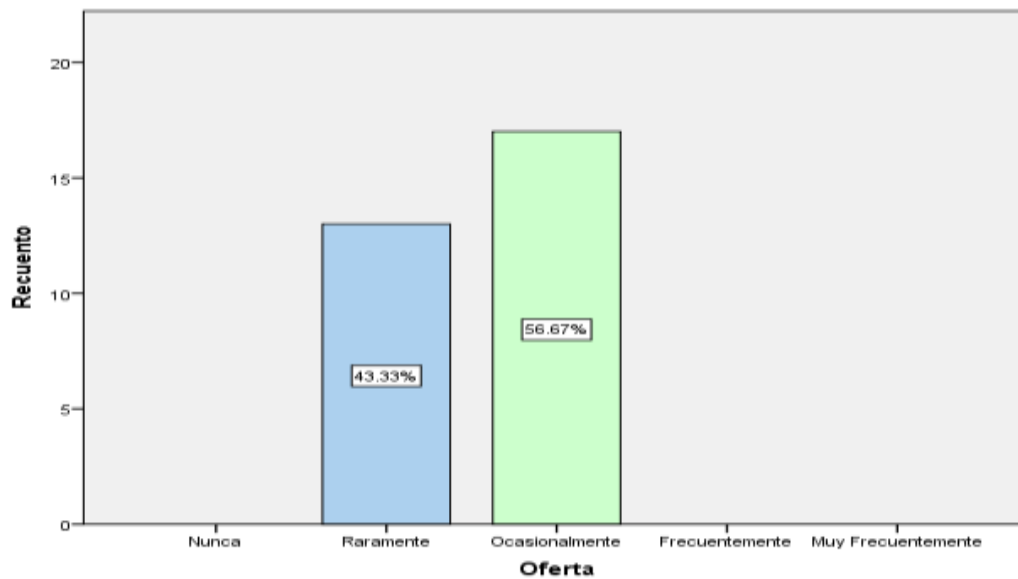


Figura 4. Oferta de Tipos de Turismo

Fuente: Encuesta a servidores públicos de turismo

2. Las actividades de Turismo de Aventura que se realiza en la Parroquia Pano se cumplen:

Tabla 20 *Actividades de Turismo de Aventura*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Raramente	2	6,3	6,7	6,7
	Ocasionalmente	28	87,5	93,3	100,0
	Total	30	93,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	6,3		
	Total	32	100,0		

Fuente: Encuesta a servidores públicos de turismo

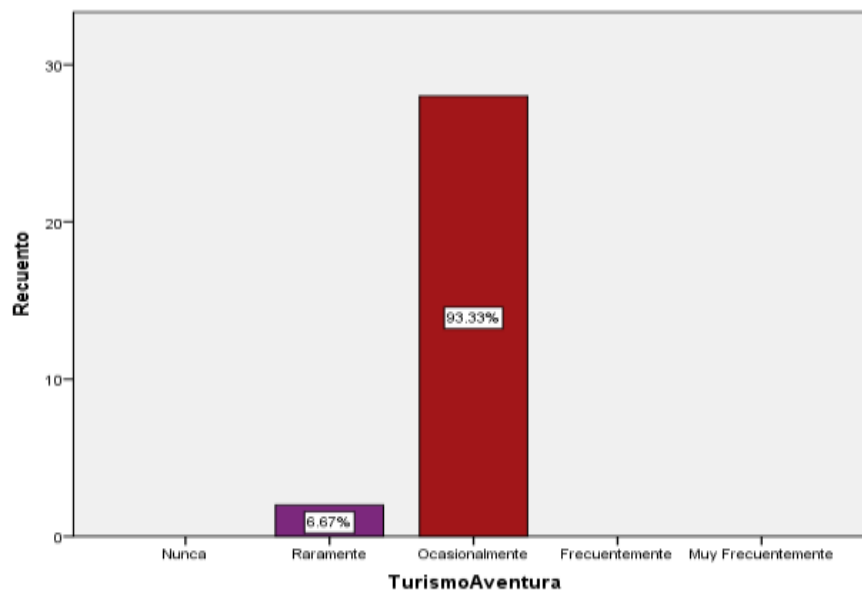


Figura 5. *Actividades de Turismo de Aventura*

Fuente: Encuesta a servidores públicos de turismo

3. Las estrategias turísticas dentro de su organización para el desarrollo turístico en la Parroquia Pano se cumplen:

Tabla 21 *Estrategias Turísticas*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ocasionalmente	30	93,8	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	2	6,3		
	Total	32	100,0		

Fuente: Encuesta a servidores públicos de turismo

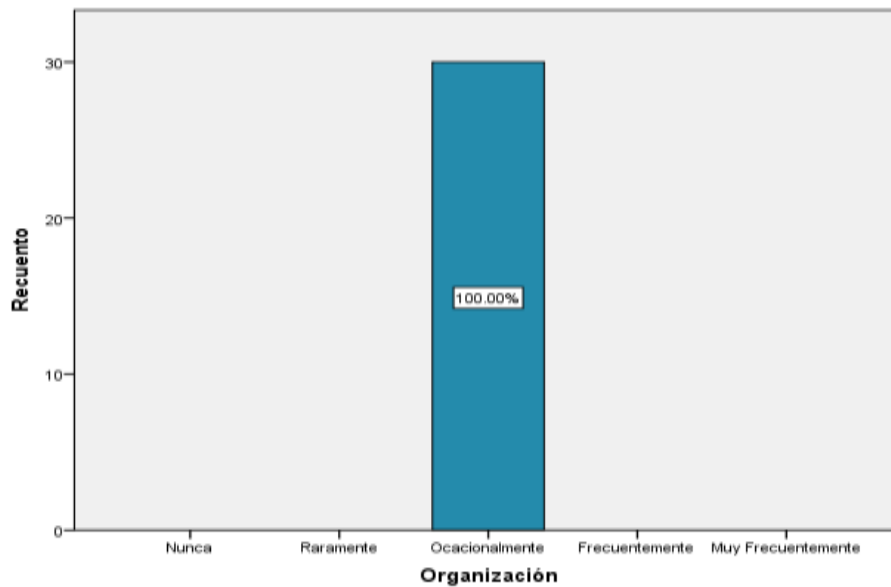


Figura 6. Estrategias Turísticas

Fuente: Encuesta a servidores públicos de turismo

4. ¿Los recursos naturales de la parroquia Pano son aprovechados adecuadamente por los prestadores de servicio turístico?

Tabla 22 *Recursos Naturales*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Raramente	16	50,0	53,3	53,3
	Ocasionalmente	14	43,8	46,7	100,0
	Total	30	93,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	6,3		
	Total	32	100,0		

Fuente: Encuesta a servidores públicos de turismo

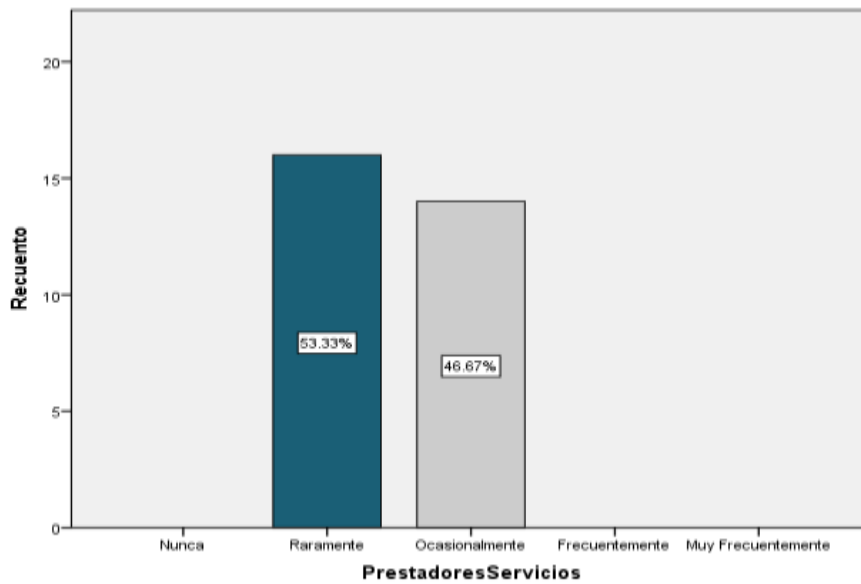


Figura 7. Recursos naturales

Fuente: Encuesta a servidores públicos de turismo

5. ¿Los recursos culturales son valorados y aprovechados por los prestadores de servicios turísticos en la parroquia Pano?

Tabla 23 *Recursos Culturales*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Raramente	18	56,3	60,0	60,0
	Ocasionalmente	12	37,5	40,0	100,0
	Total	30	93,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	6,3		
	Total	32	100,0		

Fuente: Encuesta a servidores públicos de turismo

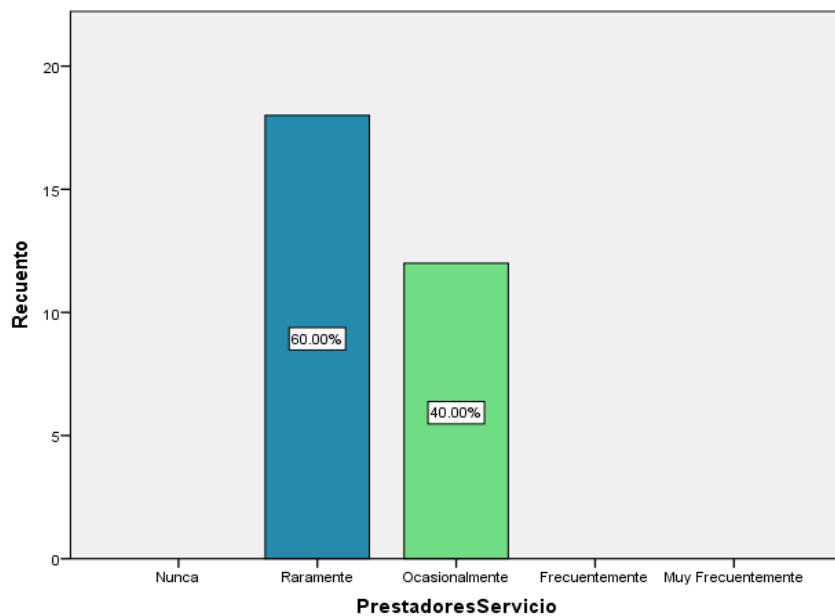


Figura 8. Recursos Culturales

Fuente: Encuesta a servidores públicos de turismo

6. ¿Considera adecuada la infraestructura turística de los servicios turísticos para la demanda en la Parroquia Pano?

Tabla 24 *Infraestructura Turística*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	9,4	10,0	10,0
	Raramente	27	84,4	90,0	100,0
	Total	30	93,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	6,3		
	Total	32	100,0		

Fuente: Encuesta a servidores públicos de turismo

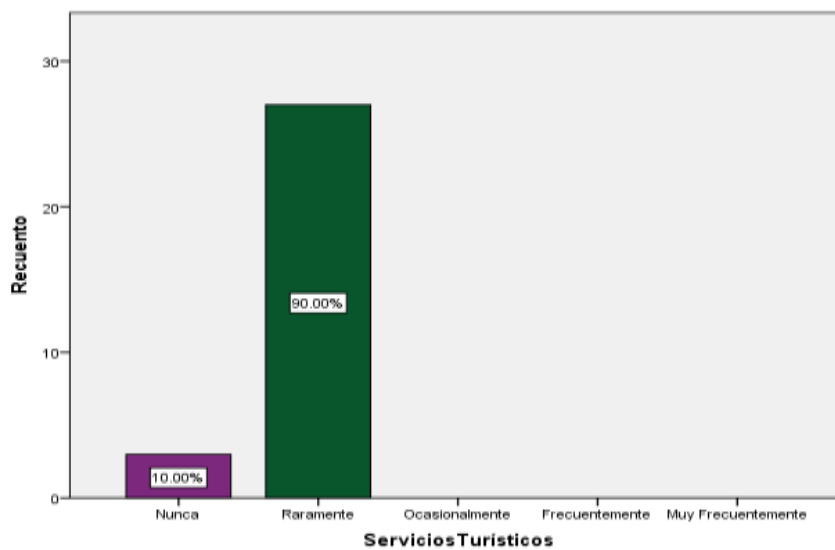


Figura 9. Infraestructura Turística

Fuente: Encuesta a servidores públicos de turismo

7. ¿Considera adecuado los tipos de servicios para la demanda en la parroquia Pano?

Tabla 25 *Tipos de Servicios*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	9,4	10,0	10,0
	Raramente	24	75,0	80,0	90,0
	Ocasionalmente	3	9,4	10,0	100,0
	Total	30	93,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	6,3		
	Total	32	100,0		

Fuente: Encuesta a servidores públicos de turismo

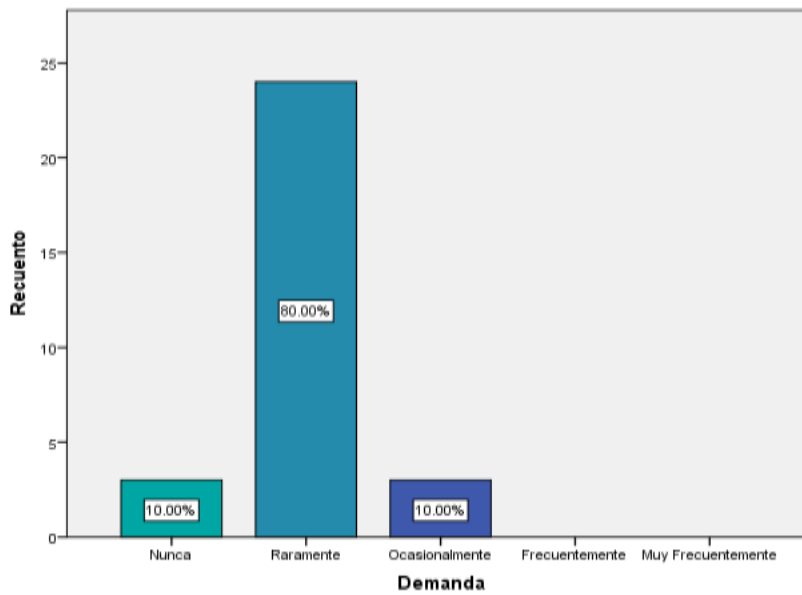


Figura 10. Tipos de Servicio

Fuente: Encuesta a servidores públicos de turismo

8. ¿Es eficiente la relación laboral con otras entidades públicas relacionadas con el desarrollo turístico de la Parroquia Pano?

Tabla 26 *Relación Laboral*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Frecuentemente	22	68,8	73,3	73,3
	Muy Frecuentemente	8	25,0	26,7	100,0
	Total	30	93,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	6,3		
	Total	32	100,0		

Fuente: Encuesta a servidores públicos de turismo

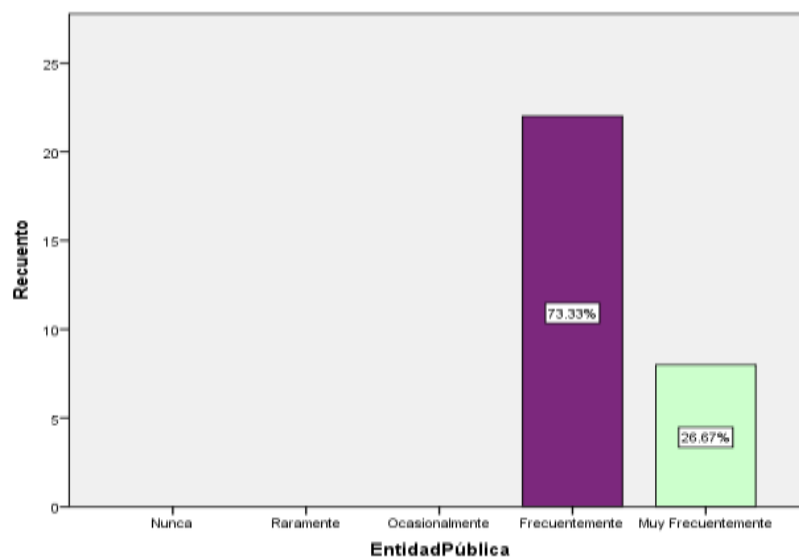


Figura 11. Relación Laboral

Fuente: Encuesta a servidores públicos de turismo

9. ¿Considera que es adecuada la seguridad turística con la que cuenta en la Parroquia Pano?

Tabla 27 Seguridad Turística

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	18,8	20,0	20,0
	Raramente	23	71,9	76,7	96,7
	Ocasionalmente	1	3,1	3,3	100,0
	Total	30	93,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	6,3		
	Total	32	100,0		

Fuente: Encuesta a servidores públicos de turismo

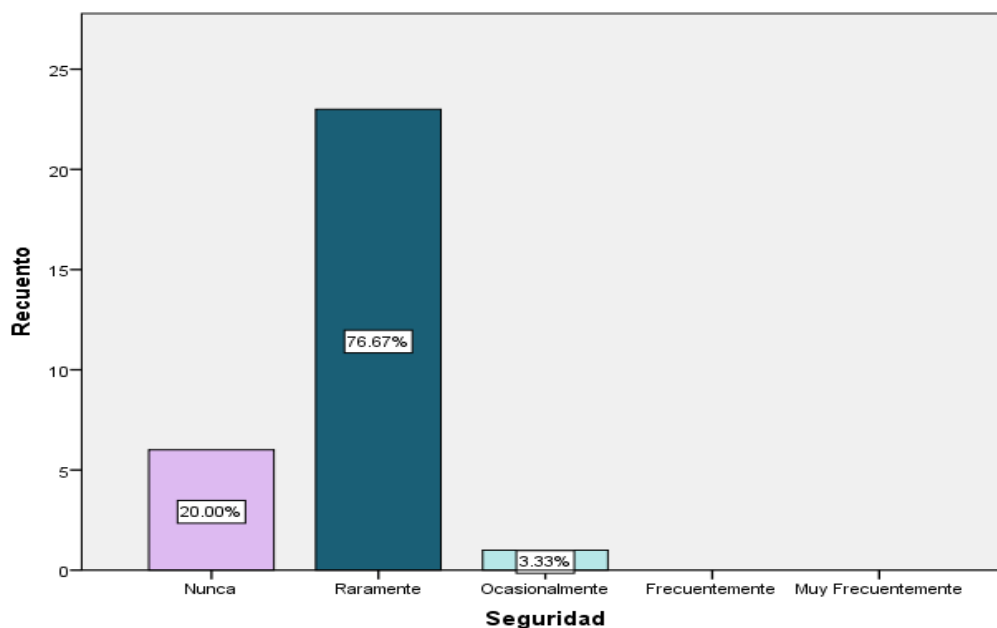


Figura 12. Seguridad Turística

Fuente: Encuesta a servidores públicos de turismo

TURISTAS

Edad

Tabla 28 Edad-Turistas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	18-24	147	38,2	38,3	38,3
	25-34	228	59,2	59,4	97,7
	35-45	9	2,3	2,3	100,0
	Total	384	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,3		
Total		385	100,0		

Fuente: Encuesta a Turistas

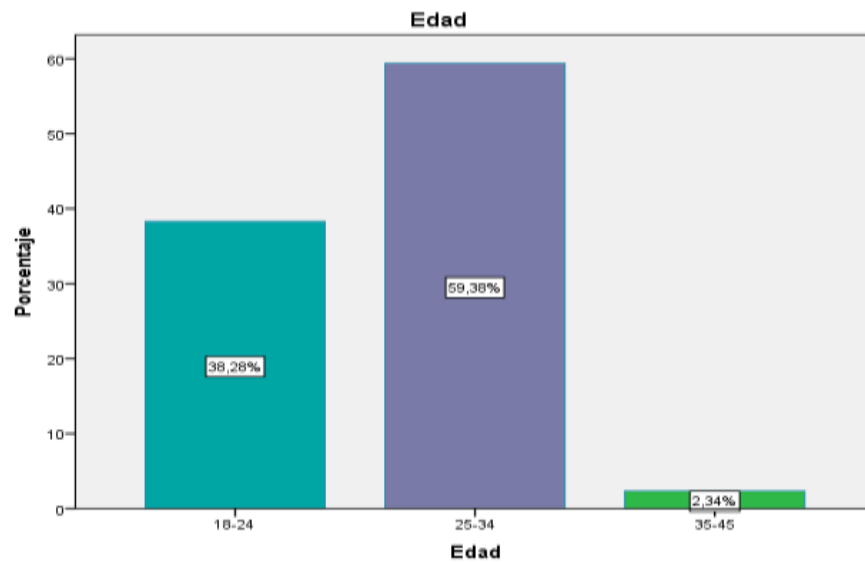


Figura 13.Edad Turistas

Fuente: Encuesta a Turistas

Género

Tabla 29 Género-Turistas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	188	48,8	49,0	49,0
	Femenino	196	50,9	51,0	100,0
	Total	384	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,3		
	Total	385	100,0		

Fuente: Encuesta a Turistas

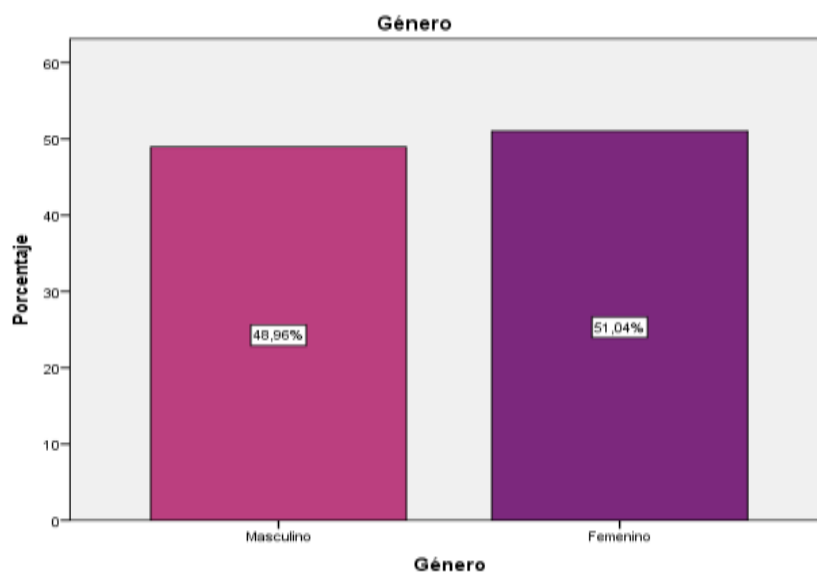


Figura 14. Género-Turistas

Fuente: Encuesta a Turistas

Nivel de Educación

Tabla 30 Nivel de Educación -Turistas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Secundaria	320	83,1	83,3	83,3
	Tercer Nivel	63	16,4	16,4	99,7
	Postgrado	1	,3	,3	100,0
	Total	384	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,3		
	Total	385	100,0		

Fuente: Encuesta a Turistas

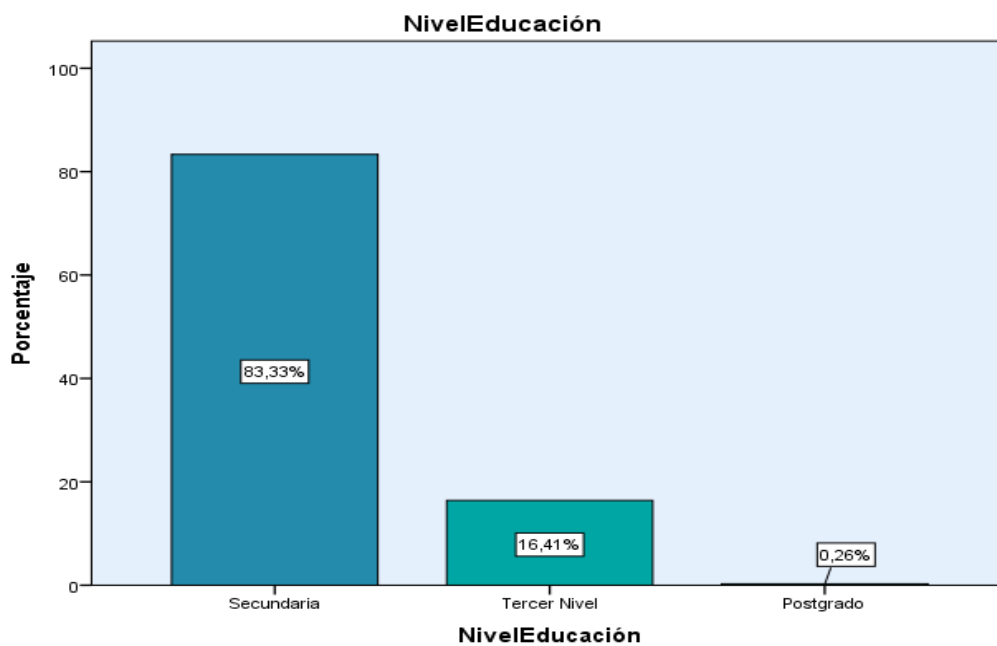


Figura 15. Nivel de Educación-

Fuente: Encuesta a Turistas

Lugar de procedencia

Tabla 31 Lugar de Procedencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sierra	25	6,5	6,5	6,5
	Costa	17	4,4	4,4	10,9
	Amazonía	342	88,8	89,1	100,0
	Total	384	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,3		
	Total	385	100,0		

Fuente: Encuesta a Turistas

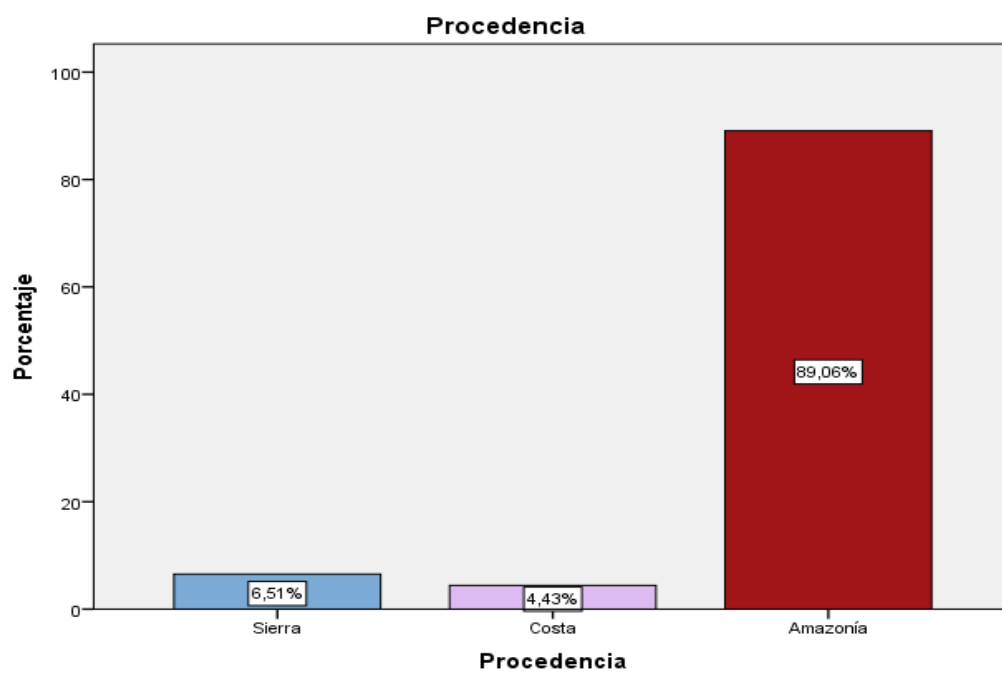


Figura 16. Lugar de Procedencia

Fuente: Encuesta a Turistas

1. ¿Considera interesante los atractivos turísticos de la Parroquia Pano?

Tabla 32 *Atractivos Turísticos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	,5	,5	,5
	Raramente	75	19,5	19,5	20,1
	Ocasionalmente	217	56,4	56,5	76,6
	Frecuentemente	90	23,4	23,4	100,0
	Total	384	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,3		
	Total	385	100,0		

Fuente: Encuesta a Turistas

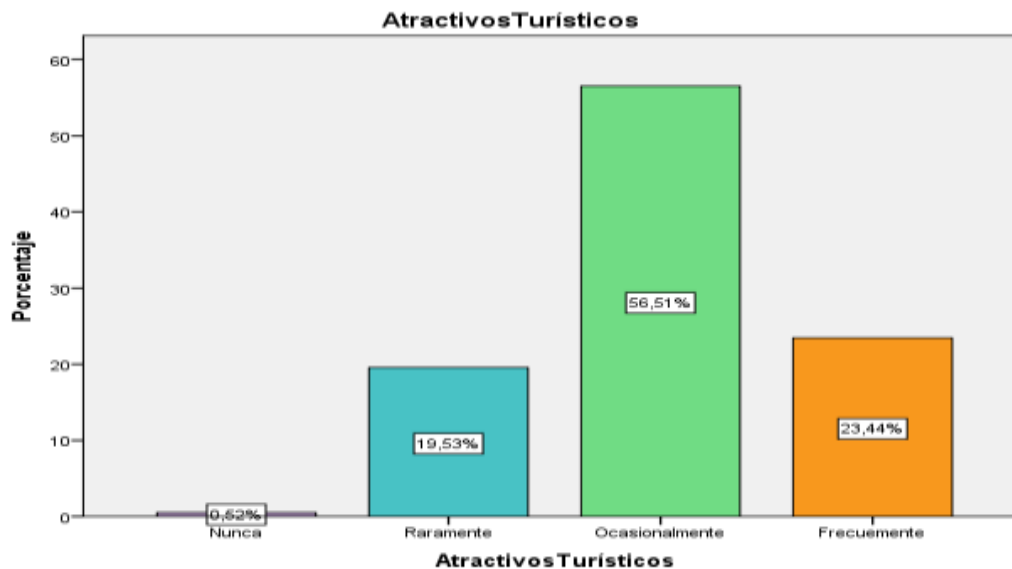


Figura 17. Atractivos Turísticos

Fuente: Encuesta a Turistas

2. ¿Estaría dispuesto a conocer las actividades culturales como las festividades de la Parroquia Pano?

Tabla 33 *Actividades Culturales*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Raramente	6	1,6	1,6	1,6
	Ocasionalmente	84	21,8	21,9	23,4
	Frecuentemente	281	73,0	73,2	96,6
	Muy Frecuentemente	13	3,4	3,4	100,0
	Total	384	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,3		
	Total	385	100,0		

Fuente: Encuesta a Turistas

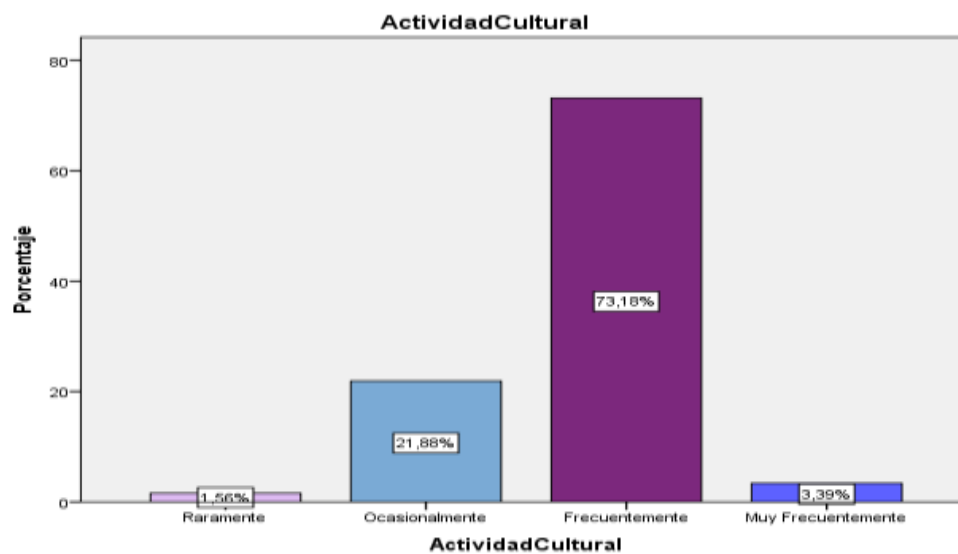


Figura 18. Actividades Culturales

Fuente: Encuesta a Turistas

3. ¿Ha recibido información turística sobre la Parroquia Pano?

Tabla 34 Información Turística

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	,5	,5	,5
	Raramente	180	46,8	46,9	47,4
	Ocasionalmente	179	46,5	46,6	94,0
	Frecuentemente	23	6,0	6,0	100,0
	Total	384	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,3		
	Total	385	100,0		

Fuente: Encuesta a Turistas

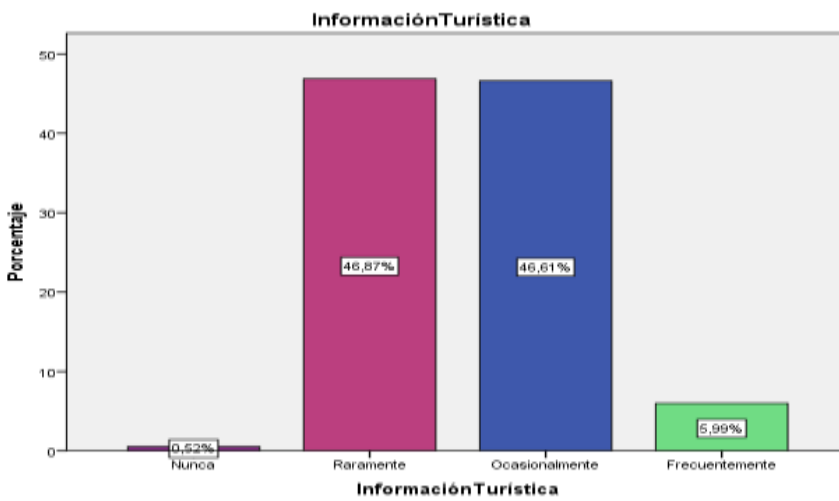


Figura 19. Información Turística

Fuente: Encuesta a Turistas

4. ¿Considera usted importante las facilidades turísticas como miradores, senderos e información turística en la parroquia Pano?

Tabla 35 *Facilidades Turísticas*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ocasionalmente	7	1,8	1,8	1,8
	Frecuentemente	173	44,9	45,1	46,9
	Muy Frecuentemente	204	53,0	53,1	100,0
	Total	384	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,3		
	Total	385	100,0		

Fuente: Encuesta a Turistas

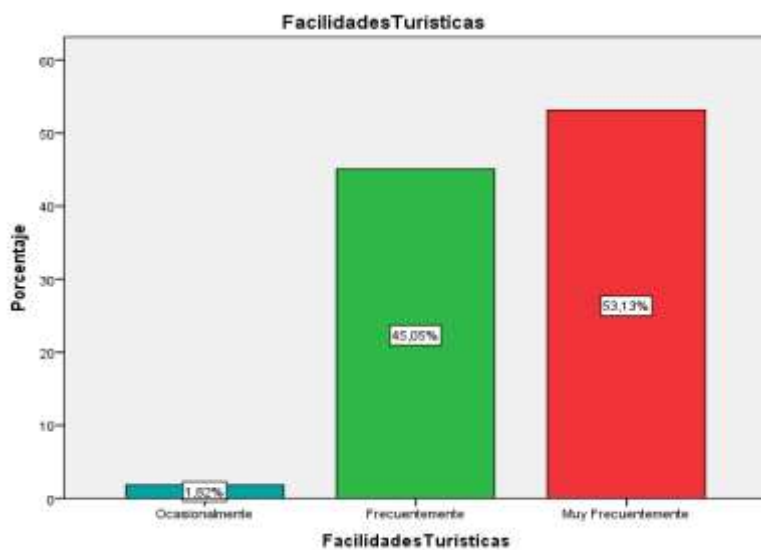


Figura 20. *Facilidades Turísticas*

Fuente: Encuesta a Turistas

5. ¿Le gustaría realizar actividades turísticas como diversión y descanso en la parroquia Pano?

Tabla 36 *Actividades Turísticas*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ocasionalmente	3	,8	,8	,8
	Frecuentemente	198	51,4	51,6	52,3
	Muy Frecuentemente	183	47,5	47,7	100,0
	Total	384	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,3		
	Total	385	100,0		

Fuente: Encuesta a Turistas

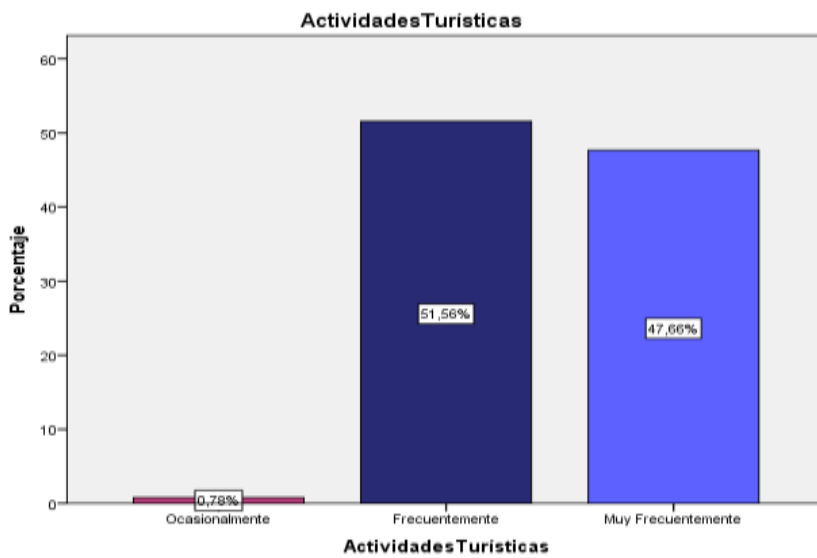


Figura 21..Actividades Turísticas

Fuente: Encuesta a Turistas

6. ¿Considera satisfactorios los servicios turísticos recibidos en la parroquia Pano?

Tabla 37 Servicios Turísticos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	15	3,9	3,9	3,9
	Raramente	170	44,2	44,3	48,2
	Ocasionalmente	154	40,0	40,1	88,3
	Frecuentemente	45	11,7	11,7	100,0
	Total	384	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,3		
	Total	385	100,0		

Fuente: Encuesta a Turistas

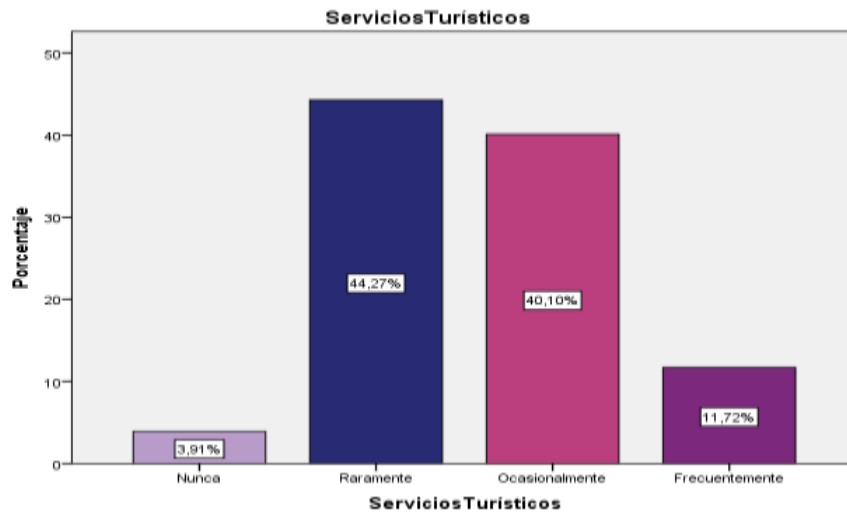


Figura 22. Servicios Turísticos

Fuente: Encuesta a Turistas

7. ¿Le gustaría realizar turismo de aventura como: tubing trekking rafting, kayak de río en la parroquia Pano?

Tabla 38 Turismo de Aventura

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	11	2,9	2,9	2,9
	Raramente	19	4,9	4,9	7,8
	Ocasionalmente	32	8,3	8,3	16,1
	Frecuentemente	230	59,7	59,9	76,0
	Muy Frecuentemente	92	23,9	24,0	100,0
	Total	384	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,3		
	Total	385	100,0		

Fuente: Encuesta a Turistas

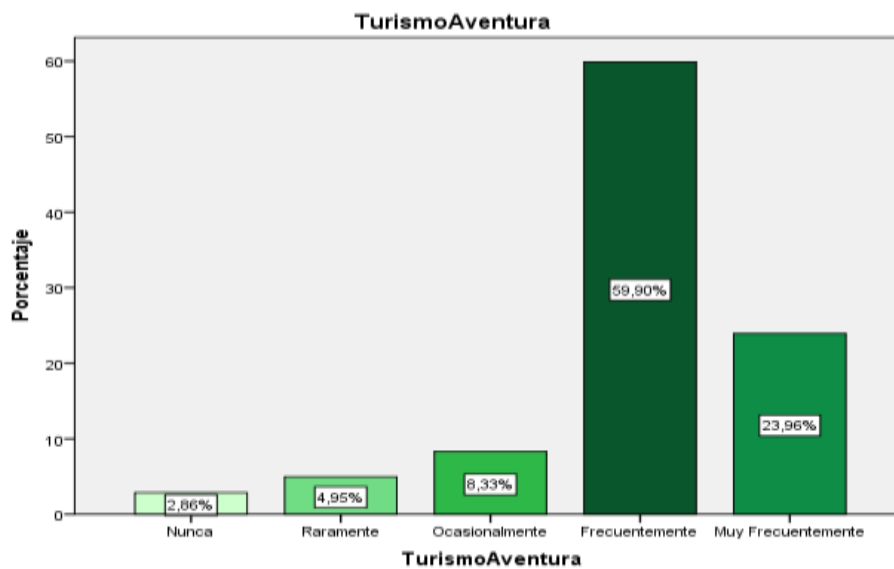


Figura 23. Turismo de Aventura

Fuente: Encuesta a Turistas



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

Instrumento de encuesta dirigida a Servidores Públicos de Turismo

Datos Informativos

Formulario N°: _____ **Fecha:** _____

Provincia: Napo **Cantón:** Tena **Parroquia:** Pano

Encuestador: Andrea Tanguila

Objetivo

Recabar información sobre la opinión de la Gestión Turística en la Parroquia Pano.

Confidencialidad

Esta encuesta es de carácter anónima, los datos obtenidos con ella son estrictamente confidenciales y el investigador se compromete a mantener la reserva del caso.

Instrucciones: En “**Datos Generales**” marque con una **X** la respuesta que considere adecuada.

En “**Datos Específicos**” para la valoración de cada una de las preguntas o ítems, se utiliza la escala de Likert, del 1 al 5, siendo el 1 la expresión de la mínima satisfacción y el 5 la máxima.

1	2	3	4	5
Nunca	Raramente	Ocasionalmente	Frecuentemente	Muy Frecuentemente

Datos Generales

Edad

18-24	
25-34	
35-45	
55 o +	

Genero

Masculino	Femenino

¿Cuál es su nivel de educación?

Primaria	Secundaria	Tercer Nivel	Postgrado	Otro

Datos Específicos

ITEM	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
		Nunca	Raramente	Ocasionalmente	Frecuentemente	Muy Frecuentemente
1	¿Es suficiente la oferta de tipos de turismo en la parroquia Pano?					
2	Las actividades de Turismo de Aventura que se realiza en la Parroquia Pano se cumplen:					
3	Las estrategias turísticas dentro de su organización para el desarrollo turístico en la Parroquia Pano se cumplen:					
4	¿Los recursos naturales de la parroquia Pano son aprovechados adecuadamente por los prestadores de servicio turístico?					
5	¿Los recursos culturales son valorados y aprovechados por los prestadores de servicios turísticos en la parroquia Pano?					
6	¿Considera adecuada la infraestructura turística de los servicios turísticos para la demanda en la Parroquia Pano?					
7	¿Considera adecuado los tipos de servicios para la demanda en la parroquia Pano?					
8	¿Es eficiente la relación laboral con otras entidades públicas relacionadas con el desarrollo turístico de la Parroquia Pano?					
9	¿Considera que es adecuada la seguridad turística con la que cuenta en la Parroquia Pano?					

SUGERENCIAS

.....

.....

.....

Muchas gracias por su colaboración.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

Instrumento de encuesta dirigida a Turistas

Datos Informativos

Formulario N°: _____ **Fecha:** _____

Provincia: Napo **Cantón:** Tena **Parroquia:** Pano

Encuestador: Andrea Tanguila

Objetivo

Recabar información sobre la percepción de la Diversificación de la Oferta Turística de la Parroquia Pano.

Confidencialidad

Esta encuesta es de carácter anónima, los datos obtenidos con ella son estrictamente confidenciales y el investigador se compromete a mantener la reserva del caso.

Instrucciones: En “**Datos Generales**” marque con una **X** la respuesta que considere adecuada.

En “**Datos Específicos**” para la valoración de cada una de las preguntas o ítems, se utiliza la escala de Likert, del 1 al 5, siendo el 1 la expresión de la mínima satisfacción y el 5 la máxima.

1	2	3	4	5
Nunca	Raramente	Ocasionalmente	Frecuentemente	Muy Frecuentemente

Datos Generales

Edad

18-24	
25-34	
35-45	
55 o +	

Género

Masculino	Femenino

¿Cuál es su nivel de educación?

Primaria	Secundaria	Tercer Nivel	Postgrado	Otro

¿Lugar de procedencia?

REGIÓN	
Sierra	
Costa	
Amazonía	
Insular	

CONTINENTE	
América	
Europa	
África	
Asia	
Oceanía	

Datos Específicos

ITEM	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
		Nunca	Raramente	Ocasionalmente	Frecuentemente	Muy Frecuentemente
1	¿Considera interesante los atractivos turísticos de la Parroquia Pano?					
2	¿Estaría dispuesto a conocer las actividades culturales como las festividades de la Parroquia Pano?					
3	¿Ha recibido información turística sobre la Parroquia Pano?					
4	¿Considera usted importante las facilidades turísticas como miradores, senderos e información turística en la parroquia Pano?					
5	¿Le gustaría realizar actividades turísticas como diversión y descanso en la parroquia Pano?					
6	¿Considera satisfactorios los servicios turísticos recibidos en la parroquia Pano?					
7	¿Le gustaría realizar turismo de aventura como: tubing trekking rafting, kayak de río en la parroquia Pano?					

SUGERENCIAS

.....

Muchas gracias por su colaboración.

Tena, 19 de noviembre de 2018


Ingeniero
Olger Gavilánez
RESPONSABLE DE LA OGPT NAPO
Presente

Por medio de la presente me permito solicitar a usted de manera comedida facilitarme el **CATASTRO TURÍSTICO PROVINCIAL Y EL INVENTARIO DE ATRACTIVOS TURÍSTICOS DE LA PROVINCIA DE NAPO**, información que será utilizada para proyectos de investigación en la realización de mi tesis " **GESTIÓN Y DIVERSIFICACIÓN DE LA OFERTA TURÍSTICA DE LA PARROQUIA PANO CANTÓN PROVINCIA NAPO**" solicito la presente información en calidad de **ESTUDIANTE DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO: TANGUILA ANDY ANDREA FERNANDA CON CÉDULA DE IDENTIFICACIÓN N° 150122209-3.**

Agradezco su colaboración.

Atentamente,


ANDREA TANGUILA
ESTUDIANTE
1501222093

 **COORDINACIÓN ZONAL 2**
OGPT NAPO
Ministerio
de Turismo
Fecha: 11:30 Hora: 19/11/18
RECIBIDO
Nissela Lucero
Recibido por CON ANEXOS
 SIN ANEXOS