



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE TURISMO Y HOTELERÍA
MODALIDAD: PRESENCIAL

**Informe final del Trabajo de Graduación o Titulación previo a la obtención del
Título de Licenciado en Turismo y Hotelería.**

TEMA:

**“LA ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y SU INCIDENCIA EN EL
DESARROLLO SOSTENIBLE DEL COMPLEJO RECREACIONAL Y
TURÍSTICO SANTA CLARA DEL CANTÓN SANTA CLARA, PROVINCIA
DE PASTAZA”.**

AUTOR: Matute Aillón Elvis Andrés

TUTOR: Lcdo. Mg. Oscar Alberto Abril Flores

Ambato – Ecuador

2015

***APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE
GRADUACIÓN O TITULACIÓN***

CERTIFICA:

Yo, Lcdo. Mg. Oscar Alberto Abril Flores C.C 180329262-0 en mi calidad de Tutor del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: **“LA ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y SU INCIDENCIA EN EL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL COMPLEJO RECREACIONAL Y TURÍSTICO SANTA CLARA DEL CANTÓN SANTA CLARA, PROVINCIA DE PASTAZA.”** desarrollado por el estudiante Elvis Andrés Matute Aillón, considero que dicho informe Investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios, por lo que autorizo la presentación del mismo ante el Organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por parte de la Comisión calificadora designada por el H. Consejo Directivo.

.....

Lcdo. Mg. Oscar Alberto Abril Flores

TUTOR

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Dejo constancia de que el presente informe es el resultado de la investigación del autor, quien basado en los estudios realizados durante la carrera, investigación científica, revisión documental y de campo, ha llegado a las conclusiones y recomendaciones descritas en la Investigación. Las ideas, opiniones y comentarios vertidos en este informe, son exclusiva responsabilidad del autor.

.....

Matute Aillón Elvis Andrés

C.C.: 160054574-1

AUTOR

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Cedo los derechos en línea patrimoniales del presente Trabajo Final de Grado o Titulación sobre el tema: **“LA ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y SU INCIDENCIA EN EL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL COMPLEJO RECREACIONAL Y TURÍSTICO SANTA CLARA DEL CANTÓN SANTA CLARA, PROVINCIA DE PASTAZA”**, autorizo su reproducción total o parte de ella, siempre que esté dentro de las regulaciones de la Universidad Técnica de Ambato, respetando mis derechos de autor y no se utilice con fines de lucro.

.....

Matute Aillón Elvis Andrés

C.C.: 160054574-1

AUTOR

*AL CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE
CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN*

La comisión de estudio y calificación del informe del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: **“LA ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y SU INCIDENCIA EN EL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL COMPLEJO RECREACIONAL Y TURÍSTICO SANTA CLARA DEL CANTÓN SANTA CLARA, PROVINCIA DE PASTAZA.”**, presentada por el Sr. Elvis Andrés Matute Aillón, estudiante de la Carrera de Turismo y Hotelería promoción: Octubre 2014 – Marzo 2015, una vez revisada y calificada la investigación, se **APRUEBA** en razón de que cumple con los principios básicos técnicos y científicos de investigación y reglamentarios:

Por lo tanto se autoriza la presentación ante los organismos pertinentes.

LA COMISIÓN

.....
Lcdo. Mg. José Luis Núñez Muñoz

C.I. 180100198-1

MIEMBRO DE TRIBUNAL

.....
Lcdo. Mg. Héctor Raúl Tamayo Soria

C.I. 180308248-9

MIEMBRO DE TRIBUNAL

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios, quien me ha regalado la vida y me ha guiado y protegido en el transcurso de la misma; a mi familia, que siempre ha estado a mi lado apoyándome en todas las etapas de mi vida, en especial a mis queridos padres Martha Aillón y Carlos Matute, por haberme encaminado siempre por el camino del bien y ser el pilar fundamental de mi vida, quienes me ayudaron a iniciar y luego culminar esta etapa tan importante para mí vida; a mis queridos hermanos Carlos y Geovanny en especial a mi hermana Marivel por apoyarme en los momentos más importantes con sus sabios consejos y ayuda profesional, además con su forma de ser, todos ellos de una u otra manera me han enseñado a ser paciente y apreciar lo valioso que es la familia.

Además dedico este trabajo a todos mis profesores que con sus enseñanzas me han ayudado a ser mejor persona.

Dedico también este trabajo a todos quienes deseen buscar la superación tanto personal como profesional: amigos y maestros, que podrán poner en práctica lo mucho o poco que se pueda enseñar a través de este trabajo.

Elvis Andrés Matute Aillón

AGRADECIMIENTO

Agradezco principalmente a Dios que me ha dado la vida y la salud para poder cumplir mis metas y propósitos, además a mi maravillosa familia.

A la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, que me brindo las facilidades necesarias para lograr en el transcurso de mi vida universitaria, una valiosa preparación profesional.

Al GAD Municipal del Cantón Santa Clara, a su Alcalde Cesar Castro y a todas las personas que integran tan prestigiosa Institución y un agradecimiento especial al Ingeniero Freddy Ortiz quien me ayudo con toda la información necesaria y detallada que necesitaba para poder culminar el presente trabajo investigativo.

Agradezco en especial a mis queridos padres Martha Aillón y Carlos Matute, quienes siempre confiaron en mí y me apoyaron incondicionalmente tanto moralmente como económicamente, porque sin ellos ningún logro en mi vida tendría sentido.

A mis hermano Carlos y Geovanny en especial a mi hermana, Marivel Bravo quien a través de sus valores y enseñanzas me ayudo de una u otra forma para la culminación de este sueño.

A mis amigos y compañeros, con quienes compartí gratos momentos y me han permitido seguir creciendo como persona.

Y finalmente, a todas las personas, que me han mostrado el lado positivo de las cosas y que han permanecido en los buenos y malos momentos junto a mí.

INDICE GENERAL

PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN.....	ii
AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	iii
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR.....	iv
AL CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN.....	v
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
INDICE GENERAL DE CONTENIDOS.....	viii
ÍNDICE DE CUADROS.....	xii
INDICE DE GRAFICOS.....	xiii
INDICE DE MAPAS.....	xiv
RESUMEN EJECUTIVO.....	xv
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I	3
EL PROBLEMA.....	3
1.1 TEMA.....	3
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.2.1 Contextualización.....	3
1.2.2 Análisis Crítico.....	7
1.2.3 Prognosis.....	9
1.2.4 Formulación del Problema.....	9
1.2.5 Interrogantes (Preguntas Directrices)	9
1.2.6 Delimitación del Problema.....	10
1.2.6.1 Delimitación de Contenido.....	10

1.2.6.2 Delimitación Espacial.....	10
1.2.6.3 Delimitación Temporal.....	10
1.3 JUSTIFICACIÓN.....	11
1.4 OBJETIVOS.....	12
1.4.1 Objetivo General.....	12
1.4.2 Objetivos Específicos.....	12
CAPÍTULO II.....	13
MARCO TEÓRICO.....	13
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	13
2.2 FUNDAMENTACIÓN FILOSOFICA.....	18
2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	18
2.4 CATEGORIAS FUNDAMENTALES.....	23
2.4.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA SUPERORDINACIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE.....	25
2.4.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA SUPERORDINACIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE DEPENDIENTE.....	35
2.5 HIPÓTESIS.....	51
2.6 SEÑALAMIENTO DE VARIABLES.....	51
CAPÍTULO III.....	52
METODOLOGIA.....	52
3.1. ENFOQUE.....	52
3.2. MODALIDAD BÁSICA DE LA INFORMACIÓN.....	52
3.3. NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	53
3.4. POBLACIÓN Y MUESTREO.....	54
3.4.1 Población.....	54
3.4.2. MUESTRA.....	54
3.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	56
Variable Independiente: La Administración Turística.....	56

Variable Dependiente: Desarrollo Sostenible.....	57
3.6. RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	58
3.7. PLAN DE PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE LA INFORMACIÓN.....	58
CAPITULO IV.....	60
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	60
4.1 ANÁLISIS CUALITATIVO:	60
4.2 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN CUANTITATIVA DE RESULTADOS....	61
4.3 VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS.....	79
4.3.1 Planteamiento de las Hipótesis.....	79
4.3.2 Selección del Nivel de Significación.....	79
4.3.3 Descripción de la población.....	79
4.3.4 Especificación de lo estadístico.....	80
4.3.5 Especificaciones de las regiones de aceptación o rechazo.....	80
4.3.6 Calculo de lo estadístico.....	81
CAPITULO V.....	83
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	83
5.1 CONCLUSIONES.....	83
5.2 RECOMENDACIONES.....	84
CAPITULO VI.....	85
PROPUESTA.....	85
6.1 DATOS INFORMATIVOS.....	85
6.1.1. Título de la propuesta.....	85
6.1.2. Ubicación de la intervención.....	85
6.1.3. Entidad Ejecutora.....	86
6.1.4. Tiempo de Ejecución.....	86
6.1.5. Beneficios / Beneficiarios.....	87
6.1.6. Equipo técnico responsable.....	87
6.1.7. Costo aproximado de intervención.....	87

6.2. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA.....	87
6.3. JUSTIFICACIÓN.....	88
6.4. OBJETIVOS.....	89
6.4.1. General.....	89
6.4.2. Específicos.....	89
6.5. ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD.....	90
6.5.1. Análisis Operativo.....	90
6.5.2. Análisis Económico.....	90
6.6. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA – TÉCNICA.....	91
6.7. METODOLOGÍA (MODELO OPERATIVO)	98
6.7.1. Desarrollo operativo de la propuesta.....	101
1.- Detallar el personal y funciones que realizará cada uno de ellos en el Complejo Santa Clara.	102
2.- Sueldos del personal interno de acuerdo al Ministerio Laboral.....	105
3. - Detalles de uso de materiales de limpieza, precio unitario, cantidad que será utilizada, áreas de limpieza y tiempo para el mantenimiento del Complejo Turístico Santa Clara.....	106
4.- Descripción de Áreas.....	113
5.- Organigrama estructural.	114
6.- FODA.....	118
7.- Elaboración de la Visión y Misión.	120
Formulación de la Visión.....	120
Formulación de la Misión.....	121
8.- Normas de prevención de riesgos.....	122
9.- Capacidad de carga para el Complejo Recreacional y Turístico Santa Clara.....	126
10.- Plan de difusión.	126
11.- Funciones de Administración de Complejo por parte del Coordinador de Turismo del GAD. Municipal de Santa Clara.	130

12.- Calidad en el servicio.....	132
13.- Gestión e interpretación Ambiental.....	134
6.8 ADMINISTRACIÓN DE LA PROPUESTA.....	136
6.9 PREVISIÓN DE LA EVALUACIÓN.....	137
BIBLIOGRAFIA.....	138
ANEXOS.....	141
INDICE DE CUADROS	
Cuadro N° 1: Población y Muestra.....	54
Cuadro N°2 Operacionalización Variable Independiente.....	56
Cuadro N°3 Operacionalización Variable Dependiente.....	57
Cuadro N°4 Recolección de la Información.....	58
Cuadro N° 5 Pregunta N° 1.....	61
Cuadro N° 6 Pregunta N° 2.....	63
Cuadro N° 7 Pregunta N° 3.....	64
Cuadro N° 8 Pregunta N° 4.....	65
Cuadro N° 9 Pregunta N° 5.....	66
Cuadro N° 10 Pregunta N° 6.....	67
Cuadro N° 11 Pregunta N° 7.....	68
Cuadro N° 12 Pregunta N° 8.....	69
Cuadro N° 13 Pregunta N° 9.....	70
Cuadro N° 14 Pregunta N° 10.....	71
Cuadro N° 15 Pregunta N° 11.....	72
Cuadro N° 16 Pregunta N° 12.....	73
Cuadro N° 17 Pregunta N° 13.....	74
Cuadro N° 18 Pregunta N° 13.....	75
Cuadro N° 19 Pregunta N° 14.....	77
Cuadro N° 20 Población para la verificación de la Hipótesis.....	79
Cuadro N° 21 Especificación de las Frecuencias Observadas Estadísticamente.....	80

Cuadro N° 22 Especificación de las Frecuencias Esperadas.....	80
Cuadro N° 23 Especificación de las Frecuencias Esperadas.....	81
Cuadro N° 24 Cálculo de lo estadístico.....	82
Cuadro N° 25 Análisis Económico.....	91
Cuadro N° 26 Modelo Operativo.....	98
Cuadro N° 27 Personal y funciones.....	102
Cuadro N° 28 Detalles de uso de materiales de limpieza, precio unitario, cantidad, áreas de limpieza y tiempo.	106
Cuadro N° 29 Análisis FODA.....	119
Cuadro N° 30 Lineamientos para estructuración de la Visión.....	120
Cuadro N° 31 Lineamientos para estructuración de la Misión.....	121
Cuadro N° 32 Presupuesto de actividades de Difusión.....	127
Cuadro N° 33 Funciones del coordinador Turismo del GAD. Municipal de Santa Clara.....	130
Cuadro N° 34 Previsión de la Evaluación.....	137

INDICE DE GRAFICOS

Grafico N° 1: Árbol de Problemas.....	7
Grafico N° 2: Superordinación Conceptual.....	23
Grafico N° 3: Subordinación Conceptual de la Variable Independiente.....	24
Grafico N°4 Subordinación Conceptual de la Variable Dependiente.....	24
Grafico N°5 Pregunta N° 1.....	61
Grafico N°6 Pregunta N° 2.....	63
Grafico N°7 Pregunta N° 3.....	64
Grafico N°8 Pregunta N° 4.....	65
Grafico N°9 Pregunta N° 5.....	66
Grafico N°10 Pregunta N° 6.....	67
Grafico N°11 Pregunta N° 7.....	68
Grafico N°12 Pregunta N° 8.....	69

Grafico N°13 Pregunta N° 9.....	70
Grafico N°14 Pregunta N° 10.....	71
Grafico N°15 Pregunta N° 11.....	72
Grafico N°16 Pregunta N° 12.....	73
Grafico N°17 Pregunta N° 13.....	74
Grafico N°18 Pregunta N° 13.....	75
Grafico N°19 Pregunta N° 14.....	77
Grafico N°20 Chi Cuadrado.....	81
Grafico N° 21 Administración según Custodio, Carlos.....	95
Grafico N° 22 Administración según Reyes, Agustín.....	96
Grafico N° 23 Organigrama estructural.....	114
ÍNDICE DE MAPAS	
Mapa 1. Mapa base cantonal.....	86

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA
EDUCACIÓN
CARRERA DE TURISMO Y HOTELERÍA
RESUMEN EJECUTIVO

TEMA: “LA ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y SU INCIDENCIA EN EL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL COMPLEJO RECREACIONAL Y TURÍSTICO SANTA CLARA DEL CANTÓN SANTA CLARA, PROVINCIA DE PASTAZA”.

AUTOR: Elvis Andrés Matute Aillón

TUTOR: Lcdo. Mg. Oscar Alberto Abril Flores

Resumen:

La presente investigación se basa en resolver el problema presentado y conocer de qué manera la Administración Turística incide en el Desarrollo Sostenible del Complejo Recreacional y Turístico Santa Clara del Cantón Santa Clara tomando en cuenta las opiniones vertidas por los turistas que concurren al mismo.

Es importante la elaboración de este trabajo de investigación ya que se pretende lograr un incremento de visitas mediante una administración que responda a las expectativas de los turistas, basándose en aspectos administrativos básicos que ayuden al mantenimiento de cada una de las áreas con las que cuenta el complejo, para que se mantengan en el tiempo y el espacio, en base a la oferta de servicios de calidad.

Debido a esto surge la necesidad de Estructurar un Plan de Administración que aporte al Desarrollo Sostenible del Complejo Recreacional y Turístico Santa Clara del Cantón Santa Clara, que permita brindar servicios innovadores que cumplan con las expectativas y necesidades de un nuevo segmento de mercado, ya no solo regional sino nacional, cuyos turistas podrán disfrutar de diferentes actividades y facilidades

turísticas poseedoras de calidad y seguridad en cada una de las áreas y servicios a ofertar.

Palabras claves:

Administración Turística, Planificación, Organización, Dirección, Evaluación, Retroalimentación, Satisfacción, Demanda Turística, Calidad.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación se realizó en el Complejo Recreacional y Turístico Santa Clara del Cantón Santa Clara, Provincia de Pastaza, en donde se detectó la inexistencia de una Administración Turística lo que trajo consecuencias en el Desarrollo Sostenible de dicho centro turístico y así la calidad en el servicio ofertado y por ende insatisfacción en los turistas.

Para lograr una mayor comprensión del presente trabajo de investigación se lo ha dividido en 6 capítulos los mismos que se describen a continuación.

CAPITULO I

En el primer capítulo se identifica cuáles son las problemáticas, causas y efectos, del tema de investigación, se realiza una contextualización dividida en tres niveles, macro, meso y micro, además, se desarrolla la prognosis del problema y se delimita el contenido en tiempo y espacio, otro aspecto importante es definir y aclarar los objetivos a nivel general y específico para encaminar el trabajo de mejor manera.

CAPITULO II

En éste capítulo se detalla los antecedentes investigativos y se destaca algunas conclusiones y recomendaciones de la tesis titulada “LA ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y SU INCIDENCIA EN EL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL COMPLEJO RECREACIONAL Y TURÍSTICO SANTA CLARA DEL CANTÓN SANTA CLARA, PROVINCIA DE PASTAZA”, también se fundamenta filosóficamente la investigación para medir la alternativa del incremento del turismo y legalmente para conocer las leyes que pueden amparar el documento, se desarrolla las categorías fundamentales y la subordinación conceptual de las dos variables para delimitar el trabajo investigativo, y finalmente la hipótesis.

CAPITULO III

Se describe la metodología de investigación, el enfoque, la modalidad de investigación, el nivel y el tipo de investigación, la asociación de variables, el muestreo respectivo, la operacionalización de variables, el plan de recolección de información, el plan de procesamiento de la información.

CAPITULO IV

Es el análisis y la interpretación de los datos recolectados a través de las fuentes de investigación y verificación de la hipótesis a través de la distribución del chi-cuadrado.

CAPITULO V

En este capítulo es fundamental el establecer las conclusiones y recomendaciones a las que se ha llegado después del proceso de investigación.

CAPITULO VI

Detalla toda la recolecta de información y pasos necesarios para cumplir de manera satisfactoria con la propuesta de tesis, se fija objetivos para delimitar la propuesta, se analiza la factibilidad operativa y económica, se realiza un modelo operativo, además se detalla información sobre las persona que laboraran prestando sus servicios, sueldos que obtendrá mensualmente cada trabajador, detalle del material de limpieza que se utilizará en cada área, descripción de las áreas con las que contará el complejo, elaboración del organigrama estructural, un FODA, estructuración de la visión y misión, las normas de prevención, la capacidad de carga, como se difundirá o se dará a conocer, las funciones del coordinador de turismo, la calidad en el servicio y la gestión ambiental.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 TEMA

LA ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y SU INCIDENCIA EN EL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL COMPLEJO RECREACIONAL Y TURÍSTICO SANTA CLARA DEL CANTÓN SANTA CLARA, PROVINCIA DE PASTAZA.

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

1.2.1 Contextualización

Hace muchos años atrás el turismo en el Ecuador era una actividad que no se la tomaba en cuenta, porque no ayudaba en la economía del país es decir no generaba ingresos económicos, con el pasar de los años el turismo ha tenido una gran evolución desde el gobierno del ex presidente Sixto Durán Ballén, quien visualizó totalmente al turismo como una actividad fundamental para el desarrollo económico y social de los pueblos.

Por ende en la actualidad se espera lograr que el turismo en el Ecuador sea la tercera fuente de ingresos al finalizar el año 2014; así lo afirmó el Ministro de Turismo del Ecuador Vinicio Alvarado.

Ecuador durante el año 2009 registró que al menos 960.000 turistas ingresaron al país, y en el año 2010, 1.040.000 mil turistas esto equivale a un aumento de 8%, en el 2011 un total de 1.141.000 que significaría el 11% y en el 2012 un total de 1.272.000 turistas esto sería un aumento al 12%, finalmente en el año 2013 recibió un flujo de visitas de 1,670 millones de turistas, por lo que aumentó el 15%; sobre todo en la visita alemana que el año pasado fue de 30.000 personas. Al mismo tiempo, 250.000 turistas desde Estados Unidos; y desde Brasil 19.000 turistas lo que genero un total

de 1.253.30 dólares, según el Ministerio de Turismo. Fue el tercer país que más crecimiento tuvo en visitas entre Colombia y Perú que nos superaron, pero el resto de los países latinoamericanos estuvo por bajo. Dentro de la campaña para aumentar el turismo en el país, el gobierno ecuatoriano aumentó su presupuesto anual para turismo de 40 millones de dólares en el año 2013 y aumentara a 660 millones de dólares durante los próximos cuatro años, por ende en el periodo enero - mayo 2014 se alcanza el 16% de crecimiento en relación al año anterior. De acuerdo a estadísticas el turismo se encuentra se ubica en la cuarta posición económica después del banano, petróleo, camarón y otros productos del mar, el objetivo del turismo en el Ecuador es convertirse en una potencia a nivel mundial es así que el Ministerio de Turismo comandada por el Ministro Vinicio Alvarado ha presentado una serie de campañas publicitarias entre estas esta “All you need is Ecuador” (todo lo que necesitas es Ecuador), esta campaña se ha lanzado internacionalmente con finalidad de atraer inversionistas nacionales y extranjeros para el desarrollo del turismo en el Ecuador.

Actualmente en Ecuador, existen 49 gremios y asociaciones en el sector turístico, según el Ministerio de Turismo de los cuales están registrados hoteles, restaurantes, haciendas, cámaras y municipios que trabajan para atraer y brindar un servicio adecuado al turista tanto nacional y extranjero. Según el Ministro de Turismo se requiere promover una fuerte inversión sin perder el concepto que es respetar la comunidad y el ambiente.

En el Ecuador los Complejos Recreacionales y Turísticos sean de carácter público o privado son de gran acogida por la población, tanto es así que existe un incremento considerado de visitantes en un país en vías de desarrollo, por ende se ha destacado en abastecer y satisfacer las necesidades de los visitantes y así poder mejorar la economía con nuevas fuentes de empleo para las personas más necesitadas y que estén inmersas en el turismo, en busca del adelanto y progreso del país.

La provincia de Pastaza durante el año 2013 tuvo un incremento del 19% de visitantes, según el GAD Municipal del Cantón Pastaza; en cuanto a los años anteriores por ende se busca que la provincia siga potencializando sus atractivos turísticos y de esa manera pueda tener gran auge de turistas pertenecientes a la población local, nacional y extranjera, ya que pueden disfrutar en familia sus momentos más felices con seguridad y la certeza que todo está orientado a satisfacer sus necesidades.

En la Provincia de Pastaza existe el Parque Acuático Morete Puyo que fue construido durante los años 2003 y 2004, por la Alcaldía del Cantón Pastaza, con el objetivo de posicionar a la ciudad de Puyo como un destino turístico a nivel nacional e internacional que represente el crecimiento de la región amazónica y a la vez atraiga el turismo nacional y extranjero que antes se enfocaba solo en los atractivos costeros del país. Este proyecto ha sido exitoso y ha beneficiado mucho a la difusión turística de la provincia.

Según el GAD Municipal de Santa Clara desea promover el desarrollo sustentable de su circunscripción territorial cantonal, para garantizar la realización del buen vivir a través de la implementación de políticas públicas cantonales, en el marco de sus competencias constitucionales y legales; además elaborar y ejecutar el plan cantonal de desarrollo, el de ordenamiento territorial y las políticas públicas en el ámbito de sus competencias y en su circunscripción territorial, de manera coordinada con la planificación nacional, regional, provincial y parroquial, por ende realizar en forma permanente, el seguimiento y rendición de cuentas sobre el cumplimiento de las metas establecidas.

Además buscará regular, controlar y promover el desarrollo de la actividad turística cantonal en coordinación con los demás gobiernos autónomos descentralizados, promoviendo especialmente la creación y funcionamiento de organizaciones asociativas y empresas comunitarias de turismo; y así prevenir y controlar la contaminación ambiental en el territorio cantonal de manera articulada con las

políticas ambientales nacionales. Las actividades económicas-productivas relevantes en el Cantón Santa Clara son: agricultura, ganadería, piscicultura y turismo, rubros que han generado recursos financieros para el sustento familiar y desarrollo del Cantón.

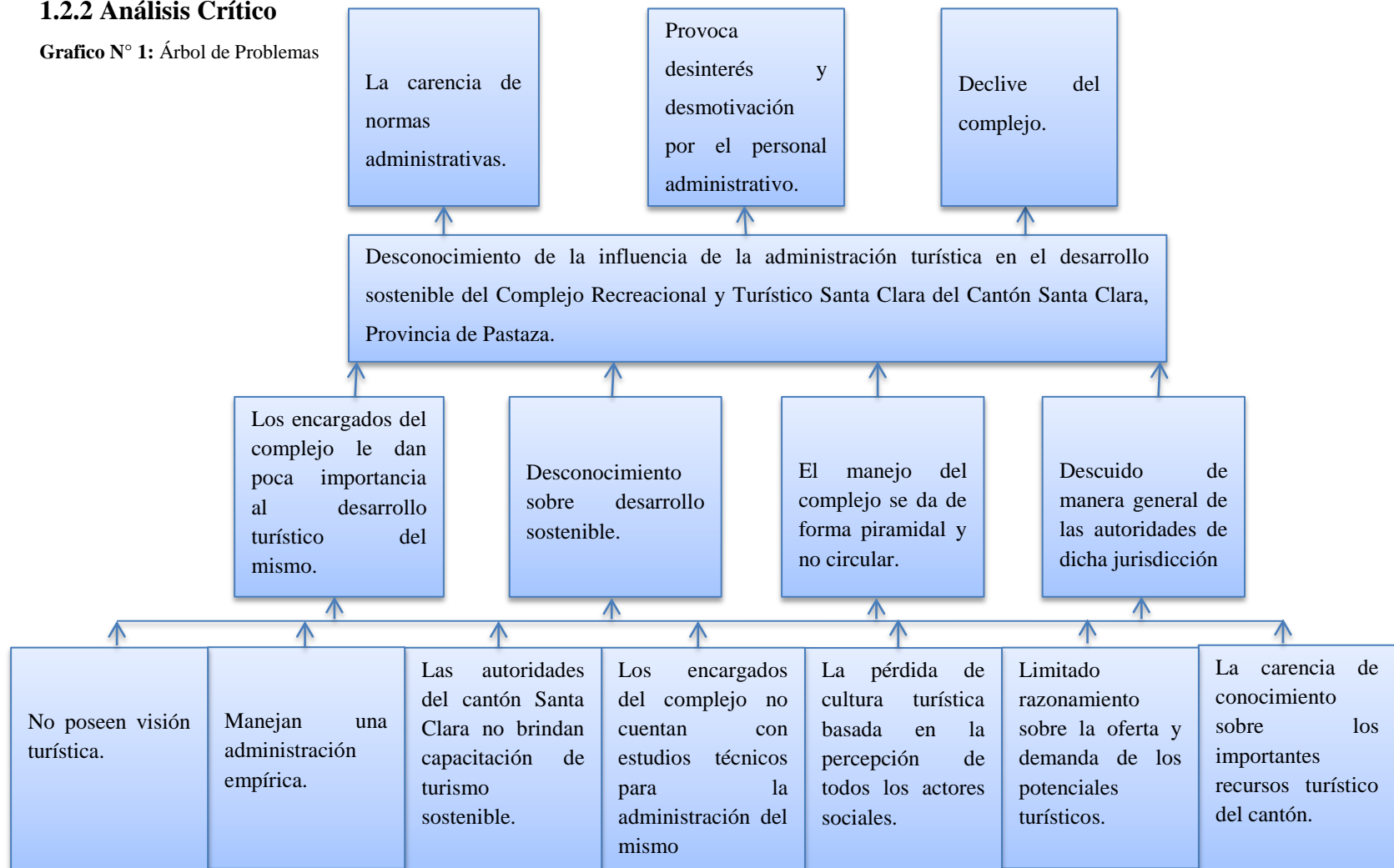
En el Cantón Santa Clara cuenta con el Complejo Recreacional y Turístico que lleva su nombre, además en menos de 10 años ha triplicado el incremento de visitantes, de acuerdo a datos estadísticos del GAD Municipal del Cantón Santa Clara; el complejo cuenta con dos piscinas, una pequeña para los niños y una grande semi olímpica para las personas adultas y adultos mayores, además duchas, para hombres y por ende otra para mujeres, lugares unisex donde cambiarse de ropa, baños para hombres y para mujeres los cuales cuentan 3 inodoros con sus respectivos lavamanos para los hombres y tres inodoros para mujeres e igual cada uno con sus respectivos lavamanos, cuenta también con canchas de indor, valleyball, basketball y una cancha de césped sintético, además cuenta con sala de recepción, bar y discoteca: pero existe un gran déficit de administración, ante lo cual muchos de los funcionarios encargados solo son monótonos y rutinarios a su puesto de trabajo pero no tienen expectativas de cumplir con la misión y visión del complejo y brindar una favorable atención. Por lo que es evidente la falta de una administración ya que se observa un deficiente control del personal administrativo que labora en el complejo, en vista que el recurso humano no tiene sentido de pertinencia e involucramiento con su entorno laboral.

Éste carecimiento de involucramiento del personal administrativo impide cumplir con los objetivos y metas del complejo, siendo directamente responsabilidad de las autoridades superiores quienes continúan con una administración piramidal y no una circular que trata de plantar cambios para los procesos de administración del complejo con sensibilidad y sentimientos dignos de tomarse en cuenta al momento de efectuar cualquier cambio en el complejo.

Recordemos que una Administración Turística refleja el compromiso e involucra al cambio de gran parte de sus departamentos y miembros al servicio de la colectividad.

1.2.2 Análisis Crítico

Grafico N° 1: Árbol de Problemas



Elaborado por: MATUTE, Elvis (2014)

La problemática se ha generado porque los encargados de la administración del complejo desconocen y le dan poca importancia al desarrollo turístico del mismo, debido a que no poseen visión turística y no cuentan con sentido de pertinencia e involucramiento en su entorno laboral para brindar un servicio de calidad y calidez y por ende manejan una administración empírica, además desconocen del desarrollo sostenible, esta problemática se genera porque las autoridades del GAD Municipal de Santa Clara no brinda capacitaciones de turismo sostenible, asimilando la falta de estudios técnicos que es la principal fuente que se necesita para poder tener una administración favorable por parte de los encargados, por ende el GAD Municipal de Santa Clara está a cargo de la administración del complejo siendo esto consecuencia de manejar una administración piramidal, y no circular; provocando la pérdida de cultura turística basada en la percepción de todos los actores sociales involucrados en el entorno laboral.

Otra de las problemáticas de administración se da por parte de las autoridades gubernamentales del GAD Municipal que han descuidado de manera especial, la importancia de los recursos turísticos del cantón careciendo de conocimientos sobre la oferta y la demanda limitando así los potenciales turísticos.

La carencia de normas administrativas provoca que el talento humano no desempeñe funciones con estándares de calidad, para lo cual se busca implementar mecanismos para llevar a cabo los objetivos planteados.

El desinterés y desmotivación por el personal administrativo impide cumplir con los objetivos y metas, por tal motivo la administración debe convertirse en el protagonista de las propuestas y cambios a efectuarse para alcanzar con eficiencia las metas seleccionadas en el complejo, porque si no satisface con éxito las expectativas de los visitantes tendrá un declive rotundo limitando así el desarrollo sostenible del mismo y por ende del Cantón Santa Clara.

1.2.3 Prognosis

Si el Complejo Recreacional y Turístico Santa Clara, no realiza una aplicación correcta de Administración Turística, la competencia abarcará con toda la demanda que en la actualidad es bastante exigente y busca siempre la innovación y variedad en los servicios, lo cual estará perjudicando al mismo; ya que se generará un bajo posicionamiento en el mercado, decremento en ventas y por ende el declive; generando una inestabilidad en el complejo.

Esta investigación ayudará al complejo Santa Clara a mejorar su área de administración para poder acoger a gran parte de la demanda que visita el Cantón Santa Clara y pueda satisfacer en gran parte sus expectativas, y por ende se incrementará fuentes de empleo que generen ingresos económicos locales logrando de esta manera mejorar el estilo de vida de las familias de nuestro Cantón.

1.2.4 Formulación del Problema

- ✓ ¿Cuál es la incidencia de la administración turística en el desarrollo sostenible del Complejo Recreacional y Turístico Santa Clara del Cantón Santa Clara, Provincia de Pastaza?

1.2.5 Interrogantes (Preguntas Directrices)

- ✓ ¿Qué procesos se han venido manejando en la administración turística del Complejo Recreacional y Turístico Santa Clara?
- ✓ ¿Cuáles son los factores del desarrollo sostenible más adecuados, para insertar en el Complejo Recreacional y Turístico Santa Clara?
- ✓ ¿Qué alternativas se pueden plantear para solucionar la problemática encontrada?

1.2.6 Delimitación del Problema

1.2.6.1 Delimitación de Contenido

Campo: Turismo

Área: Administración

Aspecto: Administración Turística y Desarrollo Sostenible

1.2.6.2 Delimitación Espacial

El presente proyecto se desarrolló en el Cantón Santa Clara, que está ubicado en la región central amazónica, forma parte de la provincia de Pastaza y se ubica al noreste de la misma, en el Km 35.7 de la vía Puyo-Tena, con una altura mínima de 443 msnm y máxima de 1137 msnm. según fuentes del (IGM)¹, 2012, y una temperatura promedio de 24°C, con un clima tropical húmedo, y una precipitación anual de 3654,5 a 5516mm., según fuentes (INAMHI)², además cuenta con una superficie de 313,42 km², y sus coordenadas son 1° 20' 42'' de latitud Sur y 77° 47' 47'' de longitud Oeste, con los siguientes límites al norte con la Provincia de Napo, al sur con el Cantón Pastaza, al este con el Cantón Pastaza y Arajuno, y al oeste con el Cantón Mera.

1.2.6.3 Delimitación Temporal

El presente trabajo de investigación se realizó desde octubre 2014 hasta enero 2015.

¹ IMG: Instituto Geográfico Militar.- Elabora la Cartografía Nacional y del archivo de datos geográficos del país.

² INAMHI: Meteorológico e Hidrológico Nacional del Ecuador.- suministrar información sobre el tiempo, el clima y los recursos hídricos del pasado, presente y futuro.

1.3 JUSTIFICACIÓN

La importancia de la presente investigación es un factor determinante por motivo que el Cantón Santa Clara es considerado un cantón turístico y productivo. Debido que es tripartita, por tal razón ayuda a elevar sus niveles de productividad y excelencia en los servicios a prestarse en todos los intereses que requiera el turista y por ende aportar motivadamente a la administración a desarrollar trabajo en equipo para lograr los objetivos en cuanto a productividad y excelencia.

Además el presente trabajo de investigación tiene como objetivo ofrecer una herramienta técnica que permita a los autores del trabajo, o a sujetos interesados, implementar con éxito un proyecto rentable que brinde los servicios turísticos y recreacionales.

Para lograr esto se debe luchar por obtener el compromiso del talento humano con el que cuente la administración, el cual se alcanzará si existe equilibrio y justicia, por tal motivo la presencia de líderes es indispensable por ende deben contar con nuevos estilos y enfoques de dirección, que con su orientación puedan alcanzar efectividad en las personas y en el complejo bajo una perspectiva integral.

Es factible porque se desarrollará en el lugar de los hechos, con el personal de la administración del GAD Municipal del Cantón Santa Clara. Ello permitirá orientar detectar causas, motivos, razones por las que se da el problema, permitiendo insertar esta investigación en la misión y visión del complejo.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo General

- ✓ Investigar la incidencia de la administración turística en el desarrollo sostenible del Complejo Recreacional y Turístico del Cantón Santa Clara, Provincia de Pastaza.

1.4.2 Objetivos Específicos

- ✓ Identificar los procesos que se han venido manejando en la administración turística del Complejo Recreacional y Turístico Santa Clara.
- ✓ Determinar los actores del desarrollo sostenible más adecuados para insertar en el Complejo Recreacional y Turístico del Cantón Santa Clara
- ✓ Plantear alternativas de solución para la problemática encontrada.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Trabajo investigativo 1: “Plan de Desarrollo Turístico Comunitario para la Parroquia de Papallacta, Cantón Quijos, Provincia de Napo”

Autores: Johanna Verónica Sandoval Rivas y Galo Xavier Andrade Rurtado

Institución: Tesis realizada en la Universidad Central del Ecuador.

Periodo: Año 2012

Tesis de grado previo a la obtención del Título de Ingeniería en Finanzas.

Conclusiones:

- ✓ Ecuador es uno de los países más biodiversos del mundo, con un alto potencial turístico por poseer varios atractivos naturales que son reconocidos nacional e internacionalmente, por lo que ha permitido un alto crecimiento en este sector, sin embargo, no es explotado en su totalidad.
- ✓ Papallacta por sus raíces históricas, sus aguas termales tradicionales y su riqueza natural protegida como el Parque Ecológico Cayambe - Coca (PECAY) es una de las parroquias más importantes del cantón Quijos; por lo que pretende ser reconocida como un destino turístico de Aventura y Descanso.
- ✓ En la parroquia de Papallacta se nota un incremento positivo de la actividad turística, la cual en su mayoría son de turistas nacionales gracias al mejoramiento de la vía de acceso principal, sin embargo, las vías de acceso secundarias no se encuentran aún en buenas condiciones.

- ✓ En las diferentes entrevistas realizadas a personas que viven en la Parroquia se pudo notar que no están involucradas en el turismo comunitario, esto se debe a la poca información que tienen sobre el tema y también al aislamiento en el que conviven, lo cual dificulta el desarrollo del turismo comunitario.
- ✓ En cuanto a Termas Santa Catalina le hace falta mejorar su infraestructura ya que este complejo cuenta con un amplio espacio, si bien es cierto la gestión que se ha venido realizando por parte de sus Representantes ha sido significativa hace falta enfatizar en el avance que este complejo necesita ya que el buen manejo de sus recursos son la fortaleza para su desarrollo.
- ✓ El Plan de Desarrollo comunitario se enfocó únicamente en el mejoramiento del Complejo Santa Catalina ya que su Administración está manejada por la Junta Parroquial, se realiza la propuesta basada en tres componentes de mejoramiento turístico con una inversión de \$59.660,00 que proviene de la única fuente de financiamiento interna que es la Junta Parroquial. El presidente Ing. Fausto Tituaña pondrá a consideración este proyecto para la coordinación y ejecución del mismo.

Recomendaciones:

- ✓ Se recomienda que para garantizar el éxito de esta iniciativa y para su verdadera consolidación es necesaria la difusión y promoción agresiva del Complejo Santa Catalina por todos los medios posibles (prensa, radio, televisión e internet), y se debe un mejor servicio de atención a los visitantes.
- ✓ Se recomienda a los miembros del Gobierno Parroquial aprovechar al máximo los recursos que reciben por parte del Estado para una mejor distribución de la riqueza, y al mismo tiempo aprovechar de ese sitio natural e inigualable con el que están a cargo ejecutando todas las mejoras posibles en pos de su desarrollo.

- ✓ En el negocio del turismo hay que invertir por ser una actividad económica muy rentable y motor de desarrollo local, por lo tanto se sugiere buscar inversión y financiamiento suficiente para desarrollar aún más esta actividad.
- ✓ El Plan de Desarrollo Turístico Comunitario que proponemos incluye propuestas interesantes las mismas que contribuirán al incremento turístico de Papallacta mejorando en cierta parte la situación socio-económica de la parroquia; las propuestas deben ser puestas en marcha a través de la Junta Parroquial.
- ✓ Con la aplicación del plan de desarrollo, se recomienda a la Junta Parroquial realizar evaluaciones del avance de la propuesta, para de esta manera dar seguimiento al cumplimiento de las actividades y objetivos planteados.
- ✓ Papallacta ya es reconocida tradicionalmente por sus aguas termales medicinales, se recomienda a la Junta Parroquial enfocar sus promociones turísticas hacia el turismo ecológico, deportivo y de aventura; donde se puede realizar caminatas, cabalgatas, pesca, camping, rappel, observación de aves, entre otros; creando de esta forma paquetes recreacionales atractivos para los visitantes.

Comentario Personal: Al realizar el análisis acerca del desarrollo sostenible del Complejo Recreacional y Turístico Santa Clara, se puede mencionar que la sostenibilidad debe contribuir al incremento turístico de tal manera la inversión y financiamiento sean una valiosa herramienta que permita analizar el desarrollo de la actividad turística y ayude alcanzar los objetivos planteados en el complejo además permitirá el desarrollo sostenible de la localidad y de sus habitantes, a través de la planificación con miras de sostenibilidad en el tiempo.

Trabajo investigativo 2: “Plan Estratégico de Desarrollo Turístico Sostenible del Cantón Tena, Provincia de Napo”.

Autor: Gabriela Renata Jaramillo de Mora

Institución: Tesis realizada en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Periodo: Año 2012

Tesis de grado previo a la obtención del Título de Ingeniero en Ecoturismo.

Conclusiones:

- ✓ El territorio que forma parte de la jurisdicción del cantón Tena cuenta con recursos naturales y culturales que pueden ser aprovechados sosteniblemente, mediante el desarrollo de la actividad turística, sin embargo, su continua degeneración es alarmante, lo cual conjugado con la deficiente dotación de servicios básicos reduce la calidad de la oferta turística y produce una disminución paulatina del nivel de satisfacción de la visita.
- ✓ El índice de aceptación en los turistas nacionales y extranjeros es del 95 y 79% respectivamente, lo que demuestra la existencia de un amplio mercado turístico interesado en visitar el cantón Tena, razón por la cual es importante que la oferta actual sea diversificada para captar nuevos segmentos de mercado, de igual manera el establecimiento de alianzas estratégicas con territorios aledaños identificados como competencia permitirán ampliar la oferta turística y por ende la dinamización de la economía de la región amazónica por medio de la actividad turística.
- ✓ El desarrollo de un proceso participativo para la construcción del plan se en el componente clave para aglutinar a los sectores privado, público y del cantón Tena, permitiendo definir una visión conjunta y clara para el desarrollo sostenible del turismo y los objetivos estratégicos que orienten la ejecución de propuestas y actividades en los próximos cinco años.
- ✓ El Plan estratégico de desarrollo turístico sostenible del cantón Tena se constituye en la herramienta estratégica de articulación de la política turística

local con la política nacional establecida en el Plan Estratégico de Desarrollo Turístico del Ecuador 2020 (PLANDETUR), lo cual permite que los proyectos formulados puedan contribuir a la consecución del Kawsay al ser financiados por instituciones públicas así como también organismos de cooperación.

Recomendaciones:

- ✓ Se recomienda mejorar la calidad de los servicios básicos en el cantón Tena, ya que los mismos constituyen un pilar fundamental en el desarrollo de la actividad turística y especialmente en el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes.
- ✓ Realizar estudios semestrales de la demanda turística, cuyos resultados sean publicados en la página web del Gobierno Autónomo Descentralizado del Tena, con la finalidad de proporcionar herramientas a los empresarios turísticos para que puedan direccionar sus inversiones y diversificar su oferta.
- ✓ Actualizar el catastro turístico en forma anual no solo para cumplir con la normativa turística vigente en el Ecuador, si no como estrategia de partida para conocer a ciencia cierta la cantidad y calidad de la planta turística existente y plantear acciones de monitoreo y evaluación de la calidad de los servicios turísticos.
- ✓ El Plan Estratégico de Desarrollo Turístico Sostenible del Cantón Tena al haberse realizado participativamente establece una visión filosófica a cinco años, razón por la cual se recomienda que una vez alcanzada ésta se pueda realizar su revisión y evaluación, y en caso de requerirse replantearla en un proceso compartido entre los actores del turismo cantonal.
- ✓ Se recomienda la ejecución de esta propuesta según lo establecido, ya que la misma está planteada en función de las necesidades locales para el desarrollo turístico del cantón Tena.

Comentario Personal: Al realizar el análisis se puede concluir que el territorio que forma parte del cantón Santa Clara cuenta con recursos naturales y culturales entre ellos se encuentra el Complejo Recreacional y Turístico Santa Clara el cual puede ser aprovechado sosteniblemente, mediante el desarrollo de la actividad turística, por ende tiene la aceptación de turistas nacionales y extranjeros, además con la administración turística será fundamental para el complejo ya que podrá plantear acciones de monitoreo y evaluación de la calidad de los servicios a ofrecer.

2.2 FUNDAMENTACIÓN FILOSOFICA

El presente trabajo de investigación se ubica dentro del paradigma critico- propositivo constructivista social porque cuestiona la realidad, y se genera propuestas y soluciones para mejorar la Administración Turística, diseñando las mismas con participación personal y participativa en base a autogestión para alcanzar el Desarrollo Sostenible del Complejo Recreacional y Turístico Santa Clara.

2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL

LEY DE TURISMO

CAPITULO I

GENERALIDADES

Art. 1

La presente Ley tiene por objeto determinar el marco legal que regirá para la promoción, el desarrollo y la regulación del sector turístico; las potestades del Estado y las obligaciones y derechos de los prestadores y de los usuarios. (...) **Art. 3**

Son principios de la actividad turística, los siguientes:

- a) La iniciativa privada como pilar fundamental del sector; con su contribución mediante la inversión directa, la generación de empleo y promoción nacional e internacional;
- b) La participación de los gobiernos provincial y cantonal para impulsar y apoyar el desarrollo turístico, dentro del marco de la descentralización;
- c) El fomento de la infraestructura nacional y el mejoramiento de los servicios públicos básicos para garantizar la adecuada satisfacción de los turistas;
- d) La conservación permanente de los recursos naturales y culturales del país.

Art. 4

La política estatal con relación al sector del turismo, debe cumplir los siguientes objetivos:

- a) Reconocer que la actividad turística corresponde a la iniciativa privada y comunitaria o de autogestión, y al Estado en cuanto debe potencializar las actividades mediante el fomento y promoción de un producto turístico competitivo;
- b) Garantizar el uso racional de los recursos naturales, históricos, culturales y arqueológicos de la Nación;
- (...) f) Promover internacionalmente al país y sus atractivos en conjunto con otros organismos del sector público y con el sector privado; y,
- g) Fomentar e incentivar el turismo interno.

TÍTULO II
DERECHOS
Capítulo segundo
Derechos del buen vivir
Sección segunda
Ambiente sano

Art. 14.- Se reconoce el derecho de la población a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, que garantice la sostenibilidad y el buen vivir, *sumak kawsay*.

Se declara de interés público la preservación del ambiente, la conservación de los ecosistemas, la biodiversidad y la integridad del patrimonio genético del país, la prevención del daño ambiental y la recuperación de los espacios naturales degradados.

Art. 15.- El Estado promoverá, en el sector público y privado, el uso de tecnologías ambientalmente limpias y de energías alternativas no contaminantes y de bajo impacto. La soberanía energética no se alcanzará en detrimento de la soberanía alimentaria, ni afectará el derecho al agua.

Se prohíbe el desarrollo, producción, tenencia, comercialización, importación, transporte, almacenamiento y uso de armas químicas, biológicas y nucleares, de contaminantes orgánicas persistentes altamente tóxicas, agroquímicos internacionalmente prohibidos, y las tecnologías y agentes biológicos experimentales nocivos y organismos genéticamente modificados perjudiciales para la salud humana o que atenten contra la soberanía alimentaria o los ecosistemas, así como la introducción de residuos nucleares y desechos tóxicos al territorio nacional.

Capítulo segundo

Planificación participativa para el desarrollo

Art. 279.- El sistema nacional descentralizado de planificación participativa organizará la planificación para el desarrollo. El sistema se conformará por un Consejo Nacional de Planificación, que integrará a los distintos niveles de gobierno, con participación ciudadana, y tendrá una secretaría técnica, que lo coordinará. Este consejo tendrá por objetivo dictar los lineamientos y las políticas que orienten al sistema y aprobar el Plan Nacional de Desarrollo, y será presidido por la Presidenta o Presidente de la República.

Los consejos de planificación en los gobiernos autónomos descentralizados estarán presididos por sus máximos representantes e integrados de acuerdo con la ley. Los consejos ciudadanos serán instancias de deliberación y generación de lineamientos y consensos estratégicos de largo plazo, que orientarán el desarrollo nacional.

Art. 280.- El Plan Nacional de Desarrollo es el instrumento al que se sujetarán las políticas, programas y proyectos públicos; la programación y ejecución del presupuesto del Estado; y la inversión y la asignación de los recursos públicos; y coordinar las competencias exclusivas entre el Estado central y los gobiernos autónomos descentralizados. Su observancia será de carácter obligatorio para el sector público e indicativo para los demás sectores.

TITULO PRIMERO

DEL REGIMEN INSTITUCIONAL

CAPITULO I

DEL MINISTERIO DE TURISMO

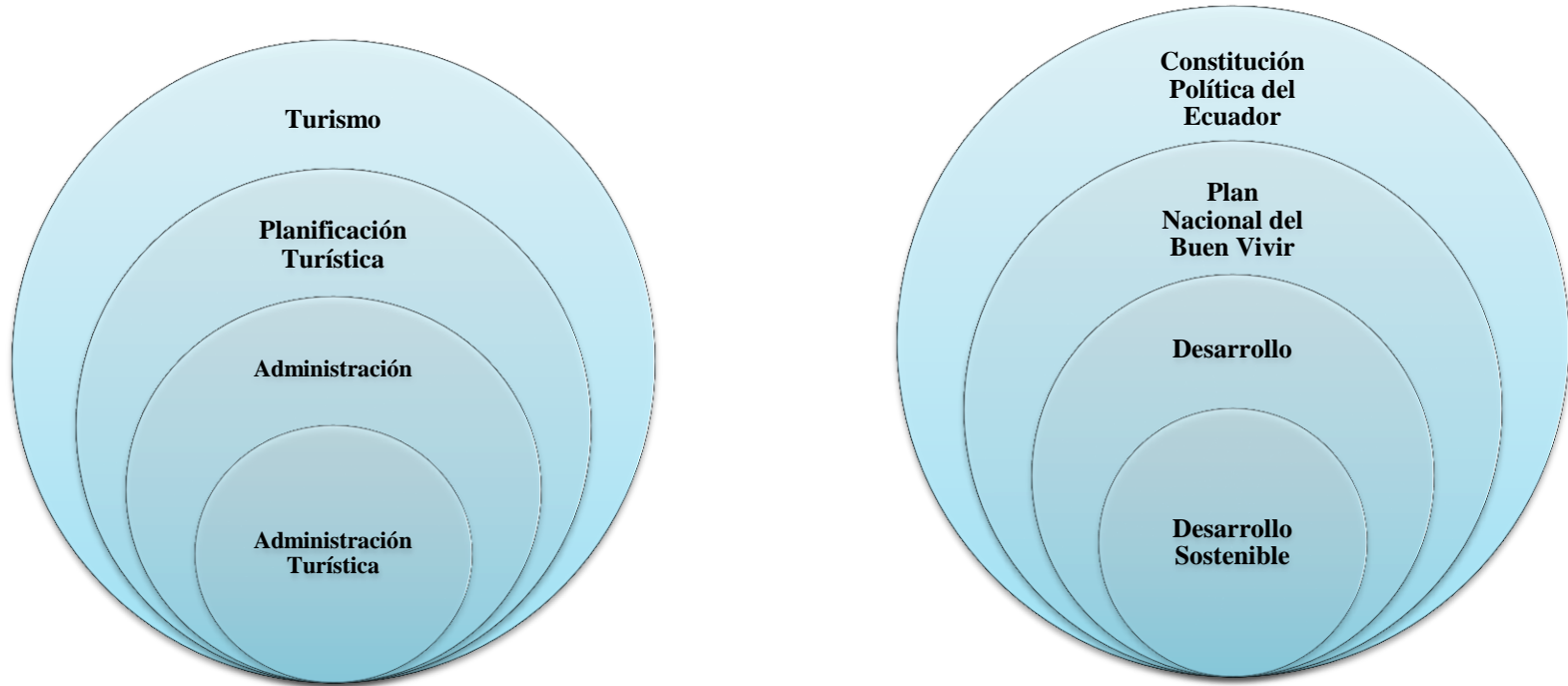
Art. 6.- De la planificación.-Le corresponde exclusivamente al Ministerio de Turismo planificar la actividad turística del país como herramienta para el desarrollo

armónico, sostenible y sustentable del turismo. La planificación en materia turística a nivel nacional es de cumplimiento obligatorio para los organismos públicos y referenciales para los privados.

La formulación y elaboración material de los planes, programas y proyectos podrá realizarse a través de la descentralización (de competencias) y desconcentración (de funciones) o contratación con la iniciativa privada de las actividades materiales.

2.4 CATEGORIAS FUNDAMENTALES

Grafico N° 2: Superordinación Conceptual



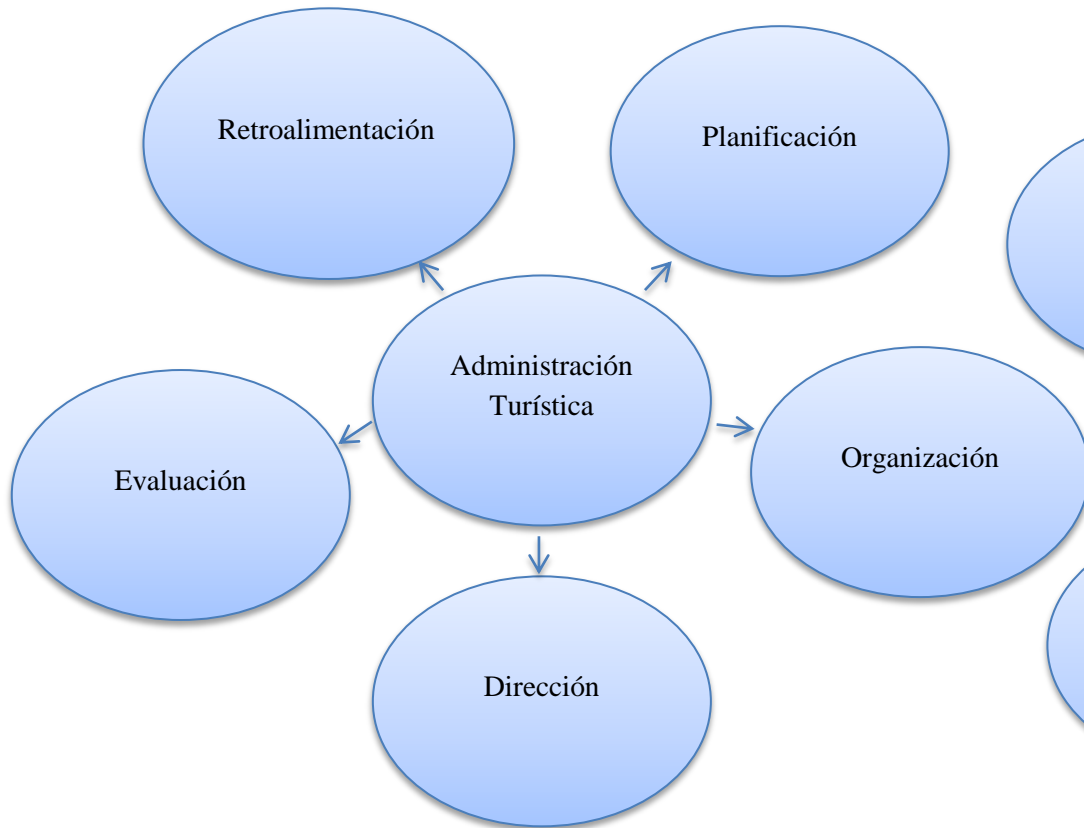
VARIABLE INDEPENDIENTE

Elaborado por: MATUTE, Elvis (2014)

VARIABLE DEPENDIENTE

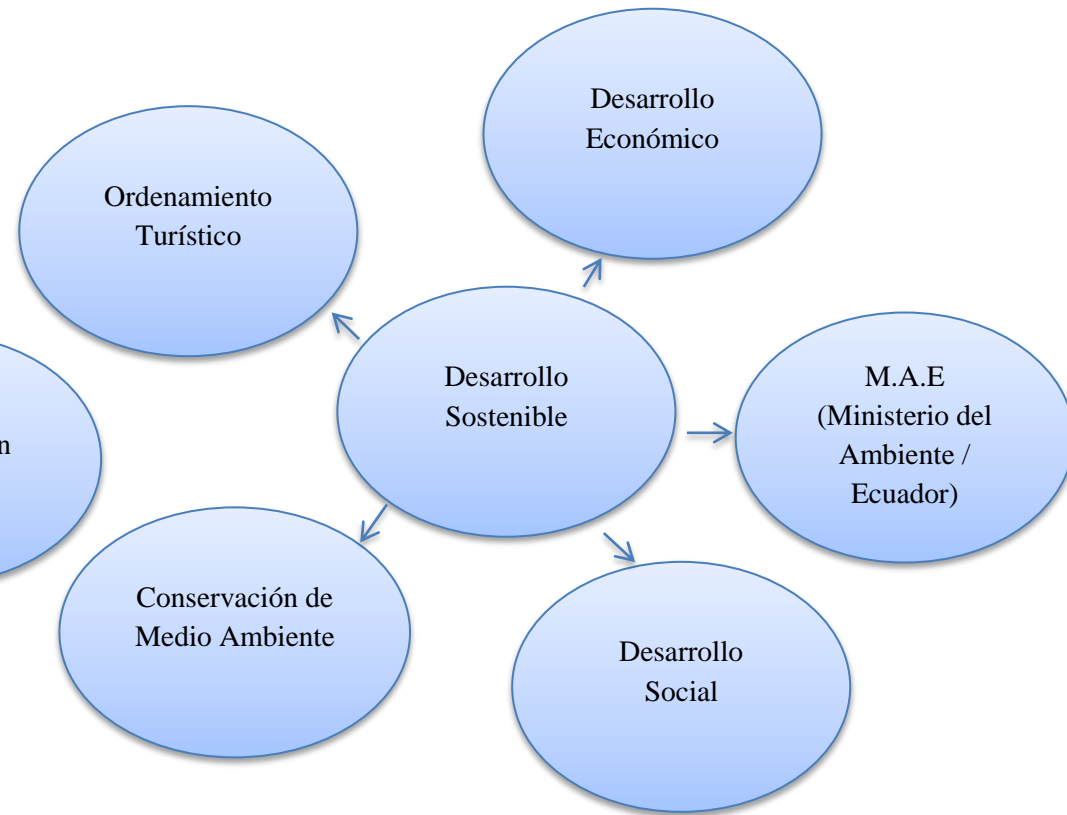
Elaborado por: MATUTE, Elvis (2014)

Grafico N° 3: Subordinación Conceptual de la Variable Independiente



Elaborado por: MATUTE, Elvis (2014)

Grafico N°4 Subordinación Conceptual de la Variable Dependiente



Elaborado por: MATUTE, Elvis (2014)

2.4.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA SUPERORDINACIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE.

TURISMO

Según la OMT³ nos define de forma muy concreta y clara que el turismo:

Es un fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de las personas a lugares que se encuentran fuera de su lugar de residencia habitual por motivos personales o de negocios/profesionales. Estas personas se denominan visitantes (que pueden ser turistas o excursionistas; residentes o no residentes) y el turismo tiene que ver con sus actividades, de las cuales algunas implican un gasto turístico.

Como tal, el turismo tiene efectos en la economía, en el entorno natural y en las zonas edificadas, en la población local de los lugares visitados y en los visitantes propiamente dichos. Debido a estos diversos impactos, la amplia gama y variedad de factores de producción requeridos para producir los bienes y servicios adquiridos por los visitantes y al amplio espectro de agentes involucrados o afectados por el turismo, es necesario adoptar un enfoque global del desarrollo, la gestión y la supervisión del turismo. (Organización Mundial del Turismo [OMT], 2008, ¶¶. 2-3-4)

El turismo, es un fenómeno social, cultural y económico porque genera directa e indirectamente un aumento en cuanto a la actividad económica en los lugares visitados, fundamentalmente debido a la demanda de bienes y servicios que deben producirse y prestarse.

³ OMT: Organización Mundial del Turismo.- Organismo de las Naciones Unidas encargado de la promoción de un turismo responsable, sostenible y accesible para todos.

PLANIFICACIÓN ESTRATEGICA

Según Fernando Paris Roche concreta que:

La Planificación Estratégica es el conjunto de acciones orientadas a prever, en cada momento, las diversas alternativas posibles y a seleccionar e implementar aquellas que mejor permitan cubrir la misión y objetivos definidos.

La Planificación Estratégica integra la misión, los valores, los principios y las políticas generales, objetivos y programas, en un todo coherente y contribuye a eliminar conflictos entre ellos.

La Planificación Estratégica tiene relación así mismo con la previsión del futuro. En definitiva, dirigir no es otra cosa que organizar los recursos de la entidad para lograr unos objetivos de futuro. No se dirige al pasado. Se dirige para el futuro. Por eso, la planificación estratégica es inseparable de la dirección. (Paris, 1998, pp.23-24).

Según Gerrit Burgwal, Juan Carlos Cuéllar define que:

La planificación estratégica transforma la realidad es una tarea compleja, que requiere, entre otros aspectos, del análisis de las condiciones del entorno, que se pueden y se deben aprovechar.

Pero, la transformación de la realidad será una empresa infructuosa si al mismo tiempo no se construye una visión de futuro que señale de manera clara y precisa hacia donde ir y de una visión que acompañe cotidianamente los pasos que hay que dar.

El entorno, cambio, oportunidades, visión de futuro y misión constituye algunos elementos que deben ser integrados en una

estrategia que asuma en largo plazo como una condición para la superación de los problemas. (Burgwal y Cuéllar, 1999, p. 24)

Según Ubaldo Cuesta Cambra define que:

La planificación Estratégica también denominada en inglés strategic planning, account planning o simplemente planning, surgió como una forma de interpretar y utilizar mejores los datos obtenidos en la investigación social para crear una plataforma estratégica más dinámica y conseguir campañas más eficaces. Implementando inicialmente en Inglaterra a finales de la década de 1960 y basado en la incorporación de un nuevo tipo de profesional especializado que ejerza esa actividad, denominado planner, la planificación estratégica tardo bastante tiempo en extenderse fuera de Inglaterra, llegando al mercado norteamericano veinte años después de su creación, en los años 80 y al resto del mundo diez años más tarde. (Cuesta, 2012, p. 35).

Según Andrés Fernández Romero define que:

La Planificación Estratégica es una denominación de origen británico, probablemente. La denominación “corporativa” se usó para expresar el carácter integral y holístico de la planificación estratégica, a fin sensibilizar sobre la necesidad que los planes de todas las unidades y de las diversas áreas funcionales (planes de marketing, planes de recursos humanos, planes de desarrollo de nuevos productos) estuviesen incorporados a un plan general de la corporación. (Romero, 2010, p.5).

La Planificación Estratégica ayuda a planificar todos actos o estrategias que se vayan a plantear para estructurar una plataforma, por ende mediante ella se logre concretar

los planes a desarrollarse, mediante el talento humano y estrategias de marketing, unidas a funciones diversas y áreas funcionales.

ADMINISTRACIÓN

Según Michael A. Hitt, Ma Isabel Pérez de Lara Choy analiza brevemente la definición y los términos:

La Administración es un término que tiene varias acepciones distintas. Su principal significado es como una actividad o un proceso. De manera más específica, definimos administración como el proceso de estructurar y utilizar conjuntos de recursos orientados hacia el logro de metas, para llevar a cabo las tareas en un entorno organizacional. Por su parte, esta definición se subdivide en cuatro partes fundamentales:

- 1.- Administración es un proceso: consiste en una serie de actividades y operaciones, como planear, decidir y evaluar.
- 2.- Administración implica estructurar y utilizar conjuntos de recursos: Es el que reúne y pone en funcionamiento una variedad de tipos de recursos: humanos, financieros, materiales y de información.
- 3.- Administración significa actuar en dirección hacia el logro de una meta para realizar las tareas: Por consiguiente, no efectúa actividades elegidas al azar, sino actividades con un propósito y una dirección bien definida. Este propósito y dirección podrían ser los del individuo, la organización o, lo más usual, una combinación de los de ambos. Comprende los esfuerzos necesarios para completar las actividades propuestas y para que los resultados correspondan a los niveles deseados.

4.- Administración implica llevar a cabo actividades en un entorno organizacional: Es un proceso que tiene lugar en las organizaciones y que realizan personas con funciones diferentes intencionalmente estructurados y coordinadas para lograr propósitos comunes.

Administración también tiene otros significados además de “un proceso” o un conjunto de actividades. A veces el término se emplea para designar un área específica de la organización.

El término Administración también es útil para distinguir una categoría de individuos, de quienes forman unidades sujetas a contratos colectivos (miembros de “sindicatos” o, de manera menos frontal, “mano de obra”), o de aquellos que no participan en actividades administrativas específicas, sean o miembros de un sindicato (“empleados no administrativos” o “trabajadores comunes”). Con frecuencia nosotros utilizamos el término miembro para referirnos a cualquier persona (cualquier empleado) en una organización, sin considerar el lugar individual que dicha persona tiene en la organización. (Hitt, A. y Lara Choy, M, 2006, pp. 8-9)

El autor utiliza el término “administración para referirse a cualquier persona con la asignación de responsabilidades sobre actividades administrativas, y administrar para referirse al proceso de realizar dichas actividades”. (p. 9)

Ahora, consideremos de otra forma la pregunta “¿Qué es la Administración?”. Es decir veámosla a través de sus cuatro enfoques fundamentales. Tales perspectivas trascienden el proceso administrativo completo. Cuando alguien comienza un viaje, le conviene tener una idea aproximada del terreno que va a recorrer, antes de conocer los detalles de las distintas partes del viaje. Una visión general le ayudará a integrar los distintos enfoques y le facilitará la comprensión que le brindará una aventura significativa y

profunda. Aprender sobre las complejidades de la administración, estamos convencidos, un viaje que desemboca en ¡una aventura definitiva!.

Los enfoques generales que presentamos en todo libro se basan en información e ideas procedentes de una amplia variedad de fuentes: nuestras experiencias y observaciones personales como educadores, administradores y consultores; hallazgos de investigación de literatura especializada; estudios exhaustivos del tema; y, en particular, cientos de conversaciones y entrevistas con profesionales de la administración realizada durante varios años. (p. 9)

Según Boland, Lucrecia - Carro, Fernanda - Stancatti, María Jesús - Gismano, Yanina - Banchieri, Lucía para poder administrar:

Se requiere tomar decisiones, y el éxito o fracaso de la organización dependerá de la calidad de tales decisiones. Para tomar decisiones acertadas es necesario contar con una adecuada información que recopile y procese datos referidos tanto al medio interno de la empresa como al entorno de la misma. (Boland, Carro, Stancatti, Gismano y Banchieri, 2007, p. 18)

Según James Arthur Finch Stoner, R. Edward Freeman, Daniel R. Gilbert analizarán brevemente la definición de Administración:

La Administración es una especialidad que trata de las cuestiones diferentes al tiempo y a las relaciones humanas que se presentan en las organizaciones.

1. La administración representa un intento por crear un futuro deseable, sin olvidar el pasado y el presente.

2. La administración se ejercita en una época histórica concreta y es reflejo de ella.
3. La administración es un ejercicio cuyas consecuencias y repercusiones surgen con el pasar del tiempo. (Finch J, Freeman R y Gilbert D, 1996, p. 9)

La Administración ayuda a tomar las decisiones a la persona encargada sea esté un entes público o privado, de manera que en un futuro se pueda lograr los objetivos planteados y de esa manera se pueda ejecutar de manera coherente todo lo que la administración desee concretar.

ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA

Según Selene Maldonado Alcántara definición a la Administración Turística como:

La forma de manejar los recursos naturales y/o artificiales de un lugar de manera óptima dando un equilibrio y cuidado de los mismos, lo cual proporciona un bienestar económico a los involucrados, como son trabajadores y empresarios, además que los visitantes llevan como recompensa el conocimiento del lugar que se visita. (Maldonado, citado por Ortiz, A, 2012, ¶. 3)

La importancia en la administración turística radica en el aprovechamiento de los recursos y su conservación. Aplicando metodologías establecidas y aportando nuestra intuición como administradores para alcanzar los objetivos establecidos. Realizando buenas prácticas que incrementen el turismo, favoreciendo la actividad económica regional e incrementando la entrada de divisas al país. (Ortiz, A, 2012, ¶. 4)

Según J. Enrique Bigné, J. Enrique Bigné Alcañiz, Xavier Font pública en su libro que:

La existencia de una Administración Turística se justifica por la necesidad de regular el mercado turístico limpiando, por ejemplo, las situaciones monopolistas, estableciendo los requisitos de establecimiento de las empresas, los derechos de los consumidores, otorgando las necesarias ayudas y subvenciones, la formación académica de los profesionales, la protección del turismo y otras muchas. Ahora bien, la estructura de esos órganos administrativos y su importancia varía notablemente de un país a otro. En aquellos en donde la actividad turística es muy notable, los órganos administrativos también lo son y están adscritos a un Ministerio. (Alcañiz, J y Font, X, 2000, p. 99)

Por el contrario, en aquellos países en donde el turismo apenas si es relevante o se desconoce, esta Administración Turística puede no existir, o ser simplemente un servicio administrativo más de poca importancia (Vogeler y Hernandez, 1998). (Hernandez, citado por Alcañiz, J y Font, X, 2000, p. 99)

En general, las formas más frecuentes que suele presentar la Administración Turística en:

- ✓ Administración Turística Central: En este caso, las competencias sobre turismo las tiene el Estado (es el caso de Chile y Perú), quien las ejerce a través de alguno de sus organismos como un Ministerio, una Dirección General o una Secretarías General. El nombre y rango de dicho organismo varían según el país.

- ✓ Administración Turística Institucional: En este caso, las competencias sobre turismo las tiene un organismo administrativo autónomo, con plena capacidad jurídica, aunque integrado también en el aparato estatal. En el caso español se aglutinan las competencias en un

organismo autónomo, Turespaña, pero existe un órgano de unión con las Administración Central mediante la Secretaria General de Turismo. (Alcañiz, J y Font, X, 2000, pp. 99-100)

La Administración Turística se destina al desarrollo turístico de un organismo administrativo público o privado de tal manera que aporte al adelanto integrado de todos los organismos, de acuerdo a las competencias y la administración logre mejorar cada una sus expectativas y necesidades que tenga a un futuro.

Planificación

Según la Universidad de Colima menciona que la Planificación consiste en:

Determinar el curso concreto de acción que se habrá de seguir, fijando los principios que lo habrá que presidir y orientar, la secuencia de operaciones necesarias para alcanzarlo, y la fijación de tiempos, unidades, etc. Necesarias para su realización.

ETAPAS:

1. Políticas
2. Procedimientos
3. Programas
4. Presupuestos

(Cuevas, 2011, p. 10)

Organización

Según la Universidad de Colima menciona que la Organización se refiere a:

La estructura técnica de las relaciones que deben darse entre las jerarquías, funciones y obligaciones individuales necesarias en un organismo social para su mayor eficiencia.

Etapas:

1. Jerarquías
2. Funciones
3. Obligaciones

(p. 11)

Dirección

Según la Universidad de Colima menciona que la Dirección trata de:

Impulsar, coordinar y vigilar las acciones de cada miembro y grupo de un organismo social, con el fin de que el conjunto de todas ellas realice del modo más eficiente los planes señalados.

Etapas:

1. Mando o autoridad
2. Comunicación
3. Supervisión

(p. 14)

Evaluación

Según la Universidad de Colima menciona que la Evaluación consiste en:

El establecimiento de sistemas que nos permitan medir los resultados actuales y pasados en relación con los esperados, con el fin de saber si se ha obtenido lo que se esperaba.

Etapas:

1. Establecimiento de normas
2. Operación de los controles
3. Interpretación de resultados

(p. 15)

Retroalimentación

El establecimiento se enfocara sobre el uso de la información de resultados anteriores para corregir posibles desviaciones futuras de estándar aceptable, en acciones, palabras y primordialmente en el trabajo diario.

Etapas:

1. Retroalimentación de Producción.
2. Retroalimentación de Calidad.
3. Retroalimentación de Mercados.
4. Retroalimentación Financiero.
5. Retroalimentación Presupuestal.
6. Retroalimentación Contable.
7. Retroalimentación de Recursos Humanos.

La Planeación ayuda a que una administración pueda mantener un orden y coherencia de todos los ámbitos mediante la planeación, organización, dirección, evaluación y retroalimentación pues conjuntamente estos ámbitos ya mencionados ayudan que una empresa tenga éxito y se mantenga en el tiempo y el espacio.

2.4.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA SUPERORDINACIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE DEPENDIENTE.

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL REPUBLICA.

Según la Constitución de la Política del Ecuador; sección segunda, de ambiente sano nos menciona en el:

Art. 14.- Se reconoce el derecho de la población a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, que garantice la sostenibilidad y el buen vivir, *sumak kawsay*. Se declara de interés público la preservación del ambiente, la conservación de los ecosistemas, la biodiversidad y la integridad del patrimonio genético del país, la prevención del daño ambiental y la recuperación de los espacios naturales degradados.(Constitución Política del Ecuador [CPE], 2008, p. 5)

Según la Constitución Política del Ecuador, del Régimen de Desarrollo, perteneciente al Primer Capítulo de Principios Generales nos menciona en el:

Art. 275.- El régimen de desarrollo es el conjunto organizado, sostenible y dinámico de los sistemas económicos, políticos, socio-culturales y ambientales, que garantizan la realización del buen vivir, del *sumak kawsay*. El buen vivir requerirá que las personas, comunidades, pueblos y nacionalidades gocen efectivamente de sus derechos, y ejerzan responsabilidades en el marco de la interculturalidad, del respeto a sus diversidades, y de la convivencia armónica con la naturaleza.

Además menciona el:

Art. 276.- El régimen de desarrollo tendrá los siguientes objetivos:

(...)2. Construir un sistema económico, justo, democrático, productivo, solidario y sostenible basado en la distribución igualitaria de los beneficios del desarrollo, de los medios de producción y en la generación de trabajo digno y estable.

(...) 4. Recuperar y conservar la naturaleza y mantener un ambiente sano y sustentable que garantice a las personas y colectividades el acceso equitativo, permanente y de calidad al agua, aire y suelo, y a los beneficios de los recursos del subsuelo y del patrimonio natural.

También menciona el:

Art. 277.-Para la consecución del buen vivir, serán deberes generales del Estado:

1. Garantizar los derechos de las personas, las colectividades y la naturaleza.
2. Dirigir, planificar y regular el proceso de desarrollo.
- (...) 5. Impulsar el desarrollo de las actividades económicas mediante un orden jurídico e instituciones políticas que las promuevan, fomenten y defiendan mediante el cumplimiento de la Constitución y la ley.

Por ultimo menciona el:

Art. 278.- Para la consecución del buen vivir, a las personas y a las colectividades, y sus diversas formas organizativas, les corresponde:

- (...) 2. Producir, intercambiar y consumir bienes y servicios con responsabilidad social y ambiental. (Constitución Política del Ecuador [CPE], 2008, pp. 70-71)

Según la Constitución de la República del Ecuador, la población tiene el derecho a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, que garantiza la sostenibilidad y el buen vivir, con responsabilidades en el marco de la interculturalidad, del respeto a sus diversidades, y de la convivencia armónica con la naturaleza.

PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR.

Según el Plan Nacional del buen vivir, objetivo número cuatro; que garantiza los derechos de la naturaleza y promueve un ambiente sano y sustentable se compromete con la población:

Que el Estado asume sus responsabilidades con la naturaleza. Asimismo, desde el principio de corresponsabilidad social, las personas, comunidades, pueblos y nacionalidades, los diversos

sectores privados, sociales, comunitarios y la población en general, deben cuidar y proteger la naturaleza.

La redefinición de relaciones entre personas, comunidades, pueblos y nacionalidades, por un lado, y su relación con el ambiente, por otra, obliga a repensar la situación de las personas respecto de su entorno y del cosmos. De este modo, los seres humanos están en condiciones de redescubrir su relación estrecha con la Pachamama, y hacer del Buen Vivir un ejercicio práctico de sostenibilidad de la vida y de los ciclos vitales. (PNBV [Plan Nacional del Buen Vivir], 2013, p. 217)

(...) d. Promover usos alternativos, estratégicos y sostenibles de los ecosistemas terrestres y marinos y de las potenciales oportunidades económicas derivadas del aprovechamiento del patrimonio natural, respetando los modos de vida de las comunidades locales, los derechos colectivos de pueblos y nacionalidades y los derechos de la naturaleza. (p. 232)

Según el Plan Nacional del Buen Vivir garantizar la sustentabilidad del patrimonio natural mediante el uso racional y responsable de los recursos naturales renovables y no renovables tiene como prioridad:

El Ecuador como es un país multidiverso en paisajes, relieves y recursos naturales. El patrimonio natural ecuatoriano es un recurso estratégico de importancia nacional para el Buen Vivir, que debe ser utilizado de manera racional y responsable garantizando los derechos de la naturaleza, como lo establece la Constitución. El paisaje natural ecuatoriano, formado por áreas naturales, agropecuarias y urbanas, debe ser entendido como un solo territorio con diferentes usos y vocaciones, conformado por recursos renovables y no renovables, cada uno con sus particularidades específicas y una serie de presiones y conflictos que deben encontrar soluciones integrales encada intervención.

El adecuado manejo del patrimonio natural es la base del desarrollo nacional, considerando además que la estrategia de largo plazo enfatiza en la sociedad del bioconocimiento, la estrategia territorial debe enfocarse en el respeto, conservación y uso y manejo racional y responsable de todas las áreas de cobertura natural del país. (PNBV [Plan Nacional del Buen Vivir], 2003, p. 386)

La riqueza cultural y el patrimonio natural de gran biodiversidad, hacen del Ecuador un destino turístico privilegiado. No obstante, muchos de los territorios con vocación turística son zonas con pobreza y un bajo nivel de cobertura en servicios, donde sus habitantes han sido relegados a los beneficios directos de la actividad turística; frente a esta realidad, es necesario retomar una vez más el concepto de economía endógena, enfocando la actividad turística nacional e internacional, de forma sostenible, como una opción para las poblaciones locales, y canalizando los beneficios de esta actividad en mejoras a su calidad de vida. Por otro lado, es necesario cambiar el enfoque actual de los referentes: culturales, pueblos, idiomas, instituciones como objetos folklóricos hacia un encuentro más sustantivo de identidades que permitan un reconocimiento en el otro y que fomenten las prácticas de turismo comunitario. (p. 394)

Según el Plan Nacional del Buen Vivir para desarrollar el turismo se debe tomar en cuenta a las culturas, pueblos, idiomas y culturas de cada sector aborigen sean estos con objetos folklóricos y reconocimientos de sus prácticas ancestrales, permitiendo así un reconocimiento y práctica del turismo sostenible.

DESARROLLO.

Según el libro *¿Qué es desarrollo?, ¿Cómo se produce?, ¿Qué se puede hacer para promoverlo?* Define que el desarrollo es utilizado para:

Definir el proceso que habilita cambios orientados a mejorar las condiciones de vida humana. Los estudios del desarrollo se abocarían al análisis de los problemas que enfrentan ciertas comunidades para lograr transitar este proceso de forma sostenida.

Si se acepta, por un instante, que los estudios del desarrollo tienen por cometido identificar problemas, analizar determinantes y proponer acciones tendientes a la mejora de la calidad de vida, material y cultural de la población, se infiere de ello que hay muchas dimensiones involucradas. (Bertoni, Castelnovo, Fleitas, Pera, Rumeau, 2011, pp. 18-19)

El desarrollo es entendido como un producto de la difusión cultural que llevaría a una instancia mayor de evolución de la modernidad. En consecuencia, requiere la promoción de cambios para introducir valores culturales considerados «modernos». Se asume, por tanto, que los países subdesarrollados son tradicionales y que para alcanzar el desarrollo deben adoptar los valores occidentales. (p. 61)

El desarrollo, entendido como el proceso de ampliación de las opciones de las personas para planear y concretar las vidas que consideran valioso vivir no puede concebirse sino como un proyecto colectivo, pues la realización individual solo es posible en un contexto social en que se comparte y se promueve ese tipo de valores. El proceso del desarrollo implica pues la concepción, el diseño y la implementación de objetivos comunes. (p.82)

El desarrollo se logra cuando existe un consenso mínimo acerca de ciertas decisiones políticas. Si este consenso no se logra, pueden producirse conflictos sociopolíticos agudos, originados directamente en la introducción de las propias políticas desarrollo o, indirectamente,

como resultado de que esas políticas despiertan contradicciones estructurales anidadas en la comunidad.

Ante la complejidad que emerge de estas realidades, no se pueden ignorar los conflictos, sino asumir su existencia y actuar sobre ellos, impidiendo que desemboquen en una espiral de confrontación: violencia y contra violencia.

El éxito o fracaso de las iniciativas de desarrollo local están fuertemente condicionados por las formas que posee la sociedad para construir consensos y gestionar el conflicto concurrente con su evolución. Cuando la sociedad no puede procesar constructivamente sus conflictos, presenta escenarios poco propicios para el desarrollo. Es utópico pensar que el desarrollo requiere la ausencia de conflictos sociales, lo indispensable es que exista un sistema político capaz de articular los diversos intereses. (p. 83)

Si el desarrollo es el proceso colectivo que permite la mejora en la calidad de vida de las personas, la construcción del «nosotros» se convierte en un compromiso ético para poder alcanzar aquel objetivo. El fundamento de la ética se encuentra en la relación de los seres humanos con sus congéneres. La vida en sociedad es inherente a la especie humana y esa vida social es imposible sin valoraciones y normas éticas. (pp. 86-87).

Esas normas son las que inspiran la emergencia de instituciones formales e informales que, al ser aceptadas y respetadas, constituyen las reglas de juego de la interacción social. Es a partir de esa institucionalidad que se puede abordar el conflicto y generar legitimidad y apoyo a los proyectos colectivos. (pp. 86-87)

La teoría del desarrollo a principios del siglo XXI define dos modelos de desarrollo los cuales son Blast y Gala:

- ✓ El modelo Blast (sigla en inglés para Blood, Sweat and Tears sangre, sudor y lágrimas), que se apoya en una concepción del desarrollo como un proceso inherentemente cruel, basado en férreos principios morales que imponen el sacrificio hoy para lograr la felicidad del mañana.

- ✓ El modelo gala (sigla en inglés para Getting by, with a Little Assistance conseguirlo con una pequeña ayuda), que concibe el desarrollo como un proceso esencialmente amigable, en el que se destaca la cooperación entre los individuos para alcanzar los objetivos colectivos. (p. 87)

El Desarrollo se da mediante la ayuda que se dé ya sea de parte del gobierno o entes municipales pues son los principales reguladores de principios que favorecen al desarrollo y mejoramiento de la calidad de vida de muchas personas ya sea en salud, educación y vivienda pues estos son los factores más importantes que prevalecen por ende debe ser esencial alcanzar los objetivos que plantee un ente público o privado y así lograr alcanzar objetivos y dejar atrás los conflictos.

DESARROLLO SOSTENIBLE.

Según la Asociación de Monitores Ambientales Almijara define al Desarrollo Sostenible como:

Aquellas actividades turísticas respetuosas con el medio natural, cultural y social, y con los valores de una comunidad, que permite disfrutar de un positivo intercambio de experiencias entre residentes y visitantes, donde la relación entre el turista y la comunidad es justa y los beneficios de la actividad es repartida de forma equitativa, y donde

los visitantes tienen una actitud verdaderamente participativa en su experiencia de viaje. (AMAA [Asociación de Monitores Ambientales Almirajara], 2006/2008, ¶. 1)

Las Naciones Unidas definen al Desarrollo Sostenible con un paradigma global, fue descrito en 1987 en la Comisión de Brundtland como:

Un desarrollo que satisface las necesidades de la generación presente, sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras de satisfacer sus propias necesidades.

Existen cuatro dimensiones del Desarrollo Sostenible: la sociedad, el medio ambiente, la cultura y la economía, que están interconectadas, no separadas. La sostenibilidad es un paradigma para pensar en un futuro en donde las consideraciones ambientales, sociales y económicas estén equilibradas en la búsqueda de una mejor calidad de vida. (SGNU[Secretario General de las Naciones Unidas],2007,¶. 3-4)

El desarrollo sostenible representa una respuesta a la necesidad de contar con una opción de desarrollo que conjugue el necesario crecimiento económico, la equidad en la distribución de sus beneficios y la debida consideración del medio ambiente. La necesidad de este enfoque de desarrollo aparece como consecuencia de la percepción de la crisis ecológico-ambiental que afecta a nuestra sociedad. (Brown, 1991, p. 1)

Para lograr el desarrollo sostenible se debe considerar los medios ambientales, sociales y económicos que estén equilibrados a las búsqueda de la calidad y por ende se enmarque en preservar el medio ambiente, desarrollando así los beneficios que se consideren y enmarquen para que se logre aumentar la calidad sostenible y por ende se mantenga en el tiempo y el espacio.

Desarrollo Económico

Al desarrollo económico se le entendido “como la ampliación de la riqueza en un contexto de equidad social, se constituye en una condición necesaria para alcanzar el desarrollo humano”. (Bertoni, Castelnovo, Fleitas, Pera, Rumeau, 2011, p. 160)

Por tal motivo se señala que el desarrollo económico atraviesa cinco etapas hasta llegar a la del consumo masivo:

1. En el origen nos hallaríamos frente a «sociedades tradicionales», caracterizadas por la explotación de los recursos naturales del suelo con bajos niveles de productividad, lo que, asociado a un incremento de la población, genera recurrentemente crisis de subproducción con el consiguiente ajuste demográfico.
2. En un momento determinado, una serie de innovaciones en el plano económico y social provocan cambios importantes en la sociedad, y aparecen nuevos actores que desarrollan actividades no tradicionales que les permiten la acumulación de recursos. Rostow denomina a esta fase «la transición».
3. Cuando esas nuevas actividades adquieren cierta dimensión, una serie de inversiones provocan una aceleración en la producción, como resultado de incrementos sostenidos en la productividad. Este período de aceleración es el «despegue» (take off).
4. Cuando el impacto de los cambios ocurridos afecta a todo el sistema económico, se asiste a una fase de moderación del crecimiento, dado que la inversión es menos dinámica y en esa medida se pueden dedicar más recursos al consumo. Es la fase de madurez.
5. Finalmente, se alcanza la etapa del «consumo en masa», característica de sociedades que han alcanzado un grado de desarrollo tal que permite elevar el poder adquisitivo de la población, que puede acceder a más y mejores bienes de consumo para satisfacer sus necesidades. Este fenómeno realimenta el proceso y la sociedad encuentra su senda de

desarrollo. (Rostow, citado por Bertoni, Castelnovo, Fleitas, Pera, Rumeau, 2011, p. 63)

El desarrollo económico es alcanzar los objetivos que desea una empresa y por ende se lograr establecer una dinámica de recursos de consumo y acceder a los beneficios que brinde dicho proceso a la sociedad por ende sea dinámico y productivo.

M.A.E Ministerio del Ambiente / Ecuador

Según el Ministerio del Ambiente:

Se garantizará un modelo sustentable de desarrollo ambientalmente equilibrado y respetuoso de la diversidad cultural, en concordancia con lo estipulado por el pueblo ecuatoriano en la Constitución Política de la República del Ecuador de 2008, que velará por un ambiente sano y el respeto de los derechos de la naturaleza o pacha mama, que conserve la biodiversidad y la capacidad de regeneración natural de los ecosistemas, por ende asegure la satisfacción de las necesidades de las generaciones presentes y futuras. (Ministerio del Ambiente, 2009, ¶.1)

Es el organismo del Estado ecuatoriano encargado de diseñar las políticas ambientales y coordinar las estrategias, los proyectos y programas para el cuidado de los ecosistemas y el aprovechamiento sostenible de los recursos naturales. Propone y define las normas para conseguir la calidad ambiental adecuada, con un desarrollo basado en la conservación y el uso apropiado de la biodiversidad y de los recursos con los que cuenta nuestro país. (Ministerio del Ambiente, 2009, ¶.2)

La gestión ambiental es una responsabilidad de todos, porque la calidad de vida depende de las condiciones ambientales en las que nos desarrollamos. Por este motivo, el Ministerio se encarga de recopilar

la información de carácter ambiental como un instrumento para educar a la población sobre los recursos naturales y la biodiversidad que posee el país, y la manera más adecuada para conservar y utilizar oportunamente estas riquezas. (Ministerio del Ambiente, 2009, ¶.4)

El Ministerio de Turismo ejerce de forma eficaz y eficiente la rectoría de la gestión ambiental, garantizando una relación armónica entre los ejes económicos, social, y ambiental que asegure el manejo sostenible de los recursos naturales estratégicos, por ende pretende lograr que el Ecuador use sustentablemente sus recursos naturales estratégicos para alcanzar el Buen vivir. (Ministerio del Ambiente, 2009, ¶. 5-6)

Además desea incorporar los costos y beneficios ambientales y sociales en los indicadores económicos, que permitan priorizar actividades productivas de menos impacto y establecer mecanismos de incentivo adecuados. (Ministerio del Ambiente [Objetivos], 2009, ¶. 1)

Según el M.A.E. (Ministerio del Ambiente / Ecuador) define al desarrollo sostenible como el proceso ambientalmente equilibrado y respetuoso de la diversidad cultural y natural para lograr satisfacer las necesidades de las generaciones presentes y futuras y de esa manera educar a la población a manejar conscientemente los recursos con los que cuenta y así se propicie productividad en el sector económico y social de la población en general y por ende mejore la calidad de vida de cada persona inmiscuida en el sector turístico.

Desarrollo Social

El desarrollo social se define como:

La circunstancia en donde una sociedad adquiere mejores condiciones de vida de forma sustentable. El desarrollo social está íntimamente relacionado con el desarrollo económico en la medida en que una

mejor circunstancia de vida implica necesariamente un mejor acceso a bienes y servicios por parte de la población. No obstante, este tipo de circunstancia puede ser confuso, en la medida en que el desarrollo social también requiere algunas consideraciones en lo que respecta a situaciones de paz, igualdad de oportunidades, etc., todos aspectos que quizá sea difícil implicar en los procesos económicos.

Desde el punto de vista económico, una mejora en las condiciones de vida de la población se relaciona con el hecho de que ésta debe producir cada vez más bienes y servicios. Esto significa que aquello que produce debe ser lo suficientemente importante como para que iguale o supere un consumo básico que guárdelas necesidades de la población. Por otro lado, también es importante que esta circunstancia se evidencie en todos los sectores de la población y no solamente en algunos. Para ello es importante considerar la forma en que la sociedad se estructura para producir, como así también sus ventajas comparativas. Una vez que la sociedad tenga acceso a vivienda, educación, alimentación y un nivel de ocio relativamente normal, podemos decir que desde el punto de vista económico una sociedad se encuentra desarrollada.

El desarrollo social debe ser uno de los objetivos centrales que la política de un país debe tener. Para ello, no solo es importante a toma de decisiones acordes en materia de política económica, sino también garantizar a los actores la suficiente libertad como para que el mercado se desarrolle libremente. En efecto, si observamos los países con mayores índices de desarrollo social, veremos esta tendencia a lo largo del tiempo. (Se denomina desarrollo social a la circunstancia en donde una sociedad adquiere mejores condiciones de vida de forma sustentable, 2005, parr. 1-2-4)

El desarrollo social es la evidencia que tienen cada uno de los pueblos en demostrar o dar a conocer al mundo entero como se dio el logro de mejorar la calidad de vida de

cada uno de sus pobladores sea en vivienda, salud y educación por ende se enfoca en mantener y mejorar los índices de producción bienestar y servicio, además el desarrollo social debe ser uno de los objetivos de cada estado que existe en el mundo entero.

Conservación del Medio Ambiente

Para la conservación del medio ambiente todos los ámbitos sean estos nacionales o extranjeros le están dando importancia ya que:

En los últimos tiempos se ha comenzado a dar mayor importancia a todo lo relativo al cuidado del Medio Ambiente, teniendo sobre todo aplicación en Energías Renovables y el uso responsable de los Recursos No Renovables, encontrándose por ejemplo fuertes inversiones en Energía Solar por parte de distintos gobiernos, o bien la industria que apunta a Reducir los Consumos de combustibles y electricidad.

Pero la Sostenibilidad es solo uno de los primeros pasos que se debe dar para alcanzar lo que es conocido como Conservación Ambiental, que apunta fundamentalmente a los cuidados intensivos que deben aplicarse hacia la flora y fauna de una región o zona delimitada específicamente, como también teniendo alcance a nivel global.

Es bastante frecuente que entre las Políticas de Estado se destine anualmente un presupuesto para afrontar esta temática en particular, como también lo que ya está estipulado en lo que respecta a protección de las Reservas Naturales, siendo éstas además explotadas como Destinos Turísticos y acompañan a ello la publicitación y promoción turística.

La importancia de su aplicación radica no solo en lo turístico sino también teniendo la ventaja de ofrecer la Explotación Responsable de

una buena cantidad de Recursos Naturales que pueden significar una importante fuente de dinero para la región como para todo el país en general, además de representar un beneficio para la población y su calidad de vida. (En los últimos tiempos se ha comenzado a dar mayor importancia a todo lo relativo al cuidado del Medio Ambiente, 2005, parr. 1-2-3-4)

La conservación del medio ambiente es ofrecer a los medios naturales un mejor trato y cuidado hacia la naturaleza, en vista que muchas de las empresas explotan sus destinos turísticos sin concientizarlos, pues se debe hacer conciencia de lo que se obtiene de la tierra pues esto ayuda que los seres vivos a tomar en cuenta la moderación de explotación de los recursos pues si se logra contaminar menos el medio ambiente brindara beneficios a la población.

Ordenamiento Turístico

Para poder definir el ordenamiento turístico ante todo se definirá el ordenamiento territorial por ende se presentan como:

Rasgo diferencial, frente a otras disciplinas, el orientarse a una planificación integral del espacio objeto de actuación, contemplando e interrelacionando sistemáticamente la amplia diversidad de componentes, físicos y humanos, que conforman el territorio real. Otorgándole una extremada utilidad como instrumento para mejorar la calidad de los espacios turísticos, dado el enfoque igualmente integral, que se hace actualmente necesario para la acción sobre destinos turísticos. El reconocimiento de que el grado de satisfacción en la demanda turística, y por ende las posibilidades de competitividad del destino turístico, dependerá de cuestiones que exceden el estricto ámbito de las empresas turísticas directamente implicadas, abarcando

otras muy variadas: infraestructuras, equipamientos, medio ambiente, urbanismo, limpieza pública, sistema sanitario, entre otras.

Orientación holística del ordenamiento territorial la hace especialmente apta para tener una visión que enriquece notablemente las posibilidades de planificación y gestión de los destinos, a través de la cual se buscaría el objetivo de lograr un desarrollo turístico equilibrado, en el que los diferentes componentes del sistema (tanto físicos como sociales e institucionales) se articulen armónicamente, de conjunto con el componente de diseño prospectivo de una realidad deseable, para evitar los impactos generados por la ausencia de reflexión previa acerca del modelo territorial-turístico idóneo para cada territorio (Fernández Tabales, Alfonso.2004).

La importancia y utilidad que para el desarrollo turístico tiene el Ordenamiento Territorial, porque en este no tan solo se considera la utilización y aprovechamiento de los recursos, tanto naturales como antrópicos, sino también la adecuada conducción de las actividades de promoción y regulación que contribuyen a un desarrollo sostenible.

La elaboración de los esquemas y planes de Ordenamiento Territorial para el Turismo permite la coordinación de acciones de diferentes instancias administrativas, sectoriales y de la población en general. El sistema de regulaciones generales, específicas y de control que forman parte del Ordenamiento Territorial, garantiza el cumplimiento de los principios en los cuales se basa el enfoque de sostenibilidad del mismo. El planeamiento territorial es un proceso de constante precisión de los planes de ordenamiento turístico y un instrumento para el desarrollo de la actividad (Wallingre, Noemi; 2007).

El propósito principal es orientar la planeación del desarrollo y para ello se debe integrar, y adecuar enfoques, métodos y procedimientos

que permiten traducir las políticas de desarrollo en acciones concretas para resolver las problemáticas específicas que experimenta el territorio. En este sentido, el Ordenamiento Territorial debe ser tratado como un instrumento para el fomento del desarrollo de actividades productivas más convenientes, y no como un instrumento de control solamente. En cada caso, se trata de revertir, recuperar y reorientar el desarrollo más adecuado para la región, provincia, municipio o localidad de que se trate (Riquelme, Yanisley; 2008). (El Ordenamiento Territorial presenta como rasgo diferencial, 2008, parr. 47-48-51-52)

El ordenamiento turístico es un instrumento que beneficia al turismo porque integra y enfoca los métodos y procedimientos que permiten desarrollar las acciones e instrumentos para las actividades productivas más convenientes para revertir, recuperar y prevenir las diferentes estancias sectoriales.

2.5 HIPÓTESIS

La Administración Turística incide en el desarrollo sostenible del Complejo Recreacional y Turístico Santa Clara del Cantón Santa Clara, Provincia de Pastaza.

2.6 SEÑALAMIENTO DE VARIABLES.

Unidad de observación:

Autoridades del GAD Municipal del Cantón Santa Clara.

Turistas del Complejo Recreacional y Turístico Santa Clara.

Variables:

Variable Independiente: Administración Turística.

Variable Dependiente: Desarrollo Sostenible.

Termino Vinculativo: Incidencia.

CAPÍTULO III

METODOLOGIA

3.1 ENFOQUE

La presente investigación tiene un enfoque cualitativo y cuantitativo, apoyándose en el análisis de las evidencias documentales porque en este caso se conocerá las características del desarrollo sostenible estableciendo factores claves del GAD Municipal del Cantón Santa Clara, contrastando con las cualidades propias del Cantón.

Tendrá un enfoque cuantitativo en vista que se analiza estadísticamente datos, variaciones y resultados de carácter porcentual y numérico, los cuales servirán para comprobar estadísticamente la hipótesis planteada.

3.2 MODALIDAD BÁSICA DE LA INFORMACIÓN

La presente investigación se basó en tres modalidades de recolección las cuales se detalla a continuación:

✓ Bibliográfica, documental y referencial

Debido a que se recurrió a diferentes fuentes de investigación como libros, revistas, páginas web, documentos y publicaciones con el propósito de estudiar, conocer, comparar, ampliar, analizar y profundizar diferentes conceptos, definiciones, enfoques y teorías de diversos autores sobre el tema planteado.

✓ De Campo

Para la obtención de la información se realizó una investigación in situ en el Complejo Recreacional y Turístico Santa Clara del Cantón Santa Clara, Provincia de Pastaza, con el fin de tener un contacto directo con los individuos relacionados con el

objeto del estudio, además porque se trabajó con encuestas que fueron aplicadas a turistas y habitantes del Cantón Santa Clara.

✓ **De Intervención Social**

Es de carácter social porque al posicionar al Complejo Recreacional y Turístico Santa Clara como potencia turística se está ayudando al desarrollo del mismo, lo cual genera nuevas fuentes de empleo para la población en general, y además se capacita y educa sobre el desarrollo sostenible en todas sus actividades, haciendo de esto una reforma total en sus distintas formas de vida habitual.

3.3 NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN

✓ **Tipo Explorativo**

Ya que se realizó el reconocimiento del campo a ser investigado y de acuerdo a dicha investigación se pudo determinar los problemas presentes en el lugar y de esta manera se pudo definir las dos variables planteadas

✓ **Tipo Descriptivo**

Porque se puede señalar adecuadamente los elementos específicos que determina la incidencia de la administración turística en el desarrollo sostenible, determinando así problemas anteriores y posteriores de esta investigación.

✓ **Asociación de Variables**

Ya que se basa en la asociación de variables para establecer el impacto que genera la variable independiente sobre la variable independiente.

3.4 POBLACIÓN Y MUESTREO

3.4.1 Población

La información se obtuvo de las encuestas realizadas durante las visitas de campo, mediante el proceso investigativo, a través de un sistema estructurado para obtener información, la misma que proviene del GAD Municipal; que según datos estadísticos mensualmente el complejo ha obtenido 240 turistas, siendo estos de las ciudades y cantones aledaños como son Tena, Arosemena Tola, Puyo y de la zona centro como son las provincias de Tungurahua, Chimborazo y Cotopaxi sean estos en feriados de alta o baja demanda, sobresaliendo primordialmente el turismo familiar, por ende llegando a un total de 240 turistas y autoridades del GAD Municipal del Cantón Santa Clara.

Cuadro N° 1: Población y Muestra

POBLACIÓN	CANTIDAD	PROCENTAJE
Turistas mensuales del Complejo	240	100%
TOTAL	240	100%

Elaborado por: MATUTE, Elvis (2014)

3.4.2. MUESTRA

En vista de que el universo investigado de los pobladores y turistas mensuales del complejo es muy amplio se procederá a establecer una muestra.

MUESTRA DE TURISTAS MENSUALES AL COMPLEJO

FORMULA

$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q \cdot N}{Z^2 \cdot P \cdot Q + N \cdot e^2}$$

n= Tamaño de la muestras

Z= Nivel de confiabilidad (1.96)

P= Probabilidad de ocurrencia (0.5)

Q= Probabilidad de no ocurrencia (0.5)

N= Población (total)

e = Error de muestra (0.05)

DESARROLLO

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) 240}{(1.96)^2 (0.5) (0.5) + 240 (0.05)^2}$$

$$n = \frac{3.8416 (0.25) 240}{(3.8416) (0.25) + 240 (0.0025)}$$

$$n = \frac{0,9604 (240)}{0,9604 + 0.6}$$

$$n = \frac{230.496}{1.5604}$$

$$n = 147.7159$$

$$n = 148 \text{ Turistas}$$

3.5 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable Independiente: La Administración Turística

Cuadro N°2 Operacionalización Variable Independiente

Concepto	Categorías	Indicadores	Ítems Básicos	Técnicas	Técnicas e Instrumentos
<p>Es la forma de manejar los recursos de un lugar de manera óptima dando un equilibrio, lo cual proporciona un bienestar económico a los involucrados, como son trabajadores y empresarios, con lo cual los visitantes se llevan como recompensa la satisfacción alcanzada por el conocimiento del lugar que se visita.</p> <p>Fuente: (Maldonado, citado por Ortiz, A, 2012, ¶. 3)</p>	Recursos	<ul style="list-style-type: none"> -Manejo de los recursos con estándares de calidad. -Herramientas para mejorar sus servicios. -Capacitar al talento humano para que pueda manejar los recursos con los que cuenta el complejo. 	<ul style="list-style-type: none"> 1.- ¿Considera usted que es importante manejar los recursos del complejo con estándares de calidad? 2.- ¿Cree usted que las herramientas con las que cuenta el complejo mejoran el servicio en la actualidad? 3.- ¿Cree usted que capacitando al talento humano ayudará a manejar de mejor manera los recursos con los que cuenta el complejo? 	Encuesta	<ul style="list-style-type: none"> Cuestionario estructurado. Cuestionario semiestructurado.
	Equilibrio	<ul style="list-style-type: none"> -Cuidado del medio ambiente con estándares de calidad. -Nivel de estudio de conservación. -Sostenibilidad empresarial 	<ul style="list-style-type: none"> 4.- ¿Piensa usted que es importante cuidar el medio ambiente con estándares de calidad? 5.- ¿Cree usted necesario tener un nivel de estudio de conservación para manejar responsablemente los desechos sólidos y líquidos que perjudiquen al ambiente? 6.- ¿Cree usted que la sostenibilidad empresarial ayuda al equilibrio del complejo? 	Encuesta	
	Bienestar económico.	<ul style="list-style-type: none"> -Fuentes de empleo. -Calidad de vida mejorada. -Bienestar productivo. 	<ul style="list-style-type: none"> 7.- ¿Cree usted que el turismo sostenible genera fuentes de empleo? 8.- ¿Considera usted que el bienestar económico mejorará, la calidad de vida y la productividad en el Cantón? 	Encuesta	

Elaborado por: MATUTE, Elvis (2014)

Variable Dependiente: Desarrollo Sostenible

Cuadro N°3 Operacionalización Variable Dependiente

Concepto	Categorías	Indicadores	Ítems Básicos	Técnicas	Técnicas e Instrumentos
Son aquellas actividades turísticas respetuosas con el medio natural, cultural y social, y con los valores de una comunidad, que permite disfrutar de un intercambio de experiencias justas y beneficiosas, repartidas de forma equitativa entre residentes y visitantes, donde asuman una actitud verdaderamente participativa satisfaciendo sus necesidades y viviendo experiencia nuevas. Fuente: (AMAA [Asociación de Monitores Ambientales Almijara], 2006/2008, ¶. 1)	Medio natural, cultural y social.	-Nivel de conservación. -Buenas prácticas de conservación. -Investigación y conservación.	9.- ¿Cree usted que el nivel de conservación que se inserte en el complejo ayude al medio natural, cultural y social? 10.- ¿Cree usted necesarias buenas prácticas de conservación e investigación para mantener en el tiempo al medio natural, cultural y social?	Encuesta	Cuestionario estructurado. Cuestionario semiestructurado.
	Intercambio de experiencias.	-Nivel de sensibilidad humana. -Turismo responsable. -Solidaridad cultural.	11.- ¿Considera usted que es necesario un nivel de sensibilidad humana para el intercambio de experiencias entre el turista y el prestador de servicios? 12.- ¿Piensa usted que la solidaridad cultural y el intercambio de experiencias ayude a un turismo responsable entre el turista y el prestador de servicios?	Encuesta	
	Satisfacer necesidades	-Incremento de turistas. -Estabilidad del complejo. -Servicios con estándares de calidad.	13.- ¿Considera usted que la satisfacción de necesidades de los turistas aumentara el número de visitantes al complejo? 14.- ¿Está de acuerdo usted que la satisfacción de necesidades de los turistas con estándares de calidad el complejo tendrá estabilidad en el tiempo?	Encuesta	

Elaborado por: MATUTE, Elvis (2014)

3.6 RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Cuadro N°4 Recolección de la Información

1	¿Para qué?	Para lograr los objetivos de la investigación y proponer alternativas de solución al problema.
2	¿De qué personas u objetos?	<ul style="list-style-type: none"> - Habitantes del Cantón mayores de 25 años - Turistas mensuales que visitan el Complejo Recreacional y Turístico Santa Clara.
3	¿Sobre qué aspectos?	La incidencia de la Administración Turística en el Desarrollo Sostenible del Complejo Recreacional y Turístico Santa Clara.
4	¿Quién? ¿Quiénes?	Investigador
5	¿Cuándo?	Mes de Noviembre de 2014.
6	¿Dónde?	Cantón Santa Clara, Provincia de Pastaza.
7	¿Cuántas veces?	Una visita primaria y una visita de limpieza de información.
8	¿Qué técnicas de recolección?	Entrevista, encuesta.
9	¿Con que?	Cuestionarios estructurados y semiestructurados
10	¿En qué situación?	<p>Se realiza:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ambiente de profesionalismo. - Ambiente potencializado para alcanzar el dinamismo turístico. - En días de dinamización turística.

Elaborado por: MATUTE, Elvis (2014)

3.7 PLAN DE PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE LA INFORMACIÓN

Con la aplicación de encuestas se tendrá la información deseada y se procederá de la siguiente manera:

Plan para el procesamiento de la Información

- ✓ Revisión crítica de la información recogida, es decir limpieza de la información recogida contradictoria, incompleta, no pertinente, etc.
- ✓ Repetición de recolección en ciertos casos individuales para corregir fallas de ejecución de la encuesta.
- ✓ Tabulación de la información recogida
- ✓ Análisis e interpretación de resultados
- ✓ Análisis de los resultados estadísticos, destacando tendencias o relaciones fundamentales de acuerdo con los objetivos e hipótesis.
- ✓ Interpretación de los resultados.
- ✓ Se utilizó el programa estadístico Excel, los cálculos estadísticos que se desarrollaron son: promedios, cálculo de frecuencias absolutas y porcentuales, medias, sumatorias, etc., los cuales se representaran a partir de los gráficos de pastel.
- ✓ Comprobación de la hipótesis o pregunta directriz.
- ✓ Establecimiento de las conclusiones y recomendaciones.

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 ANÁLISIS CUALITATIVO:

Para el desarrollo de la presente investigación se utilizó la técnica de Encuesta, por lo tanto permitiera recopilar información, mediante un Cuestionario previamente validado, y posteriormente entregado a los turistas que concurren al Complejo Recreacional y Turístico Santa Clara.

Se pudo notar que las personas que visitan este sitio, están muy insertadas en actividades de ocio y distracción dando así una buena apertura y acogida al complejo; el cual se convierte en un elemento adicional para el turismo del Cantón.

Por ende fue indispensable la recolección de información y procesamiento de datos, porque se realizó con una determinada orientación y con el apoyo de ciertas técnicas e instrumentos utilizados al momento de investigación, lo que permitió contar con directrices concretas para establecer alternativas propositivas.

En la actualidad el Complejo Recreacional y Turístico, es administrado por el GAD Municipal del Cantón Santa Clara, quien para su administración y manejo del complejo sitúa a cargo al técnico encargado del turismo en el cantón, por ende dicha persona al momento de manejar la administración del complejo lo realiza empíricamente por tal motivo existe muchos traspiés, como no contar con el personal adecuado para el manejo del mismo.

Además los rubros de inversión que se ubican en el complejo no son notables ya que se invierte en materiales casi innecesarios para el progreso del mismo, para lo cual se busca restablecer herramientas para no invertir empíricamente los pocos recursos con los que cuenta el complejo; dichos recursos se los obtiene mediante el cobro de

ingresos al mismo, pero existe un déficit muy alto en cuanto a demanda ya, que no estaban acostumbrados a cancelar un rubro económico por el ingreso; pero en la actualidad se lo realiza y de esa manera poder sustentar en parte cada una de las áreas con las que cuenta el complejo.

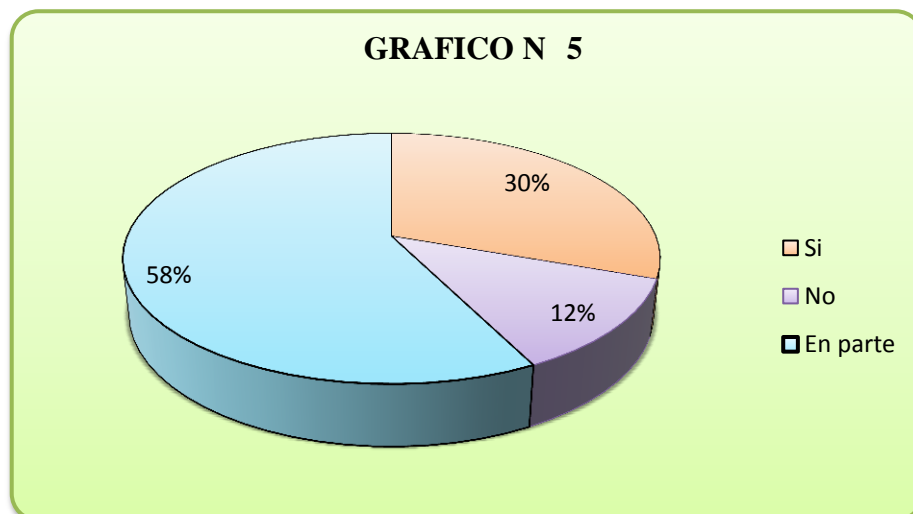
4.2 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN CUANTITATIVA DE RESULTADOS: ENCUESTA DIRIGIDA A LOS TURISTAS QUE CONCURREN AL COMPLEJO RECREACIONAL Y TURÍSTICO SANTA CLARA

Pregunta 1: ¿Cree Ud. que las herramientas administrativas con las que cuenta el complejo mejoran el servicio en la actualidad?

Cuadro N° 5

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	45	30%
No	18	12%
En parte	85	58%
TOTAL	148	100%

Elaborado por: MATUTE, Elvis (2014)



Elaborado por: MATUTE, Elvis (2014)

Análisis:

De acuerdo al resultado obtenido, el 58% de las personas encuestadas manifestaron que en parte las herramientas administrativas con las que cuenta el complejo mejoran el servicio en la actualidad, el 30% manifiesta que sí, y el 12 % manifiesta que no ya que no se maneja herramientas administrativas eficientes y por ende no existe mucha concurrencia de turistas.

Interpretación:

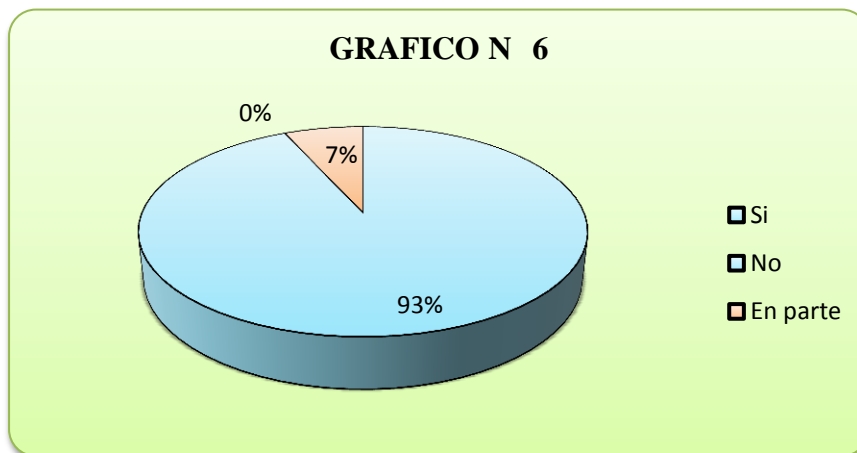
Los turistas están en parte de acuerdo con las herramientas administrativas utilizadas en el complejo, en vista que el servicio no mejora en su totalidad y no satisfacen las necesidades de los turistas por completo y de esta manera no se está cumpliendo con las expectativas. Esta información corrobora el problema de investigación al saber que en el Complejo hace falta nuevas herramientas de administración, con el afán de brindar una mejor imagen del complejo.

Pregunta 2.- ¿Cree Ud. que capacitando al talento humano ayudará a manejar de mejor manera los recursos con los que cuenta el complejo?

Cuadro N° 6

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	138	93%
No	0	0%
En parte	10	7%
TOTAL	148	100%

Elaborado por: MATUTE, Elvis (2014)



Elaborado por: MATUTE, Elvis (2014)

Análisis:

Según el resultado obtenido, el 93% de los turistas encuestados manifestaron que si es importante capacitar al talento humano, de tal manera que a futuro ayudará a manejar de mejor manera los recursos con los que cuenta el complejo, y un 7% menciona que en parte la capacitación ayuda al manejo de los recursos.

Interpretación:

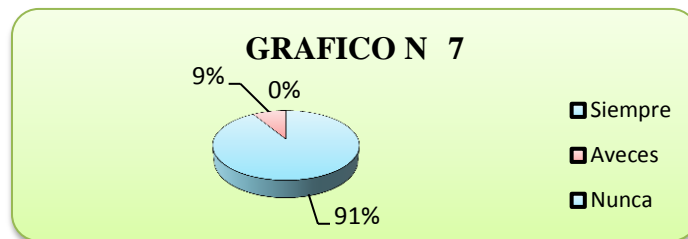
La investigación de campo ha permitido identificar que es muy importante capacitar al talento humano, en vista que se podría manejar de mejor manera los recursos con los que cuenta el complejo, y al mismo tiempo se lograría satisfacer las necesidades de los turistas en base al establecimiento con servicio de calidad.

Pregunta 3.- ¿Considera Ud. que es importante manejar los recursos del complejo con estándares de calidad?

Cuadro N° 7

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	135	91%
A veces	13	9%
Nunca	0	0%
TOTAL	148	100%

Elaborado por: MATUTE, Elvis (2014)



Elaborado por: MATUTE, Elvis (2014)

Análisis:

Según los resultados obtenidos, el 91% de los turistas encuestados manifestaron que siempre se debería manejar los recursos del complejo con estándares de calidad, mientras el 9% manifiesta que no es totalmente indispensable contar siempre con estándares de calidad.

Interpretación:

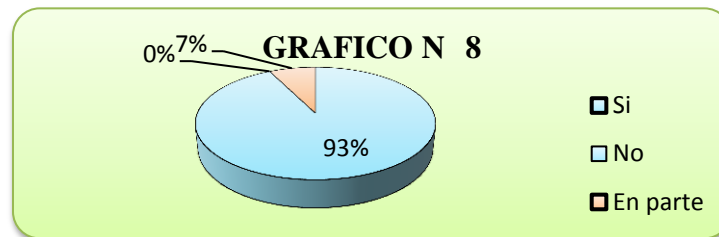
Por lo que se concluye en la investigación que es de vital importancia manejar los recursos del complejo con estándares de calidad en cada una de sus áreas, analizando la funcionalidad de toda la maquinaria, equipos, personal técnico, y obras físicas que contribuyan al desarrollo del mismo, con el afán de innovar y difundir la atracción turística determinando gustos y preferencias; como también la excelente atención en un ambiente sano, recreativo y amigable con la naturaleza de tal manera que puedan disfrutar satisfactoriamente del servicio que brinda el complejo.

Pregunta 4.- ¿Cree Ud. necesario contar con un estudio que permita manejar responsablemente los desechos sólidos y líquidos que perjudiquen al ambiente?

Cuadro N° 8

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	137	93%
No	0	0%
En parte	11	7%
TOTAL	148	100%

Elaborado por: MATUTE, Elvis (2014)



Elaborado por: MATUTE, Elvis (2014)

Análisis:

De acuerdo al resultado obtenido, el 93% de los turistas que concurren al complejo deducen que es necesario contar con un estudio que permita manejar responsablemente los desechos sólidos y líquidos que perjudiquen al ambiente, y un 11% teoriza que en parte.

Interpretación:

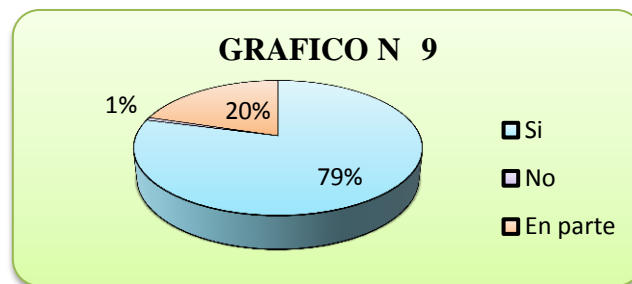
La mayoría de los turistas que concurren al Complejo Recreacional y Turístico Santa Clara están de acuerdo que es necesario contar con un estudio que permita manejar responsablemente los desechos sólidos y líquidos que perjudiquen al ambiente, de tal manera que contribuya al complejo realizando el reciclaje de sus desperdicios, incluyendo los desechos orgánicos o inorgánicos, los cuales deben ser colocados en fundas de diferentes colores una vez por día en horas establecidas; lo cual favorecería a brindar una buena imagen y al mismo tiempo beneficiaría al medio ambiente.

Pregunta 5.- ¿Cree Ud. que la sostenibilidad empresarial ayuda al equilibrio del complejo?

Cuadro N° 9

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	117	79%
No	1	1%
En parte	30	20%
TOTAL	148	100%

Elaborado por: MATUTE, Elvis (2014)



Elaborado por: MATUTE, Elvis (2014)

Análisis:

Según los resultados obtenidos, el 79% de los turistas encuestados manifiestan que la sostenibilidad empresarial si ayuda al equilibrio del complejo, un 1% predice que no y el 20% manifiesta que en parte.

Interpretación:

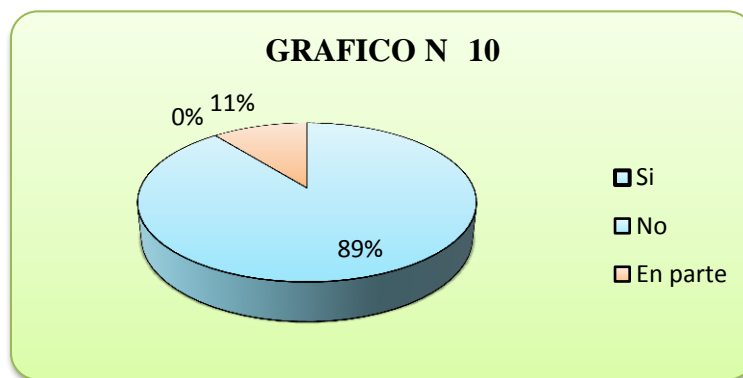
Se determina que la mayor parte de los turistas encuestados piensan que la sostenibilidad empresarial ayuda al equilibrio del complejo, esta información corrobora con el problema de estudio de la presente investigación al saber que gestionando se buscara desarrollar en el complejo capacidades y actividades que definan estrategias de innovación, por ende procurar minimizar recursos utilizados satisfaciendo así las necesidades y requerimientos de los turistas, logrando un equilibrio entre las dimensiones social, económica y ambiental.

Pregunta 6.- ¿Cree Ud. que el turismo sostenible genera fuentes de empleo?

Cuadro N° 10

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	132	89%
No	0	0%
En parte	16	11%
TOTAL	148	100%

Elaborado por: MATUTE, Elvis (2014)



Elaborado por: MATUTE, Elvis (2014)

Análisis:

Según los resultados obtenidos se pudo deducir que, el 89% de los turistas encuestados manifiestan que el turismo sostenible si genera fuentes de empleo, y el 11% ostenta que en parte.

Interpretación:

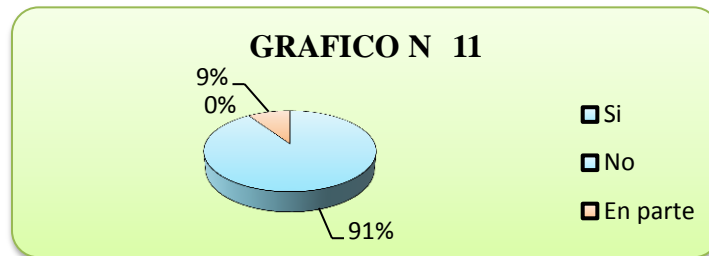
Se concluye enfáticamente, que la mayoría de los turistas encuestados dan a conocer que el turismo sostenible genera fuentes de empleo, ya sean estas para las generaciones presentes o para las futuras, respetando el medio cultural, natural y social, intercambiando experiencias entre los prestadores de servicios y los turistas de forma equitativa, de tal manera que sea una actividad económica productora de bienes y servicios, garantizando el bienestar de la población local o aledaña; y así contribuir a mejorar la calidad de vida de sus moradores.

Pregunta 7.- ¿Considera Ud. que el bienestar económico mejorará, la calidad de vida y la productividad en el Cantón?

Cuadro N° 11

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	134	91%
No	0	0%
En parte	14	9%
TOTAL	148	100%

Elaborado por: MATUTE, Elvis (2014)



Elaborado por: MATUTE, Elvis (2014)

Análisis:

De acuerdo a los resultados obtenidos, el 91% de los turistas que fueron encuestados manifiestan que el bienestar económico si mejorará la calidad de vida y la productividad en el Cantón, y un 9% concluye que en parte.

Interpretación:

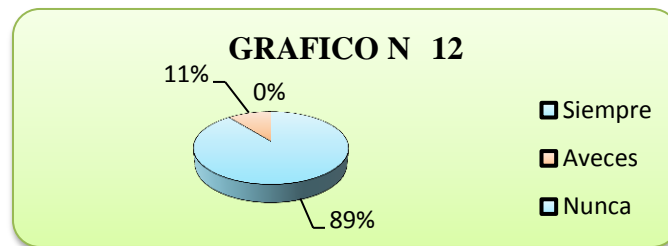
La mayor parte de los turistas encuestados están de acuerdo que el bienestar económico mejorará la calidad de vida y la productividad en el Cantón, porque muchos turistas sean estos nacionales o extranjeros llegarán al cantón y harán uso de sus instalaciones y servicios turísticos, por tal motivo los ingresos generados como resultado del crecimiento económico y los empleos creados, ayudarán considerablemente a los balances socioeconómicos que determine el nivel y la calidad de vida; en cuanto a alimentación, salud, educación, vivienda y dotación de servicios básicos, logrando de esa manera la tranquilidad y satisfacción humana.

Pregunta 8.- ¿Considera Ud. que la satisfacción de necesidades de los turistas aumentará el número de visitantes al complejo?

Cuadro N° 12

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	132	89%
A veces	16	11%
Nunca	0	0%
TOTAL	148	100%

Elaborado por: MATUTE, Elvis (2014)



Elaborado por: MATUTE, Elvis (2014)

Análisis:

Según los resultados obtenidos, el 89% de los turistas encuestados supieron manifestar que la satisfacción de necesidades de los turistas ayudaría a aumentar el número de visitantes al complejo, mientras que un 11% expresa lo contrario, de forma parcial.

Interpretación:

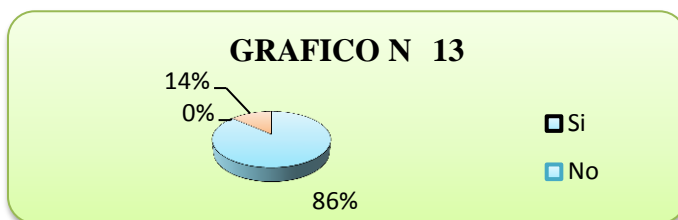
Los turistas consideran que la satisfacción de sus necesidades aumentaría el número de visitantes al complejo, por tal motivo se debería conocer las expectativas de los consumidores en cuanto al escenario que se le presenta, la aptitud empática y receptora que brinde el prestador de servicios, el descanso, gustos y actividades de ocio; pues son de vital importancia para lograr desarrollar considerablemente los factores más importantes para la satisfacción específica de cada uno de ellos.

Pregunta 9.- ¿Está Ud. de acuerdo que la satisfacción de necesidades de los turistas con estándares de calidad permitirá que el complejo tenga estabilidad en el tiempo y el espacio?

Cuadro N° 13

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	128	86%
No	0	0%
En parte	20	14%
TOTAL	148	100%

Elaborado por: MATUTE, Elvis (2014)



Elaborado por: MATUTE, Elvis (2014)

Análisis:

Según los datos estadísticos obtenidos, el 86% de los turistas encuestados ostentan que la satisfacción de necesidades de los turistas con estándares de calidad permitirá que el complejo tenga estabilidad en el tiempo y el espacio, y un 14% deduce que en parte.

Interpretación:

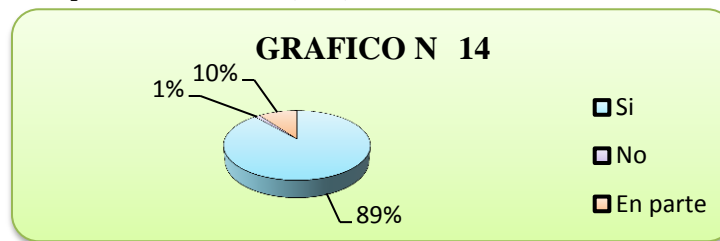
Se concluye que en su mayoría los turistas están de acuerdo que si se logra satisfacer las necesidades con estándares de calidad y esto permitiría que el complejo tenga estabilidad en el tiempo y el espacio, de tal manera que las funciones que tenga cada uno de los clientes internos que laboren en el complejo sean notables pues dichos servicios tendrán que ser de calidad y calidez para que el turista se sienta satisfecho y pueda lograr cumplir sus objetivos, manteniendo siempre sus normas de seguridad, señalética e información para su bienestar.

Pregunta 10.- ¿Considera Ud. que es necesario un nivel de sensibilidad humana para el intercambio de experiencias entre el turista y el prestador de servicios?

Cuadro N° 14

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	131	86%
No	2	1%
En parte	15	14%
TOTAL	148	100%

Elaborado por: MATUTE, Elvis (2014)



Elaborado por: MATUTE, Elvis (2014)

Análisis:

De acuerdo a los resultados obtenidos, el 89% de los turistas encuestados manifestaron que si es necesario un nivel de sensibilidad humana para el intercambio de experiencias entre el turista y el prestador de servicios, un 1% deduce que no y, un 10% concluye que en parte.

Interpretación:

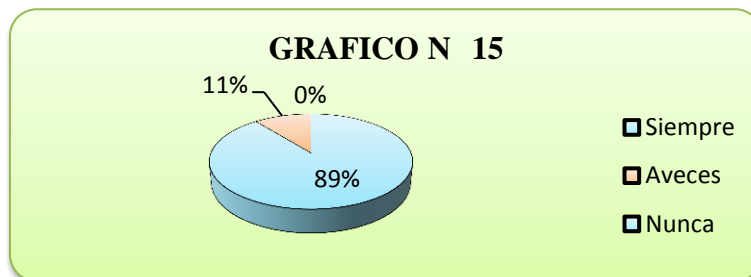
Se teoriza que es indispensable un nivel de sensibilidad humana entre el turista y el prestador de servicios, de tal manera se debe tener un estado de ánimo activo, actuar de manera gentil ante cualquier ambiente laboral o circunstancia, además se debe distinguir sensibilidad para lograr bienestar y seguridad, y desarrollar un ambiente de trabajo agradable y profesional; pero ante todo lograr satisfacer cada una de sus expectativas y necesidades.

Pregunta 11.- ¿Piensa Ud. que el intercambio de experiencias y cultura, ayude a contar con un turismo basado en la interacción entre el turista y el prestador de servicios?

Cuadro N° 15

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	132	89%
A veces	16	11%
Nunca	0	0%
TOTAL	148	100%

Elaborado por: MATUTE, Elvis (2014)



Elaborado por: MATUTE, Elvis (2014)

Análisis:

De acuerdo a los datos obtenidos, el 89% de los turistas encuestados manifiestan que el intercambio de experiencias y cultura, ayuda a contar con un turismo basado en la interacción entre el turista y el prestador de servicios, un 11% deduce que a veces.

Interpretación:

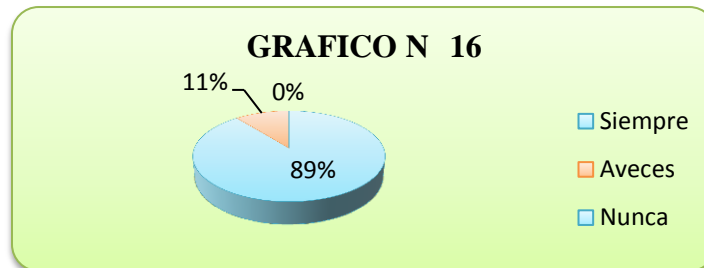
Se concluye que el intercambio de experiencias entre el turista y el prestador de servicios es de vital importancia, por tal motivo se debería capacitar al personal que labora en el complejo en el trato al turista para que de esa manera pueda lograr llegar de manera directa y concisa y pueda entablar una conversación o amistad que sea llamativa pues eso ayudaría a sacar de dudas al turista sobre las expectativas que tenga, además el dialogo ayuda a no adquirir perspectivas erróneas por ende enriquecen las experiencias de cada persona.

Pregunta 12.- ¿Cree Ud. que el nivel de conservación que se inserte en el complejo ayude al medio natural, cultural y social?

Cuadro N° 16

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	132	89%
A veces	16	11%
Nunca	0	0%
TOTAL	148	100%

Elaborado por: MATUTE, Elvis (2014)



Elaborado por: MATUTE, Elvis (2014)

Análisis:

De acuerdo a los resultados obtenidos, un 89% de los turistas encuestados manifiestan que un nivel de conservación que se inserte en el complejo ayudaría al medio natural, cultural y social, y un 11% deduce que a veces.

Interpretación:

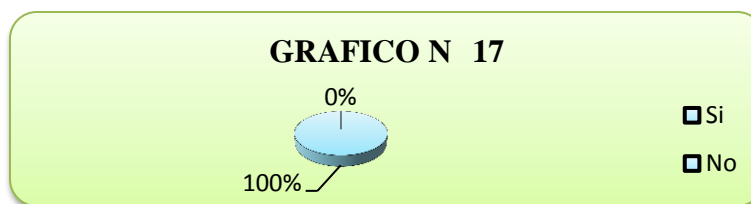
Por lo que se determina que la conservación del medio natural, cultural y social, es indispensable, ya que proteger y preservar, ayuda al presente y a las futuras generaciones, por ende la administración debería encargarse de capacitar a las personas que laboran en el complejo en cuanto a conservación ambiental, para que sean los promotores de preservar y ayudar a salvaguardar la imagen del complejo; en vista que los recursos naturales, culturales o sociales son indispensables para que el complejo tenga estabilidad en el tiempo.

Pregunta 13.- ¿Una vez que se mejoren las instalaciones, la infraestructura, los servicios y los procesos del complejo, estaría Ud. dispuesto a cancelar un rubro económico por el ingreso al mismo?

Cuadro N° 17

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	148	100%
No	0	0%
TOTAL	148	100%

Elaborado por: MATUTE, Elvis (2014)



Elaborado por: MATUTE, Elvis (2014)

Análisis

De acuerdo al resultado obtenido, el 100% de los turistas encuestados manifiestan que una vez que se mejoren las instalaciones en el complejo cancelarían un rubro económico por el ingreso al mismo.

Interpretación

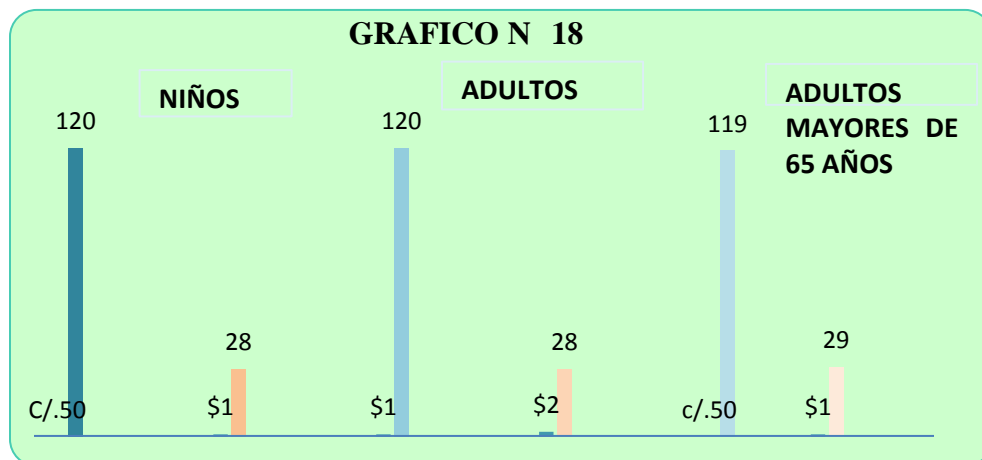
Se concluye enfáticamente, que una vez que se mejoren las instalaciones en el complejo cancelarían un rubro económico, de tal manera que se establecería un precio adecuado que refleje la calidad del servicio, el confort de las instalaciones y juegos, y por ende la excelente atención al cliente para que se sienta a gusto y satisfecho; además dicho rubro económico ayudaría de forma directa para los gastos económicos que se realizan, efectuando arreglos a la distintas áreas e instalaciones con las que cuenta el complejo; y por ende la administración y las personas encargadas de velar por el bienestar del complejo lograrían adecuar de mejor manera las áreas que sean de uso para los turistas, de tal manera que satisfaga las necesidades de cada una de las personas que visitan el complejo.

¿En el caso de tener una respuesta afirmativa, cuanto estaría Ud. Dispuesto a cancelar mediante los siguientes rangos de edad?

Cuadro N° 18

RANGOS	CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Costo por niños	c/.50	120	89%
	\$ 1	28	11%
Costo por adulto	\$ 1	120	89%
	\$ 2	28	11%
Costo por adultos mayores de 65 años	c/.50	119	80%
	\$ 1	29	20%

Elaborado por: MATUTE, Elvis (2014)



Elaborado por: MATUTE, Elvis (2014)

Análisis:

Según los datos obtenidos, mediante el rango de edad de un niño, un 81% de los turistas encuestados estarán dispuestos a cancelar c/.50 y, un 19% estaría dispuesto a cancelar \$1 dólar americano; por las personas adultas, \$1 dólar, el 89%, y \$2 dólares americanos, un 11%, además por las personas mayores de 65 años están dispuestos a cancelar, c/.50, un 80%; y \$1 dólar americano un 20% de los turistas encuestados.

Interpretación:

Por la información recopilada se deduce enfáticamente que la mayor parte de los turistas, una vez que se mejoren las instalaciones del complejo cancelarían un rubro económico por los niños, por las personas adultas, y las personas mayores de 65 años, por ende el precio presupuestado toma referencia a las expectativas e inquietudes de los turistas, ya que mencionado rubro económico ayudaría a las personas encargadas; para la remodelación de las instalaciones y hacer adecuaciones que se requieran en las distintas áreas; como la compra de enseres y herramientas que se requiera de uso diario y permanente, además se construiría rampas para las adultos mayores y personas discapacitadas, asimismo se pintaría de un color visible y llamativo el lugar por donde puedan transitar dichas personas, de tal manera que tengan acceso a todas las instalaciones con las que cuenta el complejo, en vista que lo que se quiere lograr es el bienestar y comodidad de los turistas.

Pregunta 14.- ¿Está Ud. de acuerdo que se debería Estructurar un Plan de Administración como aporte al Desarrollo Sostenible para el Complejo Recreacional y Turístico Santa Clara?

Cuadro N° 19

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	148	100%
No	0	0%
TOTAL	148	100%

Elaborado por: MATUTE, Elvis (2014)



Elaborado por: MATUTE, Elvis (2014)

Análisis:

De acuerdo al resultado obtenido, el 100% de los turistas encuestados manifestaron que están de acuerdo que se debería estructurar un Plan de Administración como aporte al Desarrollo Sostenible para el Complejo Recreacional y Turístico Santa Clara.

Interpretación:

Se deduce que todos los turistas están de acuerdo que se debería estructurar un Plan de Administración como aporte al Desarrollo Sostenible para el Complejo Recreacional y Turístico Santa Clara, de tal forma que contribuya al mejoramiento

del complejo con una administración favorable que se encargue de velar por el bienestar y desarrollo del mismo, para que de esa manera pueda tener más afluencia de demanda y se mantenga en el tiempo y el espacio, de igual manera se encargue manejar y regular todas las instalaciones y áreas con personal apto y equitativo para prestar sus servicios, ya sea capacitándoles con charlas y talleres de tal forma que fortalezcan sus conocimientos y por ende puedan brindar un mejor servicio a los turistas en vista que un turista bien tratado atrae o brinda referencias a muchos más.

4.3 VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Para la verificación de la hipótesis del presente trabajo investigativo, se utilizó el modelo estadístico conocido como **chi cuadrado (X)²** en vista que la muestra asciende a 30 personas además porque se tiene un enfoque cualitativo y cuantitativo.

4.3.1 Planteamiento de las Hipótesis

H0

La Administración Turística NO incide en el Desarrollo Sostenible del Complejo Recreacional y Turístico Santa Clara del Cantón Santa Clara, Provincia de Pastaza.

H1

La Administración Turística SI incide en el Desarrollo Sostenible del Complejo Recreacional y Turístico Santa Clara del Cantón Santa Clara, Provincia de Pastaza.

4.3.2 Selección del Nivel de Significación

Para poder verificar la hipótesis del presente trabajo investigativo y obtener una investigación fiable se establece un rango de significación de α 0.01

4.3.3 Descripción de la población

La población que se utilizó como universo de estudio, fueron las personas o turistas que concurren al Complejo Recreacional y Turístico Santa Clara del Cantón Santa Clara con una muestra de 148 personas.

Cuadro N° 20 Población para la verificación de la Hipótesis

Población	%
148 personas	100%

Elaborado por: MATUTE, Elvis (2014)

4.3.4 Especificación de lo estadístico

Es necesario mencionar para la verificación de la hipótesis se expresará un cuadro de contingencia de 6 filas y 3 columnas el cual servirá para establecer las frecuencias esperadas y observadas.

Cuadro N° 21 Especificación de las Frecuencias Observadas Estadísticamente

Variables	Ítems	Opción 1	Opción 2	Opción 3	Sub total
Variable Dependiente	Preg. 2	138	0	10	148
	Preg. 3	135	13	0	148
	Preg. 6	132	0	16	148
Variable Independiente	Preg. 8	132	16	0	148
	Preg. 9	128	0	20	148
	Preg. 12	132	16	0	148
	Total	797	45	46	888

Elaborado por: MATUTE, Elvis (2014)

En base al cuadro de contingencia expresado se procede a establecer las frecuencias esperadas.

Cuadro N° 22 Especificación de las Frecuencias Esperadas

FRECUENCIAS ESPERADAS	
Opción 1	132,83
Opción 2	7,50
Opción 3	7.67

Elaborado por: MATUTE, Elvis (2014)

4.3.5 Especificaciones de las regiones de aceptación o rechazo

Para poder establecer las especificaciones de las regiones de aceptación o rechazo es necesario determinar los grados de libertad que se utilizarán en la tabla de distribución del chi cuadrado.

Cuadro N° 23 Especificación de las Frecuencias Esperadas

Filas	Columnas
6	3
6 - 1	3 - 1
5	2
5 x 2 = 10	
G.L = 10°	

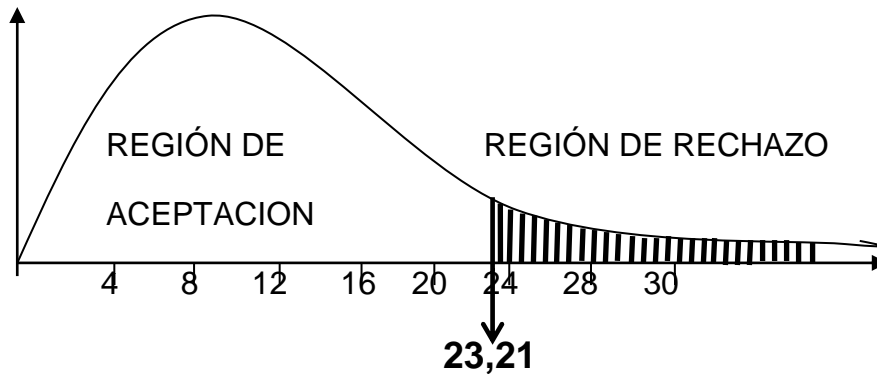
Elaborado por: MATUTE, Elvis (2014)

$$\mathbf{X^2T = 23,21}$$

Por lo tanto con 10° de libertad a un nivel de significación de 0.01 el valor de $X^2T = 23,21$; entonces si $X^2C \leq X^2T$ se acepta la hipótesis nula caso contrario se la rechaza y se acepta la hipótesis alternativa.

Grafico N° 20 Chi Cuadrado

La representación gráfica sería:



Elaborado por: MATUTE, Elvis (2014)

4.3.6 Cálculo de lo estadístico

Para realizar el cálculo de lo estadístico se utiliza la siguiente fórmula.

$$X^2C = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

Cuadro N° 24 Cálculo de lo estadístico

O	E	O – E	(O -E) ²	(O -E) ² /E
138	132,83	5,17	26,73	0,20
0	7,50	-7,50	56,25	7,50
10	7,67	2,33	5,43	0,71
135	132,83	2,17	4,71	0,04
13	7,50	5,50	30,25	4,03
0	7,67	-7,67	58,83	7,67
132	132,83	-0,83	0,69	0,01
0	7,50	-7,50	56,25	7,50
16	7,67	8,33	69,39	9,05
132	132,83	-0,83	0,69	0,01
16	7,50	8,50	72,25	9,63
0	7,67	-7,67	58,83	7,67
128	132,83	-4,83	23,33	0,18
0	7,50	-7,50	56,25	7,50
20	7,67	12,33	152,03	19,82
132	132,83	-0,83	0,69	0,01
16	7,50	8,50	72,25	9,63
0	7,67	-7,67	58,83	7,67
888	888			98,81

Elaborado por: MATUTE, Elvis (2014)

En vista de que X^2C es igual a 98,81 es mayor que a X^2T que es 23,21; por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa; la Administración Turística SI incide en el Desarrollo Sostenible del Complejo Recreacional y Turístico Santa Clara del Cantón Santa Clara, Provincia de Pastaza y se ha comprobado satisfactoriamente la hipótesis.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

- ✓ La actual administración no cuenta con objetivos propuestos a corto y mediano plazo referente a planificación turística, por ende el personal no es competente y no sabe lidiar en el ámbito laboral.
- ✓ La Administración del Complejo Recreacional y Turístico Santa Clara, carece de conocimientos en cuanto se refiere a administración turística, y la falta de capacitación infiere en la ineficacia del personal y no existe demanda turística.
- ✓ La escasa información que mantiene la administración del complejo con los turistas incrementa las barreras de la comunicación, provocando en algunos la reacción hostil del turista que se ve afectado en la satisfacción de sus necesidades.
- ✓ El departamento de Recursos Humanos no realiza capacitaciones permanentes de atención al cliente al personal que labora en el complejo, por ende la atención que se brinda a los turistas no da los resultados esperados.
- ✓ Se llega a la conclusión que todos los turistas están de acuerdo que se debe estructurar un plan de administración que aporte al desarrollo sostenible del complejo santa clara, ya que la actual administración no toma en cuenta los recursos con los que abarca el complejo, además maneja sus áreas e instalaciones empíricamente, ya que los químicos que se adhiere al agua para purificarla no son amigables con el medio ambiente, y perjudica al bienestar de los turistas.

5.2 RECOMENDACIONES

- ✓ Buscar mecanismos adecuados para optimizar los recursos disponibles y el tiempo, a fin de reducir al máximo los tiempos de espera en la atención y eliminar definitivamente las molestias mediante objetivos propuestos de manera que no provoque que el personal se vuelva incompetente.
- ✓ Concientizar a la Administración del complejo sobre calidad de servicio sin favoritismos ni desigualdades, a través de charlas de capacitación, a fin de eliminar atenciones clientelares buscando la igualdad social en el trato.
- ✓ Brindar las facilidades necesarias al empleado en materiales y enseres, para que los equipos que manipulan cumplan el fin que es poder brindar una atención de calidad, de tal manera que el turista cumpla sus expectativas y satisfaga sus necesidades.
- ✓ Establecer capacitaciones permanentes por ende hacer seguimiento y continuidad de su aplicación con un análisis conjunto entre las partes para apoyar el desempeño de los colaboradores.
- ✓ Estructurar un plan de administración que aporte al desarrollo sostenible del complejo santa clara, que sirva de ejemplo para las futuras administraciones de tal manera que brinde un servicio agradable el turista y sea amigable con el medio ambiente, y no afecte a los recursos que lo rodean; por lo tanto se desea que el complejo brinde una buena imagen, atraiga demanda de turistas, y se mantenga en el tiempo como un potencial turístico para el cantón, en vista que generaría fuentes de empleo e ingresos económicos para lograr mejorar la calidad de vida de sus moradores.

CAPITULO VI

PROPUESTA

6.1 DATOS INFORMATIVOS

6.1.1.- Título de la propuesta

Estructuración de un Plan de Administración como aporte al Desarrollo Sostenible del Complejo Recreacional y Turístico Santa Clara, del Cantón Santa Clara.

6.1.2.- Ubicación de la intervención

Cantón Santa Clara, provincia de Pastaza; Km 35.7 de la vía Puyo-Tena.

Altura: Mínima de 443 msnm y Máxima de 1137 msnm. (Fuente: IGM, 2012)

Temperatura Promedio: 24°C

Clima: Tropical húmedo.

Precipitación Anual: 3654,5 a 5516mm. (INHAMI)

Limita al: **Norte:** con la Provincia de Napo

Sur: con el Cantón Pastaza.

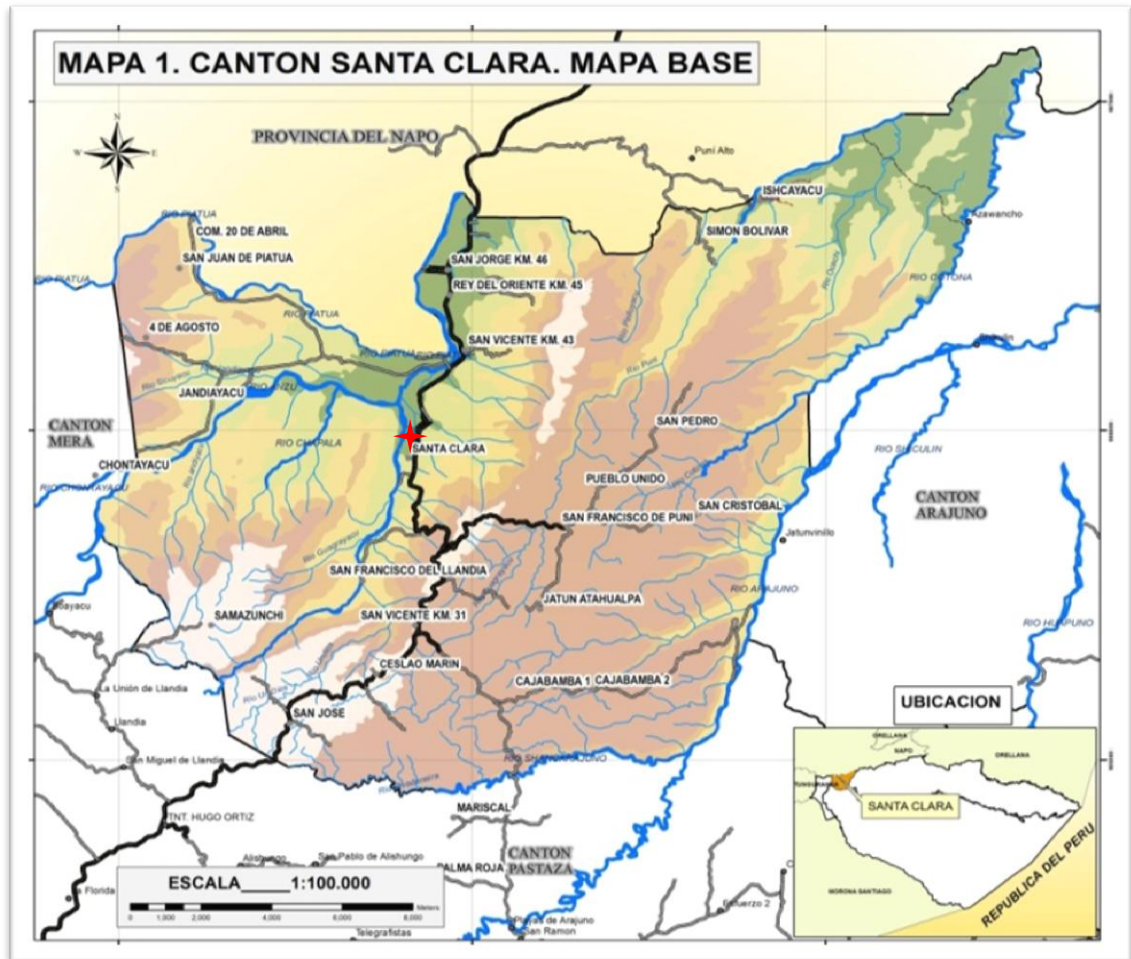
Este: con el Cantón Pastaza y Arajuno

Oeste: con el Cantón Mera

Coordenadas: 1° 20' 42'' de latitud S, y 77° 47' 47'' de longitud W.

Cantones de la Provincia de Pastaza: Mera, Arajuno, Pastaza y Santa Clara

Mapa 1. Mapa base cantonal



Fuente: CELIR 2010; SENPLADES 2011

6.1.3.- Entidad Ejecutora

Plan de ejecución: GAD del Cantón Santa Clara

Insitu: Técnicos de Turismo

6.1.4.- Tiempo de Ejecución

Una vez que se haya terminado la adecuación del complejo, se ejecutará la presente propuesta, en un tiempo estimado de 6 meses.

6.1.5.- Beneficios / Beneficiarios

Esta propuesta tiene como beneficiarios:

Directos: GAD del Cantón Santa Clara

Técnicos de Turismo

Indirectos: Turistas

Población

6.1.6.- Equipo técnico responsable

La Estructuración de un Plan de Administración para el Complejo Recreacional y Turístico Santa Clara, será responsabilidad del GAD Municipal del Cantón Santa Clara, el técnico de turismo, el departamento de relaciones públicas, en conjunto con el investigador.

6.1.7.- Costo aproximado de intervención

\$4.840,00 USD.

6.2 ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA

El Complejo Recreacional y Turístico Santa Clara no cuenta con un Plan de Administración, siendo factible su implementación, el cual llegará a ser un apoyo para cumplir con la misión y visión, lo que permitirá contar con un eficiente control del personal administrativo que labora en el complejo, en vista que ayudaría a manejar de mejor manera cada una de las áreas e instalaciones, para fomentar el turismo y concientizar a conservar el entorno que los rodea.

El complejo contará con una administración horizontal para que todos los funcionarios que están involucrados en el funcionamiento y administración del complejo tengan la potestad de dar a conocer sus expectativas ante una problemática y así se puedan solucionar los problemas encontrados; por ende el personal administrativo que labore en el complejo estará capacitado en cuanto atención al cliente para brindar un mejor servicio a los turistas, en vista que un turista bien atendido atrae a muchos más con sus recomendaciones.

Además el GAD Municipal de dicha jurisdicción se beneficiaría de manera directa ya que con el cobro de ingreso al mismo se recaudaría dicho dinero, para la compra de enseres y material necesario para la limpieza y mantenimiento del complejo, en vista que no gastaría el dinero de otros presupuestos u obras que se vayan a dar a un futuro, pues el dinero recaudado serviría para su mantenimiento y por qué no decir para el pago de sus clientes internos.

Del mismo modo el complejo sería el ente que capte la mayor demanda de turistas porque profundizará información necesaria a cerca del cantón y sus atractivos turísticos, logrando dar a conocer al turista otras actividades de ocio que pueda realizar, de tal manera que se enfoque directamente en visitar todo el cantón, gracias a la información que se brindará en el complejo.

6.3.- JUSTIFICACIÓN

La presente propuesta se considera la más factible para dinamizar el turismo en el complejo y por ende el desarrollo económico del cantón; pues se hace indispensable un plan de administración para el Complejo Recreacional y Turístico Santa Clara, mismo que fomentará el manejo adecuado de las instalaciones y áreas con las que cuenta el complejo, haciéndolo mucho más eficaz y eficiente, lo que permitirá brindar un servicio de calidad a los turistas.

Además servirá como herramienta de gestión y administrativa, en vista que se analizará el problema mediante un diagnóstico interno y externo (FODA) del complejo, para poder fortalecer la imagen corporativa basada en la sostenibilidad, la capacidad y las experiencias para diversificar e incrementar los servicios que ofrece el Complejo Santa Clara, con una administración personalizada, estrechando relaciones entre los turistas y los clientes internos mediante un servicio de calidad.

El Plan de Administración es considerado como el despliegue de funciones para administrar, en los que se determinan los tipos de planes a seguir como son los propósitos o misiones, estrategias, políticas, procedimientos, reglas, programas y presupuestos, con metodologías y tiempos para alcanzar los objetivos determinados. Este documento escrito servirá para la administración del complejo, mismo que permitirá generar la satisfacción de necesidades y el incremento de demanda turística.

6.4.- OBJETIVOS

6.4.1.- General

- ✓ Estructurar un Plan de Administración para el desarrollo sostenible del Complejo Recreacional y Turístico Santa Clara.

6.4.2.- Específicos

- ✓ Socializar la propuesta con el GAD Municipal del Cantón, con el afán de lograr un interés mutuo por parte de las autoridades.
- ✓ Planificar las actividades administrativas que serán implementadas en el Complejo.
- ✓ Ejecutar de manera procesual las actividades planificadas, para alcanzar la eficiencia administrativa del complejo.
- ✓ Evaluar los resultados obtenidos, gracias a la propuesta planteada.

6.5.- ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD

6.5.1.- Análisis Operativo

El presente tema de investigación es totalmente viable porque se cuenta con la ilustración idónea y necesaria para lograr su ejecución, con el apoyo y conocimiento competente del tutor encargado de la presente investigación, quien será coeficiente esencial para el desarrollo de la misma.

Además de contar con la predisposición ineludible de su autor, mismo que planteó la propuesta anteriormente especificada, con el fin de llamar la atención de la demanda turística a nivel de la provincia y el país, para captar así un mercado de turismo receptivo en vista que se logrará cumplir sus expectativas, y se podrá satisfacer sus necesidades, por medio de un plan de administración que sirva como guía para una correcta aplicación y adopte una nueva modalidad de turismo receptivo.

La propuesta que se plantea es posible ejecutarla a nivel organizacional, ya que es la unión y formulación de un plan con la administración. Además se ven inmiscuidas actividades como la planificación, organización, dirección, evaluación y retroalimentación de la administración que lleva a cabo el Complejo Turístico Santa Clara. Por ende se proyecta posicionar al complejo turístico en el mercado, para abarcar la mayoría de demanda y poder brindar una buena imagen para que se mantenga en el tiempo y el espacio.

6.5.2 Análisis Económico

Para la realización de la siguiente propuesta se tomó en cuenta los siguientes gastos económicos: transporte, información digital, utilización de equipos, copias de páginas de libros (material para la investigación) y diseño gráfico de las áreas e instalaciones del complejo; por otro lado el Plan de Difusión que correrá por cuenta del GAD Municipal del Cantón Santa Clara

Cuadro N° 25 Análisis Económico

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	COSTO U.	TOTAL
1	Transporte	\$60,00	\$60,00
1	Información Digital	\$50,00	\$50,00
1	Utilización de equipos	\$100,00	\$100,00
1	Copias de páginas de libros (material para la investigación)	\$30,00	\$30,00
2	Diseño gráfico de las áreas e instalaciones del complejo.	\$25,00	\$50,00
2	Alcalde y técnico de turismo invitados, por el investigador.	\$00,00	\$00,00
1	Plan de Difusión	\$4.550,00	\$4.550,00
			\$4.840,00 USD.

Elaborado por: MATUTE, Elvis (2014).

6.6 FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA – TÉCNICA

PLAN

Según LANDA, Horacio (Plan contenida en la Ley General de Asentamientos Humanos de 1976) define al plan como: Un conjunto coordinado de metas, directivas, criterios y disposiciones con que se instrumentaliza un proceso, pudiendo ser integral o sectorial y en distintos niveles: comunal, urbano, local, regional, nacional, etc.

Según AYALA SANCHEZ, Alfonso define a un plan como: El conjunto coherente de metas e instrumentos que tiene como fin orientar una actividad humana en cierta dirección anticipada.

Según ORTEGA BLAKE, J. Arturo, plan no es solamente un documento con un conjunto de perspectivas y previsiones, es el instrumento más eficaz para racionalizar la intervención, generalmente estatal en la economía.

Según Landa, Ayala y Ortega nos dice que un Plan no es solo un documento sino que ayuda a que se den soluciones a una problemática por ende ayuda a orientar los procesos que se van a perseguir para llegar alcanzar una meta.

TIPOS DE PLANES

Según Custodio, Carlos define los tipos de planes y la definición de cada uno de ellos:

Propósito/Misión: Identifica la función básica o tarea de la empresa, o cualquier parte de ella. Todo tipo de operación organizada debe ser significativa o por lo menos debería tener un propósito o misión.

Objetivos/Metas: Son los fines hacia los cuales se encaminan las actividades. No solo representan el punto final de la planeación, sino también el destino al que se encamina la organización, la integración del personal, la dirección y el control.

Estrategias: consiste en la determinación de los objetivos básicos a largo plazo de una empresa y la adopción de líneas de acción, así como la asignación de los recursos necesarios para la consecución de las metas.

Política: declaración o idea general que guía o encauza los razonamientos al tomar decisiones. No todas las políticas son declaraciones; a menudo son inferencias extraídas de acciones de los administradores. Las políticas definen el ámbito en el que se toman las decisiones y aseguran la congruencia en el logro de los objetivos, su finalidad es solucionar las disputas antes de que se conviertan en problemas, su finalidad es delegar a los subordinados cierto poder de decisión sin que ello afecte su autoridad y control sobre los mismos.

Procedimiento: establece métodos obligatorios para el manejo de las actividades. Son secuencias cronológicas de las acciones requeridas, guían la acción, no corresponden a esquemas de pensamiento o análisis, ya que lo que hacen es definir puntualmente lo que debe hacerse, generalmente interrelación a dos o más departamentos de una empresa en la realización de las tareas, de modo tal que no hayan confusiones entre lo que cada cual debe hacer.

Regla: Establece acciones específicas requeridas o la ausencia de acciones, sin permitir ninguna discrecionalidad o desvío.

Programa: se constituyen de la conjugación de metas, políticas, procedimientos, reglas, encargos de trabajo, pasos, recursos y demás elementos necesarios para llevar a cabo una actividad; ordinariamente están apoyados por los presupuestos. Pueden ser grandes o pequeños dependiendo de lo que se pretenda lograr.

Presupuesto: es una declaración de los resultados esperados expresada en términos numéricos. Es un instrumento fundamental de la planificación, el presupuesto es necesario para el control, pero no sirve como medio razonable de control si no refleja los programas. De lo anterior se desprende que la planeación es un proceso crucial en las funciones administrativas, ya que se trata de decidir qué hacer, cómo hacerlo, dónde hacerlo, quién va a hacerlo, cuándo va a hacerlo; respondiendo a estas interrogantes y relacionándolas con las cuatro áreas básicas de la empresa que son: producción, mercados, finanzas y personal.

Para cada uno de los tipos de planes se debe responder a preguntas específicas como pueden ser:

Producción: ¿qué es lo que se va a producir?, ¿Cuándo se va a producir?, la duración del proceso de producción y muchas otras actividades.

Mercados: ¿Cómo van a llegar los productos a los clientes?, ¿A qué precio se los va a vender?, ¿Qué se hará para que el cliente acepte el producto y lo compre?, ¿El producto responde a las necesidades de las personas que se les va a vender?

Finanzas: ¿Cuándo se necesita el dinero?, ¿En qué se va a utilizar el dinero?

Personal: ¿Cuántos empleados se necesitarán?, ¿En qué horarios trabajarán? La planeación está íntimamente relacionada con responder a las siguientes interrogantes: ¿Qué?, ¿Cuándo?, ¿Quién?, ¿Para qué?, ¿Dónde?, ¿Cómo? Cuando se definen claramente las respuestas a estas preguntas resulta mucho más fácil elaborar una buena planeación. (Custodio, Carlos, 2014, pp. 3-4)

Según Custodio, nos define a los tipos de planes como pautas a seguir para alcanzar una meta u objetivo, en vista que una organización toma en cuenta una planificación adecuada para que de esa manera llegue a ser competente en el mercado regional y nacional, por ende ayuda en los procesos cruciales de la administración.

ADMINISTRACIÓN

Según Robbins, Stephen define a la administración como: “La coordinación de actividades de trabajo de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas”. (Robbins, 1976, p.7)

Según Fayol, Henri define a la administración como: “Como un conjunto universal de funciones que incluye la planificación, organización, dirección, coordinación y control”. (Fayol, 1976, p. 10)

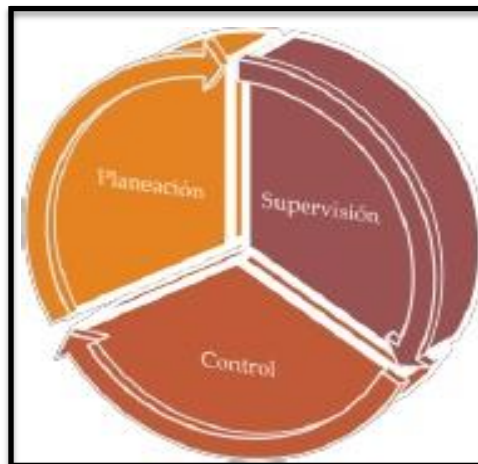
Según Robbins y Fayol dan a conocer que la administración no es más que lograr la eficacia y eficiencia de modo que se controle eficazmente todos los ámbitos que se relacionan en la institución.

PROCESO ADMINISTRATIVO

Según Custodio, Carlos define a los procesos administrativos como:

Todo proceso administrativo, es de suyo único e indivisible, ya que cada acto no podría darse sin su predecesor y carecería de sentido sin su predecesor, el seccionamiento del proceso administrativo es, en sí, únicamente para su estudio y comprensión, ya que en todo momento de la vida de una empresa, se da, se complementan y se influyen, se complementan y se integran mutuamente los diversos elementos de la administración, ya que al hacer planes se está controlando, dirigiendo, organizando, etc. Sin embargo para fines de facilitar su estudio se le denomina a cada etapa con base en la etapa del proceso que predomina, porque de ese modo es más fácil fijar reglas, técnicas, y demás que influyen en cada aspecto determinado, Urwick define una separación fundamental de la administración en dos aspectos Mecánica y Dinámica, pero dentro de estas fases distinguiremos elementos o sectores más concretos que los hacen distinguirse de forma específica. La American Management Association hace una división tripartita de la administración como planeación, supervisión y control.

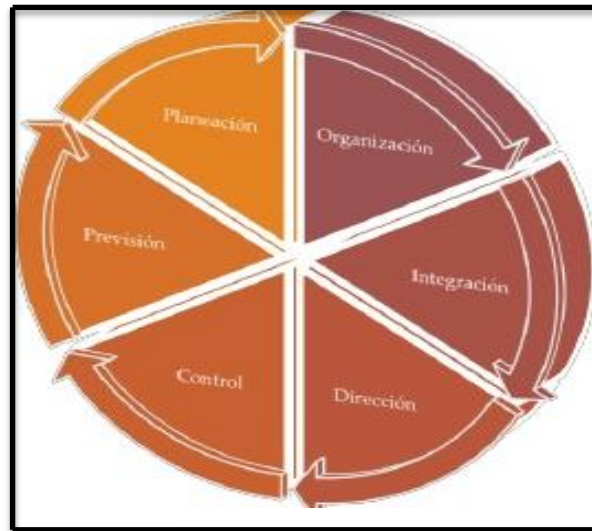
Grafico N° 21 Administración según Custodio, Carlos



Fuente: Custodio, Carlos, 2014, p.7

Por otro lado Reyes, Agustín divide al proceso administrativo en: “Previsión, planeación, organización, integración, dirección y control”.

Grafico N° 22 Administración según Reyes, Agustín



Fuente: Reyes, Agustín, p.8

Según Custodio y Reyes un proceso administrativo debe darse mediante los puntos de Planificar, Organizar, Integrar, Dirigir y Controlar, pues manteniendo estos cinco entes importantes en una administración se logrará que la empresa tenga éxito en el mercado y por ende se mantenga en el tiempo y el espacio.

CLIENTES INTERNOS

Es aquella persona que trabaja en la empresa, sea esta pública o privada, y que depende del trabajo de otros empleados para hacer su propio trabajo, además cuenta con una remuneración.

DEMANDA TURÍSTICA

Según Martínez y Domínguez definen a la demanda turística como: “Modo semejante a cualquier tipo de demanda, no obstante, características que la diferencian de la demanda de

aquellos otros bienes o servicios no turísticos, las cuales deben tenerse en cuenta para no caer en simplificaciones y evitar posibles errores futuros de planificación que se podrían producir por el hecho de obviarlas”. (Martínez y Domínguez, 2000, parr. 7).

Según Martínez la demanda turística es la afluencia de turistas que llegan a visitar un lugar o hacer uso de sus instalaciones a cambio de un rubro económico satisfacen sus necesidades y por ende las expectativas de los turistas resultan compensadas.

6.7.- METODOLOGÍA (MODELO OPERATIVO)

Cuadro N° 26 Modelo Operativo

FASES	OBJETIVOS	ACTIVIDADES	RECURSOS	RESPONSABLES	TIEMPO
SOCIALIZACIÓN	Socializar la propuesta con el GAD Municipal del Cantón, con el afán de lograr un interés mutuo por parte de las autoridades.	-Citar a la reunión. -Socializar con el alcalde y los concejales. -Preparar la presentación de la propuesta.	Panelógrafo Laptop Proyector	Técnico de turismo en el cantón Autor de la propuesta	2 semanas
PLANIFICACIÓN	Planificar las actividades administrativas que serán implementadas en el Complejo.	-Exposición de objetivos. - Análisis interno y externo (FODA).	Proyector Computadora	Autor de la propuesta	1 día
EJECUCIÓN	Ejecutar de manera procesual las actividades planificadas, para alcanzar la eficiencia administrativa del	1.- Detallar el personal y funciones que realizará cada uno de ellos en el Complejo Santa Clara. 2.- Sueldos del personal interno de acuerdo al	Proyector Computadora Pancarta	Autor de la propuesta	6 meses

	complejo.	<p>Ministerio de Relaciones Laborales.</p> <p>3.- Detalles de uso de materiales de limpieza, precio unitario, cantidad que será utilizada, áreas de limpieza y tiempo para el mantenimiento del Complejo Turístico Santa Clara.</p> <p>4.- Descripción de Áreas.</p> <p>5.- Organigrama estructural.</p> <p>6.- FODA</p> <p>7.- Elaboración de la Visión y Misión.</p> <p>8.- Normas de prevención.</p> <p>9.- Capacidad de carga para el Complejo Recreacional y Turístico Santa Clara.</p>			
--	-----------	--	--	--	--

		<p>10.- Plan de difusión.</p> <p>11.- Funciones del coordinador de Turismo del GAD. Municipal de Santa Clara.</p> <p>12.- Calidad en el servicio.</p> <p>13.- Gestión Ambiental.</p>			
EVALUACIÓN	Evaluar los resultados obtenidos, gracias a la propuesta planteada.	-Poner en marcha e identificar los resultados obtenidos con la propuesta.	Encuesta Material físico Computadora	Autoridades cantonales. Autor de la propuesta	3 meses

Elaborado por: MATUTE, Elvis (2014)

6.7.1.- Desarrollo operativo de la propuesta

Para la siguiente propuesta de tesis se ha planteado cumplir con los siguientes pasos que se detallan a continuación:

- 1.- Detallar el personal y funciones que realizará cada uno de ellos en el Complejo Santa Clara.
- 2.- Sueldos del personal interno de acuerdo al Ministerio de Relaciones Laborales.
- 3.- Detalles de uso de materiales de limpieza, precio unitario, cantidad que será utilizada, áreas de limpieza y tiempo para el mantenimiento del Complejo Turístico Santa Clara.
- 4.- Descripción de Áreas.
- 5.- Organigrama estructural.
- 6.- FODA
- 7.- Elaboración de la Visión y Misión.
- 8.- Normas de prevención.
- 9.- Capacidad de carga para el Complejo Recreacional y Turístico Santa Clara.
- 10.- Plan de difusión.
- 11.- Funciones del coordinador de Turismo del GAD. Municipal de Santa Clara.
- 12.- Calidad en el servicio
- 13.- Gestión e interpretación Ambiental

1.- Detallar el personal y funciones que realizará cada uno de ellos en el Complejo Santa Clara.

Cuadro N° 27 Personal y funciones

PERSONAL Y FUNCIONES QUE REALIZARA CADA UNO DE ELLOS EN EL COMPLEJO SANTA CLARA				
DIAS LABORABLES	INGRESO	SALIDA	FUNCIONES	No. De personas
Lunes y martes	09h00	18h00	1 persona se encargaría de la limpieza y recolección de la basura. 1 persona se encargaría del Mantenimiento de las áreas. 1 persona se encargaría del clorado del agua.	3 personas
Miércoles a Jueves	09h00	18h00	1 persona se encargaría de la seguridad. 1 persona se encargaría de la atención al público (cobro de ingresos e información previa antes del ingreso). 1 persona se encargaría de la limpieza y recolección de la basura. 1 persona se encargaría de la prestación de servicios.	4 personas
Viernes	07h00	14h00	1 persona se encargaría de la seguridad. 1 persona se encargaría de la atención al público (cobro de ingresos e información previa antes del ingreso). 1 persona se encargaría de la limpieza y recolección de la basura.	5 personas

			<p>1 persona se encargaría de la prestación de servicios.</p> <p>1 persona se encargaría de la seguridad y de la zona de parqueadero.</p>	
PERSONAL QUE LABORA EL FIN DE SEMANA				
Viernes	14h00	21h00	<p>1 persona se encargaría de la seguridad.</p> <p>1 persona se encargaría de la atención al público (cobro de ingresos e información previa antes del ingreso).</p> <p>1 persona se encargaría de la limpieza y recolección de la basura.</p> <p>1 persona se encargaría de la prestación de servicios.</p> <p>1 persona se encargaría de la seguridad y de la zona de parqueadero.</p>	5 personas
Sábado y Domingo	09h00	18h00	<p>1 persona se encargaría de la seguridad y salvataje.</p> <p>1 persona se encargaría de la atención al público (cobro de ingresos e información previa antes del ingreso).</p> <p>2 persona se encargaría de la limpieza y recolección de la basura.</p> <p>1 persona se encargaría de la prestación de servicios.</p> <p>1 persona se encargaría de la seguridad y de la zona de parqueadero.</p>	6 persona

PERSONAL DE GUARDIANIA				
Lunes y martes	22h00	07h00	Guardianía del Complejo Turístico.	1 persona
Miércoles a domingo	22h00	07h00	Guardianía del Complejo Turístico.	1 persona

Elaborado por: MATUTE, Elvis (2014)

2.- Sueldos del personal interno de acuerdo al Ministerio Laboral.

Una personas encargada de la seguridad y salvataje en el Complejo Santa Clara, estaría ganando un sueldo de 365 dólares con cero centavos, en vista que es un trabajador de un ente público está aportando al IESS 9 dólares con 45 centavos americanos.

Una persona encargada de la atención al público (cobro de ingresos e información previa, antes del ingreso) en el Complejo Santa Clara, estaría ganando un sueldo mensual de 527 dólares con cero centavos, por ende dicha persona estaría aportando al IESS 11 dólares con 45 centavos americanos, en vista que labora en un ente público.

Una persona encargada de la limpieza y recolección de la basura de las instalaciones y áreas del complejo, estaría ganando un sueldo de 354 dólares con cero centavos, por el motivo estaría aportando al IESS 9 dólares con 45 centavos americanos, ya que labora en un ente público.

Una persona que se encargue de la prestación de servicios, como brindar información o ayudar en satisfacer las necesidades de los turistas estaría ganando 527 dólares con cero centavos, en vista que labora en un ente público estaría aportando al IESS 11 dólares con 45 centavos americanos.

Una persona encargada de la seguridad en la mañana y de la zona del parqueadero estaría ganando un sueldo mensual de 354 dólares con cero centavos, por ende aportaría al IESS 9 dólares con 45 centavos americanos en vista que labora en un ente público.

Una persona encargada de la guardianía del complejo estaría ganando un sueldo de 400 dólares con cero centavos, además aportaría al IESS 9 dólares con 45 centavos ya que labora en un ente público.

3.- Detalles de uso de materiales de limpieza, precio unitario, cantidad que será utilizada, áreas de limpieza y tiempo para el mantenimiento del Complejo Turístico Santa Clara.

Cuadro N° 28 Detalles de uso de materiales de limpieza, precio unitario, cantidad, áreas de limpieza y tiempo.

DETALLE DE USO DE MATERIALES DE LIMPIEZA PARA EL MANTENIMIENTO DEL COMPLEJO TURÍSTICO SANTA CLARA.

Materiales de limpieza	PRECIO UNITARIO	Cantidad que será utilizada cada semana en la limpieza del Complejo Turístico y clorado del agua de las piscinas	Áreas de limpieza a ser intervenidas en el Complejo Turístico	tiempo estimado de uso de materiales de limpieza
Un Tacho de cloro en Pepa contiene 42.5 kilos = (93.5 Libras) x 5 tachos = 467.5 libras de cloro en Pepa	150.00 USD	15 libras de cloro en pepa se utiliza cada semana, x 4 semanas que tiene un mes 60 Lb. De cloro en pepa Al mes	Limpieza de pisos, limpieza de baños Limpieza de las piscinas y clorado del agua de las piscinas	En 7 meses y dos semanas Aproximadamente será utilizado los 5 tachos de cloro en pepa de 42.5 kg.
Un Tanque liquido de Alguisida Bactericida 200 kg.	600.00 USD	10Kg. Liquido de Alguisida y bactericida para la piscina grande 5kg. Liquido de Alguisida y bactericida para la piscina pequeña Esto será utilizado cada semana total por un mes de uso de alguisida y	El Alguisida y bactericida será disuelto en agua y luego será distribuido exactamente en cada una de las piscinas cuando ya estén llenas	En 3 meses y una semana Aproximadamente será utilizado un tanque líquido de 200kg. De alguisida - bactericida

		bactericida liquido será de 60 kg		
Un Tanque de bioácido liquido de 200 Kg. Floculante Regulador de PH.	300.00 USD	10Kg. Liquido de bioacido Floculante Regulador de PH. para la piscina grande 5kg. Liquido de bioacido Floculante Regulador de PH. para la piscina pequeña Esto será utilizado cada semana total por un mes de uso de Líquido de bioacido Floculante Regulador de PH. será de 60 kg.	El Líquido de bioacido Floculante Regulador de PH. será disuelto en agua y luego será distribuido exactamente en cada una de las piscinas cuando ya estén llenas	En 3 meses y una semana Aproximadamente será utilizado un tanque líquido de 200kg. De alguisida - bactericida
4 GALONES de 4 litros Ambientales por galón	4.78 USD	En tres días se utiliza 1 litro de ambiental por cada fin de semana Por un mes se utiliza un galón	Este producto se utiliza 3 días los fines de semana para uso de limpieza de los 4 baños, dos duchas y los pisos por donde circulan las personas	En cuatro meses se utiliza los 4 galones de ambiental
4 Cepillos Sanitarios	1.45 USD	Se utiliza dos cepillos uno por cada baño	Este producto se utiliza cuando los sanitarios se encuentran indecorosos, siendo un producto de mucho tiempo de durabilidad	Los 4 cepillos se utilizan en un año
4 GALONES Cloro liquido por galón	4.45 USD	En tres días se utiliza 1 litro de cloro por cada fin de semana Por un mes se utiliza un	Este producto se utiliza 3 días los fines de semana para uso de limpieza de los 4 baños, dos duchas y los pisos	En cuatro meses se utiliza los 4 galones de ambiental

		galón	por donde circulan las personas	
6 FUNDAS Detergente en funda de 10 kilos (22 libras)	15.79 USD	Cada semana se realiza la limpieza de las 2 piscinas. Para la limpieza de la piscina de 27 x13 m. se utiliza 3.5 lb. De detergente y para la piscina de 20 x 10 m. se utiliza 2 lb de detergente	Este producto se utiliza un día cada semana para la limpieza de las dos piscinas en total de uso de este producto es de 5.5 libras de detergente cada semana	En un mes se utiliza una funda de 10 kilos (22 libras de detergente) Las 6 fundas de 10 kilos se utiliza en seis meses
4 Dispensadores de papel higiénico	18.11 USD	Los dispensadores para rollos de papel higiénico son colocados en cada uno de los baños.	Este producto es colocado en cada uno de los baños dos baños de hombre y dos baños de mujeres	Este producto tiene una garantía de uso de aproximadamente 2 años
4 Dispensadores de jabón líquido	24.99 USD	Los dispensadores para jabón líquido son colocados en cada uno de los baños.	Este producto es colocado en cada uno de los baños dos baños de hombre y dos baños de mujeres	Este producto tiene una garantía de uso de aproximadamente 2 años.
6 Escobas de fibra rígida	2.85 USD	Las escobas de fibra rígida son utilizadas en la limpieza de las dos piscinas y en la limpieza de los pisos	Este producto se utiliza dos veces por semana para el lavado de las dos piscinas y de los pisos, se utilizan dos escobas de fibra rígida	Este producto tiene un uso aproximado de 2 meses cada uno por el desgaste de sus cerdas en la limpieza de pisos ásperos. Tiempo de uso de las 6 escobas de fibra rígida es de 12 meses.

6 Escobas de fibra suave	2.35 USD	Las escobas de fibra suave son utilizadas en la limpieza pisos alisados o con baldosa del salón de eventos y del bar	Este producto se utiliza todos los días en la limpieza pisos alisados o con baldosa del salón de eventos y del bar.	Este producto tiene un uso aproximado de 3 meses cada uno por el desgaste de sus cerdas en la limpieza de pisos Tiempo de uso de las 6 escobas de fibra suave es de 1 año 6 meses.
6 Escoba de madera de fibra de coco	3.1 USD	Las escobas de fibra de coco son utilizadas en la limpieza pisos ásperos de los patios, de las canchas deportivas del área de parqueaderos.	Este producto se utiliza todos los días en la limpieza pisos ásperos de los patios, de las canchas deportivas del área de parqueaderos.	Este producto tiene un uso aproximado de 3 meses cada uno por el desgaste de sus cerdas en la limpieza de pisos Tiempo de uso de las 6 escobas de fibra suave es de 1 año 6 meses.
10 paquetes de Fundas de basura de 24 x 30 de diferente color (fundas color azul desechos orgánicos / fundas color negro desechos inorgánicos) cada paquete cuenta con 10 fundas total 100 fundas	0.44 USD	Las fundas de basura son utilizados en los tachos de basura tubular pequeños	Este producto se utiliza todos los días en el recogimiento de la basura colocados en los tachos de basura tubular pequeños ubicados en los baños y en el salón de eventos	Este producto se utiliza 4- fundas cada semana en total 16 fundas cada mes En 6 meses se utilizara las 100 fundas
10 paquetes de Fundas de basura de 30 x 60 de diferente color (fundas color azul desechos orgánicos / fundas	0.94 USD	Las fundas de basura son utilizados en los tachos de basura orgánica e inorgánica tubular grandes,	Este producto se utiliza todos los días en el recogimiento de la basura colocados en los tachos de basura tubular	Este producto se utiliza 4- fundas cada semana en total 16 fundas cada mes

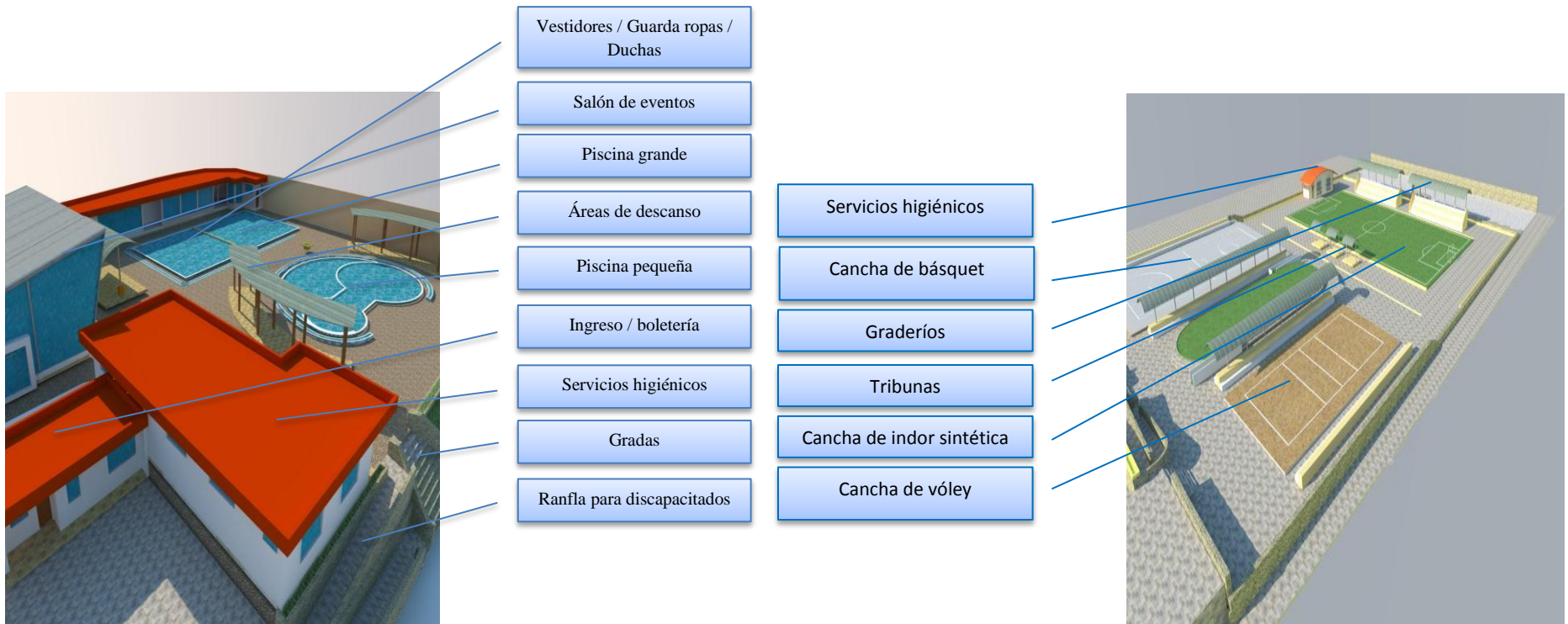
color negro desechos inorgánicos), cada paquete cuenta con 10 fundas total 100 fundas			grandes ubicados en los espacios de las canchas, y áreas abiertas del complejo	En 6 meses se utilizara las 100 fundas
4 galones de Jabón líquido por galón	5.9 USD	Este producto se utiliza en los dispensadores de jabón líquido ubicados en los lavamanos del complejo	Se utiliza un cuarto de litro de jabón líquido en cada uno de los dispensadores. cada semana se ocupa 1 litro de jabón líquido para los 4 dispensadores	Se utiliza un galón de jabón líquido cada mes En cuatro meses se utilizara los 4 galones de jabón liquido
4 palas de basura pequeñas de plástico	1.54 USD	Las palas de recogimiento de basura son utilizados en la limpieza y recogimiento de la basura de todo el complejo.	En el recogimiento de la basura de todo el complejo se utiliza dos palas de basura.	Este producto es de larga durabilidad, las 4 palas de recogimiento de la basura tendrán una vida útil de 1 año.
6 Trapeadores de hilo con mango de madera	2.14 USD	Los trapeadores son utilizados en el secado de pisos y la limpieza de pisos que son manchados por el uso en los baños	Se utilizan todos los días en la limpieza y secado de pisos sobre todo los fines de semana que existe mayor afluencia de público se ocupa dos trapeadores cada semana	Este producto se utiliza todos los días y por ser un producto que casi permanece mojado los hilos se desgastan con mucha facilidad. Un trapeador tiene un tiempo de vida útil de 3 meses, en un año y medio se utilizara los 6 trapeadores

30 rollos Papel higiénico para dispensador	3.00 USD	Este producto es de uso diario se utiliza en los dispensadores que se encuentran colocados en los SS.HH. del complejo	Actualmente se tiene colocado dos rollos de papel higiénico en los dispensadores de cada uno los baños, los fines de semana es cuando más ocupan este producto ya que existe mayor afluencia de público.	Este producto es utilizado por todas las personas que visitan el Complejo en el área de SS. HH. Cada semana se utiliza un rollos – los 30 rollos En 7 meses y 2 semanas serán utilizados los 30 rollos de papel higiénico.
2000 Jabón de tocador pequeño para uso de las duchas	0.15 USD	Este producto es de uso personal se le provee a cada usuario que va a utilizar las piscinas, siendo una normativa que deben ducharse antes de entrar a las piscinas	Los fines de semana es donde existe una mayor afluencia de público entregándole al usuario un jabón de tocador por familia	Cada fin de semana se utiliza aproximadamente 50 jabones de tocador pequeños. 200 jabones al mes son utilizados En un año se utilizara 2000 jabones de tocador pequeños.
6 Candados para puertas del complejo	6.00 USD	Este producto es para la seguridad de las puertas del complejo	Este producto será utilizado en las puertas de ingreso al complejo turístico En total son 6 puertas ubicadas en diferentes áreas.	Por ser un producto de buena calidad se tiene previsto que los 6 candados duren un año.
6 Tachos de basura tubulares medianos de plástico	10.00 USD	Este producto es utilizado para el recogimiento de	Los 6 tachos de basura pequeños tubulares son	Por ser un producto de buena calidad se tiene

		basura en el complejo	distribuidos en los espacios del salón de eventos y las canchas deportivas del complejo.	previsto que los 6 cestos de basura tubulares pequeños duren un año o más.
6 tachos de basura pequeños con tapa para baños	5.50 USD	Este producto es utilizado para el recogimiento de basura en el complejo	Los 6 tachos de basura pequeños son distribuidos en los SS.HH. y vestidores	Por ser un producto de buena calidad se tiene previsto que los 6 cestos de basura pequeños con tapa duren un año o más
2 succionadores de caucho	2.00 USD	Este producto es utilizado para los baños del complejo	Por el malo uso de los SS. HH. Los baños tienden a taponarse teniendo que utilizar este producto para destapar.	El uso de este producto es esporádico y el tiempo de vida útil de los 2 succionadores es de un año.
Materiales de Esparcimiento	PRECIOS	Utilidad	Áreas de utilización	tiempo estimado de uso de los artículos
2 balones de básquet, 2 balones de vóley, 3 balones de futbol #5	90.00 USD balones de básquet, 90.00 USD balones de vóley, 135.00 USD balones de futbol #5	Los artículos servirán para el esparcimiento y distracción de los turistas por ende hacer deporte.	Cancha de básquet Cancha de vóley Cancha de indor sintética	Por ser artículos de buena calidad se tiene previsto que tendrían una durabilidad de 1 año o más.

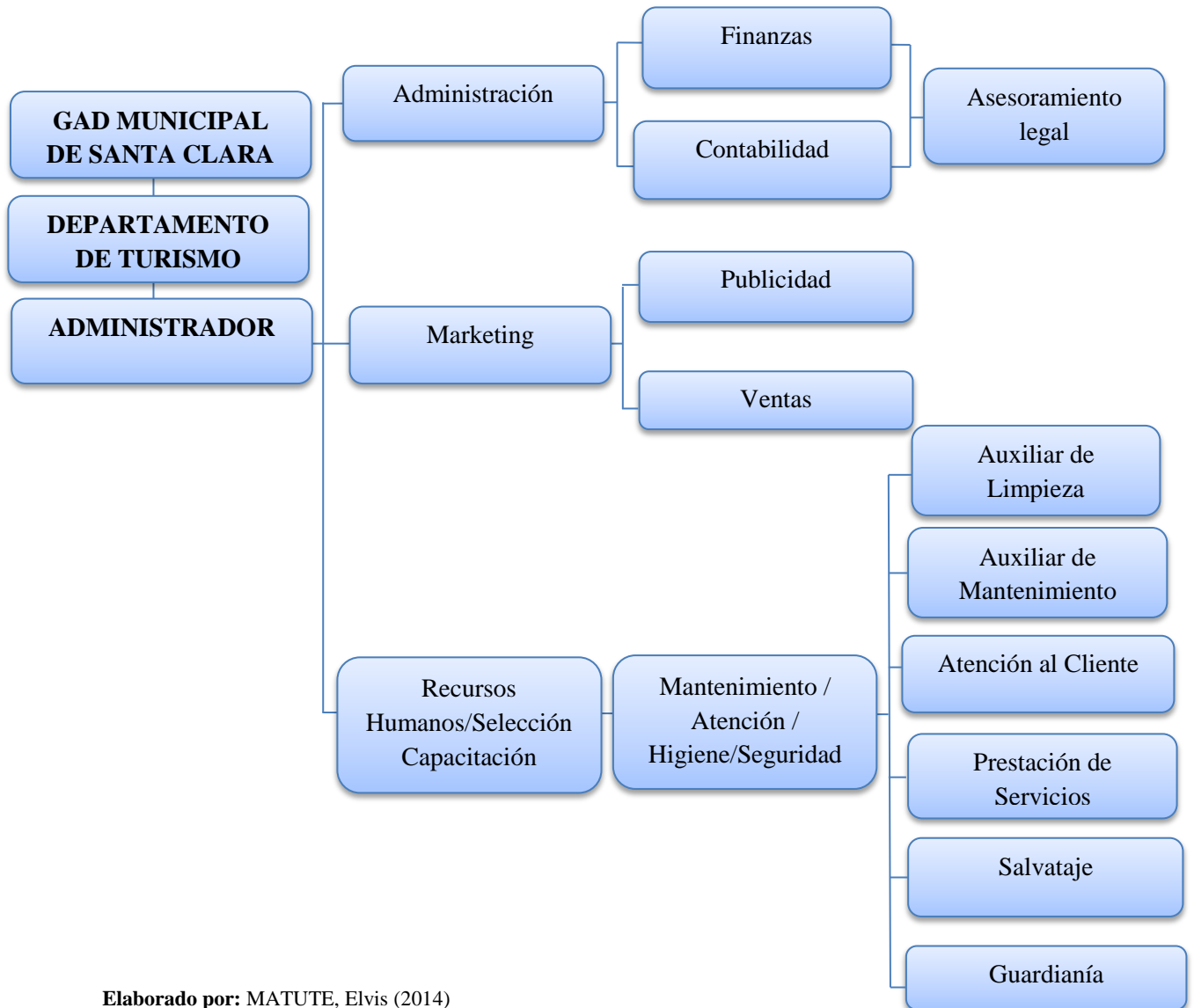
Elaborado por: MATUTE, Elvis (2014)

4.- Descripción de Áreas



5.- Organigrama estructural.

Grafico N° 23 Organigrama estructural



Elaborado por: MATUTE, Elvis (2014)

ADMINISTRADOR

Para alcanzar los objetivos deseados del complejo, el Administrador debe poseer características como capacidad de liderazgo, comunicación y audiencia, dándole potestad, responsabilidad organizacional y motivación para dirigir.

Tendrá las siguientes funciones:

- ✓ Asignar las tareas y especificar los objetivos a lograr por el complejo.
- ✓ Planear y desarrollar objetivos a corto y largo plazo.
- ✓ Dirigir y coordinar relaciones de cooperación entre personal activo.
- ✓ Motivar y notificar continuamente a los trabajadores internos.
- ✓ Asegurar la calidad y la mejora continua en cada uno de los procesos.
- ✓ Mantener buenas relaciones con turistas y proveedores.
- ✓ Realizar evaluaciones y controles periódicos de desempeño.

Departamento de Administración

El departamento de Administración está compuesto por cuatro personas: el director de Administración, el delegado de Finanzas, el delegado de Contabilidad y el Asesor Legal. Todos deben contar con características como capacidad de trabajo en equipo, responsabilidad, compromiso y rapidez en la toma de decisiones.

El encargado de Finanzas tendrá como funciones:

- ✓ Estar al día con los bancos y seguros.
- ✓ Llevar la agenda arancelaria.
- ✓ Fijar previsiones y abonados.
- ✓ Controlar ingresos y egresos de patrimonio.

El encargado de Contabilidad tendrá como funciones:

- ✓ Liquidar sueldos y salarios.

- ✓ Llevar los libros de la empresa: IVA, diario, mayor y cuentas.
- ✓ Gestionar compras y convenir proveedores.
- ✓ Realizar cobranzas y desembolsos a proveedores.
- ✓ Contabilizar facturas.

El encargado asesoramiento legal tendrá como funciones:

El staff de asesoramiento legal tendrá como funciones:

- ✓ Asesorar a la Gerencia y otros departamentos en asuntos de índole jurídica, legal y laboral actual.
- ✓ Elaborar y formular contratos y documentos afines.

Departamento de Marketing

El Departamento de Marketing está compuesto por tres personas: el director de Marketing, el representante de Ventas y el delegado de Publicidad. Todos deben poseer características como capacidad de inspección, comunicación, elasticidad y orientación al turista.

El encargado de Ventas tendrá como funciones:

- ✓ Detectar turistas y pronosticar ventas.
- ✓ Concretar convenios.
- ✓ Tramitar promociones con bancos o establecimientos públicos o privados.

El encargado de Publicidad tendrá como funciones:

- ✓ Gestionar la publicidad y difusión en medios locales, provinciales y nacionales.
- ✓ Supervisar la página de internet del complejo.

- ✓ Elaborar plan de difusión y vigilar su ejecución.

Departamento de Recursos Humanos y Operaciones

El departamento de RR.HH está compuesto por tres personas: el director de la Dirección de RR.HH y un encargado de Selección y Capacitación. Por ende de igual manera el encargado deben contar con características como capacidad de organización, habilidades de negociación, dirección del personal y sus problemas y conocimientos de derecho laboral.

El encargado de Selección y Capacitación será la persona de Recursos Humanos y tendrá como funciones:

- ✓ Reclutar, seleccionar y convenir personal permanente, eventual y tercerizado.
- ✓ Orientar legalmente en materia laboral.
- ✓ Planificar la capacitación a los empleados.
- ✓ Impulsar la integración entre el personal.

Higiene y Seguridad

El encargado de Higiene y Seguridad tendrá como funciones:

- ✓ Promover y controlar el cumplimiento de las normas de higiene y seguridad dentro del complejo.
- ✓ Desarrollar programas de prevención de accidentes, seguridad y manejo de equipos.
- ✓ Controlar el cumplimiento del procedimiento de mantenimiento.

6.- FODA

El análisis FODA es una metodología de estudio de la situación competitiva del complejo en el mercado (situación externa) y de las características internas (situación interna) del mismo, a efectos de determinar sus Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas.

La situación interna está compuesta por dos factores controlables: Fortalezas y Debilidades, mientras que la situación externa está compuesta por dos factores no controlables: Oportunidades y Amenazas.

- ✓ Las fortalezas deben utilizarse.
- ✓ Las debilidades deben eliminarse.
- ✓ Las oportunidades deben aprovecharse.
- ✓ Las amenazas deben neutralizar.

En el caso del Complejo Santa Clara se enumeran las siguientes fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas para estudiar el análisis interno y externo.

Fortalezas:

- ✓ Experiencia y motivación de los RR.HH.
- ✓ Densos recursos financieros.
- ✓ Calidad en el servicio a precios moderados.

Debilidades:

- ✓ Procesos técnicos y administrativos sin desarrollarse.
- ✓ Falta de organización y control por parte de la administración a los clientes internos.

Oportunidades:

- ✓ Aumento del presupuesto del gobierno central, para el GAD Municipal del Cantón Santa Clara para el año 2015
- ✓ Mayor inversión en las iniciativas de turismo, por parte del gobierno central.
- ✓ Apoyos económicos por parte del GAD Municipal del Cantón Santa Clara al desarrollo turístico.

Amenazas:

- ✓ Competencia agresiva y masiva.
- ✓ Cambios en la reglamentación.
- ✓ Cambios climáticos repentinos.

Cuadro N° 29 Análisis FODA

ANÁLISIS INTERNO	ANÁLISIS EXTERNO
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none">✓ Experiencia y motivación de los RR.HH.✓ Densos recursos financieros.✓ Calidad en el servicio a precios moderados.	<ul style="list-style-type: none">✓ Aumento del presupuesto del gobierno central, para el GAD Municipal del Cantón Santa Clara para el año 2015✓ Mayor inversión en las iniciativas de turismo, por parte del gobierno central.✓ Apoyos económicos por parte del GAD Municipal del Cantón Santa Clara al desarrollo turístico.

DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Procesos técnicos y administrativos sin desarrollarse. ✓ Falta de organización y control por parte de la administración a los clientes internos. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Competencia agresiva y masiva. ✓ Cambios en la reglamentación. ✓ Cambios climáticos repentinos.

Elaborado por: MATUTE, Elvis (2014)

A partir de este análisis FODA, el Complejo Santa Clara reconoce que algunas de las actividades vinculadas con su funcionamiento y sus procesos pueden mejorarse para lograr una mayor satisfacción de los turistas y la población en general.

7.- Elaboración de la Visión y Misión.

Cuadro N° 30 Lineamientos para estructuración de la Visión

DEFINICIÓN	ELEMENTOS	PREGUNTAS DIRECTRICES
<p>Define donde quiero llegar en 3, 4, 5 o más años.</p> <p>Estado ideal. Fuerza motivante. Rectifica, modifica o cambia la orientación de la organización</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Organización en perspectiva a largo tiempo ✓ Mercado ✓ Tecnología ✓ Infraestructura ✓ Servicio ✓ Intenciones ✓ Desarrollo humano 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Cómo será la empresa en 5-10 años? ✓ ¿Qué logros se pretenden? ✓ ¿Qué avances tecnológicos? ✓ ¿Qué otros mercados? ✓ ¿Qué otros servicios? ✓ ¿Con qué talentos humanos?

Elaborado por: MATUTE, Elvis (2014)

✓ **Formulación de la Visión**

El Complejo Recreacional y Turístico Santa Clara, en los próximos 5 años se instaurará como un ente líder y competitivo en el sector turístico a nivel provincial y nacional, que ofrezcan seguridad a nuestros turistas, con servicios de inmejorable calidad con una atención alto nivel, en base a la mejor oferta de experiencias de turismo sostenible y satisfacción de necesidades.

Cuadro N° 31 Lineamientos para estructuración de la Misión

DEFINICIÓN	ELEMENTOS	PREGUNTAS DIRECTRICES
<p>Define la razón de ser. Para que existe la empresa. Esencial para formular objetivos y estrategias.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Clientes ✓ Productos o servicios ✓ Mercado ✓ Tecnología ✓ Interés por la supervivencia, el crecimiento y la rentabilidad ✓ Filosofía ✓ Concepto de sí misma ✓ Interés por la imagen pública ✓ Interés por los empleados 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Quiénes son los clientes? ✓ ¿Cuáles son los principales productos o servicios? ✓ ¿Dónde compete la empresa? ✓ ¿Trata la empresa de alcanzar objetivos económicos? ✓ ¿Cuáles son las creencias, aspiraciones y prioridades filosóficas fundamentales? ✓ ¿Cuál es la competencia distintiva o su principal ventaja competitiva? ✓ ¿Se preocupa la empresa por aspectos sociales, comunitarios y ambientales?

		✓ ¿Se considera que los empleados son un activo valioso?
--	--	--

Elaborado por: MATUTE, Elvis (2014)

✓ **Formulación de la Misión**

Brindar servicios turísticos de calidad, relax y entretenimiento que se diferencien de la competencia, por ende que sobresalgan a las perspectivas de los turistas a través de un servicio confiable, y que aporte al desarrollo socio-económico, reduciendo impactos ambientales y logrando la satisfacción de necesidades y exigencias de la demanda turística, a través de confianza y responsabilidades que caracteriza al personal.

8.- Normas de prevención de riesgos

Para el Complejo Recreacional y Turístico Santa Clara es muy importante las normas de seguridad que abarquen la seguridad de los turistas, el personal interno, las áreas, las instalaciones, los bienes y el ambiente circundante. Por ello, se implementa un plan de seguridad, roles de evacuación y primeros auxilios para todo el personal y turistas.

Plan de evacuación

Objeto: debe ser único y tiene como propósito definir una operación integrada, establecer obligaciones y fijar procedimientos para una rápida respuesta, minimizando el efecto nocivo ante eventuales siniestros que pudieran ocurrir en las áreas, instalaciones, bienes y lugares aledaños al complejo.

Alcance: todo el personal propio y contratado dentro del complejo Santa Clara y turistas.

Un plan de evacuación tiene que cubrir estos tres importantes objetivos:

- ✓ Organización: formada por personas.
- ✓ Recursos: se refiere a las herramientas y los medios necesarios para sacar a las personas afectadas hacia un lugar seguro y que no sea nocivo.
- ✓ Procedimientos: son las gestiones que el complejo tiene que brindar para que puedan sacar a las personas a un lugar seguro.

Plan de emergencia

Objeto: debe haber tantos como emergencias se susciten y tiene como propósito hacer frente a una emergencia, estudiando qué y cómo podría pasar para estar preparados, para poder hacerle frente y minimizar los daños que se están produciendo en el complejo y a los turistas.

Alcance: todo el personal interno y contratado dentro del complejo Santa Clara y turistas.

Un plan de emergencia tiene que cubrir estos tres importantes puntos:

- ✓ Organización: constituida por personas.
- ✓ Recursos: se refiere a las herramientas y los medios necesarios para hacer frente a cada una de las emergencias que se nos pueden presentar en el complejo.
- ✓ Procedimientos: son los pasos que el complejo puede brindar para que se pueda hacer frente a la emergencia y minimizar los daños.

Proceso de evacuación

Todo el proceso de la evacuación se desarrolla en seis etapas y cada una de las cuales requiere de un mayor tiempo para su ejecución.

- ✓ Primera etapa: Detección.
- ✓ Segunda etapa: Alarma.
- ✓ Tercera etapa: Decisión.
- ✓ Cuarta etapa: Información.
- ✓ Quinta etapa: Preparación.
- ✓ Sexta etapa: Salida.
- ✓ Séptima etapa: Control.

Primera Etapa Detección: tiempo transcurrido desde que el peligro comienza a generar perjuicios, hasta que alguien lo reconoce; puede ser un turista o cualquier persona que detecta el siniestro.

El tiempo depende de:

- ✓ Clase de peligro.
- ✓ Día y horario del evento

Segunda Etapa Alarma: tiempo acontecido desde que se reconocen los perjuicios que este ocasiona un determinado peligro hasta que se comunica a la persona que debe tomar la disposición de evacuar el complejo.

El tiempo depende de:

- ✓ Sistema de alarma
- ✓ Sistema de comunicación entre el personal disponible.
- ✓ Se les comunica a los turistas y demás personal presente dentro del complejo.

Tercera Etapa Decisión: tiempo transcurrido desde que la persona delegada de decidir la evacuación se pone en sensatez el problema hasta que se decide realizar la evacuación.

El tiempo depende de:

- ✓ Compromiso asignado al delegado de decidir la evacuación.
- ✓ Información valedera sobre el perjuicio.
- ✓ Capacidad de valorar la dificultad y saber identificarlo: si se presenta un incendio o accidente.
- ✓ Capacitación y simulacros al personal interno.

Cuarta Etapa Información: tiempo transcurrido desde que el delegado decide evacuar hasta que se notifica esta decisión a todo el personal interno y turistas.

El tiempo depende de:

- ✓ Sistema de comunicación y apertura por parte de los turistas.

Quinta Etapa Preparación: tiempo acontecido desde que se notifica la decisión de evacuación hasta que empieza a salir la primera persona.

El tiempo depende de:

- ✓ El entrenamiento y capacitación del personal interno.
- ✓ Las tareas asignadas al delegado antes de la escapatoria.

Algunos aspectos importantes en la fase de preparación son:

- ✓ Verificar la cantidad de personas entre clientes internos y turistas.
- ✓ Disminuir riesgo para las personas que se localizan en el complejo.

Sexta Etapa Salida: tiempo invertido desde que empieza a salir la primera persona hasta que sale la última a un lugar seguro.

El tiempo de salida depende de:

- ✓ Distancia a transitar.
- ✓ Cantidad de personas a evacuar.
- ✓ Capacidad de personas para las vías de escape.

Séptima Etapa Control: en esta etapa se despliega el control de las personas evacuadas tanto en la total que debieron salir como en su estado físico.

- ✓ La ruta de escape para el personal interno y turistas.
- ✓ El punto de reunión final es un lugar seguro donde las personas evacuadas se reunirán una vez terminada la evacuación. Este punto de encuentro se encuentra ubicado en el sector central de las canchas del complejo.

9.- Capacidad de carga para el Complejo Recreacional y Turístico Santa Clara.

Para la siguiente propuesta de tesis basado en Estructurar un Plan de Administración para el complejo, se ha tomado en cuenta la capacidad de carga que puede abarcar, en vista que cuenta con espacios verdes, y áreas de relax y esparcimiento para la práctica de deportes; pues su capacidad de carga máxima es de 400 personas que pueden estar divididas en las canchas de básquet, vóley e indor, además en sus otros servicios de piscinas para niños y adultos

10.- Plan de difusión.

El GAD Municipal de Santa Clara, llevará adelante un plan de promoción y difusión de la propuesta dirigido a los habitantes de los barrios y sectores a intervenir y

población en general. Entre los propósitos fundamentales están los siguientes:

- ✓ Informar a la población mediante campañas de difusión en los principales medios de comunicación del Cantón Santa Clara y de la provincia sobre la gestión municipal en la ejecución de la propuesta, en varios tramos de los barrios: Luz de América, Central, Las Playas, Nuevo Amanecer y Barrio Santuario.
- ✓ Dar a conocer a la ciudadanía sobre las beneficios que adoptarían los pobladores mediante la ejecución de la propuesta.
- ✓ Sensibilizar a la población sobre los impactos positivos de la propuesta.
- ✓ Lograr que la comunidad se empodere de la propuesta.
- ✓ Fomentar una disciplinadamente la ejecución de la propuesta para que tenga sostenibilidad en el tiempo y el espacio.
- ✓ Dar a conocer los servicios adicionales con los que cuenta la propuesta para mejorar la comodidad de los habitantes de la ciudad y de los turistas.

Actividades: Las actividades de promoción y difusión para la información e involucramiento de la ciudadanía que ejecutará la entidad en el propuesta son:

- ✓ Asambleas informativas en los barrios: Luz de América, Central, Las Playas, Nuevo Amanecer y Barrio Santuario.
- ✓ Publicidad radial acerca de la propuesta.
- ✓ Talleres de difusión sobre la propuesta con los pobladores.
- ✓ Perifoneo en la ciudad de Santa Clara.

El presupuesto para estas actividades asciende a **USD 4.550,00** dólares, como se describe a continuación:

Cuadro N° 32 Presupuesto de actividades de Difusión.

Actividades	Unidad	Costo unitario	Costo Total
Asambleas de socialización de la propuesta con pobladores de las zonas a intervenir.	5	\$300	\$1.500,00

Charlas y talleres con los habitantes de los sectores de influencia.	5	\$400	\$2.000,00
Elaboración de spots para radio	1	\$400	\$400,00
Publicidad en radio*	10	\$50	\$500,00
Perifoneo para convocatoria	10	\$15	\$150,00
TOTAL PARTICIPACION			\$4.550,00 USD.

Elaborado por: MATUTE, Elvis (2014)

Además para la difusión de la propuesta se tomará en cuenta, las páginas web, radio, televisión, redes sociales y guías turísticas, en vista que muchas personas que viajan a nivel del país y el mundo se informa mediante los medios ya nombrados, también se usará el Marketing Directo lo que implica que haría uso de los canales de distribución para llegar a los turistas, como se está ofreciendo un servicio y no un producto, por ende se mantendrá una relación directa con los clientes.

Formas posibles de difusión de estimular el interés:

- ✓ Se haría énfasis en los servicios innovadores recreacionales ofrecidos por el complejo.
- ✓ Se introduciría paquetes promocionales a instituciones educativas como escuelas y colegios, es decir ofrecerles un paquete atractivo que incluya el uso total de las instalaciones y un refrigerio, para paseos de fin de año, convivencias o algún tipo de evento que desee realizar la institución interesada.
- ✓ Se comunicaría directamente a los clientes a través del sitio web oficial del complejo, twitter y facebook.
- ✓ Cupones: ofreciendo cupones de descuento para un acompañante en días estratégicos, estos cupones se los encontrará en revistas y periódicos.
- ✓ Descuentos: se realizarán paquetes de compras, los cuales permitirán a familias o empresas obtener descuentos.

- ✓ Concursos o Sorteos: negociaciones con radios para que disminuyan el valor de las cuñas publicitarias dando pases gratis para que regalen al público.
- ✓ Especialidades Publicitarias: se realizarán artículos útiles para los turistas con el logo del complejo, logrando de esta manera hacer publicidad, como: plumas, calendarios, llaveros, cerillos, bolsas para compras, camisetas, gorras, etc.
- ✓ Se promocionará el complejo para eventos sociales como cumpleaños, fiestas empresariales o cualquier tipo de evento, ofreciendo un precio módico y el uso total de las instalaciones.

11.- Funciones de Administración de Complejo por parte del Coordinador de Turismo del GAD. Municipal de Santa Clara.

Cuadro N° 33 Funciones del coordinador Turismo del GAD. Municipal de Santa Clara.

DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO				
1.- DATOS DE IDENTIFICACIÓN		2.- RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	5.- INSTRUCCIÓN FORMAS REQUERIDA	
Código:		INTERFAZ	Nivel de Instrucción	Tercer nivel
Denominación:	Coordinador de Turismo	Alcaldía, Ministerio de Turismo, ONG's y Fundaciones sin fines de lucro, Directores/as de Procesos institucionales, instituciones públicas o privadas, clientes internos y externos.		Título requerido
Nivel:	Profesional		Área de conocimiento	
Unidad o proceso:	Desarrollo Sustentable			
Rol:	Ejecución y supervisión de procesos			
Grupo ocupacional:	Servidor público 5			
Grado:	11			
Nivel de aplicación:	Local			
2.- MISIÓN		6.- EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA		
Fomentar el desarrollo turístico sustentable del Cantón, por medio de acciones eficaces en alianza con los demás niveles de gobierno, los sectores productivos o de servicios turísticos para mejorar la calidad de vida de los habitantes		Tiempo de experiencia:	2 a 3 años	
		Especificidad de la experiencia:	Turismo local y nacional	
3.- ACTIVIDADES ESCENCIALES		7.- CONOCIMIENTOS	8.- DESTREZAS / HABILIDADES	
Coordina y controla los procedimientos de ordenación turística del cantón.		Ordenación Turística	Habilidad analítica (análisis de prioridad, criterio lógico, sentido común)	
Promueve una gestión turística sostenible impulsando los planes de dinamización turística y los entes de cooperación de carácter local, regional y nacional.		Turismo Sostenible	Pensamiento estratégico	
Dirige las actuaciones orientadas a planes y políticas de uso aprendizaje e innovación tecnológica, y la promoción y comercialización en materia de turismo del cantón.		Promoción Turística	Orientación / Asesoramiento	

Impulsa el desarrollo de nuevas iniciativas con inversión pública y privada generando así nuevos destinos turístico en el cantón.	Proyectos Turísticos y promoción turística	Generación de ideas
Elaborar y ejecutar programas, instrumentos o actuaciones que promuevan el desarrollo de los centros turísticos existentes en el cantón.	Proyectos Turísticos	Pensamiento estratégico
Elaborar e impulsar el Plan de turismo cantonal ligado a los planes de turismo de la Provincia de Pastaza.	Planificación Turística	Planificación y gestión

9.- ACTIVIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN

1) Citar a reuniones.
2) Exponer de objetivos alcanzados y los que faltan por conseguirlos.
3) Sueldos del personal interno de acuerdo al Ministerio de Relaciones Laborales.
4) Organigrama estructural.
5) Normas de prevención.
6) Elaboración de la Visión y Misión.
7) Socializar avances con el alcalde y los concejales.
8) Preparar las presentaciones con los cuadros de resultados mensuales.
9) Análisis y actualización de factores internos y externos (FODA).
10) Detallar el personal y funciones que realizará cada uno de ellos en el Complejo Santa Clara.
11) Detalles de uso de materiales de limpieza, precio unitario, cantidad que será utilizada, áreas de limpieza y tiempo para el mantenimiento del Complejo Turístico Santa Clara.
12) Descripción de Áreas.
13) Capacidad de carga para el Complejo Recreacional y Turístico Santa Clara.
14) Calidad en el servicio
15) Plan de difusión.
16) Poner en marcha e identificar los resultados obtenidos con la propuesta.

Elaborado por: MATUTE, Elvis (2014)

12.- Calidad en el servicio

Al momento que ya se ejecute la propuesta se tomará en cuenta los objetivos para poner en marcha la práctica de la calidad en la prestación de servicios en el complejo. En vista que se quiere lograr principalmente brindar servicios de calidad para satisfacer las necesidades y expectativas de los turistas que visiten el Complejo Santa Clara

Objetivos principales y secundarios

Objetivo principal:

Aplicar las normas de calidad para mejorar el servicio y los procesos, la productividad, la posición competitiva y la eficiencia del complejo.

Los objetivos secundarios a lograr son:

- ✓ Detectar y satisfacer nuevas necesidades y requisitos de los turistas.
- ✓ Superar las expectativas de los turistas.
- ✓ Establecer una mejor imagen del complejo, mediante la prestación de servicios con calidad.
- ✓ Mejorar el desempeño de sus colaboradores mediante la calidad.

Además se definiría cuatro dimensiones de calidad que ayudarían a l bienestar del complejo para que se mantenga en el tiempo y el espacio:

1.- Calidad del diseño: se realiza antes de que el producto se elabore y está determinada por la investigación de mercados, el concepto de diseño y las especificaciones.

2.-Calidad del producto conforme a las especificaciones: significa crear un producto que satisfaga las especificaciones. Se relaciona con la tecnología, la fuerza de trabajo y la administración.

3.-Habilidades: incluyen los siguientes términos:

- ✓ Disponibilidad: define la continuidad del servicio al cliente.
- ✓ Confiabilidad: se refiere al espacio de tiempo en el que se puede utilizar un producto antes de que falle.
- ✓ Capacidad de mantenimiento: se refiere a la restauración de un producto o servicio una vez que ha fallado.

4.- Servicio de campo (servicio al cliente): representa la garantía, reparación o reemplazo del producto después que ha sido vendido. Se relaciona con variables tales como la puntualidad, la competencia y la integridad.

Para lograr el éxito del mejoramiento continuo en el complejo se debería cumplir varios pasos:

- ✓ Capacitar a los empleados en métodos y otras herramientas para mejorar la calidad y el rendimiento.
- ✓ Integrar equipos de trabajo y propiciar la participación del empleado.
- ✓ Utilizar herramientas con calidad para la solución de problemas.
- ✓ Desarrollar en cada servidor interno el sentimiento que el proceso o labor que realiza le pertenece.

Brindando servicios de calidad en el complejo, se lograría: la satisfacción de los turistas como estrategia competitiva porque se alcanzaría:

Aumentar la lealtad y fidelidad del turista hacia el complejo, lo que proporciona un demostrado aumento de la rentabilidad del complejo y hace posible asegurar los beneficios futuros.

Fijar precios establecidos para los niños, adultos y personas de la tercera edad y discapacitados fomentando la calidad en el servicio prestado a la demanda como consecuencia de la satisfacción que muestran los turistas.

Disminuir los costos de promoción y publicidad originados por la reputación del complejo y por la comunicación de los turistas satisfechos de unos a otros.

13.- Gestión e interpretación Ambiental

El complejo Santa Clara se preocupará por atender las expectativas e intereses de la sociedad, por lo que reconoce que algunas de las actividades sujetadas con su actividad y sus procesos pueden mejorarse para lograr un mayor bienestar del turista y la población en general.

Los objetivos ambientales propuestos por el complejo son:

- ✓ Efectuar con la normativa medioambiental.
- ✓ Proporcionar información medioambiental a los turistas, empleados y el público en general.
- ✓ Promover la eficiencia energética: desconectar los elementos electrónicos sin uso, aprovechar al máximo la luz del día, utilizar focos de bajo consumo energético, aprovechar las circunstancias externas de temperatura y humedad.
- ✓ Utilizar correctamente el agua potable: evitar goteos, cerrar bien las llaves y usar racionalmente el agua en duchas y lava manos.
- ✓ Disminuir gradualmente la emisión de contaminantes a la atmósfera: hacer uso de productos de limpieza no agresivos, evitar el uso de materiales con emanaciones nocivas y utilizar materia prima resistente a las variaciones de temperatura y que sean duraderos.
- ✓ Consumir adecuadamente los productos en el complejo: seleccionar en la medida que sea posible productos envasados con materiales reciclados y reciclables, biodegradables y retornables, adquirir productos a granel y utilizar en lo posible papeles reciclados en los baños.

- ✓ Gestionar correctamente todos sus residuos: mantener los contenedores de impurezas limpios para evitar malos olores y especificar los residuos según el siguiente esquema:

1) Orgánicos (restos crudos y cocidos de comida).

2) Papel y cartón.

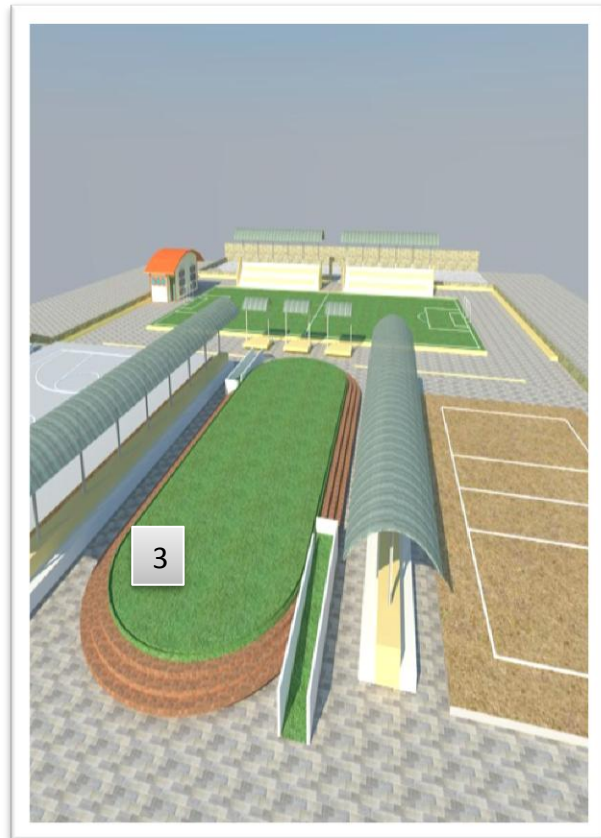
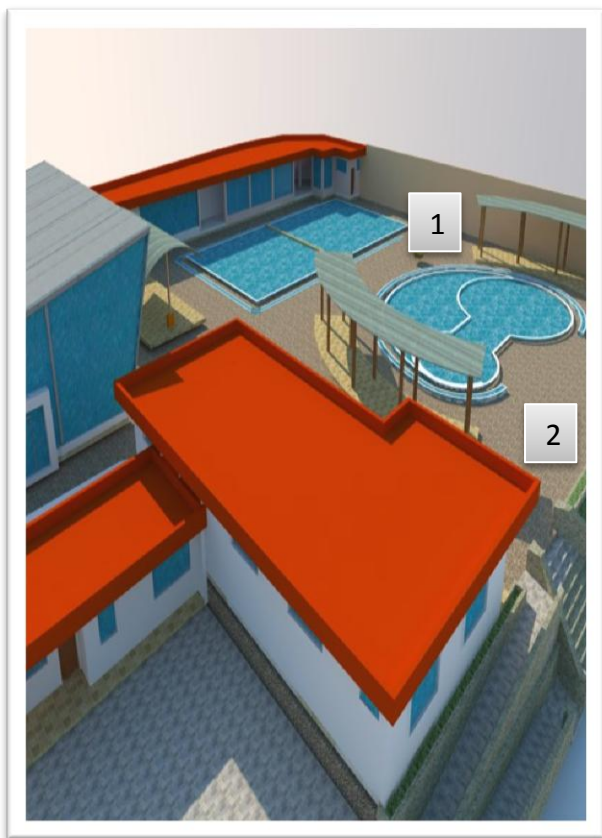
3) Vidrios.

4) Metales.

5) Plásticos.

6) Pilas y baterías.





6.8 ADMINISTRACIÓN DE LA PROPUESTA

La administración de la propuesta estará a cargo de la ejecución por parte de:

GAD Municipal del Cantón Santa Clara.

Coordinador de Turismo de GAD Municipal del Cantón Santa Clara.

Investigador, Matute Aillón Elvis Andrés como apoyo técnico indispensable.

6.9 PREVISIÓN DE LA EVALUACIÓN

Cuadro N° 34 Previsión de la Evaluación

FASES	ACTIVIDADES	EVALUACIÓN
SOCIALIZACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> -Citar a la reunión. -Socializar con el alcalde y los concejales. -Preparar la presentación de la propuesta. 	Socializar con las autoridades del cantón mediante una reunión, y de esa manera presentar la propuesta.
PLANIFICACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> -Exposición de objetivos. - Análisis interno y externo (FODA). 	Evaluar los objetivos planteados, para poder realizar y analizar el FODA
EJECUCIÓN	<ol style="list-style-type: none"> 1.- Detallar el personal y funciones que realizará cada uno de ellos en el Complejo Santa Clara. 2.- Sueldos del personal interno de acuerdo al Ministerio de Relaciones Laborales. 3.- Detalles de uso de materiales de limpieza, precio unitario, cantidad que será utilizada, áreas de limpieza y tiempo para el mantenimiento del Complejo Turístico Santa Clara. 4.- Descripción de Áreas. 5.- Organigrama estructural. 6.- FODA 7.- Elaboración de la Visión y Misión. 8.- Normas de prevención. 9.- Capacidad de carga para el Complejo Recreacional y Turístico Santa Clara. 10.- Plan de difusión. 11.- Funciones del coordinador de Turismo del GAD. Municipal de Santa Clara. 12.- Calidad en el servicio. 13.- Gestión Ambiental 	Seguimiento y monitoreo del personal que laborara en el complejo, sueldos de acuerdo al Ministerio de Relaciones Laborales, material de limpieza que se utilizara en cada una de las áreas para prevenir riesgos y el servicio sea de calidad, las normas de prevención, la capacidad de carga, como se lo dará a conocer al complejo, funciones que tendrá el Técnico de turismo, y verificar la aplicación de normas de gestión ambiental.

Elaborado por: MATUTE, Elvis (2014)

BIBLIOGRAFIA

PlandeTur 2020 (2008). Desarrollo Turístico. Consultado el 28 de octubre de 2014, de, <https://jorgepaguay.files.wordpress.com/2012/03/plandetur.pdf>

Se denomina desarrollo social (2005).Desarrollo Social. Consultado el 28 de Octubre de 2014, de <http://definicion.mx/desarrollo-social/>

Importancia a todo lo relativo al cuidado del Medio Ambiente (2005). Conservación Ambiental. Consultado el 28 de octubre de 2014, de <http://www.importancia.org/conservacion-ambiental.php>

El Ordenamiento Territorial presenta como rasgo diferencial. Ordenamiento Turístico. Consultado el 28 de octubre de 2014, de <http://www.eumed.net/rev/turydes/08/bltd.htm>

Constitución de la República del Ecuador. (2008). Consultado el 27 de octubre de 2014, de <http://biblioteca.espe.edu.ec/upload/2008.pdf>

SANDOVAL y ANDRADE. (2012, 28 de marzo). Plan de Desarrollo Turístico Comunitario para la Parroquia de Papallacta, Cantón Quijos, Provincia de Napo. Consultado el 28 de octubre de 2014, de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/186/1/T-UCE-0005-18.pdf>

JARAMILLO, G. (2012). Plan Estratégico de Desarrollo Turístico Sostenible del Cantón Tena, Provincia de Napo. Consultado el 28 de octubre de 2014, de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/1837/1/23T0305%20JARAMILLO%20GABRIELA.pdf>

Ley de Turismo. (2008). Consultado el 28 de octubre de 2014, de <http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/Ley-de-Turismo-MINTUR.pdf>

Asamblea de la República del Ecuador. (2008).Nueva Constitución de la República del Ecuador Asamblea. Consultado el 28 de octubre de 2014, de http://www.derecho-ambiental.org/Derecho/Legislacion/Constitucion_Asamblea_Ecuador_1.html

Organización Mundial del Turismo. (2008). Consultado el 28 de octubre de 2014 de <http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>.

PARIS, F. (1998) La Planificación Estratégica en las Organizaciones Deportivas.: Paidotribo.

BURGWAL, G y CUÉLLAR, J. (1999) Planificación estratégica y operativa.: Abya Yala

CUESTA, U. (2012) Planificación estratégica y creatividad.: ESIC

ROMERO, A. (2010) Dirección y planificación estratégica en las empresas y organizaciones.: Díaz de Santos.

HOTT, A. y LARA CHOY, M. (2006) Administración.: Pearson

BOLAND, CARRO, STANCATTI, GISMANO y BANCHIERI. (2007) Funciones de la administración.: EdiUNS.

FINCH J, FREEMAN R y GILBERTH D. (1996) Administración.: Pearson

ALCAÑIZ, J y FONT, X. (2000). Marketing de destinos turísticos: análisis y estrategias de desarrollo.: ESIC.

CUEVAS, O. (2011). Elementos de la administración. Consultado el 29 de octubre de 2014, de <http://es.scribd.com/doc/47042317/Elementos-de-la-administracion>

ORTÍZ, A. (2012). Administración Turística. Consultado el 29 de octubre de 2014, de <http://admituri.blogspot.com/2012/11/administracion-turistica.html>

Plan Nacional del Buen Vivir. (2003). Consultado 29 de octubre de 2014, de http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/07/Plan_Nacional_para_el_Buen_Vivir.pdf

BERTONI, R. CASTELNOO, C. FLEITAS, S. PERA, S. RUME, D. (2011). ¿Qué es el desarrollo?, ¿Cómo se produce?, ¿Qué se puede hacer para promoverlo?. Consultado el 29 de octubre de 2014, de

<http://prebisch.cepal.org/sites/default/files/Manual20es%20el%20Desarrollo%20Bertoni%20et%20al.pdf>

Asociación de Monitores Ambientales Almirante. (2006/2008). Desarrollo Sostenible. Consultado el 29 de octubre de 2014, de <http://www.turismo-sostenible.org/index.php>

Secretario General de las Naciones Unidas. (2007). Desarrollo Sostenible. Consultado el 29 de octubre de 2014, de <http://www.unesco.org/new/es/education/themes/leadingtheinternationalagenda/education-for-sustainable-development/sustainable-development/>

BROWN, G. (1991). Ejes Conceptuales del Desarrollo Sostenible. Consultado el 29 de octubre del 2014, de <http://www.biblioteca.org.ar/libros/brown2.pdf>.

CUSTODIO, Carlos (2014). Tipos de Planes. Consultado el 12 de febrero de 2015, de http://www.academia.edu/6181223/01_Introducci%C3%B3n_a_la_Planeaci%C3%B3n.

ROBBINS, Fayol (1976). Administración. Consultado el 12 de febrero de 2015, de http://books.google.com.ec/books?id=oVHIFmFi_ToC&pg=PA2&hl=es&source=gbs_toc_r&cad=2#v=onepage&q&f=false

MARTÍNEZ y DOMÍNGUEZ (2000). La Gestión de la demanda turística como concepto. Consultado el 12 de febrero de 2015, de <http://www.eumed.net/rev/turydes/09/rmpc.htm>

M.A.E. Ministerio del Ambiente/Ecuador (2009). Consultado 09 de julio de 2015, de <http://www.ambiente.gob.ec/valores-mision-vision/>

2.- ANEXOS



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO Y HOTELERÍA



Encuesta dirigida a los turistas que concurren al Complejo Recreacional y Turístico Santa Clara

Objetivo de la encuesta: Investigar la incidencia de la administración turística en el desarrollo sostenible del Complejo Recreacional y Turístico del Cantón Santa Clara, Provincia de Pastaza.	Los datos obtenidos con esta encuesta serán utilizados con fines de estudio, razón por la cual es necesario responder las respuestas con la mayor veracidad posible.															
Indicaciones: Marque con una X dentro de los campos que Ud. Estime conveniente, en ciertas respuestas usted tiene la opción de marcar más de una.																
PARTE A. DATOS GENERALES: Nombres y Apellidos:																
<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="text-align: center;">Nivel de Escolaridad</td> <td style="text-align: center;">Edad:</td> <td style="text-align: center;">N° Telef/Celular:</td> <td style="text-align: center;">Sexo</td> </tr> <tr> <td>Primaria <input type="checkbox"/></td> <td>Secundaria <input type="checkbox"/></td> <td rowspan="2">Lugar donde vive:</td> <td>M <input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Superior <input type="checkbox"/></td> <td>Posgrado <input type="checkbox"/></td> <td>F <input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="border: none;">Actividad a la que se dedica:</td> <td style="border: none;"></td> </tr> </table>	Nivel de Escolaridad	Edad:	N° Telef/Celular:	Sexo	Primaria <input type="checkbox"/>	Secundaria <input type="checkbox"/>	Lugar donde vive:	M <input type="checkbox"/>	Superior <input type="checkbox"/>	Posgrado <input type="checkbox"/>	F <input type="checkbox"/>	Actividad a la que se dedica:				
Nivel de Escolaridad	Edad:	N° Telef/Celular:	Sexo													
Primaria <input type="checkbox"/>	Secundaria <input type="checkbox"/>	Lugar donde vive:	M <input type="checkbox"/>													
Superior <input type="checkbox"/>	Posgrado <input type="checkbox"/>		F <input type="checkbox"/>													
Actividad a la que se dedica:																
PARTE B. DESARROLLO SOSTENIBLE																
1.- ¿Cree Ud. que las herramientas administrativas con las que cuenta el complejo mejoran el servicio en la actualidad?	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	En parte <input type="checkbox"/>													
2.- ¿Cree Ud. que capacitando al talento humano ayudará a manejar de mejor manera los recursos con los que cuenta el complejo?	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	En parte <input type="checkbox"/>													
3.- ¿Considera Ud. que es importante manejar los recursos del complejo con estándares de calidad?	Siempre <input type="checkbox"/>	A veces <input type="checkbox"/>	Nunca <input type="checkbox"/>													
4.- ¿Cree Ud. necesario contar con un estudio que permita manejar responsablemente los desechos sólidos y líquidos que perjudiquen al ambiente?	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	En parte <input type="checkbox"/>													
5.- ¿Cree Ud. que la sostenibilidad empresarial ayuda al equilibrio del complejo?	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	En parte <input type="checkbox"/>													
6.- ¿Cree Ud. que el turismo sostenible genera fuentes de empleo?	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	En parte <input type="checkbox"/>													
7.- ¿Considera Ud. que el bienestar económico mejorará, la calidad de vida y la productividad en el Cantón?	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	En parte <input type="checkbox"/>													
PARTE C. ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA																
8.- ¿Considera Ud. que la satisfacción de necesidades de los turistas aumentará el número de visitantes al complejo?	Siempre <input type="checkbox"/>	A veces <input type="checkbox"/>	Nunca <input type="checkbox"/>													
9.- ¿Está Ud. de acuerdo que la satisfacción de necesidades de los turistas con estándares de calidad permitirán que el complejo tenga estabilidad en el tiempo y el espacio?	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	En parte <input type="checkbox"/>													
10.- ¿Considera Ud. que es necesario un nivel de sensibilidad humana para el intercambio de experiencias entre el turista y el prestador de servicios?	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	En parte <input type="checkbox"/>													

11.- ¿Piensa Ud. que el intercambio de experiencias y cultura, ayude a contar con un turismo basado en la interacción entre el turista y el prestador de servicios?	Siempre <input type="checkbox"/>	A veces <input type="checkbox"/>	Nunca <input type="checkbox"/>
12.- ¿Cree Ud. que el nivel de conservación que se inserte en el complejo ayude al medio natural, cultural y social?	Siempre <input type="checkbox"/>	A veces <input type="checkbox"/>	Nunca <input type="checkbox"/>
13.- ¿Una vez que se mejoren las instalaciones, la infraestructura, los servicios y los procesos del complejo, estaría Ud. dispuesto a cancelar un rubro económico por el ingreso al mismo? <p style="text-align: center;">SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/></p> ¿En el caso de tener una respuesta afirmativa, cuanto estaría Ud. Dispuesto a cancelar mediante los siguientes rangos de edad? <p style="text-align: center;">Niños: 5 - 12 años = c/.50. <input type="checkbox"/> \$1. <input type="checkbox"/> Adultos: 12 - 65 años = \$1. <input type="checkbox"/> \$2. <input type="checkbox"/> Adultos Mayores: 65 años en adelante = c/.50c. <input type="checkbox"/> \$1. <input type="checkbox"/></p>			
14.- ¿ Está Ud. de acuerdo que se debería Estructurar un Plan de Administración como aporte al Desarrollo Sostenible para el Complejo Recreacional y Turístico Santa Clara?	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	En parte <input type="checkbox"/>

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Fotografías de las áreas e instalaciones de vestidores, guarda ropas, duchas, salón de eventos, piscina grande, áreas de descanso, piscina pequeña, ingreso, boletería, servicios higiénicos, gradas y ranfla para discapacitados y 3ra edad.

1

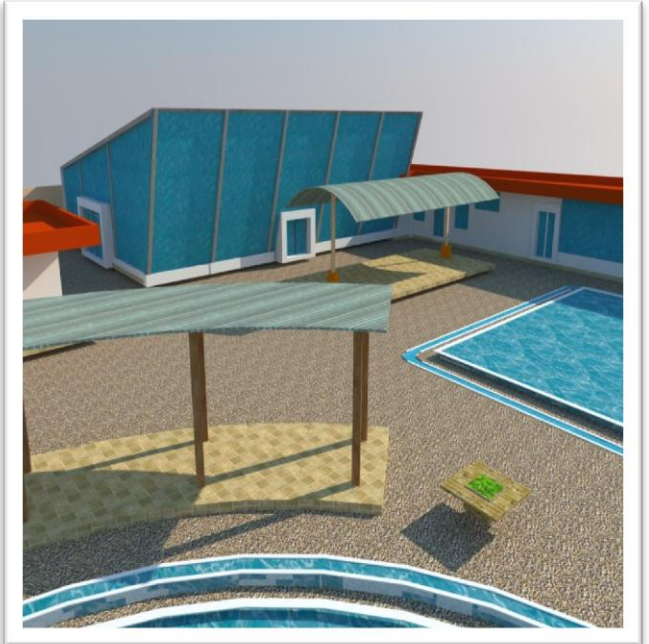
2



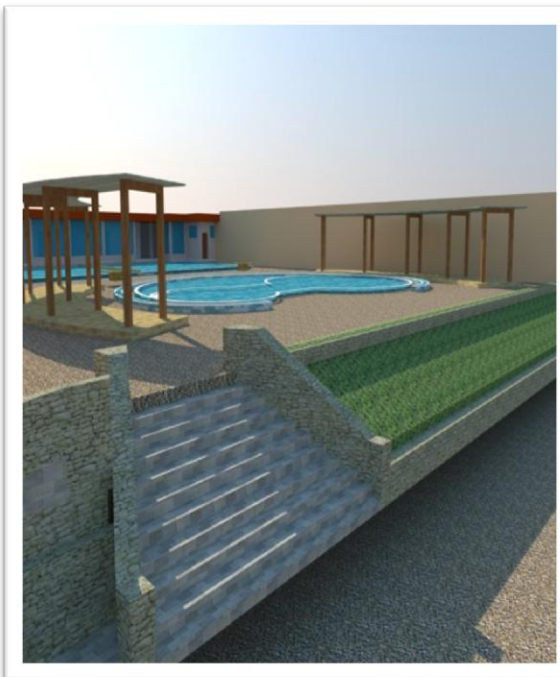
3



4



5



6



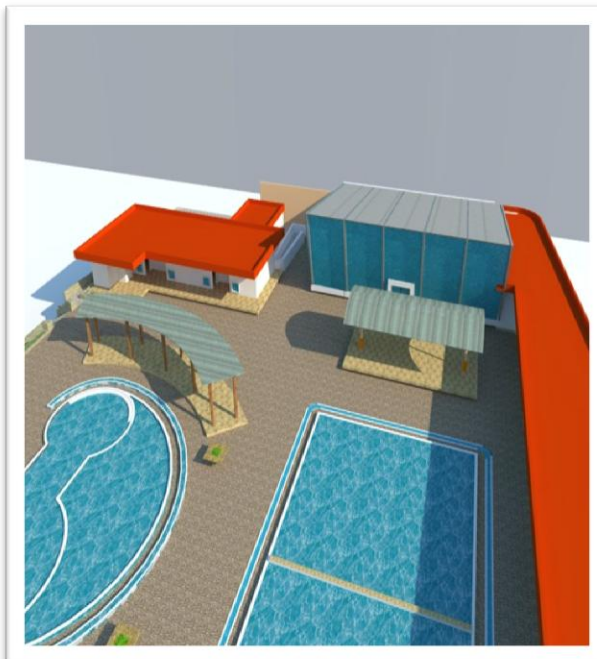
7



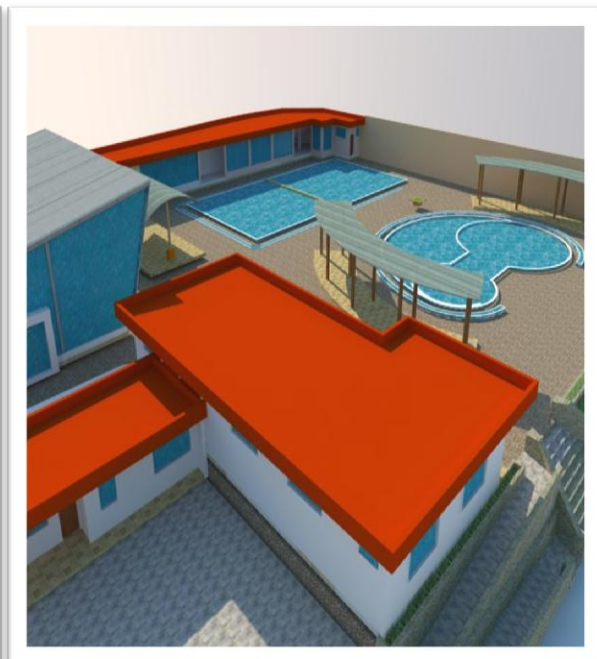
8



9



10



11



12

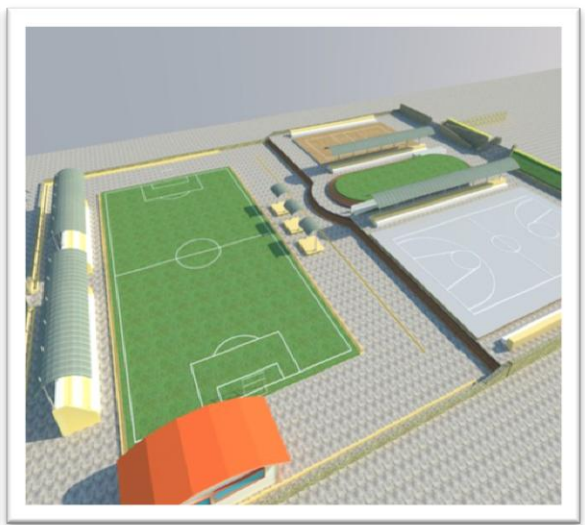


Fotografías de las áreas e instalaciones de la cancha de básquet, graderíos, tribunas, cancha de indor sintética, cancha de vóley

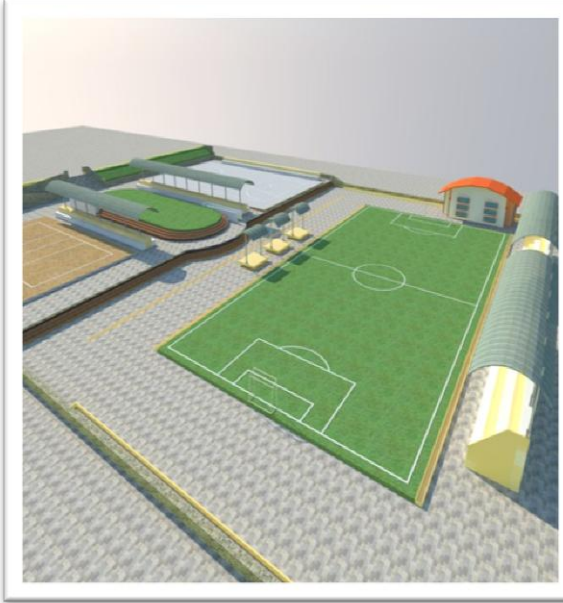
13



14



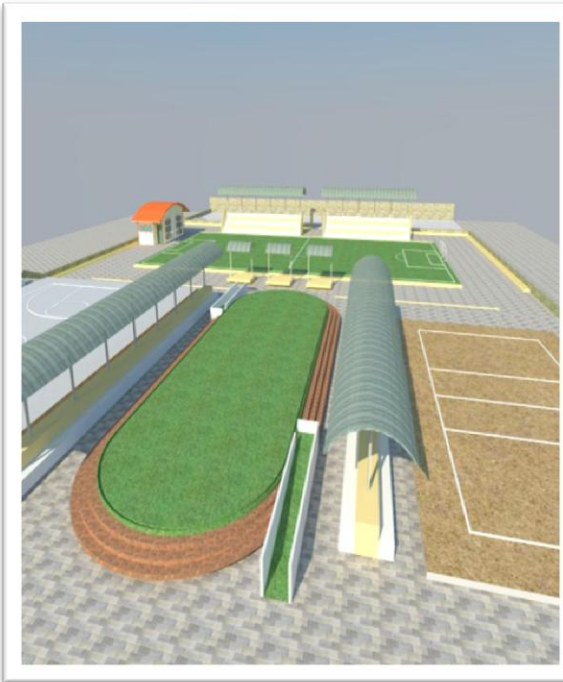
15



16



17



18



