



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE RECURSOS NATURALES
ESCUELA DE INGENIERÍA EN ECOTURISMO

**PROPUESTA DE UN MODELO DE GESTIÓN PARA EL
COMPLEJO TURÍSTICO OJO DEL FANTASMA, PARROQUIA
PUELA, CANTÓN PENIPE, PROVINCIA DE CHIMBORAZO**

**TRABAJO DE TITULACIÓN
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**PRESENTADA COMO REQUISITO PARCIAL PARA OBTENER
EL TÍTULO DE INGENIERO EN ECOTURISMO**

AUTOR: TOCAGÓN BONILLA FREDY ROLANDO

RIOBAMBA- ECUADOR

2016

©2016, Fredy Rolando Tocagón Bonilla

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE RECURSOS NATURALES
ESCUELA DE INGENIERÍA EN ECOTURISMO

El Tribunal del Trabajo de Titulación certifica que: El trabajo de investigación: **PROPUESTA DE UN MODELO DE GESTIÓN PARA EL COMPLEJO TURÍSTICO OJO DEL FANTASMA, PARROQUIA PUELA, CANTÓN PENIPE, PROVINCIA DE CHIMBORAZO**, de responsabilidad del señor Fredy Rolando Tocagón Bonilla, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del Trabajo de Titulación, quedando autorizada su presentación.

ING. CARLOS RENATO CHÁVEZ VELÁSQUEZ
DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN



ECO. FLOR MARIA QUINCHUELA POZO
MIEMBRO DEL TRIBUNAL



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Fredy Rolando Tocagón Bonilla, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes y el documento que provienen de otra fuente están debidamente citados y referenciados.

Como autor, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 08 de Noviembre del 2016



Fredy Rolando Tocagón Bonilla

Cédula de ciudadanía: 100319683-7

Yo, Fredy Rolando Tocagón Bonilla soy responsable de las ideas, doctrinas y resultados expuestos en esta Tesis y el patrimonio intelectual del Trabajo de Titulación de Grado pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo



FREDY ROLANDO TOCAGÓN BONILLA

DEDICATORIA

A mis padres por ser ejemplo y guía en mi vida, por su amor incondicional, que sin escatimar esfuerzo ni sacrificio me han dado la oportunidad de prepararme profesionalmente, a ellos mi inspiración y mi esfuerzo para culminar mi carrera.

A mis hermanos y hermanas por ser ese pilar fundamental, en el que he podido refugiarme en momentos difíciles, y he podido encontrar la calma y la fuerza para poder continuar en los caminos de la vida.

A mis abuelitos, tíos, tías, primos y primas que me han acompañado desde temprana edad, y me han ayudado a elegir una dirección correcta para mi vida, y por su ejemplo he logrado alcanzar mis metas.

A mis amigos y amigas que en el transcurso de mi vida he podido conocer, en diferentes lugares y circunstancias han dejado huella en mi vida, animándome a seguir adelante por el buen camino e insistiéndome a luchar por alcanzar mis sueños.

Fredy Rolando Tocagón Bonilla

AGRADECIMIENTO

A Dios soberano padre de toda la creación por darme la fuerza y la sabiduría necesaria para conducirme según su voluntad y en obediencia en este mundo, y por ser partícipe de su amor, y bendición que día a día he visto reflejada en mi familia y en mí.

A mis padres por la confianza depositada en mí y sin ningún reproche han sabido comprender mi actitud y mis errores, existe un infinito sentir de gratitud hacia ellos, por lo que soy, por lo que tengo, se lo debo a su esfuerzo.

Y finalmente pero no menos importante a la familia hecha en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Maestros que día a día forjaron conocimientos sólidos para llegar a ser individuos que dirijan la patria a un mañana mejor, y a mis compañeros y compañeros que compartimos momentos únicos los cuales formaron grandes amistades.

Fredy Rolando Tocagón Bonilla

INDICE DE CONTENIDO

Contenido	Pág.
I. PROPUESTA DE UN MODELO DE GESTIÓN PARA EL COMPLEJO TURÍSTICO OJO DEL FANTASMA, PARROQUIA PUELA, CANTÓN PENIPE, PROVINCIA DE CHIMBORAZO	2
II. INTRODUCCIÓN	2
A. IMPORTANCIA	2
B. JUSTIFICACIÓN.....	3
III. OBJETIVOS	4
A. OBJETIVO GENERAL	4
B. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
IV. HIPÓTESIS	4
V. REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA	5
A. SISTEMA TURÍSTICO	5
1. Demanda	5
2. Oferta.....	5
3. Servicios turísticos	6
4. Empresas turísticas.....	8
5. Gestión de empresas turísticas	10
B. MODELO DE GESTIÓN	10
1. Modelo	10
2. Gestión	11
3. Clasificación de los modelos de gestión.....	11
4. Modelo de gestión administrativa	16
VI. MATERIALES Y MÉTODOS	32
A. CARACTERIZACIÓN DEL LUGAR.....	32
1. Localización	32
2. Ubicación geográfica.....	32
3. Delimitación del área	33

4.	Características climáticas	33
5.	Clasificación ecológica	33
6.	Características del suelo	33
7.	Materiales y métodos	34
B.	METODOLOGÍA	34
1.	Elaborar el diagnóstico situacional del complejo turístico Ojo del Fantasma.....	34
2.	Realizar el estudio de mercado del complejo turístico Ojo del Fantasma.....	36
3.	Identificar el modelo de gestión adecuado para el complejo turístico Ojo del Fantasma ...	38
4.	Desarrollar la propuesta para el modelo de gestión del complejo turístico Ojo del Fantasma	39
VII.	RESULTADOS	41
A.	DIAGNÓSTICO SITUACIONAL.....	41
1.	Físico espacial	41
2.	Socio cultural	43
3.	Ecológico territorial.....	53
4.	Económico productivo	63
5.	Político Administrativo	67
B.	ESTUDIO DE MERCADO	71
1.	Análisis de la oferta.....	71
2.	Análisis de la demanda.....	128
3.	Tabulación de datos.....	131
4.	Perfil de turista Estación de tren Riobamba	145
C.	IDENTIFICAR EL MODELO DE GESTIÓN ADECUADO PARA EL COMPLEJO TURÍSTICO OJO DEL FANTASMA	146
1.	Fundamentación legal para constituir una Empresa Pública.....	146
2.	Resultado de la entrevista.....	149
3.	Problemática que incide en el complejo turístico Ojo del Fantasma.....	151
4.	Diagnóstico del complejo turístico Ojo del Fantasma.....	154
5.	Modelo de gestión adecuado para el complejo turístico Ojo del Fantasma	155

D. DESARROLLAR LA PROPUESTA DEL MODELO DE GESTIÓN PARA EL COMPLEJO TURÍSTICO OJO DEL FANTASMA	161
2. Introducción	161
3. Justificación.....	162
4. Objetivos	163
5. Procesos de la administración	164
a. Previsión.....	164
b. Organización	167
c. Dirección	185
d. Coordinación	192
e. Control.....	193
VIII. CONCLUSIONES	199
IX. RECOMENDACIONES	200
X. RESUMEN.....	201
XI. ABSTRACT	¡Error! Marcador no definido.
XII. BIBLIOGRAFÍA.....	203
XIII. ANEXOS.....	207

LISTA DE TABLAS

Tabla	Pág.
Tabla 1.7: Edad de turistas nacionales y extranjeros	131
Tabla 2.7: Género de turistas nacionales y extranjeros	132
Tabla 3.7: Ocupación de turistas nacionales y extranjeros	133
Tabla 4.7: Personas con las que viajan los turistas nacionales y extranjeros	134
Tabla 5.7: Turistas nacionales y extranjeros que conocen o han escuchado el complejo turístico Ojo del Fantasma.....	135
Tabla 6.7: Turistas nacionales y extranjeros que les gustaría conocer el complejo turístico Ojo del Fantasma.....	136
Tabla 7.7: Servicios que les gustaría que ofrecamos a turistas nacionales y extranjeros	137
Tabla 8.7: Actividades que les gustaría que ofrecamos a turistas nacionales y extranjeros...	138
Tabla 9.7: Tipo de comida que les gustaría a turistas nacionales y extranjeros	139
Tabla 10.7: Tipo de hospedaje que prefiere el turista nacional y extranjero.....	140
Tabla 11.7: Días que estarían dispuesto a permanecer en el complejo turístico los turistas nacionales y extranjeros	141
Tabla 12.7: Cuanto estarían dispuesto a gastar por un día en el complejo turístico.....	142
Tabla 13.7: A través de que viajan los turistas nacionales y extranjeros	143
Tabla 14.7: Medios de comunicación que utilizan para informarse de nuevos sitios turísticos	144

LISTA DE FIGURAS

Figura	Pág.
Figura 7. 1: Mapa de ubicación de la Parroquia Puela.....	42
Figura 7. 2: Organigrama político administrativo del GAD Parroquial de Puela	67
Figura 7. 3: Chorrera la Morocha	71
Figura 7. 4: Cueva de los Tayos.....	74
Figura 7. 5: Aguas Termales.....	77
Figura 7. 6: Cascadas del Tambo.....	80
Figura 7. 7: Laguna Minza chica	83
Figura 7. 8: Chorrera Mayorazgo.....	86
Figura 7. 9: Volcán Tungurahua	89
Figura 7. 10: Aguas Minerales.....	92
Figura 7. 11: Ojo del fantasma.....	95
Figura 7. 12: Cascada Bramadera	98
Figura 7. 13: Chorrera el Batán.....	101
Figura 7. 14: Río Puela	104
Figura 7. 15: Cascada El Chochal.....	107
Figura 7. 16: Cerró Montirón.....	110
Figura 7. 17: Iglesia Matriz de la parroquia Puela	113
Figura 7. 18: Casa hacienda.....	116
Figura 7. 19: Casa tradicional	119
Figura 7. 20: Edad de turistas nacionales y extranjeros	131
Figura 7. 21: Género de turistas nacionales y extranjeros	132
Figura 7. 22: Ocupación de turistas nacionales y extranjeros	133
Figura 7. 23: Personas con las que viajan los turistas nacionales y extranjeros	134
Figura 7. 24: Turistas nacionales y extranjeros que conocen o han escuchado el complejo turístico Ojo del Fantasma.....	135
Figura 7. 25: Turistas nacionales y extranjeros que les gustaría conocer el complejo turístico Ojo del Fantasma.....	136
Figura 7. 26: Servicios que les gustaría que ofrezcamos a turistas nacionales y extranjeros ..	137
Figura 7. 27: Actividades que les gustaría que ofrezcamos a turistas nacionales y extranjeros	138
Figura 7. 28: Tipo de comida que les gustaría a turistas nacionales y extranjeros	139
Figura 7. 29: Tipo de hospedaje que prefiere el turista nacional y extranjero	140
Figura 7. 30: Días que estarían dispuesto a permanecer en el complejo turístico los turistas nacionales y extranjeros	141

Figura 7. 31: Cuanto estarían dispuesto a gastar por un día en el complejo turístico	142
Figura 7. 32: A través de que viajan los turistas nacionales y extranjeros.....	143
Figura 7. 33: Medios de comunicación que utilizan para informarse de nuevos sitios turísticos	144
Figura 7. 34: Entrevista a la Presidenta del GAD Parroquial Puela.....	149
Figura 7. 35: Organigrama estructural del complejo turístico Ojo del Fantasma	167
Figura 7. 36: Flujograma de atención al cliente en la recepción.....	175
Figura 7. 37: Flujograma confirmación de la reserva	176
Figura 7. 38: Flujograma servicio de transportación	177
Figura 7. 39: Flujograma del cliente al llegar al complejo turístico	178
Figura 7. 40: Flujograma de asignación de habitación	179
Figura 7. 41: Flujograma de servicio de alimentación.....	180
Figura 7. 42: Flujograma de organización de eventos	181
Figura 7. 43: Flujograma de servicio de guianza	182
Figura 7. 44: Rutas de evacuación	183
Figura 7. 45: Elaboración de la Matriz CPES, FODA	211
Figura 7. 46: Desarrollo de Modelo de gestión.....	211
Figura 7. 47: Desarrollo de Modelo de gestión	212
Figura 7. 48: Desarrollo de Modelo de gestión.....	212

LISTA DE FICHAS

Ficha	Pág.
Ficha 7. 1: Chorrera la Morocha	71
Ficha 7. 2: Cueva de los Tayos.....	74
Ficha 7. 3: Aguas Termales	77
Ficha 7. 4: Cascadas del Tambo	80
Ficha 7. 5: Laguna Minza chica	83
Ficha 7. 6: Chorrera el Mayorazgo.....	86
Ficha 7. 7: Volcán Tungurahua	89
Ficha 7. 8: Aguas minerales	92
Ficha 7. 9: Ojo del fantasma.....	95
Ficha 7. 10: Cascada Bramadera	98
Ficha 7. 11: Chorrera el Batán.....	101
Ficha 7. 12: Río Puela	104
Ficha 7. 13: Cascada El Chochal.....	107
Ficha 7. 14: Cerró Montirón.....	110
Ficha 7. 15: Iglesia Matriz de la parroquia Puela.....	113
Ficha 7. 16: Casa hacienda.....	116
Ficha 7. 17: Casa Tradicional.....	119

I. PROPUESTA DE UN MODELO DE GESTIÓN PARA EL COMPLEJO TURÍSTICO OJO DEL FANTASMA, PARROQUIA PUELA, CANTÓN PENIPE, PROVINCIA DE CHIMBORAZO

II. INTRODUCCIÓN

A. IMPORTANCIA

A nivel mundial durante décadas, el turismo ha experimentado un continuo crecimiento y una profunda diversificación, hasta convertirse en uno de los sectores económicos que crecen con mayor rapidez. El turismo mundial guarda una estrecha relación con el desarrollo y se inscriben en él un número creciente de nuevos destinos. Esta dinámica ha convertido al turismo en un motor clave del progreso socioeconómico, la expansión general del turismo para los países industrializados y desarrollados ha sido beneficiosa, en términos económicos y de empleo, para muchos sectores relacionados, desde la construcción hasta la agricultura o las telecomunicaciones. (Organización Mundial del Turismo, 2015)

Ecuador es muy conocido por las islas Galápagos, que cuentan con la vida silvestre alucinante, es uno de los países con mayor biodiversidad en el mundo, cuenta con más de 1.600 especies de aves, 4.000 tipos de orquídeas, uno de los mayores refugios del cóndor en el planeta y una quinta parte del país incluyendo las Galápagos está protegida (The New York Times, 2014).

Al cierre del 2014 y durante los primeros meses del 2015 el turismo se ubicó como la tercera fuente de ingresos no petroleros detrás del banano y camarón al generar 1.487,2 millones de dólares, hasta marzo de 2015 se registra un total de 405.819 empleados en el sector turístico alojamiento y servicio de alimentación, alcanzando un crecimiento del frente al mismo período del año pasado, es uno de los principales ejes para la transformación de la matriz productiva convirtiéndose en una actividad lucrativa de desarrollo para el país.

(Agencia Pública de Noticias del Ecuador y Suramérica ANDES, 2015)

La provincia de Chimborazo es conocida por sus altas cumbres y sus diversos pisos ecológicos que la hacen poseedora de hermosos e importantes atractivos turísticos, el volcán Chimborazo y el nevado Altar constituyen uno de los más importantes focos turísticos de la provincia; estas elevaciones, atraen numerosos visitantes por su belleza, son un desafío para andinistas de todo el mundo a esto se incluye las manifestaciones culturales, ciudades que encierran riqueza histórica y el tren crucero que se desplaza por varias ciudades de la provincia, este potencial incrementa la demanda turística permitiendo el desarrollo de la actividad turística y generando réditos económicos directos para la provincia.

El cantón Penipe se encuentra cerca del volcán Tungurahua, y gracias a los microclimas que posee por su ubicación geográfica ha generado paradisíacos paisajes como ríos, cascadas, aguas minerales, aguas termales, especies de flora exóticas y autóctonas, y una gran variedad de aves, además de la amabilidad de las personas, la excelente atención y los variados servicios con los que cuenta el cantón, ha generado el interés del turistas por visitar el cantón, y esto permite el desarrollo turístico, económico y socio cultural de la población.

La parroquia Puela cuenta con un gran potencial turístico es la más cercana al volcán Tungurahua el cual es uno de los más importantes atractivos turísticos, entre montañas, sobre un pequeño valle y a orillas del río Puela se encuentra el complejo turístico Ojo del Fantasma, dentro del territorio de este complejo turístico se encuentran fuentes de aguas termales y minerales, también cuenta con hermosas cascadas, lagunas y miradores de una extraordinaria belleza acompañada de flora y fauna autóctona del sector, la Junta Parroquial de Puela se encuentra desarrollando un proyecto que servirá para la rehabilitación del complejo turístico ya que actualmente se encuentra fuera de servicio, el presente trabajo de investigación pretende desarrollar un modelo de gestión adecuado, que sirva cuando el complejo turístico retome su funcionamiento, el cual permitirá una eficiente administración y un aprovechamiento óptimo de los recursos con los que este cuenta, a la vez se incluirá a la población local al desarrollo económico y social que la actividad turística del complejo genere.

B. JUSTIFICACIÓN

El municipio del cantón Penipe en el año 2014 realizó la transferencia de la propiedad del complejo turístico Ojo del Fantasma mediante un contrato de arriendo por comodato al gobierno parroquial de Puela por un lapso de treinta años, el cual actualmente asume todas las responsabilidades de este bien inmueble por el periodo mencionado, la infraestructura de este bien cuenta con habitaciones, piscina de agua caliente, salón para eventos, restaurante, cocina y espacio para la recreación, el mismo no está siendo aprovechados, también cuenta con varios atractivos turísticos naturales y culturales todos estos potenciales para el desarrollo de la actividad turística; pero el tiempo, el descuido y el clima han sido factores para el deterioro de su estado original.

La junta Parroquial de Puela ha emprendido el proyecto denominado “PROPUESTA PARA UN PLAN DE NEGOCIOS PARA LA HABILITACIÓN DEL COMPLEJO TURÍSTICO OJO DEL FANTASMA”. El mismo se encuentra en desarrollo y a través de este se logrará la reapertura del complejo turístico, para lo cual es necesario crear un modelo de gestión que encamine la empresa hacia el éxito.

Es necesario un modelo de gestión que permita la administración del complejo turístico según los requerimientos legales, y canalice el aprovechamiento de sus recursos adecuadamente para un desarrollo turístico sostenible, económico y social de la parroquia.

En definitiva se busca definir un esquema de actuación sobre el que pueda actuar una política de gestión turística de estos espacios, que favorezca no sólo un equilibrio dinámico entre la necesidad de mantener la biodiversidad y potenciar el desarrollo económico y social de estos territorios, sino, sobre todo, la existencia de planteamientos prácticos sobre el importante papel que el turismo puede jugar en la percepción y comprensión de los mismos y, en consecuencia, en la implicación de los turistas que lo visitan en su conservación y desarrollo.

III. OBJETIVOS

A. OBJETIVO GENERAL

Proponer un modelo de gestión para el complejo turístico Ojo del Fantasma, Parroquia Puela, Cantón Puela, Provincia de Chimborazo.

B. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Elaborar el diagnóstico situacional de la Parroquia Puela.
2. Realizar el estudio de mercado del complejo turístico Ojo del Fantasma.
3. Identificar el modelo de gestión adecuado para el complejo turístico Ojo del Fantasma.
4. Desarrollar la propuesta para el modelo de gestión del complejo turístico Ojo del Fantasma.

IV. HIPÓTESIS

El modelo de gestión es un eje fundamental para alcanzar el éxito en la administración del complejo turístico, sus políticas dirigidas a la integración e inclusión de personas locales aumentarán la participación de la comunidad a las actividades turísticas.

V. REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

A. SISTEMA TURÍSTICO

Aguliar, (2011), menciona que es un modelo conceptual de proceso formado por un conjunto de elementos ordenados según sus funciones, su localización espacial que se enlazan racionalmente entre sí por medio de los principios o reglas del mercado oferta demanda y regulación. (pág. 1)

1. Demanda

Para ITTLA, (2011), el análisis de la demanda menciona que:

El análisis de la demanda tiene como objetivo principal medir las fuerzas que afectan los requerimientos del mercado, con respecto a un buen servicio y como este puede participar para lograr la satisfacción de dicha demanda.

La demanda funciona a través de diferentes factores:

La necesidad real del bien

Su precio

Nivel de ingreso de la población

Para establecer un buen análisis de la demanda se tendrá que recurrir a la investigación de información proveniente de fuentes primarias y secundarias, como indicadores económicos y sociales. (parr. 4)

2. Oferta

Porto, (2013), estudia las cantidades que suministran los productores del bien que se va a ofrecer en el mercado. Analiza las condiciones de producción de las empresas productoras más importantes. (párr. 18)

a. **Análisis de la oferta complementaria**

Yucta, (2002), menciona que dentro de este análisis se considerará lo siguiente:

Características físicas

Precios

Formas de comercialización

Datos generales de operación. (pág. 32)

b. Inventario de la oferta sustitutiva y complementaria

Yucta, (2002), menciona que se conocen como sustitutos a los bienes que pueden ser consumidos a cambio del que se piensa producir; en cambio, los complementarios sirven de apoyo y atracción al mismo. Para conocerla debe levantarse un estudio de los establecimientos disponibles en la región. (párr. 33)

3. Servicios turísticos

Sobre los servicios turísticos según Martínez citado por El Rincon del Universitario, (2009), menciona lo siguiente:

El servicio Turístico es el conjunto de actividades perfectamente diferenciadas entre sí, pero íntimamente relacionadas, que funcionan en forma armónica y coordinada con el objeto de responder a las exigencias de servicios planteadas por la composición socio-económica de una determinada corriente turística.

Este va de la mano con el conjunto de interacciones humanas, como transportes, hospedaje, diversiones, enseñanzas, derivados de los desplazamientos transitorios, temporales o de transeúntes de fuertes núcleos de población con propósitos tan diversos como son múltiples los deseos humanos y que abarcan gamas variadas de motivaciones.

El servicio turístico comprende el conjunto de técnicas relativas a la transferencia y venta de bienes turísticos del productor al consumidor. Constituye política de entidades turísticas en relación con la oferta y la demanda, preparación del producto turístico para la venta, distribución del mismo, comercio y satisfacción óptima de necesidades de un segmento determinado de consumidores.

El servicio turístico está directamente mandado a satisfacer la corriente turística, cual comprende personas con fines turísticos que se desplazan de un lugar a otro, constituyendo un caudal continuo con características especiales para la realización de actividades ajenas a la rutina, para así satisfacer la demanda turística en cualquier ámbito hotelero o no hotelero. (párr. 1)

a. Tipos de servicio turístico

1) Agencia de viajes

Porto, (2013) Menciona que es una agencia de viajes es una empresa turística dedicada a la intermediación, organización y realización de proyectos, planes e itinerarios, elaboración y venta de productos turísticos entre sus clientes y determinados proveedores de viajes: como por ejemplo: transportistas aerolíneas, cruceros, servicio de alojamiento hoteles, con el objetivo de poner los bienes y servicios turísticos a disposición de quienes deseen y puedan utilizarlos. (párr. 6)

2) Guía de turistas

Porto, (2013), menciona que es una persona que guía a los visitantes en el idioma de su elección e interpreta el patrimonio cultural y natural de una zona, que normalmente posee una titulación específica sobre una zona, por lo general emitido o reconocido por las autoridades competentes. (párr. 7)

3) Servicio de salud

Porto, (2013), menciona que este servicio es ofrecido por las autoridades de la ciudad, en caso de algún percance las autoridades y las instituciones actúan sin distinción alguna de nacionalidad o raza a la ayuda de los turistas. (párr. 8)

4) Servicio de restauración

Porto, (2013), se proporciona alimentos o bebidas para ser consumidas en el mismo establecimiento o en instalaciones ajenas con la intención de satisfacer al turista. (párr. 9)

5) Servicio de alojamiento

Sobre los servicios de alojamiento según Porto, (2013), menciona lo siguiente:

Se entiende por alojamiento turístico todo edificio o inmueble destinado a servir para vivienda durante el periodo de ocio que se pasa fuera de tu domicilio habitual, mediante el alquiler a una empresa que oferta sus instalaciones y servicios a cambio del pago de una cantidad económica. Estas empresas estarán legalmente autorizadas para la prestación del servicio y los precios del alojamiento turístico deberán estar visados por el organismo competente de la comunidad autónoma en que se encuentre ubicado el negocio. (párr. 10)

6) Servicio de transportación

Porto, (2013), conjunto de empresas mercantiles públicas o privadas que poseen una infraestructura y unos bienes de equipo para transportar o trasladar personas, equipajes y mercancías de un lugar a otro. (párr. 11)

7) Servicio de información

Porto, (2013), el servicio de atención al turista extranjero tiene por finalidad ofrecer al turista que visita nuestra ciudad una asistencia personalizada tras cualquier percance que requiera su presencia en comisaría.' Queremos ofrecerte un servicio de calidad para que conozcas nuestros atractivos turísticos y riquezas naturales, además de nuestra hospitalidad y calidez. (párr. 12)

8) Servicio de intermediación

Porto, (2013), en la prestación de cualesquiera servicios turísticos susceptibles de ser demandados por los usuarios de servicios turísticos. Servicio de información, cuando se facilite información a los usuarios de servicios turísticos sobre los recursos turísticos, con o sin prestación de otros servicios complementarios. (párr. 13)

4. Empresas turísticas

Sobre las empresas turísticas según Cloudtourism, (2010), menciona lo siguiente:

Se entiende por empresa turística a la unidad de producción que gestiona los factores productivos para convertirlos en bienes de consumo o servicios con el fin de satisfacer las demandas del cliente.

La empresa turística es, por lo tanto, una unidad de producción tanto a nivel social como económico. Para su correcto funcionamiento debe gestionar recursos humanos trabajadores, recursos económicos capital y recursos técnicos maquinaria.

La correcta organización de todos los elementos anteriormente citados sumado a todas aquellas percepciones subjetivas de la demanda moda, gustos, atractivo, que son tan características del sector servicios, conllevarán a la buena gestión de la empresa. (párr. 1)

a. Complejo turístico

La página web Dictionary.com, (2015), menciona que complejo turístico es: cuando las instalaciones proporcionan alimentos, bebida, alojamiento, deportes, entretenimiento y compras, con la ventaja de que los clientes no tienen que abandonar el lugar después de haber llegado. Generalmente estas instalaciones son de calidad superior a las que uno esperaría si tuviera que estar en un hotel. (párr. 3)

b. Empresa pública

En el título II. De la definición y constitución de las empresas públicas según Ley Organica de Empresas Públicas, (2011), art. 53 menciona:

Las empresas públicas son entidades que pertenecen al Estado en los términos que establece la Constitución de la República, personas jurídicas de derecho público, con patrimonio propio, dotadas de autonomía presupuestaria, financiera, económica, administrativa y de gestión. Estarán destinadas a la gestión de sectores estratégicos, la prestación de servicios públicos, el aprovechamiento sustentable de recursos naturales o de bienes públicos y en general al desarrollo de actividades económicas que corresponden al Estado. (pág. 4)

La Real Academia de la Lengua Española, (2014), en cuanto a empresas públicas aclara que es: una unidad de organización dedicada a actividades industriales, mercantiles o de prestación de servicios con fines lucrativos, creada y sostenida por un poder público. (párr. 3)

c. Empresa privada

Sobre las empresas privadas según John Landers citado por Eow, (2013), una empresa privada también se conoce como una sociedad anónima cerrada o corporación privada. Es una empresa que es propiedad de un pequeño número de individuos. Un número limitado de acciones se dividen entre los propietarios. Ellos también pueden estar involucrados en la operación de la organización. Las acciones de estas empresas no se negocian en el mercado público. Las acciones emitidas por empresas privadas no están sujetas a las normas y reglamentos relativos al registro y prospecto. (párr. 1)

d. Empresa comunitaria

Para el INSTITUTO DE TIERRAS Y COLONIZACIÓN, (2016), de Costa Rica menciona que la definición de empresa comunitaria está compuesta de tres elementos básicos:

El aspecto económico, originado en el concepto de “Empresa”. El aspecto social, representado en el término “Comunitaria”, el cual implica un grupo humano que comparte objetivos y metas específicas, que está cohesionado de hecho y que tiene sentido de unidad en la acción. El aspecto político de pertenencia a un grupo social más amplio en el cual se incluye a los sectores marginados, simbolizado en el término "Campesina". Mediante esta forma de participación activa de un grupo humano, por lo general aislado por el sistema tradicional y marginado de sus beneficios, se amplía el horizonte original de la empresa agropecuaria y se busca el mejoramiento real de las condiciones de vida del poblador del sector rural mediante su integración al proceso económico de la producción y su injerencia constructiva y efectiva en la labor administrativa de la Empresa. (pág. 1)

5. Gestión de empresas turísticas

Thompson, (2012), gestión de empresa consiste en asumir la responsabilidad de conducir la empresa dentro de un marco de reglas, procedimientos, aspectos legales y éticos hacia objetivos concretos y en tiempos específicos, planificando las actividades que se consideren necesarias, organizando los recursos disponibles, dirigiendo a las personas y controlando que lo planificado se vaya cumpliendo o adaptando a las realidades del mercado o contexto. (párr. 3)

B. MODELO DE GESTIÓN

Definición.de, (2016), es un esquema o marco de referencia para la administración de una entidad, los modelos de gestión pueden ser aplicados tanto en las empresas y negocios privados como en la administración pública. (párr. 4)

ISAGEM, (2015), es la concepción básica que orienta la gestión empresarial. Describe la filosofía, los valores y propósitos empresariales y la forma de hacer el trabajo para mejorar la productividad y competitividad. (párr. 1)

1. Modelo

Aguilera, (2000), define al modelo como un patrón a seguir o muestra para conocer algo, existe también la idea de que un modelo debe ser utilizado para probar una hipótesis o una teoría, o tan sólo para poder explicar un proceso o una abstracción. (párr. 3)

Gago, (1999), define modelo como ejemplar o forma que uno propone y sigue en la ejecución de una obra artística o en otra cosa, ejemplar para ser imitado, representación en pequeño de una cosa, copia o réplica de un original, construcción o creación que sirve para medir, explicar e interpretar los rasgos y significados de las actividades agrupadas en las diversas disciplinas. (párr. 2)

2. Gestión

Según Mora citado por Mata, (2009), menciona que: Por gestión se entiende el conjunto de diligencias que se realizan para desarrollar un proceso o para lograr un producto determinado. Se asume como dirección y gobierno, actividades para hacer que las cosas funcionen, con capacidad para generar procesos de transformación de la realidad, la gestión es planteada como una función institucional global e integradora de todas las fuerzas que conforman una organización. (párr. 7)

Gestión y Administración, (2009), menciona que gestión se trata de realización de diligencias enfocadas a la obtención de algún beneficio, tomando a las personas que trabajan en la compañía como recursos activos para el logro de los objetivos. (párr. 2)

3. Clasificación de los modelos de gestión

a. Modelo de gestión administrativa

Según Terry citado por Calix, (2011), la gestión administrativa es un proceso distintivo que consiste en planear, organizar, ejecutar y controlar, desempeñada tarea para determinar y lograr objetivos manifestados mediante el uso de seres humanos y de otros recursos. (párr. 4)

1) Importancia

Los modelos de gestión administrativa permiten la optimización en la ejecución de los procesos, con el fin de incrementar la cantidad y eficacia en la gestión de los servicios. La incorporación de un modelo de gestión al procedimiento administrativo permite una reducción en el tiempo empleado en los trámites y consultas, así como, una mayor calidad en el servicio prestado, que es recibido por el usuario. (Calix, 2011, párr. 30)

2) Objetivos de un modelo de gestión administrativo

Según la Universidad Francisco Gavidia, (2007), en cuanto a los objetivos del modelo de gestión administrativo menciona lo siguiente:

- Optimizar los procesos de gestión, logrando un trabajo más eficaz y fácil de realizar.
 - Mejorar los productos o servicios que se ofrecen a los clientes.
 - Establecer procedimientos de seguimiento y control de los procesos internos y de los productos o servicios, de tal forma que se facilite la toma de decisiones a partir del conocimiento de la situación existente y de su evolución histórica.
 - Incorporar nuevas tecnologías para mejorar e incrementar la oferta de productos o servicios.
- (pág. 2)

3) Etapas de un modelo de gestión administrativo

Según la Universidad Francisco Gavidia, (2007), en cuanto a las etapas del modelo de gestión administrativo menciona lo siguiente:

Análisis de la estructura funcional: descripción de las funciones y objetivos de cada una de las unidades administrativas y de servicio, así como de las interrelaciones y los flujos de información entre ellas.

Análisis de las relaciones con terceros: identificar y caracterizar las entidades con las que interactúa el servicio y el objeto de dicha interacción.

Identificación de los procesos de la institución: establecer los circuitos funcionales y los servicios que se prestan. (pág. 3)

b. Modelo de gestión de calidad

Iñaki, (2012), un modelo de gestión de calidad es un referente permanente y un instrumento eficaz en el proceso de toda organización de mejorar los productos o servicios que ofrece. El modelo favorece la comprensión de las dimensiones más relevantes de una organización, así como establece criterios de comparación con otras organizaciones y el intercambio de experiencias.

1) Funciones

- Evita tener que crear indicadores, ya que están definidos en el modelo.
- Permite disponer de un marco conceptual completo.
- Proporciona unos objetivos y estándares iguales para todos, en muchos casos ampliamente contrastados.
- Determina una organización coherente de las actividades de mejora.
- Posibilita medir con los mismos criterios a lo largo del tiempo, por lo que es fácil detectar si se está avanzado en la dirección adecuada.
- Existen diversos modelos, que previa adaptación pueden utilizarse en el ámbito educativo.

(pág. 1)

c. Modelo de gestión por procesos

Según Iñaki, (2012), con respecto al modelo de gestión por procesos menciona lo siguiente:

El enfoque basado en los procesos es un principio básico para la obtención de resultados en las organizaciones y como tal se recoge tanto en la serie de normas ISO 9000 del año 2000, como en el modelo EFQM. La normativa ISO 9000, al presentar los principios de Gestión de la Calidad, establece como uno de ellos el “enfoque basado en procesos”. Dicho principio indica que “un resultado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso”. Por su parte el modelo EFQM tiene el criterio “Procesos” como uno de sus cinco criterios agentes o facilitadores. En el mismo se considera aquello que una organización hace para diseñar, gestionar y mejorar sus procesos para apoyar su política y estrategia y para satisfacer plenamente, generando cada vez mayor valor, a sus clientes y otros grupos de interés. (pág. 64)

1) Fases

Según Iñaki, (2012), en su publicación nuevos modelos de gestión menciona que las fases del modelo de gestión por procesos son los siguientes:

a) La identificación y secuenciación de los procesos

El mapa de procesos es la representación gráfica de la estructura de los procesos que conforman el sistema de gestión. Es la forma más representativa de reflejar los procesos identificados y sus interrelaciones. Para realizar el mapa de procesos se clasifican los procesos según algún criterio predeterminado. La clasificación o tipología más utilizada distingue tres tipos de procesos:

- Procesos estratégicos son los que están vinculados al ámbito de las responsabilidades de la dirección y más a largo plazo procesos de planificación y otros ligados a factores estratégicos.
- Procesos operativos o clave son los ligados directamente con la realización del producto o prestación del servicio procesos de línea. Los resultados de estos procesos están orientados directamente al cliente.
- Procesos de apoyo son aquellos que dan soporte a los procesos operativos.

b) La descripción de cada uno de los procesos

El diagrama de proceso o diagrama de flujo.- Tiene como fin la representación de las actividades que conforman un proceso de manera gráfica e interrelacionada.

La ficha de proceso.- Es un soporte de información adicional al diagrama de proceso que pretende recoger toda la información relevante para la gestión del mismo.

La información que puede ser incluida en una ficha de proceso se detalla a continuación:

Misión u objeto.- Hay que preguntarse, ¿cuál es la razón de ser del proceso?, ¿para qué existe el proceso?

Propietario del proceso.- Es la persona formalmente identificada para asumir la responsabilidad global de un proceso. Es el máximo responsable de la consecución de los objetivos del proceso. Debe tener capacidad de actuar y de liderar el proceso para implicar y movilizar a los actores del mismo.

Límites del proceso.- Están marcados por las entradas y las salidas así como por los proveedores (quienes dan las entradas) y clientes (quienes reciben las salidas)

Alcance del proceso.- Debe establecerse la primera actividad (“desde”) y la última actividad del proceso (“hasta”). Actividades: Se trata de describir las actividades que componen el proceso.

Indicadores.- Valores de diferentes resultados que permiten hacer una medición y control de cómo el proceso se orienta hacia la consecución de los objetivos y evaluar así la eficacia del proceso.

Funciones.- Se deben incluir en esta parte las funciones implicadas.

Documentación y/o registros.- Se puede hacer referencia en la ficha a aquellos documentos o registros vinculados al proceso.

c) El seguimiento, la medición de los resultados y la mejora

Para ello es importante disponer de indicadores que nos van a permitir medir dicha evolución y tras su análisis establecer las acciones de mejora pertinentes.

Para que los indicadores resulten eficaces han de tener una serie de características:

Orientados hacia los resultados.- Los indicadores han de determinarse una vez estén claros los tipos de resultados que se quieren medir.

Medibles.- Los indicadores cuantitativos permiten establecer las comparaciones para seguir la evolución de los resultados de un proceso.

Sencillos.- Han de ser concretos, comprensibles y además han de resultar fáciles de calcular. El esfuerzo para obtener la información necesaria para su cálculo ha de ser mínimo.

Pocos.- Cuanto menor sea el número de indicadores establecidos para controlar un proceso el esfuerzo se reduce considerablemente, eso sí, deben ser capaces de mostrar los resultados de interés.

Fiables.- Debe asegurarse periódicamente que los indicadores miden realmente lo que queremos medir. (pág. 65-70)

4. Modelo de gestión administrativa

A continuación se presenta varias definiciones de modelo de gestión administrativo por importantes autores que han desarrollado esta ciencia.

a. Administración científica (Frederick Winslow Taylor)

Según Taylor citado por Narvaez, (2009), con respecto a la administración científica menciona lo siguiente:

La administración científica busca implementar métodos científicos para los problemas de la administración con el fin de alcanzar la eficiencia industrial. Dando lugar a la preocupación de eliminar el desperdicio y todas las pérdidas sufridas, para llegar a alcanzar los niveles de productividad.

En si el máximo objetivo de la administración científica, es de asegurar la mejor prosperidad al patrón o jefe encargado de tal empresa, como también para el empleado, en otras palabras, al trabajador es necesario que se le incentive con salarios altos, y al empleador los bajos costo de la producción. (pág. 1)

1) Etapas

Planeación.- Sustituir el criterio individual, la improvisación y la actuación empírico-práctica del operario en el trabajo por los métodos basados en procedimientos científicos. Cambiar la improvisación por la ciencia mediante la planeación del método de trabajo.

Preparación.- Seleccionar científicamente los trabajadores de acuerdo con sus aptitudes y prepararlos y entrenarlos para producir más y mejor, en concordancia con el método planeado. Disponer y distribuir racionalmente las máquinas y los equipos de producción.

Control.- Controlar el trabajo para cerciorarse de que está ejecutándose de acuerdo con las normas establecidas y según el plan previsto. La gerencia debe cooperar con los empleados para que la ejecución sea la mejor posible.

Ejecución.- Asignar atribuciones y responsabilidades para que el trabajo se realice con disciplina. (Narvaez, 2009. Pág. 2)

2) **Objetivos de la administración científica**

- Asegurar la máxima prosperidad para el patrón, junto con la máxima prosperidad para cada uno de los trabajadores
- Eliminar el desperdicio y las pérdidas sufridas por las empresas
- Elevar los niveles de productividad mediante la aplicación de métodos y técnicas de ingeniería industrial. (Porto, 2013)

3) **Funciones**

Según Taylor en cuanto a las funciones de la administración científica citado por González, (2012), menciona las siguientes funciones:

- Establecer la ciencia de cada parte del trabajo del individuo que replazce el antiguo método de hacerlo al ojo.
- Escoger científicamente al trabajador y luego capacitarlo y desarrollarlo.
- Cooperar entusiastamente con los trabajadores para asegurarse de que todo el trabajo se realice de acuerdo a los principios de la ciencia que se desarrolló.
- Dividir el trabajo y la responsabilidad casi por igual entre la gerencia y los trabajadores, la gerencia asume todo el trabajo para el que está más capacitada que los trabajadores.
- Organización Racional del Trabajo:
 1. Análisis del trabajo y Estudio de Tiempos y movimientos
 2. Estudio de la Fatiga Humana
 3. División del trabajo y Especialización del operario
 4. Diseño de Cargos y Tareas
 5. Incentivos Salariales y premios por producción
 6. Concepto de Homo Economicus
 7. Condiciones Ambientales de Trabajo
 8. Estandarización de Métodos y de máquinas
 9. Supervisión Funciona. (párr. 11)

b. Administración clásica (Henri Fayol)

Según Fayol citado por Apuntesfacultad, (2011), con respecto al modelo de gestión administrativo menciona lo siguiente:

La preocupación era aumentar la eficiencia de la empresa a través de la forma y disposición de los órganos componentes de la organización (departamentos) y de sus interrelaciones estructurales. De allí el énfasis en la anatomía (estructura) y en la fisiología (funcionamiento) de la organización. En este sentido, el enfoque de la corriente anatómica y fisiologista es un enfoque inverso al de la administración científica: de arriba hacia abajo (de la dirección hacia la ejecución) del todo (organización) hacia sus partes componentes (departamentos). Predominaba la atención en la estructura organizacional, con los elementos de la administración, con los principios generales de la administración, con la departamentalización. Ese cuidado con la síntesis y con la visión global permitía una manera mejor de subdividir la empresa bajo la centralización de un jefe principal. Fue una corriente eminentemente teórica y “administrativamente orientada”. El énfasis en la estructura es su principal característica. (párr. 10)

1) Importancia

Según Fayol citado por Novelo, (2013), sobre la importancia de administración clásica menciona lo siguiente:

- La administración se da dondequiera que existe un organismo social, aunque lógicamente sea más necesaria cuanto mayor y más complejo sea este.
- El éxito de un organismo social depende, directa e indirectamente, de su buena administración y solo a través de esta, de los elementos materiales, humanos, etc. con ese organismo cuenta.
- Para las grandes empresas la administración técnica o científica es indiscutible y obviamente esencial, ya que por su magnitud y complejidad simplemente no podrían actuar si no fuera a base de una administración sumamente técnica. Es en ellas donde quizá la función administrativa puede aislarse mejor de las demás.
- Para las empresas pequeñas y medianas también quizá su única posibilidad de competir con otras es el mejoramiento de su administración, o sea, obtener una mejor coordinación de sus elementos: maquinaria, mercado, calificación de mano de obra, etc. renglones en los que indiscutiblemente, son superadas por sus grandes competidoras.
- La elevación de la productividad, quizá la preocupación de mayor importancia actualmente en el campo económico social depende, por lo dicho de la adecuada administración de las empresas, ya que si cada célula de esa vida económico social es eficiente y productiva, la sociedad misma formada por ellas tendrá que serlo.
- En especial para los países que están desarrollándose, quizá uno de los requisitos sustanciales es mejorar la calidad de su administración, porque para crear la capitalización, desarrollar la calificación de sus empleados y trabajadores etc. bases esenciales de su desarrollo, es indispensable la más eficiente técnica de coordinación de todos los empleados, la que viene a ser por ello como el punto de partida de ese desarrollo. (párr. 29)

2) Objetivos

Aumentar la eficiencia de la empresa a través de la forma y disposición de los órganos componentes de la organización y de sus interrelaciones estructurales. (Riascos, 2000, pág. 30)

3) Funciones

Actividades técnicas.- Tareas relacionadas con la transformación y la producción de bienes (productos y servicios).

Actividades comerciales.- Trabajos asociados con las transacciones de compra, venta y permuta.

Actividades financieras.- Labores conectados con la captación y buen uso del capital.

Actividades de seguridad.- Funciones cuyo objetivo es la preservación y protección de las personas y los bienes.

Actividades contables.- Tareas destinadas a facilitar los controles y los registros, por ejemplo, los inventarios, los balances, los costos y las estadísticas.

Actividades administrativas.- Acciones relacionadas con la integración de todas las operaciones de la organización; las actividades administrativas coordinan y sincronizan las actividades anteriores, por lo cual interfieren/influyen sobre ellas. (Novelo, 2013, párr. 16)

4) Etapas

Según Fayol citado por Novelo, (2013), con respecto al modelo de gestión administrativo menciona las siguientes etapas:

a) Previsión

Prever significa, para Fayol, calcular el porvenir y prepararlo; prever ya es obrar.

Se manifiesta a través de un programa de acción, o sea la línea de conducta a seguir, los medios que se han de emplear. Es una especie de cuadro hacia el futuro en el que los acontecimientos próximos están vislumbrados con cierta claridad. Este programa de acción se encuentra asegurado en primera instancia con la definición del objetivo. El programa de acción se basa en:

Los recursos de la empresa.

La naturaleza e importancia de las operaciones en curso.

Las posibilidades futuras; y, en parte, de las condiciones técnicas, comerciales y financieras.

El programa de acción es indispensable; los hay simples o complejos, de corta o larga duración. Existen algunas características generales para elaborar un buen programa de acción; por ejemplo, la unidad de programa, esto significa que no se puede aplicar más que un programa a la vez. La acción directiva debe ser continua; el programa debe ser bastante flexible y preciso.

b) Organización

Esta etapa del proceso administrativo proporciona todas las cosas útiles al funcionamiento de la empresa y puede ser dividida en organización material y organización social. Construye una estructura dual material y humana para conseguir los objetivos generales. Analiza y estudia cada uno de los niveles jerárquicos, su función y su método de trabajo. Define que un buen gobernante es un buen administrador; por lo tanto, un buen jefe debe ser un administrador. Según Fayol, la persona o grupo que se encarga de la organización tiene 15 responsabilidades, las cuales mencionamos a continuación:

1. Cuidar que el programa de acción esté maduramente preparado y firmemente ejecutado.
2. Cuidar que el organismo social y el material se encuentren en relación con el objeto, los recursos y las necesidades de la empresa.
3. Establecer una dirección única y competente.
4. Concertar las acciones, coordinar los esfuerzos.
5. Formular decisiones claras y precisas.
6. Contribuir a un buen reclutamiento de personal.
7. Definir claramente las funciones.

8. Fomentar la iniciativa y la responsabilidad.
9. Remunerar equitativamente.
10. Imponer sanciones contra faltas y errores.
11. Observancia de la disciplina.
12. Cuidar que los intereses particulares estén subordinados al interés de la empresa.
13. Poner especial atención a la unidad de mando.
14. Vigilar el orden material y el orden social (supervisión).
15. Tener todo bajo control.

Las cualidades y conocimientos deseables en todos los grandes jefes de empresa son los siguientes:

1. Salud y vigor físico.
2. Inteligencia y vigor intelectual.
3. Cualidades morales: voluntad reflexiva, firme, perseverante; actividad, energía y, si hay lugar a ello, audacia y valor para las responsabilidades; sentimiento del deber; preocupación por el interés general.
4. Sólida cultura general.
5. Capacidad administrativa: habilidad para articular programas de acción, parte de manejo de hombres, armonía de actos, nociones generales de todas las funciones esenciales.

c) Dirección

Conduce la organización a funcionar. Su objetivo es alcanzar el máximo rendimiento de todos los empleados en el interés de los aspectos globales.

Encauza todos los esfuerzos de los subordinados hacia el objetivo en común. Subordina los intereses del grupo de trabajadores a los intereses de la empresa. El arte de dirigir se basa en ciertas cualidades personales y en el conocimiento de los principios generales de la administración. Se manifiesta tanto en las pequeñas como en las grandes empresas. El jefe encargado de una dirección debe:

1. Conocer a fondo su personal.
2. Eliminar a los incapaces.
3. Estar bien informado en cuanto a los acuerdos que obligan al negocio y a sus empleados.
4. Dar un buen ejemplo.

5. Conducir inspecciones periódicas del cuerpo social ayudándose con cuadros sinópticos (cartas organizacionales).
6. Reunir a sus principales colaboradores en conferencias en que se prepare la unidad de dirección y la convergencia de esfuerzos.
7. No dejarse absorber por los detalles.
8. Promover en el personal la iniciativa y el empeño.

d) Coordinación

Armoniza todas las actividades del negocio, facilita el trabajo y sus resultados, sincroniza cosas y acciones en las proporciones adecuadas y adapta los medios a los fines. La coordinación de los servicios de cada uno de los departamentos implica ver a éstos como clientes internos y, por lo tanto, responsabilizarse por sus acciones para no crear ineficiencias en todos los niveles.

Es importante generar juntas periódicas semanales o quincenales con el fin de no simplemente utilizarlas como un medio de crear los planes de trabajo, sino de escuchar y resaltar todo lo bueno y malo que sucede dentro de la empresa.

e) Control

Consiste en una verificación para comprobar si todas las cosas ocurren de conformidad con el plan adoptado, las instrucciones transmitidas y los principios establecidos. Su objetivo es localizar los puntos débiles y los errores para rectificarlos y evitar su repetición. Se aplica a todo: a las cosas, a las personas, a los actos.

A las personas que llevan a cabo esta tarea se les llama verificadores o inspectores. El buen verificador debe ser competente e imparcial. El ser competente no necesita demostración, ya que tiene un don para juzgar acerca de la calidad de un objeto, del valor de un procedimiento de fabricación, de la claridad de los escritos, etc. Para ser imparcial debe contarse con una conciencia recta, además debe existir una completa independencia del interventor respecto al intervenido. El control es sospechoso cuando el interventor depende en un grado cualquiera del intervenido.

5) Principios

Más importante aún, Fayol creía que la administración se podía enseñar. Le interesaba mucho mejorar la calidad de la administración y propuso varios principios para orientar el quehacer administrativo, los que se muestran a continuación:

1. División del trabajo.
2. Autoridad y responsabilidad.
3. Disciplina.
4. Unidad de mando.
5. Unidad de dirección.
6. Interés general sobre el individual.
7. Justa remuneración al personal.
8. Delegación vs. Centralización.
9. Jerarquías.
10. Orden.
11. Equidad.
12. Estabilidad del personal.
13. Iniciativa.
14. Espíritu de equipo.

Fayol aclaró que estos principios administrativos no son de ninguna manera rígidos, ya que en diversas situaciones, se requiere hacer uso del criterio personal y la medida. Lo más importante es que constituyen guías universales; en cualquier tipo de organización humana se pueden aplicar. (párr. 16)

c. William Edward Deming (1900-1993)

Según Deming citado por Méndez, (2013), con respecto a la administración hace mención lo siguiente:

A diferencia de otros consultores y gurús de la administración, Deming nunca definió ni describió la calidad de manera precisa. En su último libro, afirmó: “un producto o servicio tiene calidad si ayuda a alguien y goza de un mercado adecuado y sustentable”. Desde el punto de vista de Deming, la variación es la principal culpable de la mala calidad. En los ensambles mecánicos, por ejemplo, las variaciones de las especificaciones en las dimensiones de las partes dan lugar a un desempeño inconsistente y desgaste y fallas prematuros. De manera similar, las inconsistencias en el comportamiento humano en los servicios frustran a los clientes y afectan la reputación de las empresas. Para lograr una reducción en la variación, Deming recurrió a un ciclo

permanente que consta de: diseño del producto o servicio, manufactura o presentación del servicio, pruebas y ventas, seguido por estudios de mercado y luego rediseño y mejora. Aseguro que la calidad más alta lleva una mayor productividad que, a su vez, da lugar a una fuerza competitiva a largo plazo. La teoría de “reacción en cadena” afirma que las mejoras en la calidad producen costos más bajos porque el resultado es menos reproceso, menos errores, menos demoras y mejor uso del tiempo y el material. A su vez, los costos más bajos dan lugar a mejoras en la calidad. Con una mejor calidad y precios más bajos, una empresa puede lograr mayor participación en el mercado y, de esta manera, subsistir, ofreciendo cada vez más empleos. Deming insistió en que los directores deben asumir la responsabilidad de la mejora de la calidad. (párr. 22)

1) Importancia

De acuerdo con Carlos Colunga Dávila citado por Méndez, (2013), con respecto a la importancia de la calidad menciona que:

Se traduce como los beneficios obtenidos a partir de una mejor manera de hacer las cosas y buscar la satisfacción de los clientes, como pueden ser: la reducción de costos, presencia y permanencia en el mercado y la generación de empleos.

a) Reducción de costos

Automáticamente los costos se reducen ya que la organización tendrá menos reproceso, con esto, las piezas que se desechaban, ahora serán utilizadas, las personas que se encargaban de volver a reprocesar dichas piezas, ahora podrán dedicarse a la producción y el tiempo que le dedicaban a este mismo los podrán utilizar para innovar nuevos productos o mejorar sus sistemas de producción, también ocasionando un ahorro en el tiempo y los materiales ocupados para la elaboración del producto.

b) Disminución en los precios

Como consecuencia en la reducción de costos, ocasionado por el menor uso de materiales, por la reducción en los reproceso, por el menor desperdicio y por el menor desgaste humano, la productividad aumenta considerablemente y el precio del producto o servicio puede ser menor.

c) Presencia en el mercado

Con una calidad superior a la de la competencia, con un precio competitivo, con productos innovadores y cada vez más perfeccionados, el mercado reconoce la marca creando una confiabilidad hacia los productos fabricados o servicio otorgados; lo que redundará en una presencia sobresaliente en el mercado.

d) Permanencia en el mercado

Como consecuencia de las ventajas antes mencionadas, la empresa tiene alta probabilidad de permanecer en el mercado con una fidelidad por parte de los consumidores.

e) Generación de empleos

Al mejorar la calidad, con un precio competitivo, con presencia y permanencia en el mercado, se pueden proporcionar más empleos, que a su vez demuestra un crecimiento en la organización y cumple íntegramente con uno de los objetivos de la empresa. (párr. 6)

2) Objetivos

Carlos Colunga Dávila citado por Méndez, (2013), menciona el objetivo de la calidad de la siguiente manera:

Calidad es satisfacer al cliente. Cumpliendo con los requerimientos y prestando un buen servicio. Hasta donde la acción tomada ayude a la permanencia de la empresa en el mercado, ese es el límite.

3) Funciones de los 14 puntos de Deming

Según Deming citado por Díaz, (2010), presenta los 14 puntos de Deming para llevar al éxito la calidad de una empresa, los puntos son los siguientes:

a) 1 Crear conciencia del propósito de la mejora del producto y el servicio

Con un plan para ser competitivo y permanecer en el negocio. Un integrante de la alta administración debe ser responsable de lograr este objetivo. El plan para permanecer en el negocio se debe hacer mediante la innovación, la investigación y educación, mejora del diseño y mantenimiento de las instalaciones y equipo.

b) 2 Adoptar una nueva filosofía

En esta nueva era no se puede vivir con los niveles comúnmente aceptados de demoras, errores, materiales y mano de obra defectuosos. Quienes vivan con la cultura del error, no podrán asegurar su permanencia en el mercado.

c) 3 Terminar con la dependencia en la inspección masiva

En lugar de eso, se debe incluir evidencia estadística de que la calidad se ha incorporado en los procesos de trabajo. La inspección siempre es tardía, ineficaz y costosa, en lugar de eso se deben comprobar medidas preventivas.

d) 4 Terminar con la práctica de hacer negocios basándose únicamente en el precio

Hay que eliminar a los proveedores que no puedan calificar con evidencia estadística de calidad. No vale la pena el precio de un proveedor si no cumple con la calidad que requerimos.

e) 5 Búsqueda constante de problemas existentes en el sistema a fin de mejorar los procesos permanentemente

Esta afirmación se refiere al perfeccionamiento del sistema de producción, servicios y desempeño de los asalariados. Por lo tanto corresponde a la gerencia de producción del sector fábrica en cuanto a los servicios y la producción, y a la gerencia de relaciones humanas en cuanto al perfeccionamiento de los empleados, dado que este es el sector que se ocupa de administrar la mano de obra.

f) 6 Instituir la capacitación continua en el trabajo

Desarrollar e implementar planes de adiestramiento y mejora continua al personal. La afirmación corresponde a la gerencia de relaciones humanas dado que son los encargados de que los subordinados obtengan la mayor cantidad de conocimientos posibles para luego aplicarlos en el desarrollo de sus tareas.

g) 7 Aplicar métodos modernos de supervisión para ayudar al personal a desempeñar mejor su trabajo

Tomar medidas inmediatas en cuanto a imperfecciones, necesidades de mantenimiento, malas herramientas, u otras condiciones inadecuadas para la calidad.

h) 8 Eliminar temores

Desterrar todo temor que impida que los trabajadores puedan trabajar efectivamente en una compañía.

i) 9 Eliminar las barreras que existan entre los departamentos

Todos tienen que trabajar en equipo y prevenir problemas de calidad.

j) 10 Eliminar el uso de objetivos numéricos

Afiches y lemas en los cuales se pide nuevos niveles de productividad sin dar los métodos y proveer las herramientas y entrenamiento necesario.

k) 11 Eliminar metas numéricas

Cuando el trabajador trata de lograr un número, descuida la calidad.

l) 12 Eliminar las barreras que le impiden al trabajador el derecho de sentirse orgulloso de su destreza.

Está relacionada con la gerencia de relaciones humanas dado que es la que se ocupa de rotar al trabajador, pero también está relacionada con la gerencia general dado que es la que puede darle al trabajador la oportunidad de demostrar su experiencia. La gerencia general puede llegar a estar insatisfecha por no poder delegar las tareas y por lo tanto no poder cumplir con su labor.

m) 13 Instituir un programa vigoroso de educación y auto-mejora.

n) 14 Poner a todos en la compañía a trabajar para llevar a cabo la transformación.- La transformación es trabajo de todos. (párr. 3)

4) Etapas

Según Deming citado por Rúiz, (2012), en cuanto al ciclo Deming menciona lo siguiente:

Círculo de Deming o PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar) impulsa a la alta gerencia a participar más activamente en los programas de mejora de calidad. Este círculo representa los pasos de un cambio planeado donde las decisiones se toman científicamente:

Planear: Visión, Objetivos, Teoría de solución, Plan de trabajo definiendo estrategia a seguir.

Hacer: Se pone en práctica el plan de trabajo estableciendo un control de seguimiento utilizando herramientas como Gráfica de Gantt o lista de verificación de tareas realizadas. Se debe asegurar el conocimiento de los involucrados es suficiente para seguir el plan.

Verificar: Se comparan los resultados obtenidos con los planeados, para ello es necesario tener indicadores puesto que lo que se puede medir, se puede mejorar. Herramientas auditorías internas y externas.

Actuar: Si se logran los beneficios deseados, es importante sistematizar y documentar estos cambios realizados para asegurar la continuidad de los beneficios. De lo contrario se replantea la teoría de solución. (párr. 5)

d. Michael Eugene Porter

1) Importancia

Según Porter citado 5 Fuerzas de Porter, (2016), con respecto a la administración como clave para el éxito hace mención lo siguiente:

Las 5 fuerzas de Porter son esencialmente un gran concepto de los negocios por medio del cual se pueden maximizar los recursos y superar a la competencia, cualquiera que sea el giro de la empresa. Según Porter, si no se cuenta con un plan perfectamente elaborado, no se puede sobrevivir en el mundo de los negocios de ninguna forma; lo que hace que el desarrollo de una estrategia competente no solamente sea un mecanismo de supervivencia sino que además también te da acceso a un puesto importante dentro de una empresa y acercarte a conseguir todo lo que soñaste. (párr. 5)

2) Objetivo

El objetivo es claro, lo que se quiere es calcular la rentabilidad de una empresa con el fin de ver el valor actual de la empresa y la proyección a futuro.

3) Funciones

a) Liderazgo en costos

Esto significa tener el costo más bajo de todas las compañías dentro del mismo sector. Con esto, la empresa puede cobrar menos que la competencia y atraer una mayor porción del mercado, incluso si no hay demasiada competencia en el sector, puede ganar más utilidades con el mismo precio. Es más fácil implementar esta estrategia cuando la empresa trabaja con grandes volúmenes y mantiene economías de escala.

b) Diferenciación

Hacer algo para que los consumidores tengan un mejor concepto de la empresa o su producto, distinguiéndose con ello de la competencia. La diferenciación puede lograrse a través de la creación de una imagen representativa, que ofrezca algo adicional que no tengan los competidores. Lo importante es que dicha diferencia atraiga y mantenga a los clientes y, una vez establecida la lealtad de los clientes, la empresa pueda cobrar más por el mismo producto o servicio debido a la percepción de que ofrece algo que no ofrecen las otras empresas en el mismo sector.

c) Enfoque del negocio

La idea es que una empresa ponga todos sus recursos en hacer algo muy específico en lugar de intentar vender varios productos o servicios a distintos grupos de personas, en muchos lugares. Idealmente, la compañía se concentra en un segmento del mercado particular que no está saturado, este segmento podría ser un grupo específico de clientes, un producto especializado o un área geográfica. (5 Fuerzas de Porter, 2016, párr. 3)

4) Etapas

Según Porter citado por 5 Fuerzas de Porter, (2016), con respecto a las etapas de su modelo de negocio menciona lo siguiente:

Amenaza de la entrada de los nuevos competidores. Es una de las fuerzas más famosas y que se usa en la industria para detectar empresas con las mismas características económicas o con productos similares en el mercado.

Este tipo de amenazas pueden depender de las barreras de entrada. Hay 6 tipos de barreras diferentes: la economía de escalas, la diferenciación, el requerimiento de capital, el acceso a canales de distribución o las ventajas de los costos independientes.

Poder de negociación de los proveedores. Proporciona a los proveedores de la empresa, las herramientas necesarias para poder alcanzar un objetivo.

Poder de negociación de los compradores. En este punto se tienen problemas cuando los clientes cuentan con un producto que tiene varios sustitutos en el mercado o que puede llegar a tener un costo más alto que otros productos si tu producto llega a tener un costo más alto que otros similares en el mercado. Si los compradores están bien organizados, esto hace que sus exigencias sean cada vez más altas y que exijan incluso una reducción de precios notable.

Amenaza en tus ingresos por productos sustitutos. En este punto, una empresa comienza a tener serios problemas cuando los sustitutos de los productos comienzan a ser reales, eficaces y más baratos que el que vende la empresa inicial. Esto hace que dicha empresa tenga que bajar su precio, lo que lleva a una reducción de ingresos en la empresa.

Porter dijo en su libro que las seis barreras de entrada antes nombradas serían muy útiles si se aprenden a usar – la barrera de uno puede ser una oportunidad para otro- :

- **La economía de escalas.** Los volúmenes altos en las empresas permiten que los costos se reduzcan, lo que ofrece la posibilidad de volver a ser competitivos en el mercado.
- **La diferenciación de productos.** Si se es capaz de posicionar el producto claramente en el mercado ofreciendo algo diferente se puede revalorizar ante los ojos de los compradores, buscando tu producto al vero de mejor calidad y buscar una mejor calidad en sus productos.
- **Las inversiones de capital.** En caso de problemas, la empresa puede mejorar su posición con una inyección de capital en sus productos lo que puede hacer que sobreviva ante empresas más pequeñas similares.
- **Desventaja de costos.** Esta barrera juega a nuestro favor cuando las otras empresas no pueden emular el precio de nuestros productos por que cuentan con costos más elevados.
- **Acceso a los Canales de Distribución.** Cuando una empresa cuenta con varios canales de distribución es complicado que puedan aparecer competidores y sobre todo que los proveedores acepten el producto. Esto implicaría para las empresas tener que compartir costos de promoción de distribución y reducción de precios en general.
- **Política gubernamental.** Este punto puede jugar a tu favor, ya que en muchos puntos, las políticas gubernamentales son las que impiden la llegada de nuevos competidores en todos los sentidos. Esto está regulado por leyes muy estrictas.
- **Rivalidad entre competidores.** En este punto se puede competir directamente con otras empresas de la industria que te dan el mismo producto.

Esta rivalidad da como resultado:

- Que existan una cantidad de competidores más grande y que todos estén equilibrados.
- Que el crecimiento de la industria sea mucho más lento.
- Que los costos y el almacenamiento sean más elevados.
- Que el producto no llegue a los clientes o no pueda diferenciar realmente su utilidad.
- Que se tengan que buscar nuevas estrategias con costes mucho más elevados.
- Que el mercado se sature
- Que existan competidores muy diversos.

La rivalidad se caracteriza por que los competidores están enfrentados y que ambos usen grandes estrategias de negocios. Además, por la intensidad de la empresa para llevar a cabo sus proyectos y la forma en la que emplea su imaginación por poder superar lo que hagan las demás empresas a su alrededor, destacando con sus productos por encima de las demás.

Una empresa que destaca, a su vez, presiona a las empresas que están a su alrededor, por lo que siempre existirá una rivalidad latente entre las empresas de un mismo sector. (párr. 6)

VI. MATERIALES Y MÉTODOS

A. CARACTERIZACIÓN DEL LUGAR

1. Localización

El complejo turístico Ojo del Fantasma se encuentra ubicado en la parroquia Puela, cantón Penipe, provincia de Chimborazo.

2. Ubicación geográfica

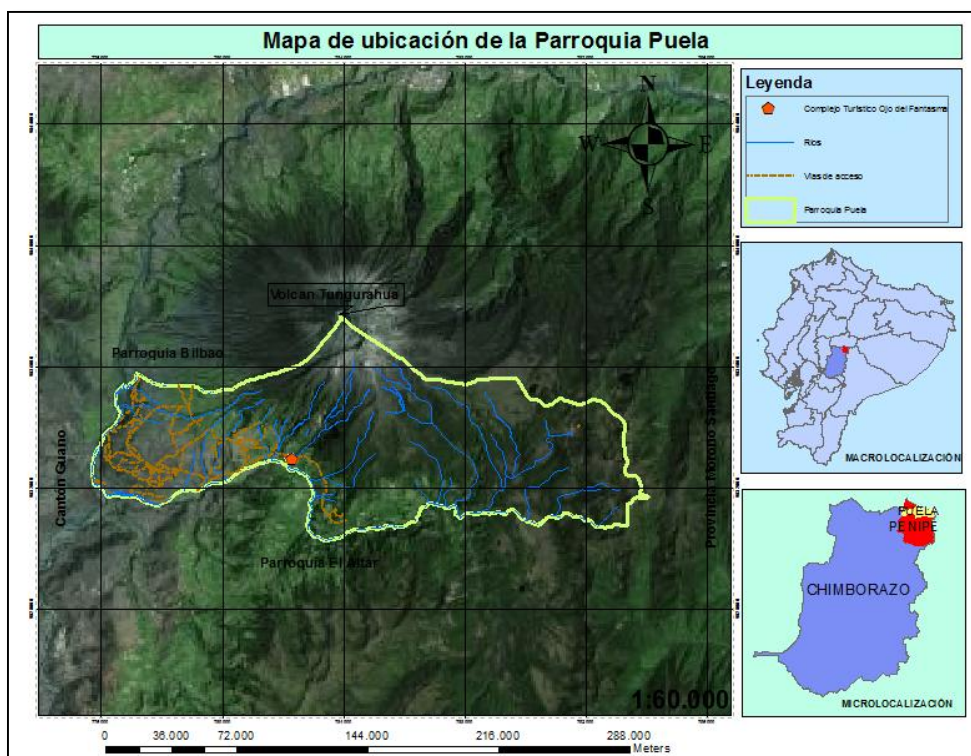


Figura 7. 1: Mapa de ubicación de la Parroquia Puela

En el presente mapa se observa el contorno de color amarillo que es la parroquia Puela ubicada en las faldas del volcán Tungurahua, y el punto de color naranja indica la ubicación del complejo turístico Ojo del Fantasma.

Coordenadas proyectadas UTM Zona 17 S; Datum WGS84.

X= 787542

Y= 9833847

Altitud: 2500-5424 msnm

(CENSIG, 2015)

3. Delimitación del área

Norte: parroquia Bilbao

Sur: parroquia El Altar

Este: provincia Morona Santiago

Oeste: Rio Chambo, cantón Guano

(Junta Parroquial Puela, 2015)

4. Características climáticas

En la parroquia Puela el promedio de temperatura anual es 12 a 15 °C, el promedio anual de precipitación es 600 mm, y la humedad relativa 96.8%. (Junta Parroquial Puela, 2015)

5. Clasificación ecológica

Bosque húmedo montano oriental

Páramo húmedo

Vegetación húmeda interandina

Vegetación seca interandina

(Ministerio del Ambiente Ecuador, 2012).

6. Características del suelo

Características: Presenta una topografía irregular debido a la influencia de las Cordilleras Central y Occidental de los Andes.

Suelos: Limitaciones edafológicas menores y limitaciones edafológicas muy importantes.

Geomorfológicamente su suelo es bastante inclinado y ocupa la vertiente interna de la Cordillera Oriental de los Andes y la falda sur del volcán Tungurahua (Ministerio del Ambiente Ecuador, 2012).

7. Materiales y métodos

a. Materiales

Resma de hojas de papel bond, tinta de impresora, portaminas, minas, esferográficos, carpetas, libreta de campo, Cds, borrador, pilas AAA, marcadores, papelotes.

b. Equipos

Computador, impresora, cámara fotográfica, GPS, memory 4 GB, grabadora, filmadora.

B. METODOLOGÍA

1. Elaborar el diagnostico situacional del complejo turístico Ojo del Fantasma

Se aplicó el método de investigación analítico, sintético y descriptivo para desarrollar el diagnostico situacional.

La investigación se realizó mediante revisión bibliográfica basándonos en el Diagnostico estrella, se investigó características del territorio que se muestran en el siguiente cuadro:

Cuadro: Diagnóstico Estrella

Físico espacial	<ul style="list-style-type: none"> • División política administrativa (provincia, cantón, parroquia, barrios, comunidad) • Límites • Vías de acceso
Socio cultural	<ul style="list-style-type: none"> • Etnicidad (nacionalidad y pueblo) • Historia • Población (Total habitantes, número de familias, distribución por género y edad)

	<ul style="list-style-type: none"> • Migración • Nivel de instrucción • Profesión u ocupación • Servicios básicos disponibles (agua, energía, alcantarillado, recolección y tratamiento de desechos) • Vivienda (tipo, propiedad, características) • Salud • Educación (tipo de establecimiento, niveles, número de estudiantes y docentes) • Medios de transporte (unidades, frecuencia, precio) • Comunicación • Servicios sanitarios (tipo de baños, letrina, pozo ciego, pozo séptico) • Combustibles utilizados • Abastecimiento de productos
Ecológico territorial	<ul style="list-style-type: none"> • Condiciones ambientales de la zona (clima, paisaje natural) • Clasificación ecológica • Usos de suelo (tipos, porcentaje, mapas) • Descripción general de flora y fauna especies endémicas o en peligro de extinción (familia, nombre común y científico, usos) • Hidrología • Problemas ambientales
Económico productivo	<ul style="list-style-type: none"> • Actividades económicas (tipo, ocupación) • Desarrollo actual del turismo en la zona • Participación o interés de la población en el desarrollo turístico
Político administrativo	<ul style="list-style-type: none"> • Administración interna y de manejo (organigrama, composición administrativa, funciones) • Asociatividad (organizaciones) Análisis respecto al apoyo público o privado para el desarrollo turístico • Instituciones que trabajan en la zona

Nota: Tierra. P, 2009

La información requerida se recolectó mediante salidas de campo a través de observación directa, y en el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial 2012-2021 de la parroquia.

2. Realizar el estudio de mercado del complejo turístico Ojo del Fantasma

Se aplicó el método de investigación analítico, sintético y descriptivo para desarrollar el estudio de mercado.

a. Análisis de la oferta

1) Validación de los atractivos turísticos

Mediante información primaria con la ayuda de entrevistas a: comuneros del sector, técnico parroquial y presidente parroquial se logró determinar la ubicación de los atractivos turísticos y sus características sobresalientes.

Mediante revisión bibliográfica específicamente fichas técnicas elaboradas específicamente para el inventario de atractivos turísticos naturales y culturales según la metodología del MINTUR, 2004, complementando con salidas de campo a la ubicación de los atractivos se logró recopilar información necesaria acerca de cambios físicos de los atractivos turísticos o aparición de nuevos y colocarlas en las fichas mencionadas, de esta manera se logró validar los atractivos turísticos existentes en la parroquia.

2) Planta turística

Se acudió al catastro de la Unidad de Turismo del cantón Penipe, también se realizó salidas de campo para la validación de los prestadores de servicios turísticos (hospedaje, agencias de viajes, operadoras de turismo, alimentos y bebidas, transporte, etc.) del cantón Penipe, debido a que la planta de turística de la Parroquia Puela es insuficiente.

3) Superestructura turística

Mediante información secundaria haciendo uso de documentos como el PDyOT de la parroquia, tesis relacionadas e información del sitio web del municipio de Penipe, se realizó la identificación de instituciones públicas, privadas, y comunitarias involucradas con el desarrollo del sector turístico en la parroquia Puela.

b. Análisis de la demanda

a) Determinación del universo y la muestra

Para definir el universo de estudio para turistas se trabajó con el dato de ingreso de turistas nacionales y extranjeros a la estación del tren del Cantón Riobamba en el año 2015.

Para determinar la muestra se utilizó la fórmula estadística de (Arboleda Vélez, 1998, págs. 72-74) con los datos mencionados anteriormente.

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

En donde:

n = Tamaño de la muestra

Zc = valor de Z crítico, correspondiente a un valor dado del nivel de confianza (0,95%)

N = tamaño de la población

p = proporción de éxitos en la población

e = error en la proporción de la muestra. Máxima diferencia esperada entre la proporción de éxitos de la población, p, y la proporción de éxitos en la muestra, p, con una probabilidad igual al nivel de confianza adoptado, e = p – p (Arboleda Vélez, 1998, págs. 72-74).

b) Caracterización de la demanda turística

Una vez aplicadas las encuestas se procedió a la tabulación de los datos para determinar el perfil del turista tanto nacional y extranjero.

3. Identificar el modelo de gestión adecuado para el complejo turístico Ojo del Fantasma

Se aplicó el método de investigación de acción participativa, analítico, y descriptivo.

Haciendo uso de información secundaria específicamente La Constitución del Ecuador, la Ley Orgánica de Empresas Públicas, el Código de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, y el Plan Nacional del Buen Vivir se procedió a investigar y analizar artículos que fundamenten la creación de una empresa pública.

También mediante salidas de campo al complejo turístico, observación directa, entrevistas a responsables del establecimiento, en este caso a la Sra. María Balseca presidenta de la junta parroquia de Puela.

Por medio de talleres participativos a todos los miembros de la junta parroquial de Puela, se trabajó en el siguiente aspecto:

Necesidades del complejo turístico Ojo del Fantasma.

Para lo cual se utilizó las matrices CPES y FODA.

Una vez obtenida dicha información se logró sustentar las necesidades del complejo turístico en los siguientes ámbitos:

Ámbito político

Ámbito técnico

Ámbito administrativo

Los mismos que servirán para diseñar el modelo de gestión

Haciendo uso de información secundaria se analizó el modelo de gestión administrativo de Henry Fayol, y se propuso ser desarrollado ya que se constató que cumple con las características adecuadas para suplir las necesidades que presenta el complejo turístico.

4. Desarrollar la propuesta para el modelo de gestión del complejo turístico Ojo del Fantasma

Se aplicó el método investigativo de acción participativa, analítico, y descriptivo.

El presente objetivo se desarrolló haciendo uso de revisión bibliográfica con la guía del modelo de gestión propuesto por el autor Henry Fayol, y mediante talleres participativos con los integrantes de la junta parroquial de Puela, el cual se llevó a cabo en cinco etapas, en cada una se desarrolló una fase de la administración.

1. Proceso de previsión.

Se logró la formular la misión, visión, principios, valores, políticas y los objetivos estratégicos para el complejo turístico.

Para definir la misión de la empresa se llevó a cabo respondiendo las siguientes preguntas:

¿Qué hace?, ¿cómo lo hace?, ¿quiénes se benefician?, ¿con que lo hace?

Para la formulación de la visión se llevó a cabo respondiendo las siguientes preguntas:

¿Cómo se verá la actividad turística en el complejo turístico Ojo del Fantasma en un determinado tiempo?, ¿con qué?, ¿para qué?, ¿para la satisfacción de quiénes?

Para la definición de políticas se elaboró normas que regulen las funciones y actividades implícitas en la ejecución del modelo de gestión dentro del complejo turístico Ojo del Fantasma.

Los objetivos y estrategias fueron canalizados según los requerimientos, necesidades y problemáticas que anteriormente fueron analizadas en las matrices CPES y FODA.

2. Organización.

Para llevar a cabo este proceso se elaboró el organigrama estructural de la empresa, también la departamentalización según las actividades acordes a desarrollarlas, también se realizó la descripción de actividades según el cargo que corresponda y se realizó flujogramas de actividades.

3. Dirección.

En este proceso se definió parámetros para la toma de decisiones, formas de motivar al empleado, formas amenas y oportunas de comunicación con el fin de tener un buen ambiente laboral dentro de la empresa.

4. Coordinación.

Mediante lluvia de ideas los integrantes de la junta parroquial sugirieron métodos para la coordinación de actividades, que se realizan en los diferentes departamentos teniendo en común el mismo objetivo para la empresa.

5. Control.

Se definió estándares a los que cada empleado debe acatarse, también se elaboró matrices que permitan la medición del desempeño laboral del empleado, se definió parámetros para corregir anomalías de empleados en cuanto a sus relaciones laborales, y se elaboraron métodos para la retroalimentación si alguna área continua fallando a pesar de las correcciones.

VII. RESULTADOS

A. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

Para la obtención del diagnóstico situacional se utilizó fuentes de información secundaria como: el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de la parroquia Puela 2012-2021 y trabajos de investigación como tesis y prácticas realizados en la Parroquia; también información primaria obtenida mediante salidas de campo.

1. Físico espacial

a. División política administrativa

Provincia: Chimborazo

Cantón: Penipe

Parroquia: Puela

b. Limites

Norte: Parroquia Bilbao y Provincia Tungurahua

Sur: Parroquia El Altar

Este: Provincia Morona Santiago

Oeste: Río Chambo, Cantón Guano.

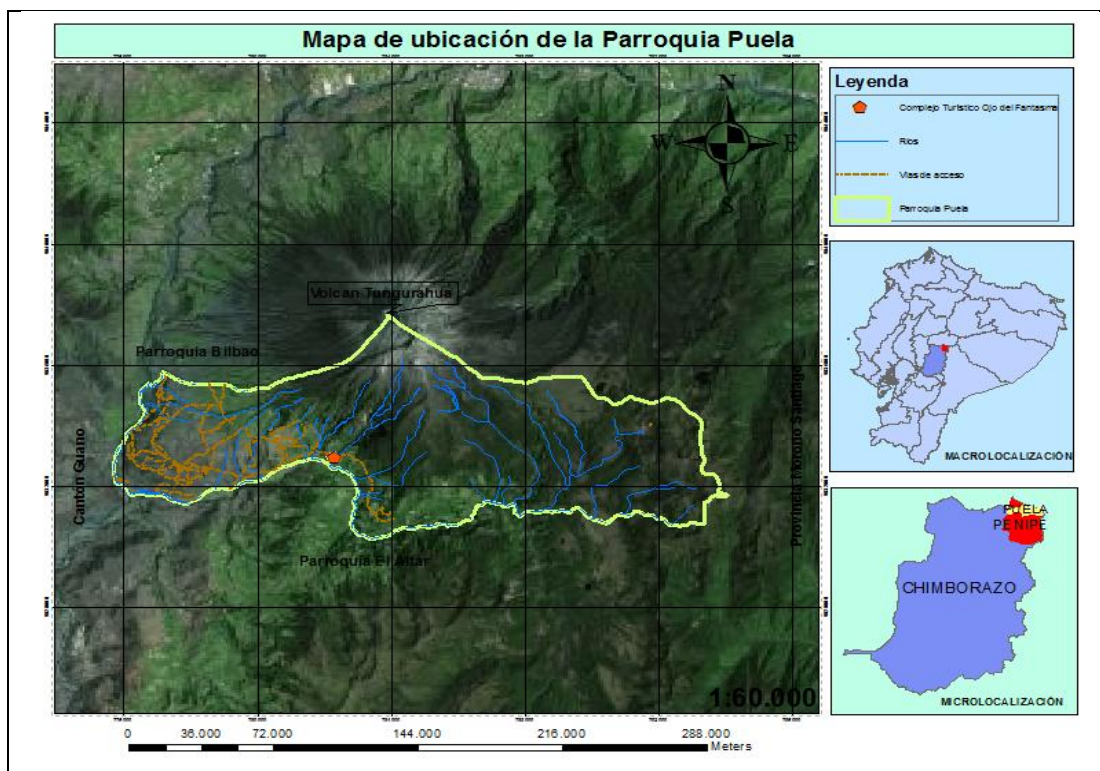


Figura 7. 2: Mapa de ubicación de la Parroquia Puela

En el presente mapa se muestra el contorno de color amarillo siendo la parroquia Puela ubicada en las faldas del volcán Tungurahua, y el punto de color naranja indica la ubicación del complejo turístico Ojo del Fantasma.

c. Vías de acceso

Según el (Gobierno Autonomo Descentralizado de la Parroquia Puela, 2014) a la parroquia Puela se puede acceder desde Riobamba por la vía a Penipe, existe cada hora la frecuencia de transporte por medio de la Cooperativa Bayushig, el 100% de las vías se encuentra en mal estado.

2. Socio cultural

a. Etnicidad

Cuadro: Grupos étnicos existentes en la parroquia

Año	Indígena	Afro ecuatoriano	Mestizo	Mulato	Blanco	Montubia	Otras
2001	4	0	695	0	0	0	0
2010	16	0	601	0	4	0	0

Nota: En (Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Puela, 2012)

En la parroquia Puela existen 16 indígenas, 0 afro ecuatorianos, 601 mestizos, 4 blancos, 0 montubios, esta información nos ayuda a conocer la riqueza cultural del sector que posteriormente podría ser aprovechada para encuentros interculturales.

b. Historia

Él (Gobierno Autonomo Descentralizado de la Parroquia Puela, 2014) ha recopilado información acerca de la historia de la Parroquia Puela y menciona lo siguiente:

En el lugar donde hoy se levanta la cabecera parroquial y todos sus alrededores, en épocas muy remotas se sabe que existieron grandes bosques de maderas finas, como el cedro, arrayan, motilón, aliso y laurel, esto se justifica por cuanto la parroquia por el punto este se encuentra muy cerca de la provincia Oriental de Morona Santiago.

Sus primeros habitantes fueron aborígenes descendientes de los Puruhaes, tribu valiente y guerrera que habitó en toda la provincia de Chimborazo a los que se les dio el nombre de Puelas, de cuyo nombre se deriva el nombre de la parroquia.

Cuando el Ecuador se independizo del dominio español el 24 de Mayo de 1822, se cree que algunos españoles no pudieron regresar a su patria, entonces se refugiaron en lugares apartados de las ciudades y así llegaron a establecerse en esta tierra, he ahí la justificación del por qué no existe en el medio la raza indígena pura.

Por referencias de personas amantes de su tierra, que no han olvidado lo que en su niñez oyeron referir a sus abuelos y hasta bisabuelos donde las tradiciones, cuentos y leyendas fueron muy cotidianas, se sabe que más o menos en el año de 1793 un General español llamado Genérico Mantilla, organizo a los habitantes que encontró en este suelo y lo designó a Cabildo como los españoles políticamente dividieron a sus colonias en América.

De ahí es que su fecha de nacimiento es muy antigua, va paralela al nacimiento de parroquias vecinas como: Bayushig, Matus y Penipe que fue fundado por el español Don Lorenzo de Cepeda pariente de Santa Teresa de Jesús el mismo que fundo la parroquia hace muchos años quizá en la época colonial. Pero se ha tomado como fecha de su nacimiento la que consta en el Registro Oficial que es el 29 DE MAYO DE 1861. Su fundación eclesiástica se sabe que fue en 1844 fecha en la cual el Señor Cura Párroco Fernando Paredes lo elevo a parroquia eclesiástica, denominándola SAN MIGUEL DE PUELA, permaneciendo como sacerdote hasta 1886. Desde este año no se ha encontrado referencia de su vida eclesiástica. (pág. 5)

c. Población

Cuadro: Población total en la parroquia.

Grupos de edad	Hombres		Mujeres		Total
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	
Menores de 1 año	4	0,6%	1	0,2%	5
1 y 9 años	54	8,7%	42	6,8%	96
10 y 14 años	30	4,8%	28	4,5%	58
15 y 29 años	66	10,6%	61	9,8%	127
30 y 49 años	53	8,5%	67	10,8%	120
50 y 64 años	50	8,0%	42	6,8%	92
Más de 65 años	57	9,2%	67	10,8%	124
TOTAL	314	50,5%	308	49,5%	622

Nota: En (Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Puela, 2012)

En la presente tabla se observa una población total de 622, siendo 314 hombres y 308 mujeres, lo que indica que la parroquia Puela es muy pequeña, la mayoría de personas son mayores de edad lo que se consideraría para ofertas de empleo en el complejo turístico Ojo del Fantasma.

d. Total habitantes

En la parroquia Puela según el último censo por el INEC, 2010 citado en el plan de desarrollo y ordenamiento territorial Puela 2012 tiene un total es de 622 habitantes.

e. Número de familias

Cuadro: Número de familias

Comunidad	Jefes de familia hombres		Jefes de familia mujeres		Total de jefes de familia
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	
El Manzano	43	69%	19	31%	62
Anabá	23	61%	15	39%	38
Pungal	44	54%	37	46%	81
Pungal	44	54%	37	46%	81
Cabecera Parroquial	28	54%	24	46%	52
TOTAL	138	59%	95	41%	233

Nota: En (Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Puela, 2012)

La parroquia tiene un total de 233 familias, observando también una considerable cantidad de mujeres como jefes de familia, lo que se debería poner énfasis en ofertas de empleo para ellas.

f. Distribución por género y edad

Cuadro: Distribución por género y edad

Grupos de edad	Hombres		Mujeres		Total
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	
Menores de 1 año	4	0,60%	1	0,2%	5
1 y 9 años	54	8,70%	42	6,8%	96
10 y 14 años	30	4,80%	28	4,5%	58
15 y 29 años	66	10,60%	61	9,8%	127
30 y 49 años	53	8,50%	67	10,8%	120
50 y 64 años	50	8,00%	42	6,8%	92
Más de 65 años	57	9,20%	67	10,8%	124
TOTAL	314	50,50%	308	49,5%	622

Nota: En (Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Puela, 2012)

En la presente tabla se observa una población total de 622, siendo 314 hombres y 308 mujeres, lo que indica que la parroquia Puela es muy pequeña, la mayoría de personas son mayores de edad lo que se consideraría para ofertas de empleo en el complejo turístico Ojo del Fantasma.

g. Migración

Cuadro: Casos de migración permanente dentro del país reportados.

Comunidad	Casos reportados por Ciudad						Total de casos reportados
	Guayaquil		Quito		Riobamba		
	No.	%	No.	%	No.	%	
El Manzano	19	14	42	30	76	54	137
Anabá	8	11	19	27	41	59	68
Pungal	15	23	15	23	35	54	65
Cabecera Parroquial	27	17	55	34	69	43	151

Nota: Investigación de campo en la Parroquia Puela 2015.

Los casos reportados de migración en la parroquia tienen un total de 151 personas, esta información beneficia a la investigación para conocer la usencia de fuentes de empleo en el sector.

Cuadro: Ciudades destino en migración permanente fuera del país reportado.

Países destino	Número total de casos reportados	Porcentaje
Colombia	1	25,00%
Estados Unidos	3	75,00%
TOTAL	4	100,00%
Población total		622
Población estimada antes de los procesos migratorios		626
Tasa de migración permanente fuera del país		0,64%

Nota: Investigación de campo en la Parroquia Puela 2015.

Existe 4 personas migrantes en diferentes países del exterior, esta información beneficia a la investigación para conocer la usencia de fuentes de empleo en el sector.

h. Nivel de instrucción

Cuadro: Matriz para descripción de variable de educación

Parroquia	Tasa de asistencia por nivel de Educación	Escolaridad de la población	Analfabetismo	Cobertura y Equipamiento	Entidad responsable de la gestión
Puela	Básica 90,07%	Masculina de 24 y más años de edad 6,27%	Masculina 13,27%	Unidad de Educación Básica "Cristóbal Colon"	Ministerio de Educación
	Primaria 94,03%		Femenina 13,06%		
	Secundaria 67,65%	Femenina de 24 y más años de edad 6,82%			
	Bachillerato 50%				
	Superior 22,41%				

Nota: En (Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Puela, 2012)

La presenta tabla detalla el nivel de instrucción de los pobladores, se observa que el índice de analfabetismo es del 13%, esta información beneficia a la investigación para conocer que la población locas esta apta para desarrollar emprendimientos turísticos.

i. Ocupación

Cuadro: Ocupación de los habitantes de la parroquia Puela

Segmento de ocupación	Hombre	Mujer	Total
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	167	100	267
Industrias manufactureras	5	1	6
Construcción	6	0	6
Comercio al por mayor y menor	0	2	2

Transporte y almacenamiento	5	0	5
Actividades de alojamiento y servicio de comidas	1	0	1
Información y comunicación	1	0	1
Actividades profesionales, científicas y técnicas	1	0	1
Administración pública y defensa	1	3	4
Enseñanza	0	2	2
Actividades de la atención de la salud humana	0	1	1
Artes, entretenimiento y recreación	0	1	1
Otras actividades de servicios	1	0	1
Actividades de los hogares como empleadores	0	9	9
No declarado	7	2	9
Trabajador nuevo	0	1	1
Total	195	122	317

Nota: Investigación de campo en la Parroquia Puela 2015.

El mayor número de habitantes entre hombres y mujeres se dedican a actividades de agricultura, silvicultura y pesca exactamente 267 personas, teniendo en claro que los productos de estas actividades serán suficientes para abastecer el consumo de alimentos en el complejo turístico.

j. Servicio básicos disponibles

1) Agua

Cuadro: Disponibilidad del servicio de agua de consumo humano y uso doméstico

Comunidad	Disponibilidad del servicio de agua de consumo humano		Nombre del sistema
	Si	No	
El Manzano	X		Batan - Puela
Pungal	X		Batan - Puela
Anabá	X		Batan - Puela
Cabecera Parroquial	X		Batan - Puela

Nota: En (Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Puela, 2012)

El presente cuadro nos indica que en todas las comunidades de la parroquia existe servicio de agua potable, es un dato importante ya que se ve viable la implementación de servicios turísticos en cualquier comunidad.

2) Energía

Cuadro: Disponibilidad del servicio de electricidad

Comunidad	Disponibilidad del servicio de electricidad	
	Si	No
El Manzano	X	
Pungal	X	
Anabá	X	
Cabecera Parroquial	X	

Nota: En (Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Puela, 2012)

La disponibilidad de energía eléctrica en la parroquia es absoluta para todas las comunidades, de la misma forma es un aspecto positivo que aumenta la viabilidad para implementar servicios turísticos que complementen a los del complejo turístico.

3) Alcantarillado

Cuadro: Estructura para la disposición de aguas servidas.

Comunidad	Forma de disposición de aguas servidas		
	Número de familias con alcantarillado	Número de familias con pozo séptico	Número de familias que disponen las aguas servidas directamente sobre ríos y quebradas
El Manzano		58	
Pungal		81	
Anabá	11	27	
Cabecera Parroquial	52		

Nota: En (Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Puela, 2012)

La disponibilidad de alcantarillado existe en la comunidad Anabá y en la cabecera parroquial, las demás hacen uso de pozos sépticos, esta información beneficia a la investigación a conocer que el complejo turístico no cuenta con alcantarillado y se deberá tomar medidas viables para su eficiente servicio.

4) Recolección y tratamiento de desechos

Cuadro: Formas de disposición de los residuos sólidos.

Comunidad	Disponibilidad del servicio de recolección de basura						Otras formas de disposición de residuos					
	Desechos Hospitalarios		Desechos domiciliarios		Desechos industriales		Tanques recolectores		Aprovechan los residuos orgánicos		Aprovechan los residuos inorgánicos	
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
El Manzano		X		X		X		X	X			X
Pungal		X		X		X		X	X			X
Anabá		X		X		X		X	X			X
Cabecera Parroquial		X	X			X		X	X			X

Nota: En (Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Puela, 2012)

La cabecera parroquial es el único lugar que dispone de servicio de recolección de basura, en ningún sector de la parroquia cuentan con tanques recolectores, en toda la parroquia se aprovechan los residuos orgánicos, pero ninguno aprovecha los residuos inorgánicos, lo que indica que se deben tomar medidas para recolectar desechos con mas énfasis en el área del complejo turístico.

k. Vivienda

Cuadro: Características constructivas de las viviendas

Comunidad	Total de viviendas	Características constructivas de la vivienda		
		Número de viviendas con construcción tradicional	Número de viviendas con construcción mixta	Número de viviendas con construcción de hormigón
El Manzano	52	1	49	2
Pungal	77	39	29	9
Anabá	36	0	33	3
Cabecera Parroquial	45	4	37	4

Nota: Investigación de campo en la Parroquia Puela 2014.

En la parroquia encontramos 44 viviendas de construcción tradicional, 148 viviendas de construcción mixta y 17 viviendas de construcción con hormigón, demostrando que el modelo de construcción que domina es la mixta.

Cuadro: Hogares con viviendas propias y condiciones de la vivienda.

Detalle	Porcentaje (n/N)*100	Número de Hogares (n)	Total de Hogares (N)
Hogares que habitan en viviendas propias	82,79	178	215
Hogares que habitan en viviendas con características físicas inadecuadas	70,7	152	215

Nota: En (Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Puela, 2012)

En toda la parroquia de 215 familias 178 tienen vivienda propia, y de la misma cantidad de familias, 152 de ellas su vivienda tiene características inadecuadas, dando a entender que existe una gran necesidad de mejorar la calidad de vida de la población local.

1. Salud

Cuadro: Disponibilidad de servicios de salud en las comunidades de la parroquia.

Comunidad	Nombre de la institución	Forma de administración			Tipo de institución
		Pública MS	Seguro Campesino	Dispensario público	
El Manzano	Dispensario del Seguro Social Campesino El Manzano		X	X	
Cabecera Parroquial	Dispensario Médico MSP	X		X	

Nota: Entrevistas en las instituciones de salud. (2015)

El servicio de salud es indispensable para la sociedad, de este servicio la parroquia es participe, en su cabecera se encuentra el dispensario médico, y solo en la comunidad El Manzano existe un dispensario de del seguro social campesino, en estos establecimientos se encuentra asistencia médica según el equipamiento que posean.

Se acudiría a estos lugares en caso de algún accidente que se suscite al realizar actividades turísticas involucradas al complejo turístico.

m. Educación

1) Tipo de establecimiento

Cuadro: Tipo de establecimiento

Comunidad	Nombre de la institución	Tipo de institución				Nivel de formación ofertado				Jornada			Idioma	
		Fiscal	Fiscomisional	Municipal	Privada	Pre-escolar	Primaria	Ciclo básico	Bachillerato	Matutina	Vespertina	Nocturna	Hispana	Bilingüe
Cabecera Parroquial	Cristóbal Colon	X				X	X	X		X			X	

Nota: En (Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Puela, 2012)

En la parroquia Puela solo existe una unidad educativa denominada Cristobal Colón, la cual es de tipo fiscal, cuenta con niveles de formación como pre escolar, primario y ciclo básico, jornada matutina y de idioma ispana.

2) Número de estudiantes y docentes

Cuadro: Número de estudiantes y docentes

Comunidad	Nombre de la institución	Número de alumnos/ alumnas		Números de profesores		Programas de alfabetización				Programas de pos-alfabetización			
		Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Disponibilidad		Población		Disponibilidad		Población	
						Si	No	Hombres	Mujeres	Si	No	Hombres	Mujeres
Cabecera Parroquial	Cristóbal Colon	64	53	10	4		X				X		

Nota: En (Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Puela, 2012)

En la única unidad educativa de la parroquia existen 117 alumnos, 14 docentes, y no cuentan con programas de alfabetización ni post alfabetización, es de gran beneficio contar con este establecimiento de educación que aporta a la educación de los niños y adolescentes mientras sus padres salen a trabajar.

n. Medios de transporte

1) Vías

Cuadro: Caracterización de las principales vías rurales de la parroquia.

Tramo vial		Capa de rodadura (metros)				Estado de vía		
Desde	Hasta	Tierra	Lastre	Asfalto	Doble Tratado	Bueno	Regular	Malo
Cabecera	Anabá – Y de El Manzano		2640,73		222			X
Cabecera	El Manzano – Quebrada Confesionario	1236,1	3432,59	282,8				X
Cabecera	Pungal – Puente de la Unidad Parroquial				2189,51	X		
Cabecera	Choglontus	1773,3	3432,59	282,8				X
Cabecera	Tingo	511,99		2386				X
Cabecera	Bilbao	866,23		4427				X
Cabecera	El Batan	3738,7	1463,48		2193,51			X
Cabecera	Puente de Puela			1578		X		
Cabecera	El Cedro	1252,3	1677,97					X
Cabecera	El Montirón	1784,9	2171,25	282,8				X
Pungal	Puente de Puela		1676,26	191,2	112,6			X
Pungal	Reservorio Pate Mula	1890,1			464,73			X

Nota: Investigación de campo en la Parroquia Puela 2015.

El presente cuadro nos muestra el tipo, la distancia y el estado de las vías que existen en la parroquia, se encuentra vías de tierra, lastre, asfalto y de doble tratado, todas estas en mal estado, todo el tramo principal de la parroquia es de asfalto, desde el puente de Puela hasta el complejo turístico es vía de tierra, se debe considerar este aspecto para mejorar el estado de las vías con el fin de brindar un viaje cómodo a los visitantes, e impedir daños a los vehículos.

2) Unidades

El transporte terrestre a la parroquia Puela es la Cooperativa de buses Bayushig.

3) Frecuencia

Circula todos los días de 5h00 am hasta las 19h00 pm a cada hora, además que ingresan camionetas, taxis que realizan fletes.

4) Precio

El precio desde la ciudad de Riobamba es de \$1.00, mientras que desde la ciudad de Penipe es de \$0.45 ctvs. De dólar.

o. Comunicaciones

Cuadro: Disponibilidad de servicios básicos de comunicación en las comunidades de la parroquia de Puela.

Comunidad	Servicios de telefonía fija			Servicios de telefonía móvil			Servicios de internet	
	SI	NO	# de familias que cuentan con el servicio	SI	NO	# de familias que cuentan con el servicio	SI	NO
El Manzano	X		4	X		20		X
Pungal		X	0	X		71		X
Anabá	X		8	X		32		X
Cabecera Parroquial	X		10	X		47	X	

Nota: Investigación de campo en la Parroquia Puela 2015.

La parroquia muy pocas familias cuenta con servicios de telefonía fija, siendo el servicio de telefonía móvil la más usada, mientras que el servicio de internet solo cuentan en el infocentro de la junta parroquial de Puela, esta información nos permite conocer en qué puntos del sector podemos comunicarnos en caso de existir emergencias al momento de desarrollar actividades turísticas.

3. Ecológico territorial

a. Temperatura

La parroquia Puela posee una temperatura de 12 a 15°C

b. Altitud

Entre 2.280 msnm que corresponde a las playas del río Chambo y los 5.023 msnm que corresponde a la cima del volcán Tungurahua.

c. Precipitación pluvial

Promedio Anual de Precipitación: 750 mm en las zonas baja media. Sobre los 1000 mm en las zonas altas.

d. Humedad

Humedad Relativa: 96.8%.

e. Clasificación ecológica

Bosque húmedo montano oriental

Páramo húmedo

Vegetación húmeda interandina

Vegetación seca interandina

f. Uso actual del suelo

Cuadro: Uso y cobertura del suelo.

Comunidad	Páramo (ha)	Bosque plantado (ha)	Bosque natural (ha)	Cuerpos de agua natural (ha)	Área protegida (ha)	Pasto natural (ha)	Cultivos ciclo corto (ha)	Zona no productiva (ha)	Área poblado (ha)
El Manzano		44,89	36,63		102,54	428,2	409,23	60,86	
Anabá						116,41	164,54		
Pungal	852,64		1786,56	5,35	494,51	2218,12	663,07		
Cabecera Parroquial							184,32		23,13

Nota: Investigación de campo en la Parroquia Puela 2015.

El uso de suelos de la Parroquia Puela, efectúa sus actividades de acuerdo al área de conservación, Bosque natural, Bosque plantado, Espejos de agua, Páramo, Pasto natural, recreación turística, Riveras, Zona no productiva, Zona urbana, Zona productiva.

g. Tipo de suelo

El (Gobierno Autonomo Descentralizado de la Parroquia Puela, 2014) sobre el suelo menciona que, la parroquia de Puela presenta los siguientes tipos de suelo; Entisol con el porcentaje de 39.89%, Histosol (Inceptisol) porcentaje de 1.83%, Inceptisol de un porcentaje de 48.23%, y el porcentaje de No Aplicable de 10.06%. (pág. 9)

h. Descripción general de flora y fauna existente o en peligro de extinción

1) Recurso florístico de la parroquia Puela

Cuadro: Especies de flora presentes en las zonas de paramo.

Nombre común	Nombre científico	Tipo de vegetación		
		Arbórea	Arbustiva	Herbácea
Sacha Capulí	<i>Vallea stipularis</i>	X		
Pumamaqui	<i>Oreopanax heterophylla</i>	X		
Arrayan	<i>Myrtus communis</i>	X		
Colca	<i>Miconia spp.</i>	X		
Nogal	<i>Juglans regia</i>	X		
Aliso	<i>Alnus acuminata</i>	X		
Laurel	<i>Cordia alliodora</i>	X		
Cedro	<i>Cedrella orodata</i>	X		
Quishuar	<i>Buddleja incana</i>	X		
Mora Silvestre	<i>thymifolia Rubus glaucus</i>		X	
Musgo Verde	<i>Rigodium implexum</i>			X
Taxo	<i>Pasiflora mixta</i>			X
Paja Blanca	<i>Estipa icha</i>			X

Nota: Investigación de campo en la Parroquia Puela 2015.

El presente cuadro nos muestra las especies de flora representativa de la zona de páramo de la parroquia, esta información nos facilita a tener presente la diversidad florística existente y a la vez nos sirve dar a conocer estos recursos a los visitantes que les interesen.

Cuadro: Especies de flora presentes en las zonas de ríos y quebradas.

Nombre común	Nombre científico	Tipo de vegetación		
		Arbórea	Arbustiva	Herbácea
Sacha Capulí	<i>Vallea stipularis</i>	X		
Arrayan de Monte	<i>Myrtus communis</i>	X		
Shanshi	<i>Coriaria thymifolia</i>	X		
Laurel	<i>Cordia alliodora</i>	X		

Aliso	<i>Alnus acuminata</i>	X		
Retama	<i>Spartium junceum</i>		X	
Chilca	<i>Cordia alliodora</i>		X	
Achupalla	<i>Puya spp.</i>		X	
Berro	<i>Nastortium officinale</i>			X
Musgo	<i>Rigodium implexum</i>			X
Llante Macho	<i>Plantago major</i>			X
Sigse	<i>Phragmites australis</i>			X
Chochillo	<i>Lupinus bogotensis</i>			X
Paja	<i>Estipa icha</i>			X

Nota: Investigación de campo en la Parroquia Puela 2015.

El presente cuadro nos muestra las especies de flora representativa de la zona de ríos y quebradas de la parroquia, esta información nos facilita a tener presente la diversidad florística existente y a la vez nos sirve dar a conocer estos recursos a los visitantes que les interesen.

Cuadro: Especies de flora presentes en las zonas de producción.

Nombre común	Nombre científico	Tipo de vegetación		
		Arbórea	Arbustiva	Herbácea
Pino	<i>Pinus radiata</i>	X		
Eucalipto	<i>Eucalyptus globulus</i>	X		
Manzana	<i>Malus domestica</i>	X		
Claudia	<i>Prunus domestica</i>	X		
Pera	<i>Pyrus communis</i>	X		
Durazno	<i>Prunus persica</i>	X		
Aguacate	<i>Persea americana</i>	X		
Tomate De Árbol	<i>Cyphomandra betacea</i>	X		
Limón	<i>Citrus limonum</i>	X		
Uvilla	<i>Physalis peruviana</i>		X	
Alfalfa	<i>Medicago sativa</i>			X
Papa	<i>Solanum tuberosum</i>			X
Frutilla	<i>Fragaria vesca</i>			X
Chocho	<i>Lupinus bogotensis</i>		X	
Kikuyo	<i>Pennisetium clandestium</i>			X
Haba	<i>Vicia faba</i>			X
Meloco	<i>Ullucus tuberosus</i>			X
Trigo	<i>Triticum aestivum</i>			X
Lechuga	<i>Lactuca sativa</i>			X
Cebada	<i>Hordeum vulgare</i>			X
Zanahoria Amarilla	<i>Daucus Carota</i>			X
Zapallo	<i>Cucurbita maxima</i>			X
Zuquini	<i>Cucurbita pepo</i>			X
Quinoa	<i>Chenopodium quinoa</i>			X

Coliflor	<i>Brassica oleracea</i>			X
Brócoli	<i>Brassica oleracea</i>			X
Cebolla Blanca	<i>Allium cepa</i>			X
Col	<i>Allium cepa</i>			X
Perejil	<i>Petroselinum crispum</i>			X
Hierba Buena	<i>Mentha sativa</i>			X
Toronjil	<i>Melissa officinalis</i>			X
Tomate Riñón	<i>Lycopersicon esculentum</i>			X
Nabo	<i>Brassica rapa</i>			X
Borraja	<i>Borrago officinalis</i>			X
Remolacha	<i>Beta vulgaris</i>			X
Apio	<i>Apium graveolens</i>			X
Escancel	<i>Alternanthera spp.</i>			X

Nota: Investigación de campo en la Parroquia Puela 2015.

El presente cuadro nos muestra las especies de flora representativa de la zona de producción agrícola de la parroquia, esta información nos facilita a tener presente la diversidad florística existente y a la vez nos sirve dar a conocer estos recursos a los visitantes que les interesen.

2) Recurso faunístico de la parroquia Puela

Cuadro: Especies de fauna presentes en las zonas de paramo.

Nombre común	Nombre científico	Tipo			
		Mamíferos	Aves	Reptiles anfibios	y
Oso de anteojos	<i>Tremarctos ornatus</i>	X			
Danta	<i>Tapirus terrestris</i>	X			
Conejo De Monte	<i>Sylvilagus brasiliensis</i>	X			
Ardilla	<i>Sciurus granatensis</i>	X			
Puma	<i>Puma concolor</i>	X			
Venado	<i>Odocoileus peruvianus</i>	X			
Tejón	<i>Nasua olivácea</i>	X			
Cabra del monte	<i>Mazama Rufina</i>	X			
Lobo	<i>Lycalopex culpaeus</i>	X			
Tigrillo	<i>Leopardus tigrinus</i>	X			
Sachamiza	<i>Leopardus pajeros</i>	X			
Raposa	<i>Didelphis pernigra</i>	X			
Sacha Cuy	<i>Cuniculus taczanowski</i>	X			
Zorro	<i>Conepatus semistriatus</i>	X			
Buitre	<i>Gyps fulvus</i>		X		
Cóndor	<i>Vultur gryphus</i>		X		
Pava andina	<i>Penelope montagnii</i>		X		

Búho	<u><i>Bubo bubo</i></u>		X	
Torcaza	<u><i>Zenaida auriculata</i></u>		X	
Mirlo	<u><i>Turdus merula</i></u>		X	
Churopindio			X	
Pájaro Carpintero	<u><i>Colaptes melanochloros</i></u>		X	
Culebra				X

Nota: Investigación de campo en la Parroquia Puela 2015.

El presente cuadro nos muestra las especies de fauna representativa de la zona de páramo de la parroquia, esta información nos facilita a tener presente la diversidad faunística existente y a la vez nos sirve dar a conocer estos recursos a los visitantes que les interesen.

Cuadro: Especies de fauna presentes en las zonas de ríos y quebradas.

Nombre común	Nombre científico	Tipo			
		Mamíferos	Aves	Reptiles y anfibios	Peces
Conejo	<u><i>Sylvilagus brasiliensis</i></u>	X			
Trucha	<u><i>Salmo trutta</i></u>				X
Lobo	<u><i>Lycalopex culpaeus</i></u>	X			
Raposa	<u><i>Didelphis pernigra</i></u>	X			
Zorro	<u><i>Conepatus semistriatus</i></u>	X			
Irizo	<u><i>Coendou quichua</i></u>	X			
Tórtola orejuda	<u><i>Zenaida auriculata</i></u>		X		
Torcaza	<u><i>Zenaida auriculata</i></u>		X		
Perdices	<u><i>Visita Alborea</i></u>		X		
Mirlos	<u><i>Turdus merula</i></u>		X		
Gorrión	<u><i>Passer domesticus</i></u>		X		
Patillo			X		
Sapos	<u><i>Bufo bufo</i></u>			X	
Lagartija	<u><i>Psammodromus hispanicus</i></u>			X	
Preñadillas	<u><i>Astroblepus cyclopus</i></u>				X

Nota: Investigación de campo en la Parroquia Puela 2015.

El presente cuadro nos muestra las especies de fauna representativa de la zona de ríos y quebradas de la parroquia, esta información nos facilita a tener presente la diversidad faunística existente y a la vez nos sirve dar a conocer estos recursos a los visitantes que les interesen.

i. Hidrografía

Según el (Gobierno Autonomo Descentralizado de la Parroquia Puela, 2014) en cuanto a la hidrografía de la parroquia menciona que:

La cobertura de recursos hídricos de la Parroquia de Puela se benefician según la comunidad: El Manzano con el número de usuario de riego 54 lo cual benefician a 62 familias, Anabá 30 usuarios benefician a 38 número de la familia, Pungal 110 usuarios de agua de riego favorecen a 81 números de familia, Cabecera Cantonal 60 usuarios participan 52 número de familia lo cual utilizan el agua para el consumo humano y uso doméstico.

La Parroquia de Puela posee los recursos hídricos de las siguientes fuentes: Ríos Simples, Ríos Dobles, Espejo de Agua, Captaciones de agua, contiene las siguientes Subcuencas; Río Chambo, Río Llushino, Drenaje Menores, los vertientes son utilizados para el riego, y para el consumo según sus características hídricas.

El principal sistema hidrológico es el río Puela. Existen varias fuentes de agua que descienden por las quebradas de Batán, El Chochal, La Bramadera, El Tambo. Siendo éstas la principales fuentes de captación de agua de consumo humano y de riego.

El sistema lacustre está formado por la laguna Minza Chico y la laguna Patococha, además, se comparte el sistema lacustre con la parroquia El Altar con el páramo El Naranjal.

Las fuentes de agua presentes a lo largo de la parroquia son:

- Río Chambo
- Río Puela
- Río el Laurel
- Río Flautas
- Chorreras del Tambo, el Batán, la Bramadera
- Cascada del Ojo del fantasma
- Aguas termales del Tambo
- Laguna Patococha, Minza Chica, Minza Grande. (pág. 10)

j. Zonas de riesgo

1) Afectaciones del Volcán Tungurahua

Según el (Gobierno Autonomo Descentralizado de la Parroquia Puela, 2014) en cuanto a las afectaciones del volcán Tungurahua hace mención lo siguiente:

El periodo eruptivo actual se inició en 1999 y persiste hasta el momento. Al inicio la erupción actual fue subcontinua caracterizada por explosiones estrombolianas y vulcanianas; y emisiones de gases y ceniza. En Julio y Agosto del 2006, por primera vez en este periodo el volcán produjo dos grandes erupciones explosivas con formación de flujos piroclásticos que afectaron principalmente al flanco occidental y sur occidental. La caída de ceniza asociada a estos eventos fue de carácter regional afectando incluso a la ciudad de Guayaquil. Desde entonces el volcán ha mantenido episodios de actividad intermitentes con duraciones de pocos días a semanas y pausas en la actividad de hasta 3 meses. La actividad puede iniciarse con fuertes explosiones

vulcanianas, como en Mayo 2010, Diciembre 2012 y Julio 2013; o con explosiones de carácter estromboliano y emisión continua de gases y ceniza.

2) Datos generales

a) Ubicación

Latitud: 1°28' Sur Longitud: 78°27' Oeste

Elevación: 5023 m

Situado a: 33 kilómetros al sureste de Ambato, en la Cordillera Real de los Andes Ecuatorianos

b) Datos Fisiográficos

Elevación: 5020 m

Tipo de volcán: Estratovolcán joven de forma cónica y simétrica

Diámetro basal: 14 km

Variación de pendientes en los flancos: 30° - 35°

Drenajes principales: Ríos Puela al sur y sureste, Chambo al occidente y Pastaza al norte y noreste.

La caída de ceniza proveniente del volcán Tungurahua, afecta a las plantaciones y al alimento del ganado de las poblaciones aledañas al coloso.

El polvo volcánico proveniente del Tungurahua cae sobre la ciudad de Penipe, y los poblados de Bilbao, Chacaucó, Choglontus, Puela, Anabá, Pungal y El Manzano.

3) Caída de piroclastos

Durante una erupción, gases, ceniza y fragmentos de roca son expulsados desde el cráter. Los fragmentos más grandes siguen trayectorias balísticas y caen cerca del volcán, mientras que las partículas más pequeñas son llevadas por el viento y caen a mayor distancia del mismo, cubriendo grandes áreas cercanas al volcán con una capa de varios milímetros o centímetros de piroclastos. La peligrosidad de este fenómeno está controlada por el volumen de material

emitido, la intensidad y duración de la erupción, la distancia al punto de emisión y la dirección del viento.

Aproximadamente el 90% del territorio de Puela tiene el peligro constante de caída de ceniza según la cartografía del Instituto Geofísico.

a) Precauciones

Las personas en las áreas afectadas por la caída de material piroclástico deberán buscar refugio en sus casas u otras edificaciones cercanas, y si permanecen a la intemperie, se recomienda el uso de un casco, de ropa adecuada y de máscaras (o de un pañuelo húmedo) para proteger la boca y la nariz.

Se debe además impedir que el ganado consuma hierba contaminada con ceniza, para lo cual será necesario la evacuación de los animales o su alimentación con hierba limpia traída de otras regiones.

Se debe proteger las fuentes y el suministro de agua potable, para evitar que sea contaminada por la ceniza. Será necesario limpiar continuamente los techos de las casas para evitar su colapso bajo al peso de la ceniza.

4) Flujos de lodos y escombros (lahares)

Los flujos de lodo y escombros (lahares) son mezclas de materiales volcánicos (rocas, pómez, arena), removilizados por el agua proveniente de la fusión del casquete glaciar, de un lago cratérico o de fuertes lluvias. Estos flujos descienden rápidamente por el cono volcánico, siguiendo las quebradas y los valles. La peligrosidad de estos fenómenos está determinada por el volumen de agua y de los materiales sueltos disponibles y de las pendientes y encañonamiento de los valles.

a) Precauciones

Por la rapidez con la cual suelen formarse, su velocidad y su fuerza, un flujo de lodo es un fenómeno muy peligroso. Durante una crisis volcánica, hay que evitar el fondo de las quebradas y las vertientes bajas de los valles.

5) Flujos y domos de lava

Los flujos de lava son derrames de roca fundida, originados en un cráter o en fracturas de los flancos del volcán y que descienden por los flancos y las quebradas del mismo a bajas velocidades, las quebradas donde se ha visto el descenso de lava son la Quebrada Mapayacu, Choglontus, Confesionario y la Rea. Los domos son acumulaciones de lava, originados asimismo en un cráter ubicado en la cumbre o en los flancos superiores del volcán. Debido a la forma actual del cráter y al sistema de quebradas que drenan el cono, los sectores de Cusua y Juive Grande son los más propensos a ser afectados por estos fenómenos.

a) Precauciones

Al ser la progresión de los flujos de lava muy lenta, no representan un peligro para los habitantes de los alrededores del volcán. Sin embargo, debido a las altas pendientes en el cono volcánico, el colapso de un frente de flujo de lava o de un domo podría generar flujos piroclásticos de bloques y ceniza que descenderían hacia los flancos inferiores del volcán. (pág. 93-97)

k. Problemas ambientales

El (Gobierno Autonomo Descentralizado de la Parroquia Puela, 2014) en cuanto a los problemas ambientales menciona distintas afectaciones en los siguientes factores:

1) Afectaciones sobre el recurso suelo

Los problemas ambientales más considerables se presentan en las siguientes comunidades:

Cabecera Cantonal, El Manzano, Pungal, Anaba.

Las acciones son: cultiva en laderas, arrojan basura, construcción de canales de agua de riego, entierro de botellas, plásticos, emplean fertilizantes e insumos químicos para la producción agrícola fungicidas, insecticidas, herbicidas esta acción se ha iniciado desde hace diez años atrás es de manera permanente lo cual contiene propiedades químicos que ocasiona la conservación del recurso.

2) Afectaciones sobre los recursos hídricos

Los problemas ambientales más considerables se presentan en las siguientes comunidades:

Cabecera Cantonal, El Manzano, Pungal, Anaba.

Las acciones son: construcción de canales de agua para riego, emplean fertilizantes e insumos químicos para la producción agrícola fungicidas, insecticidas, herbicidas que contaminan el recurso hídrico.

3) Afectaciones sobre el recurso aire

Los problemas ambientales más considerables se presentan en las siguientes comunidades:

El Manzano, Anaba, Pungal, Cabecera Cantonal.

Las acciones son: quema de basuras, emplean fertilizantes e insumos químicos para la producción agrícola fungicidas, insecticidas, herbicidas esta acción se ha iniciado desde hace diez años atrás es de manera permanente lo cual contiene propiedades químicas que ocasiona la conservación del recurso.

4. Económico productivo

a. Actividades económicas

Cuadro: Fuentes de ingresos familiares.

Comunidad	Agricultura		Industria		Servicios		No declarado		Total de la PEA
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	
El Manzano	61	57.14%	3	20.78%	7	16.88%	2	5.19%	72.00
Anabá	43	56.36%	2	23.64%	4	14.55%	2	5.45%	51.00
Pungal	110	56.03%	5	21.28%	12	17.73%	4	4.96%	132.00
Cabecera Parroquial	53	57.58%	2	21.21%	5	16.67%	2	4.55%	62.00

Nota: En (Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Puela, 2012)

La mayor parte de la población en toda la parroquia en cuanto al ingreso económico por actividades es mediante la agricultura detallada en el presente cuadro, en base a esta información se podría trabajar en nuevos productos turísticos complementarios al complejo turístico y potenciar el ingreso económico a la actividad turística.

b. Desarrollo actual del turismo en la zona

1) Infraestructura productiva destinada a la prestación de servicios turísticos

Cuadro: Caracterización de los productos ofertados en la parroquia.

Comunidad	Nombre de la empresa o razón social	Tipo de atractivo que potencializa	Nombre del atractivo	Capacidad instalada para la prestación de servicios							
				Restauración		Alojamiento		Senderos		Esparcimiento	
				N° de plazas	Estado	N° de plazas	Estado	N° de plazas	Estado	N° de plazas	Estado
Pungal	Complejo Turístico Ojo del Fantasma	X	Chorrera del Tambo, Aguas Termales y Cascada Ojo del Fantasma	50	Abandonado	26	Abandonado	1	Abandonado	250	Abandonado

Nota: Investigación de campo en la Parroquia Puela 2015.

En el presente cuadro se detalla los servicios turísticos con los que cuenta la parroquia, se observa que existe el complejo turístico Ojo del Fantasma, con una capacidad de 5° plazas para restauración, 26 plazas para alojamiento, 250 plazas para esparcimiento, esto aclara que la parroquia cuenta con un establecimiento muy importante para el desarrollo de actividades turísticas.

Cuadro: Estructura administrativa de las empresas dedicadas a la prestación de servicios turísticos.

Comunidad	Nombre de la empresa o razón social	Forma jurídica de la empresa											Permisos de funcionamiento		Disponibilidad de estudios previos	
		Unipersonal	Comunal	Cía. Ltda.	Economía mixta	Pública	Formado en la comunidad	Externo	Sin administrador	Permiso municipal	Permiso sanitario	RUC	RUP	Si	No	
Pungal	Complejo Turístico Ojo del Fantasma					X			X						X	

Nota: Investigación de campo en la Parroquia Puela 2015.

La estructura administrativa del mencionado establecimiento es público, lamentablemente se encuentra fuera de servicio y otro aspecto negativo es que no cuenta con ningún permiso de funcionamiento, esta información demuestra la problemática que enfrenta el complejo turístico.

Anteriormente se contaba con los servicios turísticos de la Hostería La Chascona, ahora está cerrada y fuera de funcionamiento por cuestiones administrativas.

Actualmente en la parroquia Puela también se están emprendiendo nuevos servicios turísticos, pero que todavía están en proceso de funcionamiento de los cuales tenemos:

- Camping bajo reservación en el área del complejo turístico Ojo del Fantasma.
- Camping bajo reservación en la Hacienda Casa Barriga.

2) Capacidad de generación de empleo

Debido a que el Complejo turístico Ojo del Fantasma se encuentra deteriorada y abandonada no está funcionando y no genera fuentes de trabajo.

c. Participación e interés de la población en el desarrollo del turismo

Actualmente la mayoría de la población no ha demostrado ningún interés por desarrollar la actividad turística, en la cabecera parroquial no se practica ninguna actividad relacionada al turismo, en la comunidad Puela como lo menciona el ítem anterior existe gran potencial turístico el cual no está siendo aprovechado, el Gobierno parroquial se encarga de ejecutar diversos estudios técnicos para poner en marcha y en funcionamiento los recursos con los que cuenta, también en la misma comunidad existen aguas termales los que temporalmente se reciben visitas de turistas regionales, también realizan recorridos por los senderos y las cascadas existentes, pero todo esto no tiene ningún tipo de administración así que el visitante realiza las actividades por su propia cuenta, y la comunidad no está recibiendo ningún tipo de beneficio solo el de ser reconocido.

d. Planta, facilidades turísticas

1) Infraestructura de apoyo a la producción

La planta turística con la que cuenta la Parroquia es la que se detalla en el cuadro siguiente, el cual actualmente está abandonado, pero en procesos de restauración.

Cuadro: Disponibilidad de servicios de apoyo a la producción en las empresas dedicadas a la prestación de servicios turísticos.

Comunidad	Nombre de la empresa o razón social	Vialidad (Tramo cabecera - Empresa)	Tiempo de desplazamiento (minutos)	Disponibilidad de servicios básicos														
				Tierra	Lastre	Empedrado	Adoquinado	Asfalto	Electricidad		Agua entubada		Alcantarillado		Telefonía		Internet	
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
Pungal	Complejo Turístico Ojo del Fantasma	20		X					X		X		X		X		X	

Nota: Investigación de campo en la Parroquia Puela 2015.

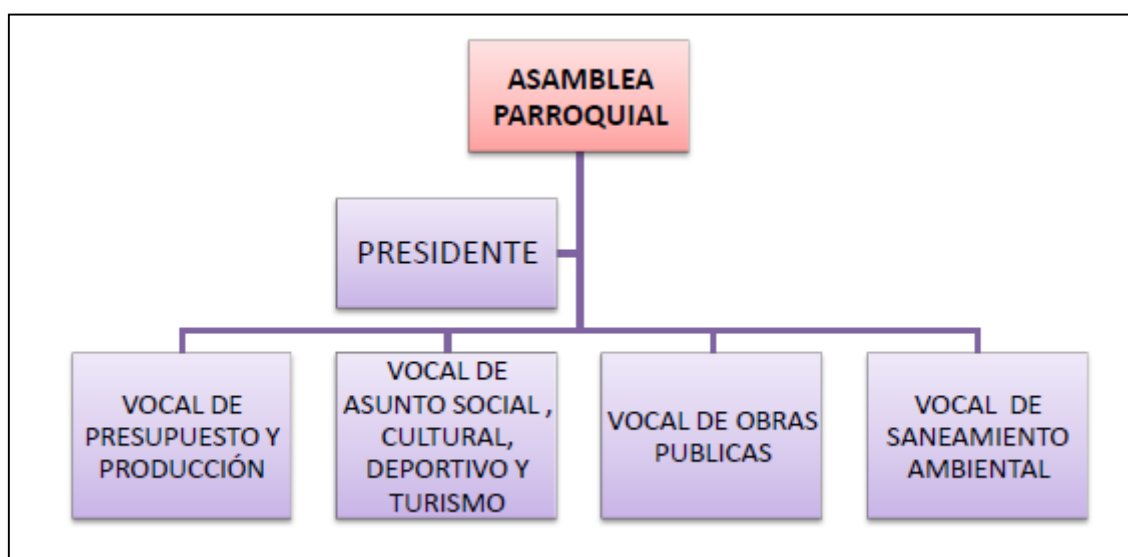
La presente información detallada en el cuadro nos muestra la disponibilidad de servicios básicos con los que cuenta el complejo turístico Ojo del Fantasma, efectivamente cuenta con los servicios más importantes, pero se deberá trabajar en implementar el servicio de internet, alcantarillado mejoramiento de vías de ingreso.

5. Político Administrativo

a. Administración interna y de manejo

1) Organigrama

Figura 7. 3: Organigrama político administrativo del GAD Parroquial de Puela



Nota: En (Gobierno Autónomo descentralizado de la Parroquia Puela)

El organigrama nos indica que el máximo poder lo tiene la asamblea parroquial, seguidamente el presidente parroquial y por último los vocales de turno, esta información será similar para la administración del complejo turístico Ojo del Fantasma.

2) Composición administrativa

Cuadro: Composición administrativa

Cargo	Nombre y Apellido
Vocales	Sr. Leonardo Quishpe Sra. Rocío Alarcón Tlga. Marieta Mazón
Presidente	Sra. María Balseca
Vicepresidente	Rafael Sánchez
Secretaria –Tesorera	Ing. María Barriga
Técnico	Ing. Paul Alejandro Erazo Granizo
Operador Maquinaria pesada	Freddy Trujillo Naranjo

Nota: Investigación de campo en la Parroquia Puela 2015.

En el presente cuadro se detallan los cargos y los nombres de cada miembro de la junta parroquial de Puela, en el periodo actual, la misma información será similar en la administración del complejo turístico.

3) Funciones

Cuadro: Funciones

Nombre	Cargo	Funciones que desempeña
Sra. Maria Balseca	Presidente	Se encuentra detallado en el Artículo 70 del COOTAD “Código Orgánico de Ordenamiento Territorial, Autonomía y Descentralización”
Rafael Sánchez	Vicepresidente	Se encuentra detallado en el Artículo 68 del COOTAD “Código Orgánico de Ordenamiento Territorial, Autonomía y Descentralización”
Sr. Leonardo Quishpe	1er Vocal	Se encuentra detallado en el Artículo 68 del COOTAD “Código Orgánico de Ordenamiento Territorial, Autonomía y Descentralización”
Sra. Rocío Alarcón	2do Vocal	Se encuentra detallado en el Artículo 68 del COOTAD “Código Orgánico de Ordenamiento Territorial, Autonomía y Descentralización”
Tlga. Marieta Mazón	3er Vocal	Se encuentra detallado en el Artículo 68 del COOTAD “Código Orgánico de Ordenamiento Territorial, Autonomía y Descentralización”
Ing. María Barriga	Secretaria / Tesorera	Secretaria: Realizar oficios, solicitudes, certificaciones, actas de sesiones y asambleas y actas de entrega y recepción. Tesorera: Realizar la Contabilidad, Transferencias, pagos, compras, y manejo del dinero por alquiler de la maquinaria agrícola.
Ing. Paul Alejandro Erazo Granizo	Técnico	Elaboración del Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial, elaboración de proyectos, asistencia y tareas delegadas.
Freddy Trujillo Naranjo	Operador	Mantenimiento y operación de la maquinaria agrícola.

Nota: En (Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización)

Las funciones de los servidores públicos a nivel de juntas parroquiales se encuentran detalladas en el COOTAD, para cada cargo a excepción de las funciones de la secretaria, técnico parroquial y operador de maquinaria, sin embargo se han detallado las más comunes e importantes.

4) Asociatividad

Hace cinco años atrás, pero por falta de constancia y seguimiento por parte de los integrantes del proyecto no se observó avances, en ese entonces el Ministerio de Turismo, brindaba apoyo en cuanto a capacitación sobre servicios turísticos y asesoría legal. Actualmente no se han ejecutado proyectos turísticos por tanto no ha surgido necesidad de solicitar apoyo o de asociarse, en cuanto a empresas privadas no se ha observado ningún tipo de apoyo, aunque actualmente existen varias personas locales interesadas en invertir para reabrir el complejo turístico.

5) Instituciones que trabajan en la zona

Cuadro: Relaciones entre actores sociales y las instituciones que actúan en la parroquia

N°	Institución/ Organización/ OSG, OTG, ONG	Principales Acciones ejecutadas en la parroquia	RELACIONES Alianzas = A En conflicto = C
1	MAGAP (Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca)	Capacitación. Dotación de alimentos para los animales. Dotación de semillas.	A
2	MIES (Ministerio de Inclusión Económica y Social)	Capacitación. Raciones alimenticias.	A
3	SNGR (Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos)	Raciones alimenticias. Capacitación. Ayuda comunitaria.	A
4	CRUZ ROJA ECUATORIANA	Capacitación. Kits de aseo.	A
5	MSP (Ministerio de Salud Pública)	Vacunación niños. Vacunación canina. Atención médica.	A
6	IESS (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social)	Atención médica. Medicina.	A
7	BOMBEROS	Dotación de agua. Capacitación. Ayuda comunitaria.	A
8	FUERZAS ARMADAS DEL ECUADOR	Evacuación de personas y animales. Evacuación de pertenencias.	A
9	CEBYCAM-CES (Centro de Desarrollo Humano en Cultura y Economía Solidaria)	Aporte económico para la construcción del canal de riego. Apoyo en la creación de la caja comunitaria San Miguel de Puela. Apoyo a 20 personas en proyecto de gallinas de postura e invernaderos 200 m ²	A
10	COOPI (Cooperazione Internazionale)	Creación de micro-túneles para producción de hortalizas. Donación de hojas de eternit. Cambio de tubería en la red de agua entubada en la toma principal.	A
11	GOBIERNO MUNICIPAL DE PENIPE	Aporte para la construcción de viviendas. Viabilidad.	A
12	FUNDACIÓN	Construcción de viviendas.	A

	SAMARITAN'S PURSE		
13	GOBIERNO PROVINCIAL DE CHIMBORAZO	Construcción del puente de la unidad parroquial. Viabilidad.	A

Nota: Investigación de campo en la Parroquia Puela 2015.

Dentro de la parroquia trabajan 13 instituciones 8 de ellas son públicas, la diferencia son privadas, estas instituciones aportan a la población económicamente, en capacitaciones, salud, asesoría técnica, gestión de riesgos, etc. Y la relación de todas estas es mediante alianzas.


B. ESTUDIO DE MERCADO

1. Análisis de la oferta

a. Validar el inventario de los atractivos turísticos

1) Atractivos turísticos naturales

Ficha 7. 1: Chorrera la Morocha

1. DATOS GENERALES	
1.1 Encuestador: Fredy Tocagón	1.2 Ficha N° 01
1.3 Supervisor Evaluador: Ing. Renato Chávez, Eco. Flor Quinchuela	1.4 Fecha: 15-01-2016
1.5 Nombre del Atractivo: "Chorrera la Morocha"	
1.6 Categoría: Sitios Naturales	
1.7 Tipo: Río	
1.8 Subtipo: Cascada	
	
<p>Figura 7. 4: Chorrera la Morocha</p>	
2. UBICACIÓN	
2.1 Provincia: Chimborazo	2.2: Ciudad y/o Cantón: Penipe
2.3 Parroquia: Puela	
2.4 Latitud: 782100	2.5: Longitud: 9833916
3.CENTROS URBANOS MAS CERCANOS AL ATRACTIVO	
3.1 Nombre del poblado: Centro Parroquia Puela	3.2 Distancia: 6,3 km
4. CARACTERISTICAS FÍSICAS DEL ATRACTIVO	

4.1 Altitud: 2860 msnm	
4.2 Temperatura: 12°C	
4.3 Precipitación Pluviométrica: 750 – 1000 mm	
1.2 Ubicación del Atractivo:	
La cascada se encuentra en la comunidad Pungal de Puela en el sector denominado La Balanza. Se puede llegar a la cascada caminando desde la chorrera el Batan aproximadamente 30 minutos.	
4.5 Descripción del Atractivo	
La cascada es una formación natural de aguas cristalinas, estribaciones rocosas; mide aproximadamente 50 m de altura, el agua de esta cascada es utilizada para el sistema de riego.	
4.6 Atractivos Individuales que lo conforman	
Diversidad de flora como: líquenes, musgos, hepáticas; Poaceas. También adorna el ambiente el sonido de ciertas aves como: tortola orejuda y colibrí coliverde. Paisajes, que inspiran la fotografía y el descanso.	
4.7 Permisos y Restricciones:	
Se debe contratar los servicios de un guía local para realizar el recorrido a la cascada. Además se debe pedir autorización a los herederos de la familia Villavicencio para pasar por sus tierras y llegar al atractivo.	
4.8 Usos	
4.8.1 Usos actuales	
4.8.2 Usos potenciales	
Apreciación del paisaje, interpretación ambiental, fotografía, caminatas.	
4.8.3 Necesidades Turísticas	
Se necesita señalética, senderos interpretativos.	
4.9 Impactos	
4.9.1 Impactos Positivos	
Generación de fuentes de empleo, impulso de la actividad turística, interés del Gobierno parroquial en la conservación del atractivo y del entorno.	
4.9.2 Impactos Negativos	
<ul style="list-style-type: none"> • Deslizamiento de tierra por lluvias. • Incremento de la actividad ganadera. 	
5. ESTADOS DE CONSERVACIÓN DEL ATRACTIVO	
5.1 Estado: Poco conservado	
5.2 Causas:	
El atractivo se encuentra poco conservado, debido al avance considerable de la actividad ganadera y agrícola.	
6. ENTORNO	
6.1 Estado: Poco conservado	
6.2 Causas: A causa del pastoreo que existe en la zona, existiendo pisoteo de la vegetación	
7. INFRAESTRUCTURA VIAL Y ACCESO	
7.1 Tipo: Terrestre	7.2 Subtipo: Lastrado y tierra
7.3 Estado de Vías: Buena	7.4 Transporte: Para llegar a la Morocha se puede tomar un bus de la Cooperativa Bayushig y quedarse en el puente de la unidad parroquial para iniciar el recorrido al atractivo.
7.5 Frecuencias: Todos los días	7.6 Temporalidad de acceso: A excepción de temporadas de lluvias
7.7 Observaciones:	
Este atractivo tiene una mejor visión desde los terrenos de la familia Villavicencio.	

8. FACILIDADES TURÍSTICAS.		
El presidente del Gobierno parroquial da la apertura para que se realice un inventario de los atractivos turísticos naturales y culturales de la parroquia para dar a conocer los recursos. Además existe la conformación de una Asociación de economía popular y solidaria Senderos al volcán encargadas de algunas actividades turísticas.		
9. INFRAESTRUCTURA BÁSICA		
9.1 Agua: No		
9.2 Energía Eléctrica: No		
9.3 Alcantarillado: No		
10. ASOCIACIÓN CON OTROS ATRACTIVOS:		
10.1 Nombre del Atractivo: Cascada el Mayorazgo	10.2 metros Distancia: 969 metros	
11. DIFUSIÓN DEL ATRACTIVO:		
11.1 Difusión: Local		
12. VALORACIÓN DEL ATRACTIVO		
CALIDAD	a) Valor intrínseco	5
	b) Valor extrínseco	4
	c) Entorno	4
	d) Estado de conservación y/ u Organización	4
APOYO	a) Accesos	5
	b) Servicios	0
	c) Asociación con otros atractivos	1
SIGNIFICADO	a) Local	1
	b) Provincial	
	c) Nacional	
	d) Internacional	
TOTAL		24
13. JERARQUIZACIÓN		
Jerarquía I		

Significa que el atractivo tiene poco grado de importancia por su estructura, los elementos que lo conforman, su ubicación y accesibilidad, además que es un atractivo conocido localmente.

Ficha 7. 2: Cueva de los Tayos


1. DATOS GENERALES	
1.1 Encuestadora: Fredy Tocagón	1.2 Ficha N° 02
1.3 Supervisor Evaluador: Ing. Renato Chávez, Eco. Flor Quinchuela	1.4 Fecha: 15-01-2016
1.5 Nombre del Atractivo : “Cueva de los Tayos”	
1.6 Categoría: Sitio Natural	
1.7 Tipo: Fenómenos espeleológicos	
1.8 Subtipo: Cueva	
	
Figura 7. 5: Cueva de los Tayos	
2. UBICACIÓN	
2.1 Provincia: Chimborazo	2.2: Ciudad y/o Cantón: Penipe
2.3 Parroquia: Puela	
2.4 Latitud: 781716	2.5: Longitud: 9833942
3.CENTROS URBANOS MAS CERCANOS AL ATRACTIVO	
3.1 Nombre del poblado: Centro Parroquial Puela	3.2 Distancia: 6,8 km
4. CARACTERISTICAS FÍSICAS DEL ATRACTIVO	
4.1 Altitud: 2786 msnm	
4.2 Temperatura: 12°C	
4.3 Precipitación Pluviométrica:	
4.4 Ubicación del Atractivo:	
La cueva de los Tayos está ubicada en la comunidad de Pungal de Puela a 150 m al noreste de la Cascada el Mayorazgo.	
4.5 Descripción del Atractivo	
Esta cueva tiene una altura de 6 metros y 2 de profundidad, dentro de la misma encontramos a los tayos o guacharos (<i>Steatornis caripensis</i>) que son aves nocturnas con ojos saltones que reflejan intensamente la luz cuando se los alumbran y cuando despiertan emiten un sonido muy fuerte parecido al maullido de un gato.	
4.6 Atractivos Individuales que lo conforman	
A sus alrededores se encuentra una gran diversidad de flora como; palma de ramos (Aráceas), almohadillas (<i>Asteraceas spp.</i>), helechos compuestos (<i>Epyphitas spp</i>), orquídeas (Orquidacea spp).	
En cuanto a aves podemos observar, golondrinas de riscos (<i>Petrochelidon pyrrhonota</i>), pájaros brujos (<i>Pyrocephalus rubinus</i>).	

A pocos metros encontramos la Chorrera la Bramadera que conjuntamente con la cueva de los Tayos conforman un lugar hermoso.	
4.7 Permisos y Restricciones:	
No se debe pagar ningún valor ni pedir permiso	
4.8 Usos	
4.8.1 Usos actuales	
Los pobladores concurren rara vez a la cueva de los tayos para coger barro para uso medicinal.	
4.8.2 Usos potenciales	
Turismo medicinal, Aviturismo, Ecoturismo.	
4.8.3 Necesidades Turísticas	
Implementación de señalética interpretativa y senderos.	
4.9 Impactos	
4.9.1 Impactos Positivos	
Generación de fuentes de empleo para la gente local como guías locales.	
4.9.2 Impactos Negativos	
Derrumbes por deslizamiento de tierras en temporada de invierno	
5. ESTADOS DE CONSERVACIÓN DEL ATRACTIVO	
5.1 Estado: Conservado	
5.2 Causas:	
Este atractivo es poco conocido por tanto mantiene la flora en buen estado.	
6. ENTORNO	
6.1 Estado: Poco conservado	
6.2 Causas:	
Su entorno esta conservado debido a que la mayoría de su entorno son paredes rocosas.	
7. INFRAESTRUCTURA VIAL Y ACCESO	
7.1 Tipo: Terrestre	7.2 Subtipo: sendero
7.3 Estado de Vías: regular	7.4 Transporte: Se puede tomar un bus de la Cooperativa Bayushig y quedarse pasando en el puente de la unidad parroquial. De ahí continuar por un camino de tercer orden, para comenzar el recorrido hacia el atractivo.
7.5 Frecuencias: Todos los días	7.6 Temporalidad de acceso: a excepción de temporadas de lluvia
7.7 Observaciones:	
Se recomienda utilizar botas de caucho debido a la fragilidad del suelo y a la cantidad de ojos de agua que existe en los alrededores, además se debe ir en compañía de un guía.	
8. FACILIDADES TURÍSTICAS.	
Consolidación de una Asociación de economía popular y solidaria con fines de emprender actividades turísticas.	
9. INFRAESTRUCTURA BÁSICA	
9.1 Agua: No	
9.2 Energía Eléctrica: No.	
9.3 Alcantarillado: No.	
10. ASOCIACIÓN CON OTROS ATRACTIVOS:	
10.1 Nombre del Atractivo: Chorrera Bramadera	10.2 Distancia: 12m

11. DIFUSIÓN DEL ATRACTIVO:		
11.1 Difusión: Local		
12. VALORACIÓN DEL ATRACTIVO		
CALIDAD	a) Valor intrínseco	10
	b) Valor extrínseco	4
	c) Entorno	7
	d) Estado de conservación y/ o Organización	5
APOYO	a) Accesos	5
	b) Servicios	0
	c) Asociación con otros atractivos	1
SIGNIFICADO	a) Local	1
	b) Provincial	
	c) Nacional	
	d) Internacional	
TOTAL		33
13. JERARQUIZACIÓN		
Jerarquía II		

Significa que el atractivo tiene un grado medio de importancia, se debe a su estructura, las características que lo forman, mantiene su compuesto original en su mayoría, mejor accesibilidad, además que sus condiciones físicas son operativas y es un atractivo representativo para la localidad.

Ficha 7. 3: Aguas Termales

1. DATOS GENERALES	
1.1 Encuestador: Fredy Tocagón	1.2 Ficha N° 03
1.3 Supervisor Evaluador: Ing. Renato Chávez, Eco. Flor Quinchuela	1.4 Fecha: 15-01-2016
1.5 Nombre del Atractivo : “Aguas Termales”	
1.6 Categoría: Sitio Natural	
1.7 Tipo: Aguas subterráneas	
1.8 Subtipo: Aguas termales	
	
<p>Figura 7. 6: Aguas Termales</p>	
2. UBICACIÓN	
2.1 Provincia: Chimborazo	2.2: Ciudad y/o Cantón: Penipe
2.3 Parroquia: Puela	
2.4 Latitud: 783137	2.5: Longitud: 9833744
3. CENTROS URBANOS MAS CERCANOS AL ATRACTIVO	
3.1 Nombre del poblado: Centro Parroquia Puela	3.2 Distancia: 8,1 km
4. CARACTERISTICAS FÍSICAS DEL ATRACTIVO	
4.1 Altitud: 2844 msnm	
4.2 Temperatura: 12°C	
4.3 Precipitación Pluviométrica: 750 – 1000 mm	
4.4 Ubicación del Atractivo:	
Se encuentra al nororiente de la comunidad Pungal de Puela, en el sector el Tambo.	
4.5 Descripción del Atractivo	
Estas aguas sulfurosas son de origen subterráneo provenientes de la actividad volcánica del Tungurahua. Existen dos piscinas construidas que están adecuadas para 5 personas el agua tiene una coloración amarillenta debido a la presencia de sulfuros y elementos férricos que le dan un olor peculiar, posee una temperatura que oscila entre 25 – 40 °C.	
4.6 Atractivos Individuales que lo conforman	
Diversidad de flora como: helechos compuestos (<i>Epyphitas spp.</i>), (<i>Bryophitas spp.</i>).	
Se puede encontrar y observar ciertas especies de aves como: tangara (<i>Tangara vadorii</i>) chingolo (<i>Zonotichea capensis</i>), pájaro brujo (<i>Carduelis magellanica</i>).	
A unos cuantos metros se observa la formación rocosa denominada “Ojo del fantasma”, además desde las piscinas	

se puede apreciar la cascada del Chochal con su espectacular caída de agua.	
4.7 Permisos y Restricciones:	
No existe ninguna restricción	
4.8 Usos	
4.8.1 Usos actuales	
Existe la afluencia de turistas debido a las propiedades curativas que poseen las aguas termales por ser sulfurosas.	
4.8.2 Usos potenciales	
Turismo medicinal, interpretación ambiental, caminatas, observación de flora, ecoturismo.	
4.8.3 Necesidades Turísticas	
Diseño de senderos y señalética interpretativa, mantenimiento y limpieza de las mini piscinas y adecuación de basureros.	
4.9 Impactos	
4.9.1 Impactos Positivos	
Difusión de las propiedades medicinales de las aguas termales, generación de empleo para la gente local.	
4.9.2 Impactos Negativos	
Deslizamiento constante de tierra sobre las termas por la fragilidad del suelo y las temporadas de lluvia	
5. ESTADOS DE CONSERVACIÓN DEL ATRACTIVO	
5.1 Estado: En proceso de deterioro	
Existe deslizamiento de tierra provocado por las lluvias, que podría cubrir las mini piscinas.	
6. ENTORNO	
6.1 Estado: Poco conservado	
6.2 Causas:	
Las lluvias han provocado deslizamiento de tierra, presencia de desechos orgánicos e inorgánicos en los alrededores de las termas.	
7. INFRAESTRUCTURA VIAL Y ACCESO	
7.1 Tipo: Terrestre	7.2 Subtipo: Sendero
7.3 Estado de Vías: Regular	7.4 Transporte: Existe dos vías por las cuales se puede llegar a la terma; la primera es accediendo con auto por el sector de Capil hasta llegar al Complejo Ojo del Fantasma; siguiendo el sendero que se encuentra en la parte superior derecha del complejo. La otra es por el camino que va hacia el sector del Batán que se encuentra pasando el puente de la Unidad Parroquial.
7.5 Frecuencias: Todos los días	7.6 Temporalidad de acceso: Excepto en temporada de lluvias y erupción.
7.7 Observaciones:	
Si se accede por el sendero que se encuentra en el Complejo se recomienda ir con un guía por las pendientes y por el deslizamiento de tierra.	
8. FACILIDADES TURÍSTICAS.	
Existe una pequeña promoción de este atractivo por un catálogo turístico que realizó el Cantón Penipe.	
9. INFRAESTRUCTURA BÁSICA	
9.1 Agua: No	
9.2 Energía Eléctrica: No.	
9.3 Alcantarillado: No.	
10. ASOCIACIÓN CON OTROS ATRACTIVOS:	
10.1 Nombre del Atractivo:	10.2 Distancia:

Ojo del fantasma	200 m	
11. DIFUSIÓN DEL ATRACTIVO:		
11.1 Difusión: Local		
12. VALORACIÓN DEL ATRACTIVO		
CALIDAD	a) Valor intrínseco	7
	b) Valor extrínseco	6
	c) Entorno	5
	d) Estado de conservación y/ u Organización	4
APOYO	a) Accesos	5
	b) Servicios	0
	c) Asociación con otros atractivos	2
SIGNIFICADO	a) Local	1
	b) Provincial	
	c) Nacional	
	d) Internacional	
TOTAL		30
13. JERARQUIZACIÓN		
Jerarquía II		

Significa que el atractivo tiene un grado medio de importancia, se debe a su estructura, las características que lo forman, mantiene su compuesto original en su mayoría, mejor accesibilidad, además que sus condiciones físicas son operativas y es un atractivo conocido.

Ficha 7. 4: Cascadas del Tambo

1. DATOS GENERALES	
1.1 Encuestador: Fredy Tocagón	1.2 Ficha N° 04
1.3 Supervisor Evaluador: Ing. Renato Chávez, Eco. Flor Quinchuela	1.4 Fecha: 15-01-2016
1.5 Nombre del Atractivo : “Cascadas del Tambo”	
1.6 Categoría: Sitio Natural	
1.7 Tipo: Rio	
1.8 Subtipo: Cascada	



Figura 7. 7: Cascadas del Tambo

2. UBICACIÓN	
2.1 Provincia: Chimborazo	2.2: Ciudad y/o Cantón: Penipe
2.3 Parroquia: Puela	
2.4 Latitud: 782299	2.5: Longitud: 9832933
3.CENTROS URBANOS MAS CERCANOS AL ATRACTIVO	
3.1 Nombre del poblado: Centro Parroquial Puela	3.2 Distancia: 7 km
4. CARACTERISTICAS FÍSICAS DEL ATRACTIVO	
4.1 Altitud: 2549 msnm	
4.2 Temperatura: 12°C	
4.3 Precipitación Pluviométrica: 750 – 1000 mm anuales	
4.4 Ubicación del Atractivo:	
El atractivo se encuentra ubicado a 100 metros de distancia de la infraestructura del Complejo Ojo del Fantasma en el sector denominado Capil.	
4.5 Descripción del Atractivo	

Las cascadas del Tambo son dos formaciones naturales de agua cristalina que se encuentran juntas con una distancia una de la otra de 20 metros, debido a la constante caída del agua se ha formado en las paredes de las cascadas un color plata que reflejados con la luz del sol se hace muy vistoso a la vista de los visitantes.	
4.6 Atractivos Individuales que lo conforman	
Alrededor de las cascadas, existe kikuyo y suelos aptos para camping. También encontramos gran diversidad de flora como: líquenes, musgos, helechos, Poaceae, Asteraceae, es común escuchar sonido de ciertas especies de aves como: Tórtola orejuda y Mirlo negribriloso.	
4.7 Permisos y Restricciones:	
No existe ninguna restricción	
4.8 Usos	
4.8.1 Usos actuales	
Se realizan caminatas hacia el Complejo para apreciar el paisaje de las cascadas Tambo	
4.8.2 Usos potenciales	
Fotografía, interpretación ambiental, caminatas, deportes de aventura, camping.	
4.8.3 Necesidades Turísticas	
Se necesita señalética, medios interpretativos y que se retome las actividades del Complejo Ojo del Fantasma	
4.9 Impactos	
4.9.1 Impactos Positivos	
Es un atractivo que forma parte del Complejo, permite la afluencia de turistas y la generación de empleo para la gente local	
4.9.2 Impactos Negativos	
La erupción volcánica ha generado la migración y el abandono del Complejo, debido a esto las infraestructuras han sido víctimas de vandalismo y robo.	
5. ESTADOS DE CONSERVACIÓN DEL ATRACTIVO	
5.1 Estado: conservado	
5.2 Causas:	
Se mantiene conservado por ser una formación rocosa	
6. ENTORNO	
6.1 Estado: poco conservado	
6.2 Causas:	
Debido a la presencia de desechos orgánicos e inorgánicos	
7. INFRAESTRUCTURA VIAL Y ACCESO	
7.1 Tipo: Terrestre	7.2 Subtipo: Sendero
7.3 Estado de Vías: mala	7.4 Transporte: En vehículo se puede llegar hasta el complejo Ojo del Fantasma recorriendo el sector que se denomina Capil luego se toma un sendero a pie de fácil observación con una duración de 10 minutos.
7.5 Frecuencias: Todos los días	7.6 Temporalidad de acceso: Todo el año
7.7 Observaciones:	
No es aconsejable visitar en temporada de erupción	
8. FACILIDADES TURÍSTICAS.	
Actualmente la Junta Parroquial de Puela se encuentra realizando estudios de gestión para la rehabilitación de dicho complejo.	
9. INFRAESTRUCTURA BÁSICA	
9.1 Agua: Si.	
9.2 Energía Eléctrica: Si.	

9.3 Alcantarillado: No.		
10. ASOCIACIÓN CON OTROS ATRACTIVOS:		
10.1 Nombre del Atractivo: Río Puela	10.2 Distancia: 100 m	
11. DIFUSIÓN DEL ATRACTIVO:		
11.1 Difusión: Local		
12. VALORACIÓN DEL ATRACTIVO		
CALIDAD	a) Valor intrínseco	7
	b) Valor extrínseco	6
	c) Entorno	5
	d) Estado de conservación y/ o Organización	5
APOYO	a) Accesos	4
	b) Servicios	3
	c) Asociación con otros atractivos	1
SIGNIFICADO	a) Local	1
	b) Provincial	
	c) Nacional	
	d) Internacional	
TOTAL		32
13. JERARQUIZACIÓN		
Jerarquía II		

Significa que el atractivo tiene un grado medio de importancia, se debe a su estructura, las características que lo forman, mantiene su compuesto original en su mayoría, mejor accesibilidad, además que sus condiciones físicas son operativas y es un atractivo conocido.

Ficha 7. 5: Laguna Minza chica


1. DATOS GENERALES	
1.1 Encuestadora: Fredy Tocagón	1.2 Ficha N° 05
1.3 Supervisor Evaluador: Ing. Renato Chávez, Eco. Flor Quinchuela	1.4 Fecha: 15-01-2016
1.5 Nombre del Atractivo : “Laguna Minza chica”	
1.6 Categoría: Sitio Natural	
1.7 Tipo: Ambiente lacustre	
1.8 Subtipo: Laguna	
	
Figura 7. 8: Laguna Minza chica	
2. UBICACIÓN	
2.1 Provincia: Chimborazo	2.2: Ciudad y/o Cantón: Penipe
2.3 Parroquia: Puela	
2.4 Latitud: 785155	2.5: Longitud: 9833347
3.CENTROS URBANOS MAS CERCANOS AL ATRACTIVO	
3.1 Nombre del poblado: Palitahua	3.2 Distancia: 7,5 km
4. CARACTERISTICAS FÍSICAS DEL ATRACTIVO	
4.1 Altitud: 3725 msnm	
4.2 Temperatura: 12°C	
4.3 Precipitación Pluviométrica: 750 – 1000 mm	
4.4 Ubicación del Atractivo:	
Ubicada en la parte sur- oriental de las faldas del volcán Tungurahua	
4.5 Descripción del Atractivo	
<p>Tiene un área aproximada de 3900 m2. En los alrededores del atractivo se puede observar flora característica como: paja (<i>Stipa ichu</i>), Pumamaqui (<i>Oreopanax heterophylla</i>), Aliso (<i>Alnus acuminata</i>) mientras que en la fauna se puede encontrar especies representativas como: la cabra de monte (<i>Mazama Rufina</i>) y Lobo (<i>Lycalopex culpaeus</i>). Existe una llanura en los alrededores de la laguna que puede ser utilizada para camping.</p>	

4.6 Atractivos Individuales que lo conforman	
Se puede observar una gran diversidad de flora entre Poaceas, arboles maderables y arbustos.	
4.7 Permisos y Restricciones:	
No existe ninguna restricción.	
4.8 Usos	
4.8.1 Usos actuales	
No Existe	
4.8.2 Usos potenciales	
Recreación, caminatas, fotografía, interpretación ambiental, camping, ecoturismo, camping.	
4.8.3 Necesidades Turísticas	
Servicios turísticos, adecuación de basureros, guías capacitados, implementación de señalética y senderos.	
4.9 Impactos	
4.9.1 Impactos Positivos	
Empleo para las personas locales e incremento de ingresos económicos.	
4.9.2 Impactos Negativos	
Expansión de la frontera agrícola.	
5. ESTADOS DE CONSERVACIÓN DEL ATRACTIVO	
5.1 Estado: Conservado	
5.1 Causas	
Debido a que este atractivo no es muy visitado se encuentra intacto la flora y fauna que la rodean	
6. ENTORNO	
6.1 Estado: Conservado	
6.2 Causas:	
Debido a que no existe introducción de mano del hombre por ser poco conocido.	
7. INFRAESTRUCTURA VIAL Y ACCESO	
7.1 Tipo: Terrestre	7.2 Subtipo: Camino lastrado
7.3 Estado de Vías: buena	7.4 Transporte: En vehículo particular o transporte intercantonal de la Cooperativa Bayushig hasta llegar a Palitahua y de ahí acceder al atractivo a pie.
7.5 Frecuencias: Todos los días	7.6 Temporalidad de acceso: A excepción de erupciones del volcán
7.7 Observaciones:	
Desde el atractivo se puede observar en sus alrededores el cascajo y piedras volcánicas provenientes de la Tungurahua, además para visitar el atractivo se debe ir en compañía de un guía.	
8. FACILIDADES TURÍSTICAS.	
En el centro poblado de la parroquia Puela y Palitahua se puede acceder con previa reservación a los cuyes asados además apreciar otros atractivos turísticos.	
9. INFRAESTRUCTURA BÁSICA	
9.1 Agua: No	
9.2 Energía Eléctrica: No.	
9.3 Alcantarillado: No.	
10. ASOCIACIÓN CON OTROS ATRACTIVOS:	
10.1 Nombre del Atractivo:	10.2 Distancia:
Volcán Tungurahua	3 km
11. DIFUSIÓN DEL ATRACTIVO:	
11.1 Difusión: Local	

12. VALORACIÓN DEL ATRACTIVO		
CALIDAD	a) Valor intrínseco	9
	b) Valor extrínseco	4
	c) Entorno	4
	d) Estado de conservación y/ o Organización	2
APOYO	a) Accesos	3
	b) Servicios	0
	c) Asociación con otros atractivos	3
SIGNIFICADO	a) Local	2
	b) Provincial	
	c) Nacional	
	d) Internacional	
TOTAL		27
13. JERARQUIZACIÓN		
Jerarquía II		

Significa que el atractivo tiene un grado medio de importancia, se debe a su estructura, las características que lo forman, mantiene su compuesto original en su mayoría, mejor accesibilidad, además que sus condiciones físicas son operativas y es un atractivo conocido.

Ficha 7. 6: Chorrera el Mayorazgo

1. DATOS GENERALES	
1.1 Encuestador: Fredy Tocagón	1.2 Ficha N° 06
1.3 Supervisor Evaluador: Ing. Renato Chávez, Eco. Flor Quinchuela	1.4 Fecha: 15-01-2016
1.5 Nombre del Atractivo : “Chorrera el Mayorazgo”	
1.6 Categoría: Sitio Natural	
1.7 Tipo: Río	
1.8 Subtipo: Cascada	
	
<p>Figura 7. 9: Chorrera Mayorazgo</p>	
2. UBICACIÓN	
2.1 Provincia: Chimborazo	2.2: Ciudad y/o Cantón: Penipe
2.3 Parroquia: Puela	
2.4 Latitud: 782286	2.5: Longitud: 9834038
3.CENTROS URBANOS MAS CERCANOS AL ATRACTIVO	
3.1 Nombre del poblado: Centro Parroquial Puela	3.2 Distancia: 6,6 km
4. CARACTERISTICAS FÍSICAS DEL ATRACTIVO	
4.1 Altitud: 2867msnm	
4.2 Temperatura: 12°C	
4.3 Precipitación Pluviométrica: 750 – 1000 mm	
4.4 Ubicación del Atractivo:	
Está ubicado en la comunidad de Pungal de Puela, en el sector de Monte Oscuro.	
4.5 Descripción del Atractivo	

Es una cascada rocosa en forma de hendidura que mide aproximadamente 60 metros de altura. Cuando los rayos sol penetran se crea un espejo en el agua de forma impresionante.	
4.6 Atractivos Individuales que lo conforman	
Alrededor de esta cascada encontramos gran variedad de flora tales como helechos compuestos (<i>epiphytas</i>), orquídeas (<i>Orquidaceae spp.</i>). Entre las aves tenemos golondrinas (<i>Petrochelidon pyrrhonota</i>) pájaros bruja (<i>Pyrocephalus rubinus</i>), pavas de monte (<i>Penelope montagnii</i>)	
4.7 Permisos y Restricciones:	
Se puede acceder al atractivo sin ningún costo y permiso.	
4.8 Usos	
4.8.1 Usos actuales	
En la rivera de la cascada que desemboca en el Río Puela, se encuentra implementado un sistema de canal de riego que abastece a los cultivos de las partes bajas de varios sectores de la parroquia.	
4.8.2 Usos potenciales	
Observación de flora y aves, interpretación ambiental, fotografía, caminatas.	
4.8.3 Necesidades Turísticas	
<ul style="list-style-type: none"> • Señalética informativa e interpretativa. • Diseño de senderos. 	
4.9 Impactos	
4.9.1 Impactos Positivos	
Generación de empleo y recursos económicos para la gente local	
4.9.2 Impactos Negativos	
<ul style="list-style-type: none"> • Deslizamiento del terreno • Presencia de ceniza 	
5. ESTADOS DE CONSERVACIÓN DEL ATRACTIVO	
5.1 Estado: Conservado.	
5.2 Causas:	
El uso de la cascada para el riego permite que se mantenga la conservación del atractivo.	
6. ENTORNO	
6.1 Estado: Alterado	
6.2 Causas:	
Se encuentra alterado por la construcción del reservorio de agua.	
7. INFRAESTRUCTURA VIAL Y ACCESO	
7.1 Tipo: Terrestre y a pie.	7.2 Subtipo: Sendero
7.3 Estado de Vías: regular	7.4 Transporte: Se puede tomar el bus de la Cooperativa Bayushig y quedarse en el camino que se encuentra pasando el puente de la unidad parroquial, para comenzar el recorrido hacia el atractivo.
7.5 Frecuencias: Todos los días	7.6 Temporalidad de acceso: excepto en temporada de lluvias, erupción del volcán.
7.7 Observaciones:	
Se debe tener precaución al acercarse a la Cascada debido a que existe deslizamiento de la tierra, se recomienda ir en compañía de un guía local y llevar botas de caucho.	
8. FACILIDADES TURÍSTICAS.	
Consolidación de una Asociación de economía popular y solidaria con fines de emprender las actividades turísticas.	
9. INFRAESTRUCTURA BÁSICA	
9.1 Agua: No	

9.2 Energía Eléctrica: No		
9.3 Alcantarillado: No		
10. ASOCIACIÓN CON OTROS ATRACTIVOS:		
10.1 Nombre del Atractivo:	10.2 Distancia:	
Cueva de los Tayos	150 m	
11. DIFUSIÓN DEL ATRACTIVO:		
11.1 Difusión: Local		
12. VALORACIÓN DEL ATRACTIVO		
CALIDAD	a) Valor intrínseco	5
	b) Valor extrínseco	6
	c) Entorno	4
	d) Estado de conservación y/ o Organización	4
APOYO	a) Accesos	3
	b) Servicios	0
	c) Asociación con otros atractivos	5
SIGNIFICADO	a) Local	1
	b) Provincial	
	c) Nacional	
	d) Internacional	
TOTAL		28
13. JERARQUIZACIÓN		
Jerarquía II		

Significa que el atractivo tiene un grado medio de importancia, se debe a su estructura, las características que lo forman, mantiene su compuesto original en su mayoría, mejor accesibilidad, además que sus condiciones físicas son operativas y es un atractivo conocido.

Ficha 7. 7: Volcán Tungurahua

1. DATOS GENERALES	
1.1 Encuestadora: Fredy Tocagón	1.2 Ficha N° 07
1.3 Supervisor Evaluador: Ing. Renato Chávez, Eco. Flor Quinchuela	1.4 Fecha: 15-01-2016
1.5 Nombre del Atractivo : “Volcán Tungurahua”	
1.6 Categoría: Sitio Natural	
1.7 Tipo: Montaña	
1.8 Subtipo: Volcán	
	
Figura 7. 10: Volcán Tungurahua	
2. UBICACIÓN	
2.1 Provincia: Chimborazo	2.2: Ciudad y/o Cantón: Penipe
2.3 Parroquia: Puela	
2.4 Latitud: 78 11 82	2.5: Longitud: 98 33 931
3.CENTROS URBANOS MAS CERCANOS AL ATRACTIVO	
3.1 Nombre del poblado: Centro Parroquial Puela	3.2 Distancia: 100 km
4. CARACTERISTICAS FÍSICAS DEL ATRACTIVO	
4.1 Altitud: 5023 msnm	
4.2 Temperatura: 12°C	
4.3 Precipitación Pluviométrica: 750 – 1000 mm	
4.4 Ubicación del Atractivo:	

La mamá Tungurahua de 5.424 msnm es parte del Parque Nacional Sangay, se alza en la Cordillera Oriental de Ecuador y se encuentra en el límite de las provincias de Chimborazo y Tungurahua dando nombre a esta última, según la mitología indígena es un ser bravío y lleno de furia, con fuego en las entrañas y exigente de sacrificios humanos.

4.5 Descripción del Atractivo

La reactivación del volcán comenzó en 1999 y se mantiene hasta estas fechas con menor intensidad, tuvo episodios violentos en el año 2006, en donde aproximadamente a las 18h00, el volcán dejó escapar una columna de quince kilómetros entre cenizas, vapores y rocas. Estos materiales se dirigieron hacia el océano Pacífico y fue claramente visible en fotos de satélite.

Las diferentes erupciones han brindado un maravilloso espectáculo de lava y fuego permitiendo a los visitantes disfrutar y observar lo impresionante de la naturaleza, la palabra TUNGURAHUA proviene del quichwa TUNGUR= Garganta. RAURA= Ardor

4.6 Atractivos Individuales que lo conforman

La parroquia Puela se encuentra en las faldas del volcán, por ende todos los atractivos naturales rodean a la mamá Tungurahua como: Chorreras, aguas termales, aguas minerales, cascadas, bosques, quebradas etc.

4.7 Permisos y Restricciones:

El volcán se encuentra activo por lo que se recomienda visitarla en compañía de un guía, cuando se encuentra en actividad es prohibido el ingreso por la Secretaria Nacional de Riesgos.

4.8 Usos

4.8.1 Usos actuales

Las aguas termales son uno de los atractivos que provienen de las entrañas del volcán, es común observar gente acudir a las mismas ya que poseen propiedades curativas

4.8.3 Usos potenciales

Turismo medicina, Aviturismo, Ecoturismo, Turismo de naturaleza, Caminatas.

4.8.3 Necesidades Turísticas

Se necesita señalética, diseño de senderos y medios interpretativos.

4.9 Impactos

4.9.1 Impactos Positivos

Generación de fuentes de empleo, impulso de la actividad turística, interés del Gobierno parroquial en la conservación y promoción del atractivo y del entorno.

1.3 Impactos Negativos

- Ceniza volcánica
- Enfermedades de vías respiratorias
- Enfermedades en cultivos y animales

5. ESTADOS DE CONSERVACIÓN DEL ATRACTIVO

5.2 Estado: Alterado

5.2 Causas:

Debido a las erupciones del volcán en los lugares donde quedaron lava están siendo regeneradas por plantas pioneras y por ende formándose nuevos hábitats.

6. ENTORNO

6.1 Estado: Conservado

6.2 Causas:

En su mayoría se encuentra conservado ya que Puela está ubicado en el lado contrario de la boca del volcán siendo solo afectado por las cenizas.

7. INFRAESTRUCTURA VIAL Y ACCESO

7.1 Tipo: Terrestre

7.2 Subtipo: sendero

7.3 Estado de Vías: regular		7.4 Transporte: Para acceder al volcán se parte desde Puela (sobre la carretera Baños-Riobamba). Esta vía es accesible hasta el sector de Palitahua, donde se inicia un sendero que se divide en dos: el primero conduce a las aguas termales y el segundo a los flancos suroccidentales del Tungurahua y a las lagunas de Minzas.
7.5 Frecuencias: Todos los días		7.6 Temporalidad de acceso: a excepción de temporadas de erupción.
7.7 Observaciones: Se recomienda visitar este atractivo en compañía de un guía		
8. FACILIDADES TURÍSTICAS. Consolidación de una Asociación de economía popular y solidaria con fines de emprender el turismo por parte de los habitantes de Puela.		
9. INFRAESTRUCTURA BÁSICA		
9.1 Agua: No		
9.2 Energía Eléctrica: No.		
9.3 Alcantarillado: No.		
10. ASOCIACIÓN CON OTROS ATRACTIVOS:		
10.1 Nombre del Atractivo: Laguna Minza chica	10.2 Distancia: 10km	
11. DIFUSIÓN DEL ATRACTIVO:		
11.1 Difusión: Nacional		
12. VALORACIÓN DEL ATRACTIVO		
CALIDAD	a) Valor intrínseco	10
	b) Valor extrínseco	9
	c) Entorno	8
	d) Estado de conservación y/ o Organización	7
APOYO	a) Accesos	5
	b) Servicios	0
	c) Asociación con otros atractivos	3
SIGNIFICADO	a) Local	
	b) Provincial	
	c) Nacional	
	d) Internacional	9
TOTAL		51
13. JERARQUIZACIÓN		
Jerarquía III		

Este atractivo tiene un grado alto de importancia, se debe a su estructura, las características que lo forman, mantiene su compuesto original en su mayoría, mejor accesibilidad, además que sus condiciones físicas son operativas y es un atractivo muy conocido.

Ficha 7. 8: Aguas minerales


1. DATOS GENERALES	
1.1 Encuestador: Fredy Tocagón	1.2 Ficha N° 08
1.3 Supervisor Evaluador: Ing. Renato Chávez, Eco. Flor Quinchuela	1.4 Fecha: 15-01-2016
1.5 Nombre del Atractivo : “Aguas minerales”	
1.6 Categoría: Sitio Natural	
1.7 Tipo: Aguas subterráneas	
1.8 Subtipo: Aguas minerales	
	
Figura 7. 11: Aguas Minerales	
2. UBICACIÓN	
2.1 Provincia: Chimborazo	2.2: Ciudad y/o Cantón: Penipe
2.3 Parroquia: Puela	
2.4 Latitud: 782979	2.5: Longitud: 9833611
3.CENTROS URBANOS MAS CERCANOS AL ATRACTIVO	
3.1 Nombre del poblado: Centro Parroquial Puela	3.2 Distancia: 7,6 km
4. CARACTERISTICAS FÍSICAS DEL ATRACTIVO	
4.1 Altitud: 2825 msnm	
4.2 Temperatura: 12°C	
4.3 Precipitación Pluviométrica: 750 – 1000 mm	
4.4 Ubicación del Atractivo:	
Se encuentra al nororiente de la comunidad Pungal de Puela, en el sector denominado Tambo	
4.5 Descripción del Atractivo	
Estas aguas minerales son provenientes de un ojo que se encuentra en una roca, es de fácil acceso ya que la vertiente se localiza siguiendo el sendero para llegar a las aguas termales. Las personas que conocen de este atractivo la mencionan que tiene el sabor de las aguas comerciales a diferencia que es sin gas.	
4.6 Atractivos Individuales que lo conforman	

<p>Podemos apreciar diversidad de flora como: helechos compuestos (<i>Epyphitas spp.</i>), <i>Bryophitas spp.</i> Se puede encontrar y observar ciertas especies de aves como: tangará (<i>tangara vasorii</i>); chingolo (<i>zonotrichia capensis</i>), pájaro brujo (<i>Carduelis magellanica</i>).</p> <p>A unos 300 metros se encuentra las aguas termales.</p>	
4.7 Permisos y Restricciones:	
No existe ninguna restricción.	
4.8 Usos	
4.8.1 Usos actuales	
La gente que conoce esta vertiente mineral la bebe para calmar la sed por el cansancio que provoca el recorrer el sendero.	
4.8.2 Usos potenciales	
Turismo medicinal, interpretación ambiental. Caminatas, observación de flora, fotografías.	
4.8.3 Necesidades Turísticas	
Diseño de señalética interpretativa, mantenimiento y limpieza de los alrededores de la vertiente y difusión de atractivos.	
4.9 Impactos	
4.9.2 Impactos Positivos	
Difusión de las aguas minerales provenientes de una vertiente subterránea.	
4.9.2 Impactos Negativos	
Por encontrarse a la altura del suelo, existe pisoteo alrededor de la vertiente.	
5. ESTADOS DE CONSERVACIÓN DEL ATRACTIVO	
5.1 Estado: En proceso de deterioro	
Debido a la presencia de pisoteo por ganado alrededor de la vertiente.	
6. ENTORNO	
6.1 Estado: Poco conservado	
6.2 Causas:	
Las lluvias producen deslizamiento de tierra.	
7. INFRAESTRUCTURA VIAL Y ACCESO	
7.1 Tipo: Terrestre	7.2 Subtipo: Sendero
7.3 Estado de Vías: Regular	7.4 Transporte: Existe dos forma de llegar a las aguas minerales siguiendo en carro hasta el sector Capil llegando al Complejo Tambo, a partir de este se sigue el sendero para llegar al atractivo, la segunda es recorriendo el camino que se encuentra pasando el puente de la unidad parroquial.
7.5 Frecuencias: Todos los días	7.6 Temporalidad de acceso: Excepto en temporada de lluvias, erupción
7.7 Observaciones:	
Se debe caminar con precaución debido a las pendientes pronunciadas y al deslizamiento de tierra, se debe ir en compañía de un guía.	
8. FACILIDADES TURÍSTICAS.	
Existe una pequeña promoción de este atractivo por un catálogo turístico que realizó el Cantón Penipe	
9. INFRAESTRUCTURA BÁSICA	
9.1 Agua: No	
9.2 Energía Eléctrica: No	
9.3 Alcantarillado: No	
10. ASOCIACIÓN CON OTROS ATRACTIVOS:	

10.1 Nombre del Atractivo: Aguas minerales		10.2 Distancia: 400 m
11. DIFUSIÓN DEL ATRACTIVO:		
11.1 Difusión: Local		
12. VALORACIÓN DEL ATRACTIVO		
CALIDAD	a) Valor intrínseco	5
	b) Valor extrínseco	4
	c) Entorno	3
	d) Estado de conservación y/ u Organización	4
APOYO	a) Accesos	4
	b) Servicios	0
	c) Asociación con otros atractivos	2
SIGNIFICADO	a) Local	1
	b) Provincial	
	c) Nacional	
	d) Internacional	
TOTAL		23
13. JERARQUIZACIÓN		
Jerarquía I		

Significa que el atractivo tiene poco grado de importancia por su estructura, los elementos que lo conforman, su ubicación y accesibilidad, además que es un atractivo conocido a nivel local.

Ficha 7. 9: Ojo del fantasma


1. DATOS GENERALES	
1.1 Encuestadora: Fredy Tocagón	1.2 Ficha N° 09
1.3 Supervisor Evaluador: Ing. Renato Chávez, Eco. Flor Quinchuela	1.4 Fecha: 15-01-2016
1.5 Nombre del Atractivo : “Ojo del fantasma”	
1.6 Categoría: Sitio Natural	
1.7 Tipo: Fenómeno Geológico	
1.8 Subtipo: Encañonado	
	
Figura 7. 12: Ojo del fantasma	
2. UBICACIÓN	
2.1 Provincia: Chimborazo	2.2: Ciudad y/o Cantón: Penipe
2.3 Parroquia: Puela	
2.4 Latitud: 782298	2.5: Longitud: 9832937
3.CENTROS URBANOS MAS CERCANOS AL ATRACTIVO	
3.1 Nombre del poblado: Centro Parroquial Puela	3.2 Distancia: 8,3 km
4. CARACTERISTICAS FÍSICAS DEL ATRACTIVO	
4.1 Altitud: 2561msnm	
4.2 Temperatura: 12°C	
4.3 Precipitación Pluviométrica: 750 – 1000 mm	
4.4 Ubicación del Atractivo:	
El atractivo se encuentra ubicado a 300 metros al noroeste de las aguas minerales.	

4.5 Descripción del Atractivo	
La formación rocosa del “Ojo del Fantasma” se llama así, debido a la forma de ojo que presenta reflejando al otro lado la cascada denominada El Chochal. A través de esta formación rocosa se encuentra un riachuelo de agua cristalina.	
4.6 Atractivos individuales que la conforman:	
Podemos apreciar diversidad de flora como: helechos compuestos (<i>Epyphitas spp.</i>), <i>Bryophitas spp.</i> Además podemos observar la formación de estalactitas en las paredes rocosas y la presencia de vertientes sulfurosas.	
4.7 Permisos y Restricciones:	
Realizar el recorrido en compañía de un guía.	
4.8 Usos	
4.8.1 Usos actuales	
Se realizan caminatas para conocer la formación rocosa del Ojo del Fantasma.	
4.8.2 Usos potenciales	
Fotografía, interpretación ambiental y caminatas.	
4.9 Impactos	
4.9.1 Impactos Positivos	
Es un atractivo muy peculiar que genera interés del visitante, esto impulsa a la generación de trabajo a la gente local que conocen de esta formación.	
4.9.2 Impactos Negativos	
<ul style="list-style-type: none"> • Derrumbes por lluvias 	
5. ESTADOS DE CONSERVACIÓN DEL ATRACTIVO	
5.1 Estado: conservado	
5.2 Causas:	
Debido a que es una formación rocosa	
6. ENTORNO	
6.1 Estado: poco conservado	
6.2 Causas:	
Por los derrumbes provocados por las lluvias y la presencia de basura en sus alrededores	
7. INFRAESTRUCTURA VIAL Y ACCESO	
7.1 Tipo: Terrestre	7.2 Subtipo: Sendero
7.3 Estado de Vías: regular	7.4 Transporte: En vehículo se puede llegar hasta el complejo Ojo del Fantasma luego se toma un sendero que dura aproximadamente una hora el recorrido. La otra ruta es pasando el puente de la Unidad Parroquial siguiendo el camino que conduce al sector el Batán para llegar al atractivo.
7.5 Frecuencias: Todos los días	7.6 Temporalidad de acceso: Excepto temporadas de lluvias, erupción
7.7 Observaciones:	
Se debe usar botas de caucho debido a que las rocas y el suelo de los alrededores de la formación rocosa son resbalosas.	
8. FACILIDADES TURÍSTICAS.	
Existe una pequeña promoción de este atractivo por un catálogo turístico que realizó el Cantón Penipe.	
9. INFRAESTRUCTURA BÁSICA	
9.1 Agua: No	

9.2 Energía Eléctrica: No.		
9.3 Alcantarillado: No.		
10. ASOCIACIÓN CON OTROS ATRACTIVOS:		
10.1 Nombre del Atractivo:	10.2 Distancia:	
Aguas termales	300 m	
11. DIFUSIÓN DEL ATRACTIVO:		
11.1 Difusión: Local		
12. VALORACIÓN DEL ATRACTIVO		
CALIDAD	a) Valor intrínseco	7
	b) Valor extrínseco	6
	c) Entorno	5
	d) Estado de conservación y/ o Organización	5
APOYO	a) Accesos	4
	b) Servicios	0
	c) Asociación con otros atractivos	2
SIGNIFICADO	a) Local	1
	b) Provincial	
	c) Nacional	
	d) Internacional	
TOTAL		30
13. JERARQUIZACIÓN		
Jerarquía II		

Significa que el atractivo tiene un grado medio de importancia, se debe a su estructura, las características que lo forman, mantiene su compuesto original en su mayoría, mejor accesibilidad, además que sus condiciones físicas son operativas y es un atractivo conocido.

Ficha 7. 10: Cascada Bramadera


1. DATOS GENERALES	
1.1 Encuestadora: Fredy Tocagón	1.2 Ficha N° 10
1.3 Supervisor Evaluador: Ing. Renato Chávez, Eco. Flor Quinchuela	1.4 Fecha: 15-01-2016
1.5 Nombre del Atractivo : “Cascada Bramadera”	
1.6 Categoría: Sitio Natural	
1.7 Tipo: Río	
1.8 Subtipo: Cascada	
	
<p>Figura 7. 13: Cascada Bramadera</p>	
2. UBICACIÓN	
2.1 Provincia: Chimborazo	2.2: Ciudad y/o Cantón: Penipe
2.3 Parroquia: Puela	
2.4 Latitud: 781716	2.5: Longitud: 9833942
3.CENTROS URBANOS MAS CERCANOS AL ATRACTIVO	
3.1 Nombre del poblado: Centro Parroquial Puela	3.2 Distancia: 10 km
4. CARACTERISTICAS FÍSICAS DEL ATRACTIVO	
4.1 Altitud: 2786msnm	
4.2 Temperatura: 12°C	
4.3 Precipitación Pluviométrica: 750 – 1000 mm	
4.4 Ubicación del Atractivo:	
Se encuentra a unos 20 metros hacia el sur- este de la cueva de los Tayos, hasta llegar al atractivo es común	

escuchar los sonidos emitidos por los Guacharos.	
4.5 Descripción del Atractivo	
La caída de agua de esta cascada es de 15 metros aproximadamente, en este lugar se puede disfrutar además de la riqueza florística entre las más representativas tenemos: Palma de ramos (Aráceas), Almohadillas (Asteraceas spp.), Helechos compuestos (Epyphitas spp), Orquídeas (Orquidacea spp), además de los paisajes que se forman durante la travesía hasta llegar a Bramadera.	
4.6 Atractivos Individuales que lo conforman	
A unos 100 metros se puede apreciar la cueva de los tayos.	
4.7 Permisos y Restricciones:	
No existe ninguna restricción	
4.8 Usos	
4.8.1 Usos actuales	
Las aguas de este atractivo son usadas para el riego de los cultivos de la parroquia	
4.8.2 Usos potenciales	
Recreación, caminatas, fotografía, interpretación ambiental, ecoturismo.	
4.8.3 Necesidades Turísticas	
Servicios turísticos, adecuación de basureros, implementación de señalética, senderos y difusión turística.	
4.9 Impactos	
4.9.1 Impactos Positivos	
Estudios turísticos para la promoción de estos atractivos.	
4.9.2 Impactos Negativos	
<ul style="list-style-type: none"> • Expansión de la frontera agrícola • Derrumbes de la tierra en temporada lluviosa 	
5. ESTADOS DE CONSERVACIÓN DEL ATRACTIVO	
5.1 Estado: Conservado	
5.3 Causas	
Debido a que este atractivo no es muy conocido y visitado.	
6. ENTORNO	
6.1 Estado: Conservado	
6.2 Causas:	
Debido a que no existe introducción de mano de, la flora y fauna se mantiene intacta	
7. INFRAESTRUCTURA VIAL Y ACCESO	
7.1 Tipo: Terrestre	7.2 Subtipo: Camino lastrado
7.3 Estado de Vías: buena	7.4 Transporte: En vehículo particular o transporte intercantonal de la Cooperativa Bayushig hasta llegar al puente Parroquial y de ahí a pie se sigue el camino que conduce al Batán
7.5 Frecuencias: Todos los días	7.6 Temporalidad de acceso: A excepción de erupciones del volcán y fuertes lluvias
7.7 Observaciones:	
Se debe ir en compañía de un guía debido a que existen caminos angostos y resbaladizos que pueden ser perjudiciales para el turista.	
8. FACILIDADES TURÍSTICAS.	

En el Centro poblado de la parroquia Puela se puede acceder con previa reservación a los cuyes asados.		
9. INFRAESTRUCTURA BÁSICA		
9.1 Agua: No		
9.2 Energía Eléctrica: No.		
9.3 Alcantarillado: No.		
10. ASOCIACIÓN CON OTROS ATRACTIVOS:		
10.1 Nombre del Atractivo:	10.2 Distancia:	
Cueva de los Tayos	100 m	
11. DIFUSIÓN DEL ATRACTIVO:		
11.1 Difusión: Local		
12. VALORACIÓN DEL ATRACTIVO		
CALIDAD	a) Valor intrínseco	6
	b) Valor extrínseco	4
	c) Entorno	5
	d) Estado de conservación y/ o Organización	2
APOYO	a) Accesos	4
	b) Servicios	0
	c) Asociación con otros atractivos	5
SIGNIFICADO	a) Local	2
	b) Provincial	
	c) Nacional	
	d) Internacional	
TOTAL		28
13. JERARQUIZACIÓN		
Jerarquía II		

Significa que el atractivo tiene un grado medio de importancia, se debe a su estructura, las características que lo forman, mantiene su compuesto original en su mayoría, mejor accesibilidad, además que sus condiciones físicas son operativas y es un atractivo conocido.

Ficha 7. 11: Chorrera el Batán


1. DATOS GENERALES	
1.1 Encuestador: Fredy Tocagón	1.2 Ficha N° 11
1.3 Supervisor Evaluador: Ing. Renato Chávez, Eco. Flor Quinchuela	1.4 Fecha: 15-01-2016
1.5 Nombre del Atractivo: “Chorrera el Batán”	
1.6 Categoría: Sitios Naturales	
1.7 Tipo: Rio	
1.8 Subtipo: Cascada	
	
Figura 7. 14: Chorrera el Batán	
2. UBICACIÓN	
2.1 Provincia: Chimborazo	2.2 Ciudad y/o Cantón: Penipe
2.3 Parroquia: Puela	
2.4 Latitud: 78 11 82	2.5 Longitud: 98 33 931
3. CENTROS URBANOS MÁS CERCANOS AL ATRACTIVO.	
3.1 Nombre del poblado: Centro Parroquial Puela	3.2 Distancia: 4,6 km
4. CARACTERÍSTICAS FÍSICAS DEL ATRACTIVO.	
4.1 Altitud: 2645 msnm	
4.2 Temperatura: 12°C	
4.3 Precipitación Pluviométrica: 750 – 1000 mm	
4.4 Ubicación del Atractivo	
<p>La chorrera se encuentra en una vía de tercer orden en la comunidad Pungal de Puela en el sector denominado Batán. Para llegar al atractivo, se debe caminar una hora y media aproximadamente desde la carretera principal, por un camino que existe pasando el puente de la unidad parroquial sobre el río Puela. También se puede llegar en vehículo</p>	

en una duración de 15 minutos a una distancia de 2 km desde la carretera hasta el atractivo.	
4.5 Descripción del atractivo	
La chorrera es una formación natural cuyas aguas son cristalinas, sus estribaciones son rocosas; mide aproximadamente 30 m de altura, el agua de esta chorrera es utilizada para el consumo humano y abastece el sistema de riego de la parroquia.	
4.6 Atractivos individuales que lo conforman:	
Alrededor de la chorrera el Batán, existe fuentes de agua minerales en su mayoría sulfurosas. También encontramos gran diversidad de flora como: berro que se encuentra únicamente en la base de la chorrera, líquenes, musgos, helechos, Poaceae, Asteraceae, es común escuchar el sonido de ciertas especies de aves como: Tórtola orejuda (<i>Zenaida auriculata</i>), águila pechinegra (<i>Geranoaetus melanoleucus</i>)	
4.7 Permisos y Restricciones	
La entrada es libre, no se debe pagar ningún valor.	
4.8 Usos	
4.8.1 Usos Actuales	
Actualmente las aguas son utilizadas para el riego y consumo humano	
4.8.2 Usos Potenciales	
Avistamiento de aves y flora, apreciación del paisaje, interpretación ambiental, fotografía y caminatas.	
4.8.3 Necesidades turísticas	
Se necesita señalética, diseño de senderos y medios interpretativos.	
4.9 Impactos	
4.9.1 Impactos positivos	
Generación de fuentes de empleo, impulso de la actividad turística, interés del Gobierno parroquial en la conservación y promoción del atractivo y del entorno.	
4.9.2 Impactos negativos	
<ul style="list-style-type: none"> • Derrumbes provocados por las lluvias. • Incremento de la frontera agrícola y ganadera. • Compactación del suelo 	
5. ESTADOS DE CONSERVACIÓN DEL ATRACTIVO:	
5.1 Estado: Conservado	
5.2 Causas:	
Se mantiene conservado debido a que existe poca concurrencia al atractivo por no ser conocido	
6. ENTORNO:	
6.1 Entorno: Poco conservado	
6.2 Causas:	
Debido a la presencia de ganado suelto provocando pisoteo	
7. INFRAESTRUCTURA VIAL Y ACCESO	
7.1 Tipo: Terrestre	7.2 Subtipo: Lastrado y tierra
7.3 Estado de Vías: Regular	7.4 Transporte: Para llegar a la Chorrera el Batán se puede tomar el bus de la Cooperativa Bayushig desde Riobamba y quedarse en el puente de unidad parroquial ahí tomar el desvío que se dirige al sector Hipaguay, otra forma de llegar al atractivo es en bicicleta, caballo o en vehículo.
7.5 Frecuencias: Todos los días	7.6 Temporalidad de acceso: A excepción de temporada lluviosa.

7.7 Observaciones:		
Para poder ingresar hasta el atractivo es necesario contar con la ayuda de un guía local. También se debe tener cuidado si se ingresa a pie, debido a la existencia de ganado suelto en el transcurso del camino además en los alrededores del atractivo existe ojos de agua no visibles. El pasaje del transporte desde Riobamba hasta el puente de la unidad parroquial es de 0.75 ctvs de dólar.		
8. FACILIDADES TURÍSTICAS.		
En la actualidad el Gobierno Parroquial de Puela ha permitido realizar diferentes estudios turísticos que sirven para desarrollar la actividad turística en el sector. Además existe la conformación de una Asociación de economía popular y solidaria Senderos al volcán con el fin de emprender las actividades turísticas.		
9. INFRAESTRUCTURA BÁSICA		
9.1 Agua: No		
9.2 Energía Eléctrica: No		
9.3 Alcantarillado: No		
10. ASOCIACIÓN CON OTROS ATRACTIVOS.		
10.1 Nombre del atractivo:	10.2 Distancia:	
Casa- hacienda "Florida"	1,5 km	
11. DIFUSIÓN DEL ATRACTIVO:		
11.1 Difusión: Local		
12. VALORACIÓN DEL ATRACTIVO		
VARIABLE	FACTOR	PUNTOS
CALIDAD	a) Valor intrínseco	5
	b) Valor extrínseco	4
	c) Entorno	4
	d) Estado de Conservación y/o Organización	4
APOYO	a) Acceso	5
	b) Servicios	0
	c) Asociación con otros atractivos	1
SIGNIFICADO	a) Local	1
	b) Provincial	
	c) Nacional	
	d) Internacional	
TOTAL		24
13. JERARQUIZACIÓN		
Jerarquía I		

Significa que el atractivo tiene poco grado de importancia por su estructura, los elementos que lo conforman, su ubicación y accesibilidad, además que es un atractivo conocido a nivel local.

Ficha 7. 12: Río Puela

1. DATOS GENERALES	
1.1 Encuestadora: Fredy Tocagón	1.2 Ficha N° 12
1.3 Supervisor Evaluador: Ing. Renato Chávez, Eco. Flor Quinchuela	1.4 Fecha: 15-01-2016
1.5 Nombre del Atractivo : “Río Puela”	
1.6 Categoría: Sitio Natural	
1.7 Tipo: Rios	
1.8 Subtipo: Riachuelo o arroyo	
	
Figura 7. 15: Río Puela	
2. UBICACIÓN	
2.1 Provincia: Chimborazo	2.2: Ciudad y/o Cantón: Penipe
2.3 Parroquia: Puela	
2.4 Latitud: 779984	2.5: Longitud: 9832142
3. CENTROS URBANOS MAS CERCANOS AL ATRACTIVO	
3.1 Nombre del poblado: Centro Parroquial Puela	3.2 Distancia: 4,8 km
4. CARACTERISTICAS FÍSICAS DEL ATRACTIVO	
4.1 Altitud: 2442 msnm	
4.2 Temperatura: 12°C	
4.3 Precipitación Pluviométrica: 750 – 1000 mm	
4.4 Ubicación del Atractivo:	
El atractivo se encuentra ubicado para su mayor apreciación junto al puente denominado Unidad Parroquial que une a Puela con Palitahua.	
4.5 Descripción del Atractivo	
Existe la afluencia de gente local hacia las riberas del río principalmente los fines de semana ya que existe la creencia que sus aguas son provenientes de piedras golpeadas y por ende tienen propiedades curativas.	

4.6 Atractivos Individuales que lo conforman	
En sus alrededores se encuentra una gran diversidad de flora entre las cuales tenemos; almohadillas (<i>Asteraceas spp.</i>), helechos compuestos (<i>Epyphitas spp.</i>), orquídeas (<i>Orquidacea spp.</i>)	
4.7 Permisos y Restricciones:	
Se puede acceder con gran facilidad al atractivo no existe ninguna restricción.	
4.8 Usos	
4.8.1 Usos actuales	
Consumo humano	
4.8.2 Usos potenciales	
Turismo medicinal, recreación, caminatas, fotografía, interpretación ambiental, deportes de aventura.	
4.8.3 Necesidades Turísticas	
Servicios turísticos, adecuación de basureros, implementación de señalética.	
4.9 Impactos	
4.9.1 Impactos Positivos	
Es un río que no está contaminado	
4.9.2 Impactos Negativos	
<ul style="list-style-type: none"> • Derrumbes por la erupción volcánica. • Por la caída de ceniza y el paso de lava a devastado muchos lugares que poseía fauna y flora de gran diversidad. 	
5. ESTADOS DE CONSERVACIÓN DEL ATRACTIVO	
5.1 Estado: Conservado	
5.2 Causas:	
Preocupación del Gobierno Parroquial en mantener le recursos.	
6. ENTORNO	
6.1 Estado: poco conservado	
6.2 Causas:	
Esto se debe a la caída de ceniza volcánica que ha matado a muchas especies de flora y fauna que se están recién restaurando, existe desechos orgánicos en las riveras, aumento de la actividad agrícola y ganadera, construcción de carreteras.	
7. INFRAESTRUCTURA VIAL Y ACCESO	
7.1 Tipo: Terrestre	7.2 Subtipo: Camino lastrado
7.3 Estado de Vías: buena	7.4 Transporte: En vehículo particular o transporte intercantonal de la Cooperativa Bayushig hasta llegar al puente de la Unidad Parroquial
7.5 Frecuencias: Todos los días	7.6 Temporalidad de acceso: A excepción de erupciones del volcán.
7.7 Observaciones:	
En temporadas de lluvia el río tiende a crecer se debe tener cuidado por las corrientes, además cuando hay erupciones del volcán Tungurahua, la vía para acceder al atractivo es cerrada en el caso de cambio de alerta.	
8. FACILIDADES TURÍSTICAS.	
Existe a unos 200 metros del Río Puela a la entrada de la comunidad Pungal de Puela existe el paradero de “Don Ramón” que ofrece el servicio de alimentación como: caldo de gallina criolla y papas con cuy asado.	
9. INFRAESTRUCTURA BÁSICA	
9.1 Agua: No	
9.2 Energía Eléctrica: No.	
9.3 Alcantarillado: No.	

10. ASOCIACIÓN CON OTROS ATRACTIVOS:		
10.1 Nombre del Atractivo: Chorrera Batán	10.2 Distancia: 2km	
11. DIFUSIÓN DEL ATRACTIVO:		
11.1 Difusión: Local		
12. VALORACIÓN DEL ATRACTIVO		
CALIDAD	a) Valor intrínseco	7
	b) Valor extrínseco	6
	c) Entorno	5
	d) Estado de conservación y/ o Organización	3
APOYO	a) Accesos	3
	b) Servicios	0
	c) Asociación con otros atractivos	1
SIGNIFICADO	a) Local	1
	b) Provincial	
	c) Nacional	
	d) Internacional	
TOTAL		26
13. JERARQUIZACIÓN		
Jerarquía II		

Significa que el atractivo tiene un grado medio de importancia, se debe a su estructura, las características que lo forman, mantiene su compuesto original en su mayoría, mejor accesibilidad, además que sus condiciones físicas son operativas y es un atractivo conocido.

Ficha 7. 13: Cascada El Chochal

1. DATOS GENERALES	
1.1 Encuestador: Fredy Tocagón	1.2 Ficha N° 13
1.3 Supervisor Evaluador: Ing. Renato Chávez, Eco. Flor Quinchuela	1.4 Fecha: 15-01-2016
1.5 Nombre del Atractivo : “Cascada El Chochal”	
1.6 Categoría: Sitios Naturales	
1.7 Tipo: Rio	
1.8 Subtipo: Cascada	

**Figura 7. 16:** Cascada El Chochal

2. UBICACIÓN	
2.1 Provincia: Chimborazo	2.2: Ciudad y/o Cantón: Penipe
2.3 Parroquia: Puela	
2.4 Latitud: 783061	2.5: Longitud: 9833806
3.CENTROS URBANOS MAS CERCANOS AL ATRACTIVO	
3.1 Nombre del poblado: Centro Parroquial Puela	3.2 Distancia: 8,5 km
4. CARACTERISTICAS FÍSICAS DEL ATRACTIVO	
4.1 Altitud: 2826 msnm	

4.2 Temperatura: 12°C	
4.3 Precipitación Pluviométrica: 750 – 1000 mm	
4.4 Ubicación del Atractivo:	
El atractivo se encuentra ubicado en el sector el Tambo a 500 metros de distancia de las aguas termales	
4.5 Descripción del Atractivo	
Es una cascada que tiene una caída de agua de 130 m de altura al acceder al atractivo es una aventura única debido a la sensación por la presión del agua y las corrientes de viento.	
4.6 Atractivos Individuales que lo conforman	
Podemos apreciar diversidad de flora como: helechos compuestos (<i>Epyphitas spp.</i>), <i>Bryophitas spp.</i> . Además podemos observar de manera más directa la formación rocosa del Ojo del fantasma.	
4.7 Permisos y Restricciones:	
No existe ninguna restricción	
4.8 Usos	
4.8.1 Usos actuales	
Caminatas hacia la cascada el Chochal	
4.8.2 Usos potenciales	
Fotografía, interpretación ambiental y caminatas, deportes de aventura.	
4.8.3 Necesidades Turísticas	
Se necesita señalética, senderos y adecuación de medios interpretativos	
4.9 Impactos	
4.9.1 Impactos Positivos	
Generación de trabajo para la gente local, reconocimiento a la Parroquia por sus atractivos.	
4.9.2 Impactos Negativos	
<ul style="list-style-type: none"> • Derrumbes de tierras en temporada lluviosa 	
5. ESTADOS DE CONSERVACIÓN DEL ATRACTIVO	
5.1 Estado: Conservado	
5.2 Causas:	
La cascada se encuentra conservada, por ser difícil el acceso.	
6. ENTORNO	
6.1 Estado: poco conservado	
6.2 Causas:	
Por la presencia de desechos orgánicos e inorgánicos	
7. INFRAESTRUCTURA VIAL Y ACCESO	
7.1 Tipo: Terrestre	7.2 Subtipo: Sendero
7.3 Estado de Vías: regular	7.4 Transporte: En vehículo se puede llegar hasta el complejo Tambo, luego se toma un sendero que dura aproximadamente una hora el recorrido. La otra ruta es pasando el puente de la Unidad Parroquial siguiendo el camino que conduce al sector el Batán para de esta manera acceder.
7.5 Frecuencias: Todos los días	7.6 Temporalidad de acceso: A excepción de temporadas de lluvia
7.7 Observaciones:	
Se debe usar botas de caucho para poder acceder a la cascada debido a lo resbaloso de las rocas, se debe ir en compañía de un guía.	

8. FACILIDADES TURÍSTICAS.		
Existe un pequeño catálogo turístico que menciona al atractivo, inventario detallado de los atractivos turísticos.		
9. INFRAESTRUCTURA BÁSICA		
9.1 Agua: No		
9.2 Energía Eléctrica: No		
9.3 Alcantarillado: No		
10. ASOCIACIÓN CON OTROS ATRACTIVOS:		
10.1 Nombre del Atractivo: Aguas termales	10.2 Distancia: 500 m	
11. DIFUSIÓN DEL ATRACTIVO:		
11.1 Difusión: Local		
12. VALORACIÓN DEL ATRACTIVO		
CALIDAD	a) Valor intrínseco	7
	b) Valor extrínseco	6
	c) Entorno	5
	d) Estado de conservación y/ o Organización	5
APOYO	a) Accesos	4
	b) Servicios	0
	c) Asociación con otros atractivos	2
SIGNIFICADO	a) Local	1
	b) Provincial	
	c) Nacional	
	d) Internacional	
TOTAL		30
13. JERARQUIZACIÓN		
Jerarquía II		

Significa que el atractivo tiene un grado medio de importancia, se debe a su estructura, las características que lo forman, mantiene su compuesto original en su mayoría, mejor accesibilidad, además que sus condiciones físicas son operativas y es un atractivo conocido.

Ficha 7. 14: Cerró Montirón

1. DATOS GENERALES	
1.1 Encuestadora: Fredy Tocagón	1.2 Ficha N° 14
1.3 Supervisor Evaluador: Ing. Renato Chávez, Eco. Flor Quinchuela	1.4 Fecha: 15-01-2016
1.5 Nombre del Atractivo : “Cerró Montirón”	
1.6 Categoría: Sitio Natural	
1.7 Tipo: Montañas	
1.8 Subtipo: Cerro	
	
Figura 7. 17: Cerró Montirón	
2. UBICACIÓN	
2.1 Provincia: Chimborazo	2.2: Ciudad y/o Cantón: Penipe
2.3 Parroquia: Puela	
2.4 Latitud: 777192	2.5: Longitud: 9832995
3.CENTROS URBANOS MAS CERCANOS AL ATRACTIVO	
3.1 Nombre del poblado: Centro Parroquial Puela	3.2 Distancia: 5 km
4. CARACTERISTICAS FÍSICAS DEL ATRACTIVO	
4.1 Altitud: 2640 msnm	
4.2 Temperatura: 12°C	
4.3 Precipitación Pluviométrica: 750 – 1000 mm	
4.4 Ubicación del Atractivo:	
El atractivo se lo puede observar desde el Centro poblado, para acceder al atractivo se lo puede hacer en vehículo por la vía que conduce a la comunidad de Manzano hasta llegar a la parada de buses “Bayushig”, desde ahí se	

observa una trocha estrecha al lado derecho, es accesible solamente caminando o en bicicleta.	
4.5 Descripción del Atractivo	
Un mirador natural de donde se puede apreciar los paisajes que rodean a la parroquia, además es el albergue de las aves denominadas Torcazas (<i>Zenaida auriculata</i>).	
La gente pueleña considera a Montirón la cápital de Puela y según la historia mencionan que antiguamente existía una laguna hermosa, que por lavar la ropa sucia el agua desapareció.	
4.6 Atractivos Individuales que lo conforman	
En sus alrededores se encuentra una gran diversidad de flora entre las cuales tenemos; familias de Asteraceas, Poaceas, Rosaceas, Fabaceas.	
4.7 Permisos y Restricciones:	
Es usado para la siembra de cultivos principalmente de maíz y frutales	
4.8 Usos	
4.8.1 Usos actuales	
Se observa el siembra de maíz y frutales	
4.8.2 Usos potenciales	
Recreación, caminatas, fotografía, interpretación ambiental, camping	
4.8.3 Necesidades Turísticas	
Servicios turísticos, adecuación de basureros, implementación de señalética.	
4.9 Impactos	
4.9.1 Impactos Positivos	
Apertura del gobierno parroquial para poder difundir este mirador natural	
4.9.2 Impactos Negativos	
<ul style="list-style-type: none"> • Expansión de la frontera agrícola • Presencia de animales sislvestres 	
5. ESTADOS DE CONSERVACIÓN DEL ATRACTIVO	
5.1 Estado: en proceso de deterioro	
5.2 Causas:	
Debido a la introducción de maquinarias como el tractor para preparar el suelo destinado a la siembra	
6. ENTORNO	
6.1 Estado: poco conservado	
6.2 Causas:	
Debido a la frontera agrícola el cerro ha quedado sin árboles como eucalipto, aliso entre otras provocando la erosión del suelo.	
7. INFRAESTRUCTURA VIAL Y ACCESO	
7.1 Tipo: Terrestre	7.2 Subtipo: Camino lastrado
7.3 Estado de Vías: buena	7.4 Transporte: En vehículo particular o transporte intercantonal de la Cooperativa “Bayushig” hasta llegar a la parada de carros la comunidad el Manzano desde ahí a pie por una trocha al lado derecho.
7.5 Frecuencias: Todos los días	7.6 Temporalidad de acceso: A excepción de erupciones del volcán
7.7 Observaciones:	
Desde el mirador se puede observar los paisajes, ríos, cordillera de las flautas para acceder a los límites del cerro se debe tener cuidado de pisotear los sembríos.	
8. FACILIDADES TURÍSTICAS.	
En el centro poblado se puede encontrar el servicio de alimentación como tortillas azadas en piedra (bajo pedido),	

además se puede visitar otros atractivos como la iglesia Matriz, casa Tradicional y el río Puela.		
9. INFRAESTRUCTURA BÁSICA		
9.1 Agua: No		
9.2 Energía Eléctrica: No.		
9.3 Alcantarillado: No.		
10. ASOCIACIÓN CON OTROS ATRACTIVOS:		
10.1 Nombre del Atractivo:	10.2 Distancia:	
Casa tradicional	2 km	
11. DIFUSIÓN DEL ATRACTIVO:		
11.1 Difusión: Local		
12. VALORACIÓN DEL ATRACTIVO		
CALIDAD	a) Valor intrínseco	5
	b) Valor extrínseco	3
	c) Entorno	3
	d) Estado de conservación y/ o Organización	3
APOYO	a) Accesos	3
	b) Servicios	0
	c) Asociación con otros atractivos	3
SIGNIFICADO	a) Local	2
	b) Provincial	
	c) Nacional	
	d) Internacional	
TOTAL		22
13. JERARQUIZACIÓN		
Jerarquía I		

Significa que el atractivo tiene poco grado de importancia por su estructura, los elementos que lo conforman, su ubicación y accesibilidad, además que es un atractivo conocido a nivel local.

2) Atractivos turísticos culturales tangibles

Ficha 7. 15: Iglesia Matriz de la parroquia Puela

1. DATOS GENERALES	
1.1 Encuestador: Fredy Tocagón	1.2 Ficha N° 15
1.3 Supervisor Evaluador: Ing. Renato Chávez, Eco. Flor Quinchuela	1.4 Fecha: 15-01-2016
1.5 Nombre del Atractivo : “Iglesia Matriz de la parroquia Puela”	
1.6 Categoría: Manifestaciones culturales	
1.7 Tipo: Historicas	
1.8 Subtipo: Arquitectura religiosa	



Figura 7. 18: Iglesia Matriz de la parroquia Puela

2. UBICACIÓN	
2.1 Provincia: Chimborazo	2.2: Ciudad y/o Cantón: Penipe
2.3 Parroquia: Puela	
2.4 Latitud: 778582	2.5: Longitud: 9832195
3.CENTROS URBANOS MAS CERCANOS AL ATRACTIVO	
3.1 Nombre del poblado: Centro Parroquial Puela	3.2 Distancia: 2,3 km
4. CARACTERISTICAS FÍSICAS DEL ATRACTIVO	
4.1 Altitud: 2470 m.s.n.m	
4.2 Temperatura: 12°C	

4.3 Precipitación Pluviométrica: 750 – 1000 mm
4.4 Ubicación del Atractivo:
El atractivo se encuentra junto de la Escuela “Cristóbal Colón” en el centro poblado de la parroquia Puela.
4.5 Descripción del Atractivo
Antiguamente la construcción era de paja y de materiales que se podían encontrar en la zona el lugar donde fue construida la iglesia era una donación de personas muy católicas. Después de unos años las autoridades son las encargadas de gestionar y permitir la reconstrucción utilizando piedra y teja. En la actualidad es un templo de edificación mixta en donde su campanario es de madera y el piso ha sido modificado por porcelanato, tiene un altar mayor en donde se encuentra esculturas de santos como: San Miguel Arcángel, San Francisco Asís, Virgen de Agua Santa y Virgen inmaculada.
También podemos encontrar al señor del perdón que se encuentra sentado el mismo que se lo venera en la procesión de semana santa, existe imágenes de cuadros pintados de divinos como: Mamita virgen o virgen de la Inmaculada y Virgen de las Almas.
Dentro de la iglesia se destaca la escultura de San Miguel Arcángel siendo el patrono de la parroquia, existe la escultura de la Virgen de los dolores en donde su cuerpo es de madera y su rostro es de un material distinto la escultura está acompañado de sus ángeles protectores. Dentro del templo existe un ataúd cubierto de vidrio e insignias de la semana santa en el cual reposa la escultura de Jesús después de ser crucificado.
4.6 Atractivos Individuales que lo conforman
Cuadros pintados de imágenes religiosas, esculturas de santos de gran importancia dentro de la devoción de la gente pueleña y la ropa y túnicas de la escultura de San Miguel
4.7 Permisos y Restricciones:
La iglesia solo abre sus puertas cuando va a realizarse una misa solicitada con anterioridad la temporada que permanece abierta es en semana santa y en las fiestas de San Miguel Arcángel.
4.8 Usos
4.8.1 Usos actuales
Para poder realizar misas y veneración a los santos según lo establecido por la religión católica
4.8.2 Usos potenciales
Turismo religioso, guianza y fotografía
4.8.3 Necesidades Turísticas
Preparar en guianza a la gente local para que puedan emprender turismo religioso principalmente en las fiestas de San Miguel Arcángel.
4.9 Impactos
4.9.1 Impactos Positivos
Generación de empleo, difusión del turismo religioso
4.9.2 Impactos Negativos
<ul style="list-style-type: none"> • Solo se abre en ciertas temporadas • Falta de mantenimiento del templo • Los cuadros están invadidos de polilla
5. ESTADOS DE CONSERVACIÓN DEL ATRACTIVO
5.1 Estado: Conservado
5.2 Causas:
Recientemente las autoridades de la junta parroquial han dado mantenimiento a la iglesia
6. ENTORNO

6.1 Estado: Poco conservado		
6.2 Causas: Debido a que la escalera que conduce al campanario está en mal estado, las imágenes están descuidadas y los dormitorios donde se guarda los implementos de la iglesia necesitan limpieza		
7. INFRAESTRUCTURA VIAL Y ACCESO		
7.1 Tipo: Camino	7.2 Subtipo: Lastrado	
7.3 Estado de Vías: Bueno	7.4 Transporte: Se puede tomar el transporte Bayushig el mismo que llega hasta la iglesia ya que se encuentra en el camino principal de recorrido	
7.5 Frecuencias: Todos los días	7.6 Temporalidad de acceso: Solo en ciertas temporadas del año	
7.7 Observaciones: Debido a la migración y cambio de domicilios por la erupción volcánica no existe ya habitantes que asistan a las misas por estos motivos es que se decidió abrir en temporadas específicas.		
8. FACILIDADES TURÍSTICAS. Apertura del presidente de la junta parroquial para realizar el inventario de bienes materiales		
9. INFRAESTRUCTURA BÁSICA		
9.1 Agua: Si		
9.2 Energía Eléctrica: Si		
9.3 Alcantarillado: Si		
10. ASOCIACIÓN CON OTROS ATRACTIVOS:		
10.1 Nombre del Atractivo: Rio Puela	10.2 Distancia: 2 km	
11. DIFUSIÓN DEL ATRACTIVO:		
11.1 Difusión: Local		
12. VALORACIÓN DEL ATRACTIVO		
CALIDAD	a) Valor intrínseco	6
	b) Valor extrínseco	5
	c) Entorno	4
	d) Estado de conservación y/ o Organización	3
APOYO	a) Accesos	4
	b) Servicios	4
	c) Asociación con otros atractivos	1
SIGNIFICADO	a) Local	2
	b) Provincial	
	c) Nacional	
	d) Internacional	
TOTAL		29
13. JERARQUIZACIÓN		
Jerarquía II		

Significa que el atractivo tiene un grado medio de importancia, se debe a su estructura, las características que lo forman, mantiene su compuesto original en su mayoría, mejor accesibilidad, además que sus condiciones físicas son operativas y es un atractivo conocido.

Ficha 7. 16: Casa hacienda

1. DATOS GENERALES	
1.1 Encuestador: Fredy Tocagón	1.2 Ficha N° 16
1.3 Supervisor Evaluador: Ing. Renato Chávez, Eco. Flor Quinchuela	1.4 Fecha: 15-01-2016
1.5 Nombre del Atractivo : “Casa hacienda”	
1.6 Categoría: Manifestaciones culturales	
1.7 Tipo: Históricas	
1.8 Subtipo: Arquitectura	



Figura 7. 19: Casa hacienda

2. UBICACIÓN	
2.1 Provincia: Chimborazo	2.2: Ciudad y/o Cantón: Penipe
2.3 Parroquia: Puela	
2.4 Latitud: 780135	2.5: Longitud: 9833235
3.CENTROS URBANOS MAS CERCANOS AL ATRACTIVO	
3.1 Nombre del poblado: Centro Parroquial Puela	3.2 Distancia: 4 km
4. CARACTERISTICAS FÍSICAS DEL ATRACTIVO	
4.1 Altitud: 2678 m.s.n.m	
4.2 Temperatura: 12°C	
4.3 Precipitación Pluviométrica: 750 – 1000 mm	
4.4 Ubicación del Atractivo:	
El atractivo se encuentra en el sector de Punzupala, a unos diez minutos en vehiculo desde la carretera principal siguiendo el camino que se encuentra pasando el puente Parroquial.	

4.5 Descripción del Atractivo	
Para llegar a la vivienda se debe recorrer el camino que se localiza pasando el puente de la unidad parroquial a 10 minutos aproximadamente en vehículo, es una construcción de adobe mixta de una planta que posee 4 habitaciones grandes, una cocina el compartimiento del baño se encuentra a unos metros de distancia de la casa siendo una de las construcciones más antiguas.	
Existe la leyenda de que sus primeros dueños era una familia de narcotraficantes, que por huir de la ley fueron a esconderse en la cueva de los tayos, y en ocasiones se escuchaba una fuerte discusión entres esta pareja, esta familia vendió la propiedad al abuelo de quien hoy es dueño.	
4.6 Atractivos Individuales que lo conforman	
Se encuentra al noreste de la casa hacienda la chorrera el Batan a 2 km de distancia.	
4.7 Permisos y Restricciones:	
Esta casa es propiedad de la familia Barriga, para poder acceder se debe pedir autorización	
4.8 Usos	
4.8.1 Usos actuales	
Ofrece servicios de alimentación y camping	
4.8.2 Usos potenciales	
Camping y Picnic, ecoturismo.	
4.8.3 Necesidades Turísticas	
Falta de promoción turística, señalética.	
4.9 Impactos	
4.9.1 Impactos Positivos	
Generación de empleo para la familia	
4.9.2 Impactos Negativos	
<ul style="list-style-type: none"> • Falta de mantenimiento • Falta de emprendimiento 	
5. ESTADOS DE CONSERVACIÓN DEL ATRACTIVO	
5.1 Estado: Deteriorado	
5.2 Causas:	
Debido a la ceniza y cascajo del volcán la casa necesita ser restaurada en los techos y paredes	
6. ENTORNO	
6.1 Estado: Conservado	
6.2 Causas:	
La casa se encuentra en un tramo que le individualiza de la carretera que conduce a la primera chorrera, la flora es silvestre y armónico a la vista de los que conocen de su existencia, no hay afluencia de personas ni animales en su entorno.	
7. INFRAESTRUCTURA VIAL Y ACCESO	
7.1 Tipo: Camino	7.2 Subtipo: Lastrado
7.3 Estado de Vías: Regular	7.4 Transporte: Se puede tomar el transporte Bayushig o en vehiculo particular el mismo que llega hasta el puente parroquial y de ahí que se encuentra un tramo que conduce a la casa hacienda
7.5 Frecuencias: Todos los días	7.6 Temporalidad de acceso: Solo con autorización de la familia
7.7 Observaciones:	
La casa se encuentra en un lugar aislado del ruido además ofrece los servicios básicos para poder acampar.	

8. FACILIDADES TURÍSTICAS.		
Existen diversos estudios turísticos que permiten dar a conocer una de las primeras casas de Puela y promover el turismo de hacienda.		
9. INFRAESTRUCTURA BÁSICA		
9.1 Agua: Si		
9.2 Energía Eléctrica: Si		
9.3 Alcantarillado: No		
10. ASOCIACIÓN CON OTROS ATRACTIVOS:		
10.1 Nombre del Atractivo:	10.2 Distancia:	
Chorrera El Batán	2 km	
11. DIFUSIÓN DEL ATRACTIVO:		
11.1 Difusión: Local		
12. VALORACIÓN DEL ATRACTIVO		
CALIDAD	a) Valor intrínseco	6
	b) Valor extrínseco	5
	c) Entorno	4
	d) Estado de conservación y/ o Organización	2
APOYO	a) Accesos	4
	b) Servicios	4
	c) Asociación con otros atractivos	2
SIGNIFICADO	a) Local	2
	b) Provincial	
	c) Nacional	
	d) Internacional	
TOTAL		29
13. JERARQUIZACIÓN		
Jerarquía II		

Significa que el atractivo tiene un grado medio de importancia, se debe a su estructura, las características que lo forman, mantiene su compuesto original en su mayoría, mejor accesibilidad, además que sus condiciones físicas son operativas y es un atractivo valorizado para la localidad.

Ficha 7. 17: Casa Tradicional

1. DATOS GENERALES	
1.1 Encuestador: Fredy Tocagón	1.2 Ficha N° 17
1.3 Supervisor Evaluador: Ing. Renato Chávez, Eco. Flor Quinchuela	1.4 Fecha: 15-01-2016
1.5 Nombre del Atractivo : “Casa Tradicional”	
1.6 Categoría: Manifestaciones culturales	
1.7 Tipo: Históricas	
1.8 Subtipo: Arquitectura	



Figura 7. 20: Casa tradicional

2. UBICACIÓN	
2.1 Provincia: Chimborazo	2.2: Ciudad y/o Cantón: Penipe
2.3 Parroquia: Puela	
2.4 Latitud:	2.5: Longitud:
3.CENTROS URBANOS MAS CERCANOS AL ATRACTIVO	
3.1 Nombre del poblado: Centro Parroquial Puela	3.2 Distancia: 200m
4. CARACTERISTICAS FÍSICAS DEL ATRACTIVO	
4.1 Altitud: m.s.n.m	
4.2 Temperatura: 12°C	
4.3 Precipitación Pluviométrica: 750 – 1000 mm	
4.4 Ubicación del Atractivo:	
El atractivo se encuentra en el Centro poblado, a unos tres minutos hacia el noroeste desde la casa parroquial por el camino que conduce a la comunidad el Manzano.	

4.5 Descripción del Atractivo	
La casa pertenece a la Sra. Beatriz Casco, construida en bahareque y materiales de la zona en su interior se puede observar un fogón de leña con una olla de barro que usaban para preparar las diferentes comidas de su diario vivir, también es notable la distribución del espacio, para la comodidad de los que habitaban, junto a la casa existe aún una jaula donde colocaban a los animales menores como cuyes, conejos o gallinas y debajo de esta se encuentra leña seca usada para poder cocinar.	
4.6 Atractivos individuales que la conforman:	
A unos cuantos metros se encuentra la iglesia Matriz de la parroquia.	
4.7 Permisos y Restricciones:	
Esta casa es propiedad de la de la Sra. Beatriz Casco, para poder acceder se debe pedir autorización	
4.8 Usos	
4.8.1 Usos actuales	
Observación directa de la distribución de la vivienda en la antigüedad	
4.8.2 Usos potenciales	
Turismo rural, centro de interpretación, museo.	
4.8.3 Necesidades Turísticas	
Promoción turística	
4.9 Impactos	
4.9.1 Impactos Positivos	
Generación de empleo	
4.9.2 Impactos Negativos	
<ul style="list-style-type: none"> • Falta de mantenimiento de la casa • Falta de emprendimiento 	
5. ESTADOS DE CONSERVACIÓN DEL ATRACTIVO	
5.1 Estado: Deteriorado	
5.2 Causas:	
Debido a la ceniza y cascajo del volcán la casa necesita ser restaurada en los techos y paredes	
6. ENTORNO	
6.1 Estado: En deterioro	
6.2 Causas:	
Las casas de bahareque han sido reemplazadas por cemento, dañando la infraestructura y la vista paisajística.	
7. INFRAESTRUCTURA VIAL Y ACCESO	
7.1 Tipo: Camino	7.2 Subtipo: Lastrado
7.3 Estado de Vías: Bueno	7.4 Transporte: Se puede tomar el transporte Bayushig o en vehículo particular el mismo que llega hasta el centro poblado y desde la casa parroquial a unos 100 m se puede observar la casa
7.5 Frecuencias: Todos los días	7.6 Temporalidad de acceso: Solo con autorización de la dueña
7.7 Observaciones	
Se debe pedir autorización para visitar y tocar las cosas de la casa.	
8. FACILIDADES TURÍSTICAS.	
Apertura del presidente de la junta parroquial para dar a conocer una de las pocas casas que no han sido reemplazadas por cemento y que sea considerado dentro del patrimonio cultural de la parroquia.	
9. INFRAESTRUCTURA BÁSICA	
9.1 Agua: Si	

9.2 Energía Eléctrica: Si		
9.3 Alcantarillado: Si		
10. ASOCIACIÓN CON OTROS ATRACTIVOS:		
10.1 Nombre del Atractivo:	10.2 Distancia:	
Cerro Montirón	5 km	
11. DIFUSIÓN DEL ATRACTIVO:		
11.1 Difusión: Local		
12. VALORACIÓN DEL ATRACTIVO		
CALIDAD	a) Valor intrínseco	5
	b) Valor extrínseco	4
	c) Entorno	2
	d) Estado de conservación y/ o Organización	1
APOYO	a) Accesos	5
	b) Servicios	4
	c) Asociación con otros atractivos	3
SIGNIFICADO	a) Local	2
	b) Provincial	
	c) Nacional	
	d) Internacional	
TOTAL		26
13. JERARQUIZACIÓN		
Jerarquía I		

Significa que el atractivo tiene poco grado de importancia por su estructura, los elementos que lo conforman, su ubicación y accesibilidad, además que es un atractivo conocido a nivel local.

3) Resumen de los atractivos turísticos de la Parroquia Puela

Cuadro: Resumen de los atractivos turísticos de la Parroquia Puela

No.	Nombre del atractivo	Categoría	Tipo	Subtipo	Jerarquía
1	Chorrera la Morocha	Sitio Natural	Río	Cascada	I
2	Cueva de los Tayos	Sitio Natural	Fenómenos espeleológicos	Cueva	II
3	Aguas termales	Sitio Natural	Aguas subterráneas	Aguas termales	II
4	Cascadas del Tambo	Sitio Natural	Río	Cascada	II
5	Laguna Minza Chica	Sitio Natural	Ambiente lacustre	Laguna	II
6	Chorrera el Mayorazgo	Sitio Natural	Río	Cascada	II
7	Volcán Tungurahua	Sitio Natural	Montaña	Volcán	III
8	Aguas minerales	Sitio Natural	Aguas subterráneas	Aguas minerales	I
9	Ojo del Fantasma	Sitio Natural	Fenómeno geológico	Encañonado	II
10	Cascada Bramadera	Sitio Natural	Río	Cascada	II
11	Chorrera El Batán	Sitio Natural	Río	Cascada	I
12	Río Puela	Sitio Natural	Río	Riachuelo o arroyo	II
13	Cascada El Chochal	Sitio Natural	Río	Cascada	II
14	Cerro Montirón	Sitio Natural	Montaña	Cerro	I
15	Iglesia Matriz de Puela	Manifestaciones Culturales	Históricas	Arquitectura religiosa	II
16	Casa hacienda	Manifestaciones Culturales	Históricas	Arquitectura	II
17	Casa tradicional	Manifestaciones Culturales	Históricas	Arquitectura	II

Nota: Investigación de campo Parroquia Puela, 2015.

Los atractivos turísticos que se identificaron en la Parroquia Puela son 17, los cuales 14 son categoría naturales y 3 de categoría cultural.

b. Planta turística

La siguiente información que se recolectó fue de todo el cantón Penipe, ya que en la parroquia Puela en la que se realizó la investigación, no cuenta con suficientes empresas prestadoras de servicios turísticos, sino solo existen en la cabecera cantonal; a continuación los siguientes prestadores de servicios turísticos.

1) Alojamiento

Cuadro: Establecimientos de alojamiento Cantón Penipe

Nombre del establecimiento	Propietario	Capacidad	Ubicación	Servicios adicionales	Tipo de establecimiento	Categoría
Centro Turístico Vulcano Green	Gilberto Veloz	30 personas	Vía Riobamba-Baños a la entrada del Cantón Penipe	Restaurante, discoteca, SPA	Hostería	II
Hostería Agroturística Utuñaac	Alfonso Haro	20 personas	En parroquia El Altar en la comunidad de Utuñaac	Caminatas, camping y alimentación	Hostería	III
Hacienda Releche Hostería		44 personas	En la parroquia La candelaria en la comunidad de Releche	Cabalgatas, pesca deportiva, caminatas, camping y alimentación	Hostería	III
Albergue La Candelaria	GAD Parroquial La Candelaria	30 personas	Ubicada en el centro de la parroquia La Candelaria	Caminatas, cabalgatas, y pesca deportiva	Hostería	III
Valle de los Collanes	comunidad de Releche	20 personas	Se lo encuentra en la Parroquia la Candelaria	Cabalgatas, alimentación, pesca deportiva, caminatas	Cabañas	III
Hostería Santa Mónica	Carlos Novoa	30 personas	En la parroquia El Altar en la comunidad El Guso	SPA, alimentación, caminatas	Hostería	I

Nota: Investigación de campo Parroquia Puela, 2015.

2) Alimentación y recreación

Cuadro: Establecimientos de alimentación y recreación del Cantón Penipe

Nombre del establecimiento	Propietario/ Administrador	Capacidad	Ubicación	Servicios adicionales	Tipo de establecimiento	Categoría
El Eucal	Mirian Vaca	40 personas	Se lo encuentra en la parroquia El Altar,	Restaurante, SPA, piscinas temperadas, caminatas, mirador, juegos para niños, canchas deportivas	Restaurante	III
Sindicato de choferes 4 de Octubre	Pedro Padilla	50 personas	En la parroquia de Penipe en el sindicato de choferes 4 de Octubre	SPA, piscinas temperadas, restaurante, canchas deportiva	Restaurante	III
Complejo Turístico Ojo del Fantasma	GAD PARROQUIA L DE PUELA	50 personas	Parroquia Puela, comunidad Pungal	Piscinas, caminatas, piscinas de aguas termales, canchas deportivas, juegos para niños y puede realizar pesca deportiva	Complejo turístico	III

Nota: Investigación de campo Parroquia Puela, 2015.

3) Alimentación

Cuadro: Establecimientos de alimentación Cantón Penipe

Nombre del establecimiento	Propietario/ Administrador	Capacidad	Ubicación	Servicios	Tipo de establecimiento	Categoría
Comedor de la señora Clara Tacuri	Clara Tacuri	12 personas	Parroquia de Bayushig junto al estadio de la parroquia	Comidas típicas de la zona, ornado, tortillas de maíz, bebidas típicas como licores de claudia y manzana	Comedor	III
Comedor de la Señora Laura Chunata	Laura Chunata	20 personas	Parroquia de Bayushig en el barrio el Quinche	Comidas típicas de la zona como caldo de gallina, tortilla de maíz, bebidas como licores de manzana y Claudia	Comedor	III

Comedor Sabor de mi tierra	Familia Chunata	20 personas	Ubicada en el barrio el Quinche	Comidas típicas de la zona y licores como de manzana y Claudia	Comedor	III
Comedor de la señora Judit Chunata Inca	Judit Chunata Inca	14 personas	Parroquia Bayushig en el barrio El Quinche	Platos típicos de la zona y licores	Comedor	III
Comedor de la señora Laitcenia Guanga	Laitcenia Guanga	14 personas	Ubicado en la parroquia de Bayushig en el Barrio el Quinche	Comidas típicas y licores	Comedor	III
Marisquería Puerto de Manabí	José Herrera	24 personas	Parroquia Matus en la calle principal	Desayunos, almuerzos y mariscos	Restaurante	III
Fogón de los Abuelos	Gonzalo Mariño	16 personas	Parroquia de Matus en la calle principal	Platos típicos de la zona entre ellos cuy asado	Restaurante	III
El sabor de la Piedra	Fanny Vera	24 personas	En la vía Riobamba -Baños en la entrada a Penipe	Desayunos, almuerzos y platos típicos como tortilla de maíz	Restaurante	III
Asadero Carlita	Blanca Hidalgo	24 personas	En la vía Riobamba -Baños en la entrada a Penipe	Alimentación, desayunos, almuerzos, meriendas y platos típicos de la zona	Restaurante	III
Restaurante La Estancia del Manglar	Laura Peña	20 personas	En la vía Riobamba -Baños en la entrada a Penipe	Desayunos, almuerzos, meriendas y platos típicos de la zona	Restaurante	III
Cafetería Oswaldo Ochoa	Oswaldo Ochoa	8 personas	En la vía Riobamba -Baños en la entrada a Penipe	Alimentación y bebidas	Cafetería	III
Restaurantes Katita			Penipe	Desayunos, almuerzos, meriendas y platos, típicos	Restaurante	III

Nota: Investigación de campo Parroquia Puela, 2015.

4) Recreación

Cuadro: Establecimientos de recreación del Cantón Penipe

Nombre del establecimiento	Propietario/ Administrador	Ubicación	Servicios
Pesca Deportiva Napoleón Morales	Napoleón Morales	En la parroquia de Matus frente al fogón de los Abuelos	Pesca deportiva que cuenta con 7 peceras
Pesca deportiva el Guso	Héctor Páez	Comunidad el Guso en la parroquia El Altar	Pesca deportiva cuenta con 4 peceras de todo tamaño.
Sendero turístico de Matus	GAD parroquial de Matus	En la parroquia de Matus	Contacto con la flora y fauna, río Matus, las cabañas típicas para realizar comidas, baños.
Sendero turístico Valle de los Collanes	GAD parroquial La Candelaria	En la comunidad Releche	Contacto con la flora y fauna, llega hasta las hasta el refugio El Valle de los Collanes.
Sendero al Volcán	GAD parroquial de Puela	Parroquia Puela	Contacto con la flora y fauna, llega hasta las faldas de los del volcán Tungurahua

Nota: Investigación de campo Parroquia Puela, 2015.

5) Agencias de viajes y Tour Operadoras

El servicio de Agencias de viajes y Tour Operadoras no existen en el Cantón Penipe.

6) Transporte Turístico

En el Cantón Penipe no existe el servicio de transporte turístico.

7) Servicios de Guianza

En el Cantón Penipe actualmente existe la Asociación Turística Senderos al Volcán, pero todavía se encuentran en proceso de legalización para el funcionamiento.

c. Superestructura Turística

En el siguiente cuadro se detalla las instituciones públicas, privadas o comunitarias involucradas en el desarrollo del sector turístico en todo el Cantón Penipe.

Cuadro: Instituciones presentes en el Cantón Penipe.

INSTITUCIÓN	TIPO			COMPETENCIAS
	PU	PRI	CO	
MUNICIPIO DEL CANTÓN PENIPE	X			<ul style="list-style-type: none"> Planificación local del Turismo Estructurar mecanismos de participación de los actores locales Propiciar la coordinación institucional a nivel local. Promoción interna de los productos turísticos locales. Incentivar las inversiones privadas, nacionales y extranjeras Otorgamiento de licencias y patentes, a los prestadores de servicios
CONSEJO PROVINCIAL DE CHIMBORAZO	X			<ul style="list-style-type: none"> Mantenimiento de caminos vecinales, construcción y mantenimiento de infraestructura social
GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO DE LA PARROQUIA PUELA	X			<ul style="list-style-type: none"> Promover la investigación de los valores naturales y culturales del área. Colaborar con las entidades gestoras de las áreas protegidas para la correcta conservación y manutención de las mismas Desarrollar campañas de concienciación a la población local para motivar comportamientos más ecológicos y sostenibles respecto a los recursos Impulsar acciones de participación de la población en el producto turístico.
MINISTERIO DE TURISMO				<ul style="list-style-type: none"> Como órgano rector de las políticas del sector, le corresponde importantes funciones tendientes a fortalecer y desarrollar el sector turístico nacional, como uno de los ejes estratégicos del desarrollo económico Nacional. Diseño de políticas nacionales Coordinación y gestión política. Planificación Nacional del Turismo Asistencia Técnica dirigida a municipios y prestadores de servicios
MINISTERIO DEL AMBIENTE	X			<ul style="list-style-type: none"> Concluir los planes de manejo de áreas naturales protegidas dando prioridad al turismo sostenible. Garantizar calidad ambiental en zonas urbanas y rurales, de desarrollo turístico.
FUNDACIÓN NATURA	X	X		<ul style="list-style-type: none"> Desarrolla política y estrategias de apoyo a la conservación de zonas de amortiguamiento del Parque Nacional Sangay.
ASOCIACIÓN DE DESARROLLO INTEGRAL COMUNITARIO SAN FRANCISCO			X	<ul style="list-style-type: none"> Brinda alternativas de fuentes de trabajo a productores

*PR: Privada/ PU: Pública/ CO: Comunitaria.

Nota: Trabajo de campo parroquia Puela, Penipe, 2015.

2. Análisis de la demanda

El análisis de la demanda turística se realizó bajo los siguientes parámetros.

a. Determinación del universo

Para definir el universo de estudio se acudió a la base de datos de la Empresa Pública Ferrocarriles del Ecuador, Filial Sur, estación Riobamba para solicitar el número de turistas nacionales y extranjeros que visitaron la estación en el año 2015.

1) Estación de tren Riobamba

Cuadro: Rubro de visitantes

Concepto	Rubro	Año
Turistas Nacionales	53.235	2015
Turistas Extranjeros	20.558	2015

Nota: En (Estación de Tren Riobamba, 2016)

b. Determinación de la muestra

Para determinar la muestra se utilizará la fórmula estadística de (Arboleda Vélez, 1998, págs. 72-74) con los datos mencionados anteriormente.

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

En donde:

N = Tamaño de la población

n = Tamaño de la muestra

p = Proporción de éxitos en la población (0,5)

e = Margen de error (0,05)

Zc = Nivel de confianza (1,96)

1) Estación de tren Riobamba

a) Turistas nacionales

En donde:

N = Tamaño de la población (53.235)

n = Tamaño de la muestra

p = Proporción de éxitos en la población (0,5)

e = Margen de error (0,05)

Zc = Nivel de confianza (1,96)

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

$$n = \frac{1,96^2 53.235 (0,5) (1-0,5)}{(0,05)^2 53.235 + (1,96)^2 (0,5) (1-0,5)}$$

$$n = \frac{51126,89}{134,04}$$

$$n = 381$$

Los turistas nacionales que visitaron la Estación de tren Riobamba fueron 53.235, el tamaño de la muestra es 381 por lo tanto se aplicaron 381 encuestas.

b) Turistas extranjeros

En donde:

N = Tamaño de la población (20.558)

n = Tamaño de la muestra

p = Proporción de éxitos en la población (0,5)

e = Margen de error (0,05)

Zc = Nivel de confianza (1,96)

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

$$n = \frac{1.96^2 20.558 (0,5) (1-0,5)}{(0,05)^2 20.558 + (1,96)^2 (0,5) (1-0,5)}$$

$$n = \frac{19743,90}{52.35}$$

$$n = 377$$

Los turistas extranjeros que visitaron la Estación de tren Riobamba fueron 20.558, el resultado de la muestra es 377 por lo tanto se aplicaron 377 encuestas.

c. Instrumento

El instrumento que se utilizó para el levantamiento de información para el estudio de la demanda fue la encuesta, que se encuentra adjunta en el **Anexo N° 02**, instrumento aplicado a turistas de nacionales; y en el **Anexo N° 03**, instrumento aplicado a turistas extranjeros.

Las encuestas fueron aplicadas en días alternados, en las siguientes fechas: 6, 8, 12, 14, 15, 19, 21, 26, 27 y 29 del mes de enero del año 2016 en horas de la tarde.

3. Tabulación de datos

a. Estación de tren Riobamba

1) Edad de turistas nacionales y extranjeros

Tabla 1.7: Edad de turistas nacionales y extranjeros

Variable	Rango de edad	No. Encuestas	Porcentaje %
Turistas nacionales	18-25	96	25%
	25-35	233	61%
	35-50	52	14%
	Total	381	100%
Turistas extranjeros	18-25	128	34%
	25-35	163	43%
	35-50	86	23%
	Total	377	100%

Nota: Investigación de campo Parroquia Puela, Provincia Chimborazo, 2016

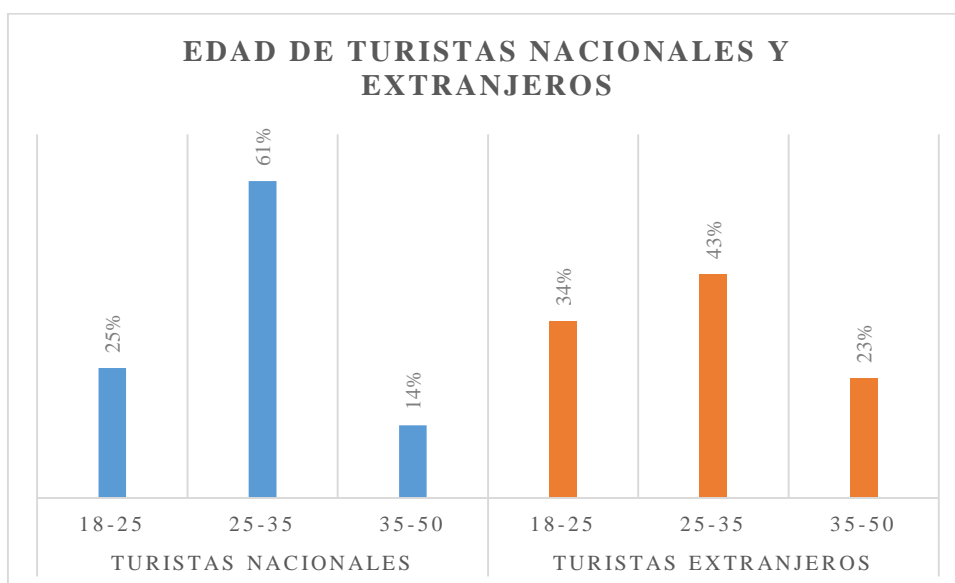


Figura 7. 21: Edad de turistas nacionales y extranjeros

Nota: Investigación de campo Parroquia Puela, Provincia Chimborazo, 2016

Los datos obtenidos en las encuestas en cuanto a la edad de los turistas nacionales de 18 a 25 años son el 25%, de 25 a 35 años son el 61%, y de 35 a 50 años son el 14%, en cuanto a los turistas extranjeros de 18 a 25 años son el 34%, de 25 a 35 años el 43% y de 35 a 50 años el 23%.

2) Género de turistas nacionales y extranjeros

Tabla 2.7: Género de turistas nacionales y extranjeros

Variable	Indicador	No. Encuestas	Porcentaje %
Turistas nacionales	Masculino	216	57%
	Femenino	165	43%
	Total	381	100%
Turistas extranjeros	Masculino	231	61%
	Femenino	146	39%
	Total	377	100%

Nota: Investigación de campo Parroquia Puela, Provincia Chimborazo, 2016

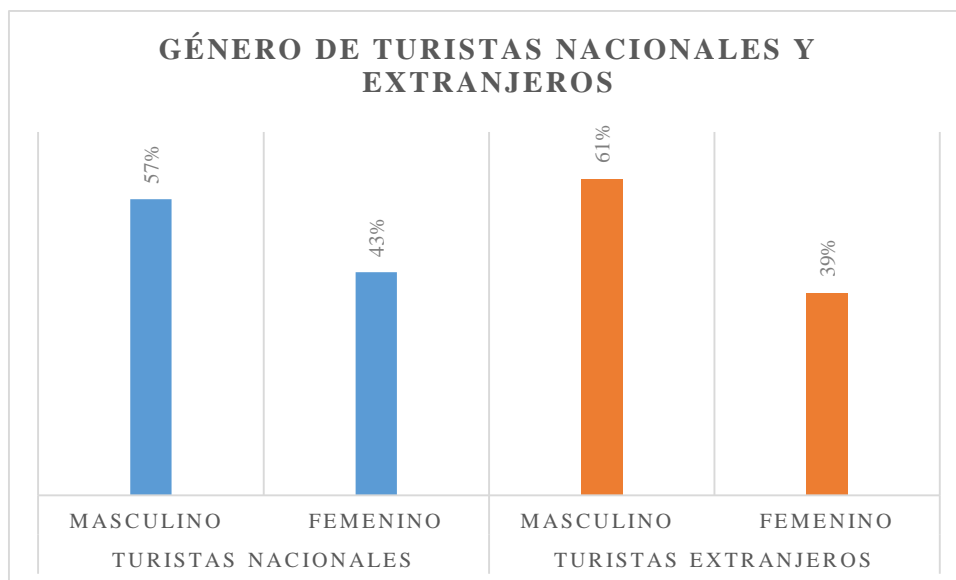


Figura 7. 22: Género de turistas nacionales y extranjeros

Nota: Investigación de campo Parroquia Puela, Provincia Chimborazo, 2016

Los resultados obtenidos mediante las encuestas en referencia al género de turistas nacionales es, masculino el 57%, femenino 43%, en cuanto a turistas extranjeros el género masculino 61%, y femenino 39%.

3) Ocupación de turistas nacionales y extranjeros

Tabla 3.7: Ocupación de turistas nacionales y extranjeros

Variable	Indicador	No. Encuestas	Porcentaje %
Turistas nacionales	Empleado privado	79	21%
	Empleado público	43	11%
	Negocio propio	155	41%
	Estudiante	104	27%
	Total	381	100%
Turistas extranjeros	Empleado privado	142	37%
	Empleado público	98	26%
	Negocio propio	114	31%
	Estudiante	23	6%
	Total	377	100%

Nota: Investigación de campo Parroquia Puela, Provincia Chimborazo, 2016

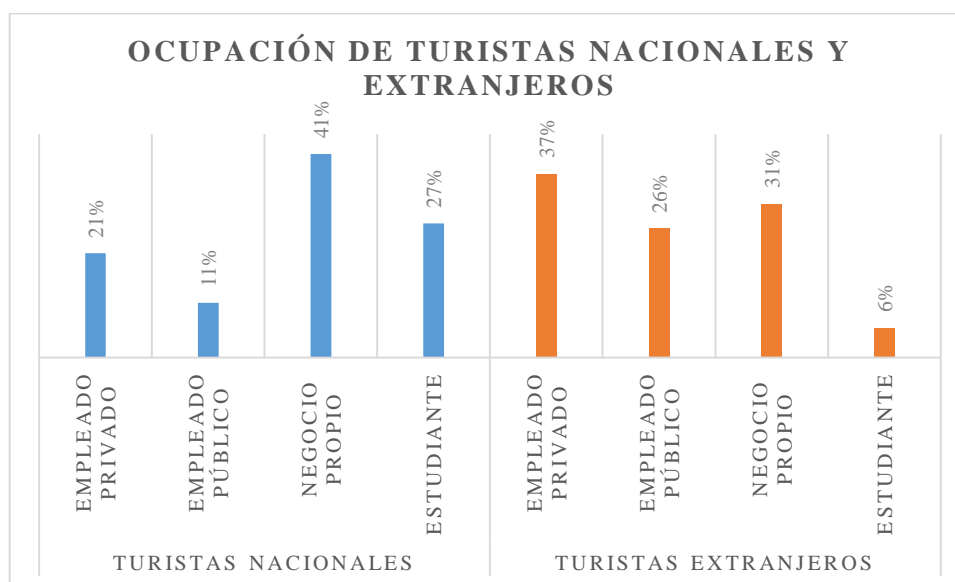


Figura 7. 23: Ocupación de turistas nacionales y extranjeros

Nota: Investigación de campo Parroquia Puela, Provincia Chimborazo, 2016

Los resultados acerca de la ocupación de turistas nacionales es, empleados privados 21%, empleados públicos 11%, negocio propio 41%, estudiante 21%, y en cuanto a los turistas nacionales empleados privados 37%, empleados públicos 26%, negocio propio 31%, y estudiantes el 6%.

4) Personas con las que viajan los turistas nacionales y extranjeros

Tabla 4.7: Personas con las que viajan los turistas nacionales y extranjeros

Variable	Indicador	No. Encuestas	Porcentaje %
Turistas nacionales	Familia	153	40%
	Amigos	175	46%
	Solo	53	14%
	Total	381	100%
Turistas extranjeros	Familia	134	36%
	Amigos	161	42%
	Solo	82	22%
	Total	377	100%

Nota: Investigación de campo Parroquia Puela, Provincia Chimborazo, 2016

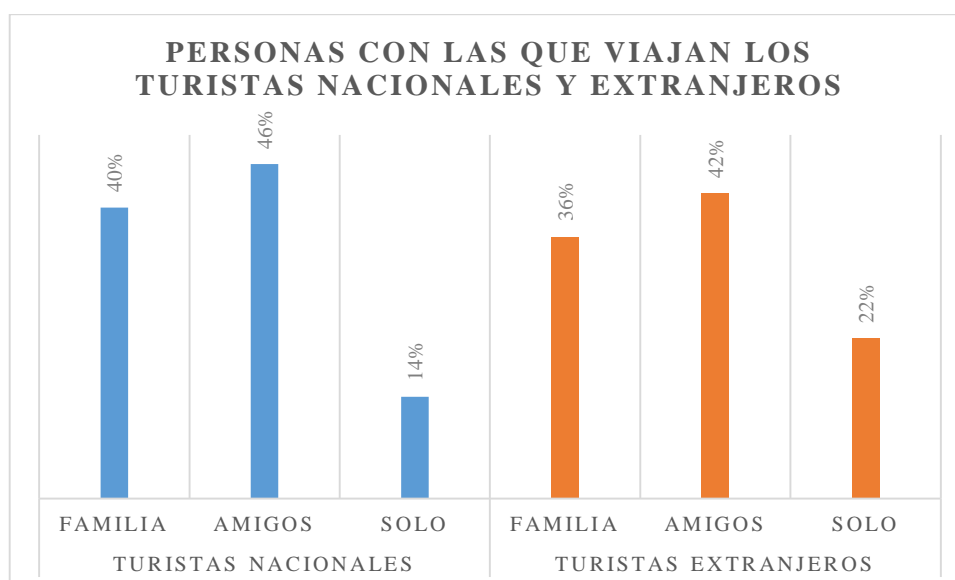


Figura 7. 24: Personas con las que viajan los turistas nacionales y extranjeros

Nota: Investigación de campo Parroquia Puela, Provincia Chimborazo, 2016

Según las encuestas los turistas nacionales viajan el 40% con su familia, el 46% con amigos y el 14% solos, en cuanto los turistas extranjeros el 36% con su familia, el 42% con amigos y el 22% solos.

5) Turistas nacionales y extranjeros que conocen o han escuchado el complejo turístico Ojo del Fantasma Parroquia Puela, Cantón Penipe

Tabla 5.7: Turistas nacionales y extranjeros que conocen o han escuchado el complejo turístico Ojo del Fantasma

Variable	Indicador	No. Encuestas	Porcentaje %
Turistas nacionales	Si	74	19%
	No	307	81%
	Total	381	100%
Turistas extranjeros	Si	8	2%
	No	369	98%
	Total	377	100%

Nota: Investigación de campo Parroquia Puela, Provincia Chimborazo, 2016

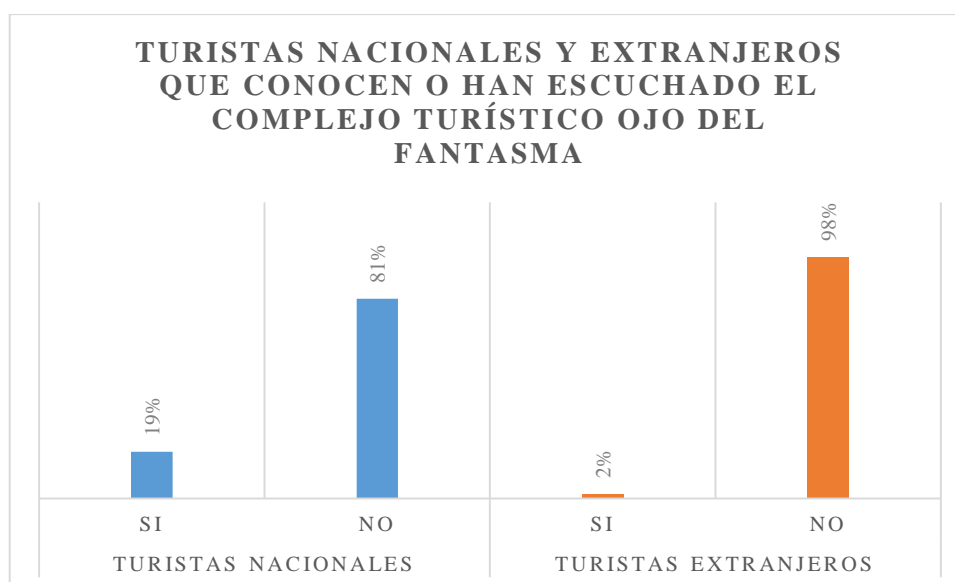


Figura 7. 25: Turistas nacionales y extranjeros que conocen o han escuchado el complejo turístico Ojo del Fantasma

Nota: Investigación de campo Parroquia Puela, Provincia Chimborazo, 2016

Según las encuestas los turistas nacionales que conocen o han oído del complejo turístico Ojo del Fantasma son el 19%, y el 81% no lo conoce, en cuanto los turistas extranjeros el 2% conocen o han escuchado de este complejo turístico, y el 98% desconoce de este.

6) Turistas nacionales y extranjeros que les gustaría conocer el complejo turístico Ojo del Fantasma

Tabla 6.7: Turistas nacionales y extranjeros que les gustaría conocer el complejo turístico Ojo del Fantasma

Variable	Indicador	No. Encuestas	Porcentaje %
Turistas nacionales	Si	306	80%
	No	75	20%
	Total	381	100%
Turistas extranjeros	Si	311	82%
	No	66	18%
	Total	377	100%

Nota: Investigación de campo Parroquia Puela, Provincia Chimborazo, 2016

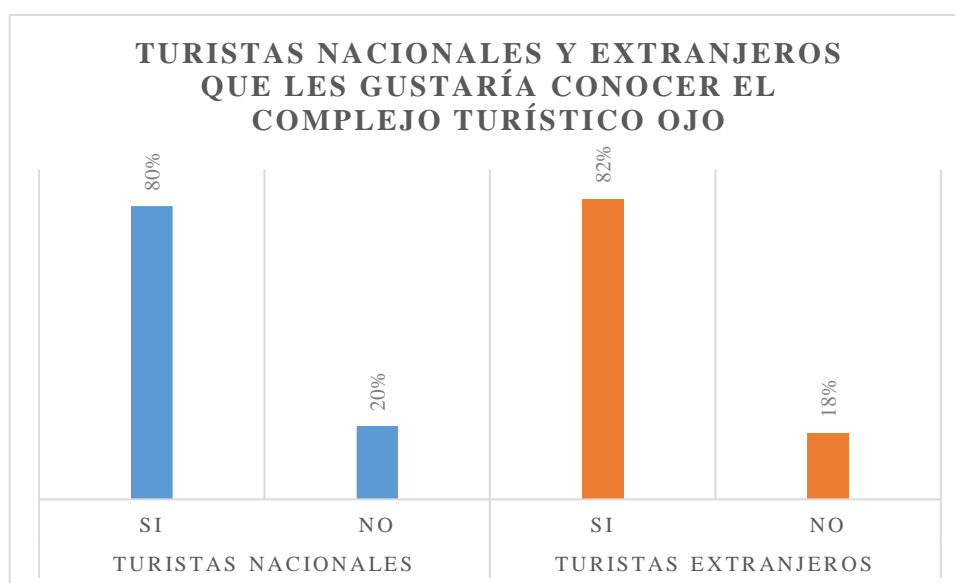


Figura 7. 26: Turistas nacionales y extranjeros que les gustaría conocer el complejo turístico Ojo del Fantasma

Nota: Investigación de campo Parroquia Puela, Provincia Chimborazo, 2016

Según las encuestas los turistas nacionales que les gustaría conocer el complejo turístico Ojo del Fantasma el 80% dice que sí, y el 20% que no, en cuanto los turistas extranjeros el 82% si les gustaría conocer, y el 18% no quisieran conocer.

7) Servicios que les gustaría que ofrecamos turistas nacionales y extranjeros

Tabla 7.7: Servicios que les gustaría que ofrecamos a turistas nacionales y extranjeros

Variable	Indicador	No. Encuestas	Porcentaje %
Turistas nacionales	Hospedaje	103	27%
	Alimentación	187	49%
	Transporte	62	16%
	Guianza	29	8%
	Total	381	100%
Turistas extranjeros	Hospedaje	115	31%
	Alimentación	122	32%
	Transporte	94	25%
	Guianza	46	12%
	Total	377	100%

Nota: Investigación de campo Parroquia Puela, Provincia Chimborazo, 2016

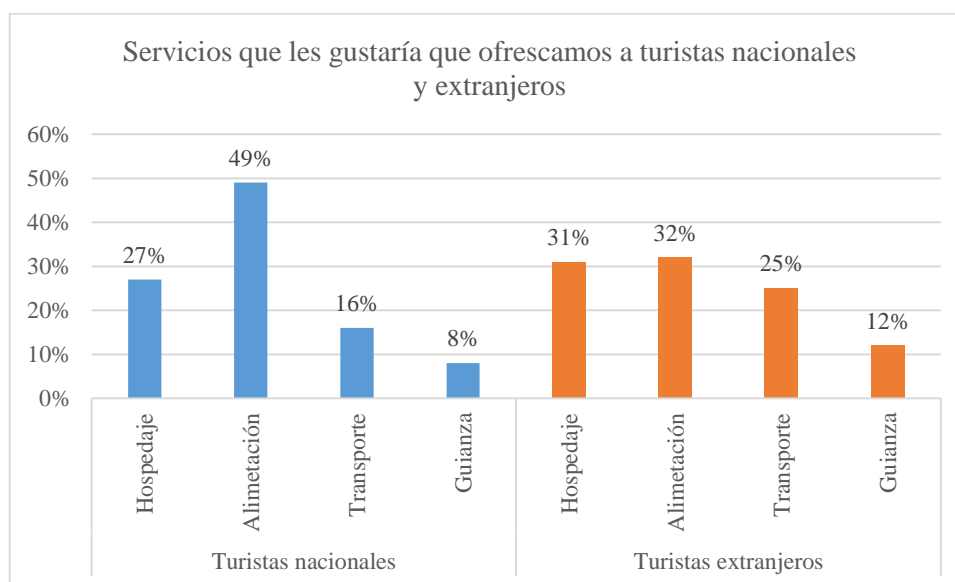


Figura 7. 27: Servicios que les gustaría que ofrecamos a turistas nacionales y extranjeros

Nota: Investigación de campo Parroquia Puela, Provincia Chimborazo, 2016

El resultado de las encuestas nos indican que los turistas nacionales el 27% prefiere que ofrecamos servicios de hospedaje, el 49% alimentación, el 16% transporte y el 8% guianza, en cuanto a los turistas extranjeros el 31% prefiere el servicio de hospedaje, el 32% alimentación, el 25% transporte y el 12% guianza.

8) Actividades que les gustaría que ofrezcamos a turistas nacionales y extranjeros

Tabla 8.7: Actividades que les gustaría que ofrezcamos a turistas nacionales y extranjeros

Variable	Indicador	No. Encuestas	Porcentaje %
Turistas nacionales	Cabalgatas	22	6%
	Senderos auto guiados	43	11%
	Deportes de aventura	121	32%
	Pesca	43	11%
	Piscina de aguas termales	152	40%
	Total	381	100%
Turistas extranjeros	Cabalgatas	73	20%
	Senderos auto guiados	47	12%
	Deportes de aventura	124	33%
	Pesca	31	8%
	Piscina de aguas termales	102	27%
	Total	377	100%

Nota: Investigación de campo Parroquia Puela, Provincia Chimborazo, 2016

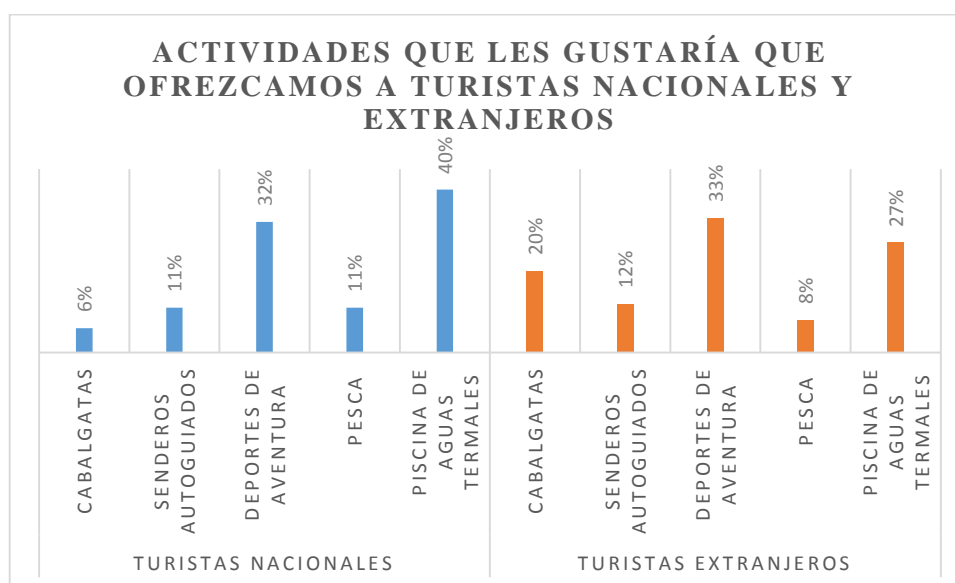


Figura 7. 28: Actividades que les gustaría que ofrezcamos a turistas nacionales y extranjeros

Nota: Investigación de campo Parroquia Puela, Provincia Chimborazo, 2016

El resultado de las encuestas nos indican que los turistas nacionales el 6% prefiere que ofrezcamos cabalgatas, el 11% senderos auto guiados, el 32% deportes de aventura el 11% pesca, y el 40% piscinas de aguas termales, en cuanto a los turistas extranjeros el 20% prefiere cabalgatas, el 12% senderos auto guiados, el 33% deportes de aventura el 8% pesca y el 27% piscinas de aguas termales.

9) Tipo de comida que les gustaría a turistas nacionales y extranjeros

Tabla 9.7: Tipo de comida que les gustaría a turistas nacionales y extranjeros

Variable	Indicador	No. Encuestas	Porcentaje %
Turistas nacionales	Típica de la zona	126	33%
	Ecuatoriana	164	43%
	Internacional	91	24%
	Total	381	100%
Turistas extranjeros	Típica de la zona	175	46%
	Ecuatoriana	160	43%
	Internacional	42	11%
	Total	377	100%

Nota: Investigación de campo Parroquia Puela, Provincia Chimborazo, 2016

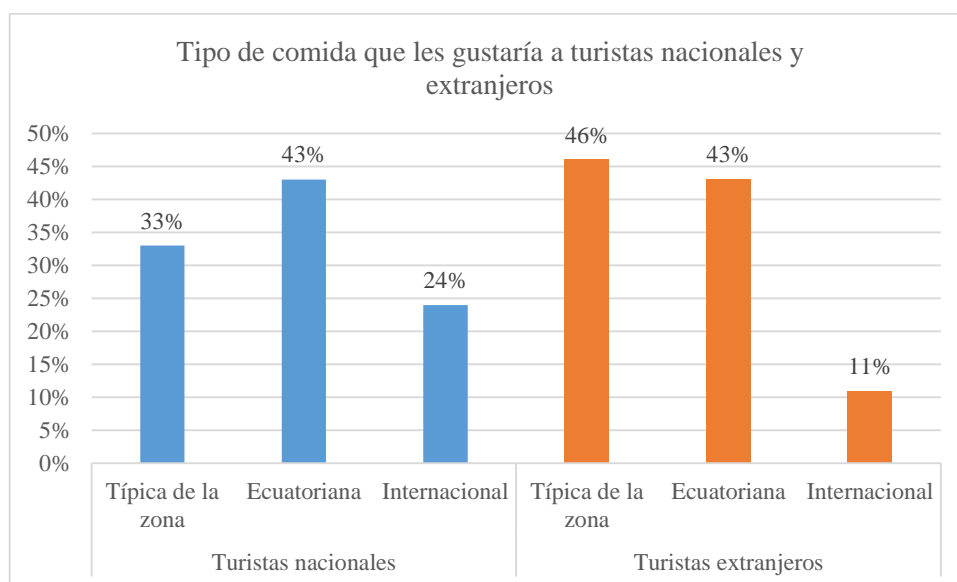


Figura 7. 29: Tipo de comida que les gustaría a turistas nacionales y extranjeros

Nota: Investigación de campo Parroquia Puela, Provincia Chimborazo, 2016

El resultado de las encuestas nos indican que los turistas nacionales prefieren el 33% comida típica de la zona, el 43% comida ecuatoriana, el 24% comida internacional, en cuanto a turistas extranjeros el 46% prefiere comida típica de la zona, el 43% comida ecuatoriana y el 11% comida internacional.

10) Tipo de hospedaje que prefiere el turista nacional y extranjero

Tabla 10.7: Tipo de hospedaje que prefiere el turista nacional y extranjero

Variable	Indicador	No. Encuestas	Porcentaje %
Turistas nacionales	Cabañas	174	46%
	Habitaciones	85	22%
	Campamentos	122	32%
	Total	381	100%
Turistas extranjeros	Cabañas	170	45%
	Habitaciones	129	35%
	Campamentos	78	20%
	Total	377	100%

Nota: Investigación de campo Parroquia Puela, Provincia Chimborazo, 2016

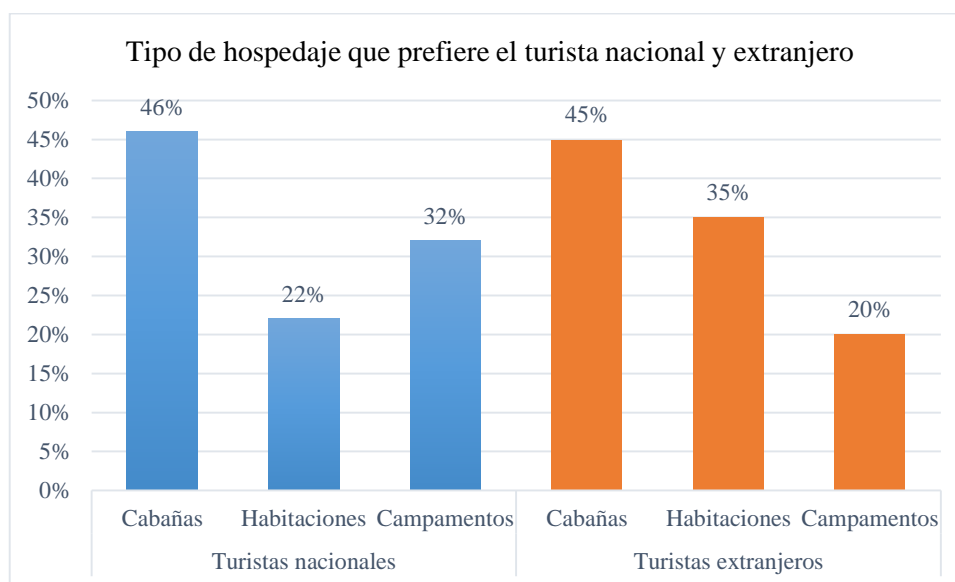


Figura 7. 30: Tipo de hospedaje que prefiere el turista nacional y extranjero

Nota: Investigación de campo Parroquia Puela, Provincia Chimborazo, 2016

El resultado de las encuestas nos indican que los turistas nacionales el 46% desea hospedarse en cabañas, el 22% desea habitaciones y el 32% desea acampar, los turistas extranjeros el 45% desea cabañas, el 35% quiere habitaciones, y el 20% desea acampar.

11) Días que estarían dispuesto a permanecer en el complejo turístico los turistas nacionales y extranjeros

Tabla 11.7: Días que estarían dispuesto a permanecer en el complejo turístico los turistas nacionales y extranjeros

Variable	Indicador	No. Encuestas	Porcentaje %
Turistas nacionales	Un día	93	24%
	Dos días	128	34%
	Tres días	97	25%
	Más de cuatro días	63	17%
	Total	381	100%
Turistas extranjeros	Un día	63	17%
	Dos días	122	32%
	Tres días	115	31%
	Más de cuatro días	77	20%
	Total	377	100%

Nota: Investigación de campo Parroquia Puela, Provincia Chimborazo, 2016

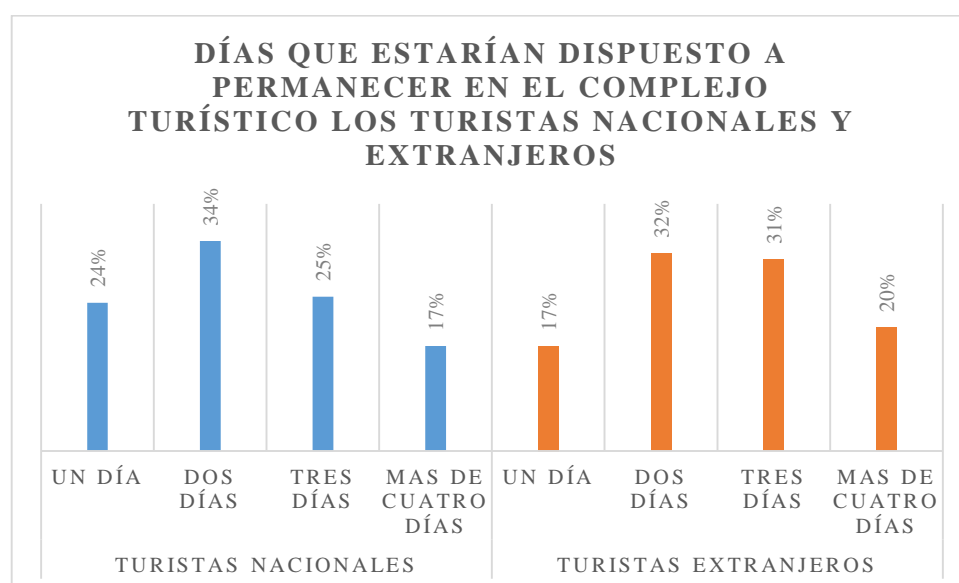


Figura 7. 31: Días que estarían dispuesto a permanecer en el complejo turístico los turistas nacionales y extranjeros

Nota: Investigación de campo Parroquia Puela, Provincia Chimborazo, 2016

El resultado de las encuestas indican que los turistas nacionales el 24% desea permanecer un día, el 34% dos días, el 25% tres días y el 17% más de cuatro días, mientras que los turistas extranjeros el 17% un día, el 32% dos días, el 31% tres días y el 20% más de cuatro días.

12) Cuanto estarían dispuesto a gastar por un día en el complejo turístico

Tabla 12.7: Cuanto estarían dispuesto a gastar por un día en el complejo turístico

Variable	Indicador	No. Encuestas	Porcentaje %
Turistas nacionales	Menos de \$50	239	63%
	De \$50 a \$100	87	23%
	Más de \$100	55	14%
	Total	381	100%
Turistas extranjeros	Menos de \$50	174	46%
	De \$50 a \$100	120	32%
	Más de \$100	83	22%
	Total	377	100%

Nota: Investigación de campo Parroquia Puela, Provincia Chimborazo, 2016

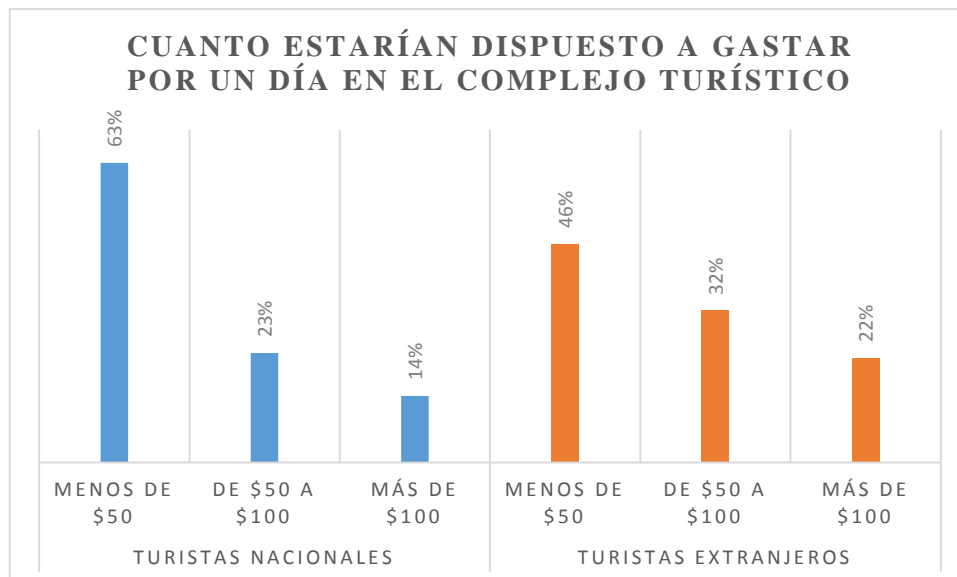


Figura 7. 32: Cuanto estarían dispuesto a gastar por un día en el complejo turístico

Nota: Investigación de campo Parroquia Puela, Provincia Chimborazo, 2016

Los resultados de las encuestas muestran que los turistas nacionales el 63% gastaría menos de \$50 por día, el 23% gastaría de \$50 a \$100 y solo el 14% gastaría más de \$100, mientras que los turistas extranjeros el 46% gastaría menos de \$50, el 32% de \$50 a \$100 y el 22% más de \$100.

13) A través de que viajan los turistas nacionales y extranjeros

Tabla 13.7: A través de que viajan los turistas nacionales y extranjeros

Variable	Indicador	No. Encuestas	Porcentaje %
Turistas nacionales	Agencia de viajes	60	16%
	Independiente	321	84%
	Total	381	100%
Turistas extranjeros	Agencia de viajes	133	35%
	Independiente	244	65%
	Total	377	100%

Nota: Investigación de campo Parroquia Puela, Provincia Chimborazo, 2016

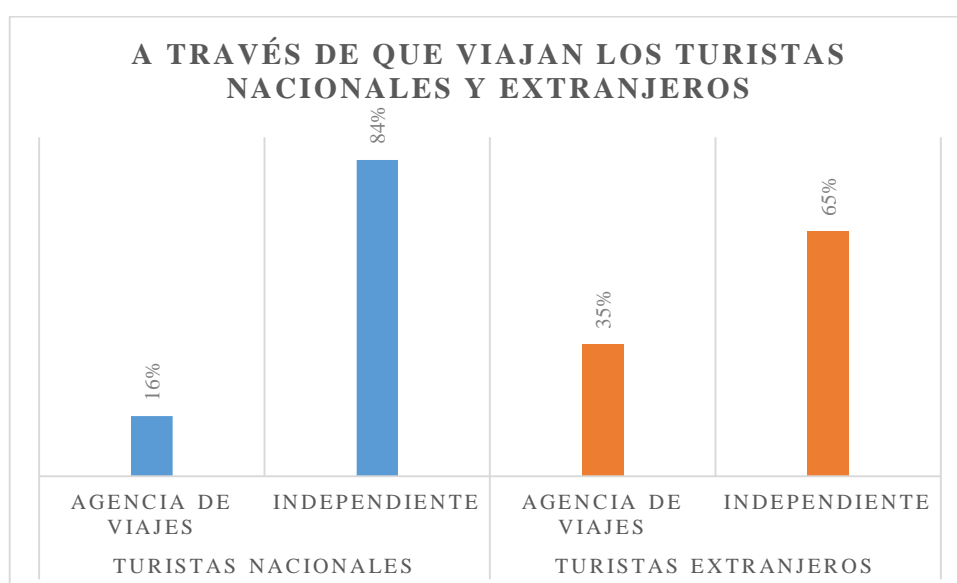


Figura 7. 33: A través de que viajan los turistas nacionales y extranjeros

Nota: Investigación de campo Parroquia Puela, Provincia Chimborazo, 2016

El resultado de las encuestas muestra que los turistas nacionales el 16% viajan a través de una agencia de viajes, y el 84% se traslada independientemente, mientras que los turistas extranjeros el 35% con agencias de viajes, y el 65% independientemente.

14) Medios de comunicación que utilizan para informarse de nuevos sitios turísticos

Tabla 14.7: Medios de comunicación que utilizan para informarse de nuevos sitios turísticos

Variable	Indicador	No. Encuestas	Porcentaje %
Turistas nacionales	Internet	121	32%
	Radio	62	16%
	Tv	169	44%
	Prensa	29	8%
	Total	381	100%
Turistas extranjeros	Internet	211	56%
	Radio	31	8%
	Tv	101	27%
	Prensa	34	9%
	Total	377	100%

Nota: Investigación de campo Parroquia Puela, Provincia Chimborazo, 2016

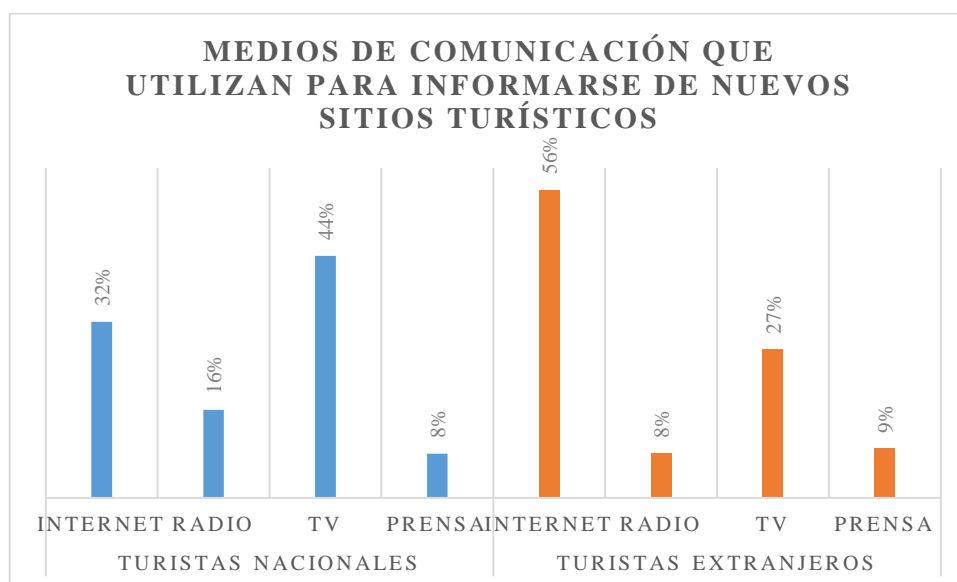


Figura 7. 34: Medios de comunicación que utilizan para informarse de nuevos sitios turísticos

Nota: Investigación de campo Parroquia Puela, Provincia Chimborazo, 2016

Los resultados de las encuestas muestran que los turistas nacionales el 32% se informan a través del internet, el 16% por radio, el 44% por Tv, y el 8% por prensa, mientras que los turistas extranjeros el 56% se informa vía internet, el 8% por radio, el 27% por Tv, y el 9% por prensa.

4. Perfil de turista Estación de tren Riobamba

a. Turista nacional

El 61% de turistas nacionales son de 25 a 35 años de edad, el 57% son de género masculino, el 41% tienen negocio propio, el 46% viajan con amigos, el 81% no conoce ni ha escuchado hablar del complejo turístico, al 80% de turistas si les gustaría conocer el complejo turístico, al 49% le gustaría el servicio de alimentación, al 40% le gustan las piscinas de aguas termales, el 43% prefiere comida ecuatoriana, el 46% desea alojarse en cabañas, el 34% desea una estadía de dos días, el 63% está dispuesto a pagar menos de \$50 por día en el complejo turístico, el 84% viajan por cuenta propia, y el 44% usa la televisión para enterarse de los sitios turísticos.

b. Turista extranjero

El 43% de turistas extranjeros son de 25 a 35 años de edad, el 61% son de género masculino, el 37% son empleados privados, el 42% viajan con amigos, el 98% no conoce ni ha escuchado hablar del complejo turístico, al 82% de turistas si les gustaría conocer el complejo turístico, al 32% le gustaría el servicio de alimentación, al 33% le gusta la actividad deportes de aventura, el 46% prefiere comida típica de la zona, el 45% desea alojarse en cabañas, el 32% desea una estadía de dos días, el 46% está dispuesto a pagar menos de \$50 por día en el complejo turístico, el 65% viajan de forma independiente, y el 56% utiliza el internet para enterarse de los sitios turísticos.

C. IDENTIFICAR EL MODELO DE GESTIÓN ADECUADO PARA EL COMPLEJO TURÍSTICO OJO DEL FANTASMA

1. Fundamentación legal para constituir una Empresa Pública

En el Capítulo quinto. Sectores estratégicos, servicios y empresas públicas. Art. 315 menciona:

El Estado constituirá empresas públicas para la gestión de sectores estratégicos, la prestación de servicios públicos, el aprovechamiento sustentable de recursos naturales o de bienes públicos y el desarrollo de otras actividades económicas.

Las empresas públicas estarán bajo la regulación y el control específico de los organismos pertinentes, de acuerdo con la ley; funcionarán como sociedades de derecho público, con personalidad jurídica, autonomía financiera, económica, administrativa y de gestión, con altos parámetros de calidad y criterios empresariales, económicos, sociales y ambientales. (Constitución del Ecuador, 2008, pág. 149)

En el TITULO II. DE LA DEFINICION Y CONSTITUCION DE LAS EMPRESAS PÚBLICAS. Art. 4 DEFINICIONES menciona:

Las empresas públicas son entidades que pertenecen al Estado en los términos que establece la Constitución de la República, personas jurídicas de derecho público, con patrimonio propio, dotadas de autonomía presupuestaria, financiera, económica, administrativa y de gestión. Estarán destinadas a la gestión de sectores estratégicos, la prestación de servicios públicos, el aprovechamiento sustentable de recursos naturales o de bienes públicos y en general al desarrollo de actividades económicas que corresponden al Estado. (Ley Orgánica De Empresas Públicas, 2009, Pág. 4)

En el TITULO II. DE LA DEFINICION Y CONSTITUCION DE LAS EMPRESAS PÚBLICAS. Art. 5.- CONSTITUCION Y JURISDICCION menciona:

La creación de empresas públicas se hará:

1. Mediante decreto ejecutivo para las empresas constituidas por la Función Ejecutiva;
2. Por acto normativo legalmente expedido por los gobiernos autónomos descentralizados; y,
3. Mediante escritura pública para las empresas que se constituyan entre la Función Ejecutiva y los gobiernos autónomos descentralizados, para lo cual se requerirá del decreto ejecutivo y de la decisión de la máxima autoridad del organismo autónomo descentralizado, en su caso.

Se podrá constituir empresas públicas de coordinación, para articular y planificar las acciones de un grupo de empresas públicas creadas por un mismo nivel de gobierno, con el fin de lograr mayores niveles de eficiencia en la gestión técnica, administrativa y financiera.

Las empresas públicas pueden ejercer sus actividades en el ámbito local, provincial, regional, nacional o internacional.

La denominación de las empresas deberá contener la indicación de "EMPRESA PUBLICA" o la sigla "EP", acompañada de una expresión peculiar. (Ley Orgánica De Empresas Públicas, 2009, Pág. 5)

El Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, 2012. Capítulo III. Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal. Sección Segunda Del Concejo Municipal. Artículo 57. Atribuciones del concejo municipal. Literal j menciona:

Al concejo municipal le corresponde: “Aprobar la creación de empresas públicas o la participación en empresas de economía mixta, para la gestión de servicios de su competencia u obras públicas cantonales, según las disposiciones de la Constitución y la ley”. (pág. 56, 57)

En el Título VII. Modalidades De Gestión, Planificación, Coordinación Y Participación. Capítulo I. Modalidades de Gestión. Sección Primera. Gestión Directa. Artículo 277 menciona:

Creación de empresas públicas.- Los gobiernos regional, provincial, metropolitano o municipal podrán crear empresas públicas siempre que esta forma de organización convenga más a sus intereses y a los de la ciudadanía; garantice una mayor eficiencia y mejore los niveles de calidad en la prestación de servicios públicos de su competencia o en el desarrollo de otras actividades de emprendimiento. La creación de estas empresas se realizará por acto normativo del órgano de legislación del gobierno autónomo descentralizado respectivo y observará las disposiciones y requisitos previstos en la ley que regule las empresas públicas. La administración cautelará la eficiencia, eficacia y economía, evitando altos gastos administrativos a fin de que la sociedad reciba servicios de calidad a un costo justo y razonable. (Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, 2012, pág. 123)

La Constitución del Ecuador, 2008. TÍTULO VI. RÉGIMEN DE DESARROLLO. Capítulo primero. Principios generales. Art. 275 menciona:

“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”. (pág. 135)

La Constitución del Ecuador, 2008. Capítulo cuarto. Régimen de competencias. Art. 264. Los gobiernos municipales tendrán las siguientes competencias exclusivas sin perjuicio de otras que determine la ley, en el numeral 9 menciona:

“Formar y administrar los catastros inmobiliarios urbanos y rurales”. (pág. 130)

En el Capítulo III. Del Ejercicio General de las Competencias. Artículo 128 inciso 3°.- Sistema integral y modelos de gestión. Menciona:

Todas las competencias se gestionarán como un sistema integral que articula los distintos niveles de gobierno y por lo tanto serán responsabilidad del Estado en su conjunto.

El ejercicio de las competencias observará una gestión solidaria y subsidiaria entre los diferentes niveles de gobierno, con participación ciudadana y una adecuada coordinación interinstitucional. (Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, 2012, pág. 74)

El Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017. Agenda Zonal 3. Políticas y lineamientos estratégicos. Transformación de la matriz productiva, menciona:

“Impulsar el crecimiento del turismo en sus diversas modalidades en el marco de la economía popular y solidaria”. (pág. 391)

El Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017. Objetivo 8. Consolidar el sistema económico social y solidario, de forma sostenible. Políticas y lineamientos estratégicos. Profundizar las relaciones del Estado con el sector popular y solidario, menciona:

“Fomentar el turismo comunitario y el turismo social”. (pág. 268)

El Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017. Objetivo 10. Impulsar la transformación de la matriz productiva. Políticas y lineamientos estratégicos. Diversificar y generar mayor valor agregado en los sectores prioritarios que proveen servicios, menciona:

“Impulsar al turismo como uno de los sectores prioritarios para la atracción de inversión nacional y extranjera”. (pág. 301)

2. Resultado de la entrevista.

La entrevista se realizó a la Sra. Esther Balseca Presidenta actual de la Junta Parroquial de Puela, el objetivo fue identificar el modelo de gestión adecuado para el complejo turístico Ojo del Fantasma en su situación actual, y para esto se planteó el siguiente modelo de entrevista:



Figura 7. 35: Entrevista a la Presidenta del GAD Parroquial Puela

a. ¿Cuál es el estado actual del Complejo Turístico Ojo del Fantasma?

El complejo turístico está equipado con instalaciones suficientes para prestar servicios de calidad y satisfacer las necesidades del turista, también se encuentra en un lugar privilegiado, por contar con hermosos atractivos naturales como: ríos, cascadas, lagunas, cuevas, bosques, aguas termales y minerales, además de abundante flora y fauna endémica; lastimosamente en la actualidad estos recursos no han podido ser aprovechados ya que se suspendieron los servicios del complejo turístico. (Balseca, 2016)

b. ¿Cuáles son las propuestas de la Junta Parroquial de Puela para el complejo turístico Ojo del Fantasma?

La propuesta empieza en la administración anterior con el Sr. Johnson Barriga como presidente de la Junta Parroquial de Puela los cuales emprendieron una propuesta de modelo de negocio para la habilitación del complejo turístico Ojo del Fantasma, esta propuesta se presentó al Municipio de Penipe propietario del complejo turístico con el fin de adquirir este bien inmueble

en arriendo mediante un comodato por un lapso de treinta años dando inicio en el año dos mil catorce, el fin es habilitar nuevamente este establecimiento, realizar estudios pertinentes que viabilicen el aprovechamiento de los recursos turísticos, capacitar a personas de las comunidades para integrarlas a este negocio como empleados en distintas áreas, también capacitación para mejorar su producción como: legumbres, hortalizas, frutas, lácteos o cárnicos, y estos destinarlos a la preparación de platillos que se oferten en el establecimiento, también se propone integrar a pequeños artesanos que comercialicen sus productos dentro del complejo turístico, de esta manera se pretende lograr la dinamización de la economía local mejorando la calidad de vida de los población de generaciones presentes y futuras. (Balseca, 2016)

c. ¿Cómo piensan llevar a cabo estas propuestas?

Como lo hemos venido mencionando varias veces la junta parroquial se encuentra desarrollando un plan de negocios para la habilitación del complejo turístico Ojo del Fantasma, cuyo objetivo fundamental es obtener el financiamiento total de parte del gobierno provincial de Chimborazo, también contamos con la colaboración de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo los cuales tienen a bien incentivar a sus estudiantes a realizar estudios técnicos dentro de la parroquia, esta facilidad es de gran importancia para la parroquialidad ya que permite aprovechar los conocimientos técnicos para capacitaciones o proyectos a fines.

Gracias a las investigaciones realizadas se ha llegado a identificar los requerimientos básicos que encaminen al cumplimiento de todas las propuestas en conjunto y la habilitación de los servicios del complejo turístico, el requerimiento para esto es la elaboración de un modelo de gestión administrativo cuyas políticas estarán direccionadas al cumplimiento de las propuestas mencionadas. (Balseca, 2016)

d. ¿Por qué se necesita un modelo de gestión administrativo en el complejo turístico Ojo del Fantasma?

Esta decisión se acordó en una reunión con toda la Junta, en la que se analizó la opción de entregar el complejo a una asociación turística o que administre la misma junta parroquial como una empresa pública, la primera se descartó ya que no están formalmente legalizados y en sus actividades no se les atribuye administrar un complejo turístico, por tal motivo se decidió que la Junta Parroquial de Puela administre este complejo turístico.

El proceso administrativo es una actividad amplia ya que se busca el crecimiento y desarrollo en el ámbito social y económico, en esta se desenvuelve varias tareas, lo que se debe garantizar la

disposición de diferentes capacidades y habilidades del personal, principalmente dependerá de una buena organización es decir desde una eficiente junta administrativa hasta empleados responsables y trabajadores, de esto dependerá el desempeño de la empresa desde el punto de vista técnico, económico y social.

El modelo de gestión administrativo deberá contar con lineamientos que conduzcan al aumento de la productividad laboral y competitividad en el mercado, sin dejar a un lado el equilibrio ambiental, contendrá estrategias para aumentar fuentes de empleo, y actuará con políticas turísticas sostenibles que favorezcan a conservar la biodiversidad y potenciar el turismo en el sector. (Balseca, 2016)

3. Problemática que incide en el complejo turístico Ojo del Fantasma

a) Matriz CPES (Causa, Problema, Efecto, Solución)

Cuadro: Matriz CPES

CAUSA	PROBLEMA	EFEECTO	SOLUCIÓN
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Reactivación del proceso eruptivo del volcán Tungurahua y constante caída de materiales volcánicos en la zona. ✓ Ausencia de mantenimiento en los establecimientos turísticos. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Complejo turístico Ojo del Fantasma fuera de servicio e instalaciones deterioradas 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Baja afluencia de turistas. ✓ Baja tasa de ocupación de la planta turística parroquial. ✓ Escasas fuentes de empleo local. ✓ Desconocimiento de parte de turistas nacionales y extranjeros del establecimiento, atractivos turísticos que lo conforman. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Rehabilitación de los servicios turísticos que ofrece el complejo turístico Ojo del Fantasma. ✓ Desarrollo de la propuesta de modelo de gestión administrativo.
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Fuertes inviernos. ✓ Falta de mantenimiento de vías por parte de las instituciones competentes. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Vías de acceso al complejo turístico en mal estado 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Dificultad en el transporte de las personas hacia otros centros poblados. ✓ Daños en los automotores. ✓ Disminuye el interés 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gestionar ante el GAD provincial la ejecución de actividades de mantenimiento en las vías de la parroquia.

		en visitar atractivos turísticos del sector	✓ Crear convenios entre GAD's parroquiales de Puela y El Altar para invertir en el mantenimiento de las vías.
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Condiciones climáticas inestables. ✓ Desastres naturales ✓ Ausencia de un sistema de gestión cantonal sobre señalización vial y turística. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Senderos turísticos deteriorados, ausencia de señalización turística en y hacia los atractivos 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Desconocimiento sobre ubicaciones de atractivos turísticos. ✓ Dificultad de acceso a sitios de interés turístico. ✓ Poco interés en visitar estos atractivos. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gestionar un sistema cantonal de señalización vial y turística. ✓ Desarrollar y aplicar un plan de conservación de atractivos naturales.
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Desconocimiento de los beneficios económicos que produce el turismo. ✓ Ausencia de capacitación en temas de desarrollo turístico. ✓ Desorganización de la población local. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Insuficiente interés en las personas locales en invertir y participar en actividades turísticas 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ausencia de plazas de empleo. ✓ Inexistencia de planta turística en la parroquia. ✓ Ausencia de visitas turísticas. ✓ Escaso desarrollo turístico en el sector. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Asociación de prestadores de servicios organizados por gremios ✓ Crear un programa de capacitación e información sobre los beneficios del turismo, proyectos turísticos y prestación de servicios turísticos.
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Desconocimiento de la gente local la importancia de preservar el patrimonio natural y de los efectos negativos que este ocasiona ✓ Manejo equivocado de desechos sólidos ✓ Avance de la frontera agrícola y ganadera ✓ Insuficiente educación ambiental en centros educativos 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Contaminación ambiental y manejo irracional de los recursos naturales 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Disminución del potencial turístico de la parroquia. ✓ Mala imagen paisajística del área. ✓ Deterioro de los recursos turísticos naturales ✓ Deterioro de ecosistemas y propagación de contaminación ambiental. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Campañas de concienciación ambiental hacia la población local y centros de educación. ✓ Elaboración y aplicación de un plan de manejo ambiental a nivel parroquial.

y comunidades			
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Poco interés por parte de las autoridades competentes. ✓ Mala gestión de recursos económicos para invertir en proyectos de desarrollo turístico. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Poco apoyo gubernamental, para impulsar de manera orientada el desarrollo turístico. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Desfases en la ejecución de proyectos ✓ Poca actividad turística en el sector ✓ Ausencia de planificación en proyectos de desarrollo turístico dentro del área 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Realizar gestiones con las autoridades para formular y emitir ordenanzas pertinentes para el desarrollo de la actividad turística.

Nota: Investigación de campo Parroquia Puela, 2016

b) Matriz FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas)

Cuadro: Matriz FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cuenta con el atractivo turístico “Volcán Tungurahua”; de difusión a nivel nacional e internacional. ✓ La mayor parte de atractivos turísticos se encuentran cercanos al complejo turístico y estos están actualizados. ✓ Interés del GAD parroquial por invertir en el desarrollo de actividades turísticas en el complejo turístico y la parroquia. ✓ Existencia de una partida presupuestaria destinada a la rehabilitación del complejo turístico. ✓ Ubicación geográfica privilegiada. ✓ Territorio del complejo turístico Ojo del Fantasma entregado por parte del Municipio de Penipe en arriendo de comodato a la Junta Parroquial de Puela por un periodo de treinta años. ✓ Existencia de medios de transporte con una frecuencia diaria. ✓ El complejo turístico cuenta con atractivo de potencial turístico. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Escasa organización por parte de los pobladores ✓ Inexistencia de facilidades turísticas (señalización, senderos, entre otros). ✓ Atractivos turísticos deteriorados. ✓ Escasas capacitaciones sobre temas de proyectos turísticos. ✓ Inexistencia de productos turísticos dentro de la parroquia. ✓ Desconocimiento sobre temas turísticos; aún no se considera como una fuente de ingresos económicos. ✓ Prestadores de servicios turísticos sin permiso de funcionamiento.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Nuevas vías de acceso la carretera Penipe – 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El Proceso eruptivo del volcán Tungurahua

<p>Baños de Agua Santa.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Migrantes en el exterior interesados en invertir para desarrollar proyectos turísticos dentro de la parroquia. ✓ Apoyo constante de instituciones de educación superior para realizar estudios en el área. ✓ Negociaciones entre el Consejo provincial y la junta parroquial para la reapertura del complejo turístico Ojo del Fantasma. ✓ Apoyo de políticas públicas de parte del estado mediante El PLANDETUR 2020 para el fomento del desarrollo turístico sustentable en el país. 	<p>afecta a los ecosistemas de la parroquia y genera inseguridad a la población y a turistas.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Cambios climáticos; producen deslaves, sequías y generan pérdida de cultivos. ✓ Cambio de directiva Parroquial que producirá retardo en el seguimiento del proyecto de apertura del complejo turístico.
---	--

Nota: Investigación de campo Parroquia Puela, 2016

4. Diagnóstico del complejo turístico Ojo del Fantasma

a) Ámbito político

Los resultados obtenidos en los análisis anteriores se pudo comprobar que este establecimiento por detalles ya expuestos en la actualidad pertenece al gobierno parroquial de Puela, consiguiente a esto la decisión acordada por todos los miembros de la junta fue administrarla por cuenta propia, y para esto es necesario que el complejo turístico sea constituido como una empresa pública, es necesario buscar alternativas para fomentar el desarrollo turístico en el sector y proponer plazas de trabajo para personas locales.

También se identificó oportunidades como la negociación entre el Gobierno Provincial y la parroquia para la reapertura del complejo turístico Ojo del Fantasma y el apoyo de políticas públicas de parte del estado mediante El PLANDETUR 2020 para el fomento del desarrollo turístico sustentable en el país.

b) Ámbito técnico

Apoyo y colaboración de estudiantes y egresados de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo que realizan investigación y proyectos a favor de la parroquia Puela, se ha identificado un buen potencial turístico sin aprovechar pero adecuado para su uso.

c) **Ámbito administrativo**

Actualmente el complejo turístico no cuenta con administración interna.

5. **Modelo de gestión adecuado para el complejo turístico Ojo del Fantasma**

El modelo de gestión ideal para dicho establecimiento es el modelo de gestión administrativo, el cual se definió mediante la investigación realizada sobre modelos de gestión, el investigador Henri Fayol presenta su teoría administrativa indicando que, la gerencia influye hacia los empleados para obtener un buen desempeño de estos y por ende el desarrollo exitoso de la empresa, enfoca más su atención a las tareas administrativas que a movimientos, tiempo o selección de personal; mediante este análisis y los requerimiento conocidos mediante la entrevista se estableció el modelo de gestión administrativo, el adecuado para el complejo turístico.

a. **Modelo de gestión administrativo Henri Fayol (1841-1925)**

Según Fayol citado por (Apuntesfacultad, 2011) con respecto al modelo de gestión administrativo menciona lo siguiente:

La preocupación era aumentar la eficiencia de la empresa a través de la forma y disposición de los órganos componentes de la organización (departamentos) y de sus interrelaciones estructurales. De allí el énfasis en la anatomía (estructura) y en la fisiología (funcionamiento) de la organización. En este sentido, el enfoque de la corriente anatómica y fisiologista es un enfoque inverso al de la administración científica: de arriba hacia abajo (de la dirección hacia la ejecución) del todo (organización) hacia sus partes componentes (departamentos). Predominaba la atención en la estructura organizacional, con los elementos de la administración, con los principios generales de la administración, con la departamentalización. Ese cuidado con la síntesis y con la visión global permitía una manera mejor de subdividir la empresa bajo la centralización de un jefe principal. Fue una corriente eminentemente teórica y “administrativamente orientada”. El énfasis en la estructura es su principal característica. (párr. 10)

1) **Importancia**

Según Fayol citado por (Novelo, 2013) sobre la importancia de administración clásica menciona lo siguiente:

- La administración se da dondequiera que existe un organismo social, aunque lógicamente sea más necesaria cuanto mayor y más complejo sea este.

- El éxito de un organismo social depende, directa e indirectamente, de su buena administración y solo a través de esta, de los elementos materiales, humanos, etc. con ese organismo cuenta.
- Para las grandes empresas la administración técnica o científica es indiscutible y obviamente esencial, ya que por su magnitud y complejidad simplemente no podrían actuar si no fuera a base de una administración sumamente técnica. Es en ellas donde quizá la función administrativa puede aislarse mejor de las demás.
- Para las empresas pequeñas y medianas también quizá su única posibilidad de competir con otras es el mejoramiento de su administración, o sea, obtener una mejor coordinación de sus elementos: maquinaria, mercado, calificación de mano de obra, etc. renglones en los que indiscutiblemente, son superadas por sus grandes competidoras.
- La elevación de la productividad, quizá la preocupación de mayor importancia actualmente en el campo económico social depende, por lo dicho de la adecuada administración de las empresas, ya que si cada célula de esa vida económico social es eficiente y productiva, la sociedad misma formada por ellas tendrá que serlo.
- En especial para los países que están desarrollándose, quizá uno de los requisitos sustanciales es mejorar la calidad de su administración, porque para crear la capitalización, desarrollar la calificación de sus empleados y trabajadores etc. bases esenciales de su desarrollo, es indispensable la más eficiente técnica de coordinación de todos los empleados, la que viene a ser por ello como el punto de partida de ese desarrollo. (párr. 29)

2) Objetivos

Aumentar la eficiencia de la empresa a través de la forma y disposición de los órganos componentes de la organización, y de sus interrelaciones estructurales. (Riascos, 2000, pág. 30)

3) Funciones

Actividades técnicas.- Tareas relacionadas con la transformación y la producción de bienes (productos y servicios).

Actividades comerciales.- Trabajos asociados con las transacciones de compra, venta y permuta.

Actividades financieras.- Labores conectados con la captación y buen uso del capital.

Actividades de seguridad.- Funciones cuyo objetivo es la preservación y protección de las personas y los bienes.

Actividades contables.- Tareas destinadas a facilitar los controles y los registros, por ejemplo, los inventarios, los balances, los costos y las estadísticas.

Actividades administrativas.- Acciones relacionadas con la integración de todas las operaciones de la organización; las actividades administrativas coordinan y sincronizan las actividades anteriores, por lo cual interfieren o influyen sobre ellas. (Novelo, 2013, párr. 16)

4) Etapas

Según Fayol citado por (Novelo, 2013, párr. 14) con respecto al modelo de gestión administrativo menciona las siguientes etapas:

a) Previsión

Prever significa, para Fayol, calcular el porvenir y prepararlo; prever ya es obrar.

Se manifiesta a través de un programa de acción, o sea la línea de conducta a seguir, los medios que se han de emplear. Es una especie de cuadro hacia el futuro en el que los acontecimientos próximos están vislumbrados con cierta claridad. Este programa de acción se encuentra asegurado en primera instancia con la definición del objetivo. El programa de acción se basa en:

Los recursos de la empresa.

La naturaleza e importancia de las operaciones en curso.

Las posibilidades futuras; y, en parte, de las condiciones técnicas, comerciales y financieras.

El programa de acción es indispensable; los hay simples o complejos, de corta o larga duración. Existen algunas características generales para elaborar un buen programa de acción; por ejemplo, la unidad de programa, esto significa que no se puede aplicar más que un programa a la vez. La acción directiva debe ser continua; el programa debe ser bastante flexible y preciso.

b) Organización

Esta etapa del proceso administrativo proporciona todas las cosas útiles al funcionamiento de la empresa y puede ser dividida en organización material y organización social. Construye una estructura dual material y humana para conseguir los objetivos generales. Analiza y estudia cada uno de los niveles jerárquicos, su función y su método de trabajo. Define que un buen

gobernante es un buen administrador; por lo tanto, un buen jefe debe ser un administrador. Según Fayol, la persona o grupo que se encarga de la organización tiene 15 responsabilidades, las cuales mencionamos a continuación:

1. Cuidar que el programa de acción esté maduramente preparado y firmemente ejecutado.
2. Cuidar que el organismo social y el material se encuentren en relación con el objeto, los recursos y las necesidades de la empresa.
3. Establecer una dirección única y competente.
4. Concertar las acciones, coordinar los esfuerzos.
5. Formular decisiones claras y precisas.
6. Contribuir a un buen reclutamiento de personal.
7. Definir claramente las funciones.
8. Fomentar la iniciativa y la responsabilidad.
9. Remunerar equitativamente.
10. Imponer sanciones contra faltas y errores.
11. Observancia de la disciplina.
12. Cuidar que los intereses particulares estén subordinados al interés de la empresa.
13. Poner especial atención a la unidad de mando.
14. Vigilar el orden material y el orden social (supervisión).
15. Tener todo bajo control.

Las cualidades y conocimientos deseables en todos los grandes jefes de empresa son los siguientes:

1. Salud y vigor físico.
2. Inteligencia y vigor intelectual.
3. Cualidades morales: voluntad reflexiva, firme, perseverante; actividad, energía y, si hay lugar a ello, audacia y valor para las responsabilidades; sentimiento del deber; preocupación por el interés general.
4. Sólida cultura general.
5. Capacidad administrativa: habilidad para articular programas de acción, parte de manejo de hombres, armonía de actos, nociones generales de todas las funciones esenciales.

c) Dirección

Conduce la organización a funcionar. Su objetivo es alcanzar el máximo rendimiento de todos los empleados en el interés de los aspectos globales.

Encauza todos los esfuerzos de los subordinados hacia el objetivo en común. Subordina los intereses del grupo de trabajadores a los intereses de la empresa. El arte de dirigir se basa en ciertas cualidades personales y en el conocimiento de los principios generales de la administración. Se manifiesta tanto en las pequeñas como en las grandes empresas. El jefe encargado de una dirección debe:

1. Conocer a fondo su personal.
2. Eliminar a los incapaces.
3. Estar bien informado en cuanto a los acuerdos que obligan al negocio y a sus empleados.
4. Dar un buen ejemplo.
5. Conducir inspecciones periódicas del cuerpo social ayudándose con cuadros sinópticos (cartas organizacionales).
6. Reunir a sus principales colaboradores en conferencias en que se prepare la unidad de dirección y la convergencia de esfuerzos.
7. No dejarse absorber por los detalles.
8. Promover en el personal la iniciativa y el empeño.

d) Coordinación

Armoniza todas las actividades del negocio, facilita el trabajo y sus resultados, sincroniza cosas y acciones en las proporciones adecuadas y adapta los medios a los fines.

La coordinación de los servicios de cada uno de los departamentos implica ver a éstos como clientes internos y, por lo tanto, responsabilizarse por sus acciones para no crear ineficiencias en todos los niveles.

Es importante generar juntas periódicas semanales o quincenales con el fin de no simplemente utilizarlas como un medio de crear los planes de trabajo, sino de escuchar y resaltar todo lo bueno y malo que sucede dentro de la empresa.

e) Control

Consiste en una verificación para comprobar si todas las cosas ocurren de conformidad con el plan adoptado, las instrucciones transmitidas y los principios establecidos. Su objetivo es localizar los puntos débiles y los errores para rectificarlos y evitar su repetición. Se aplica a todo: a las cosas, a las personas, a los actos.

A las personas que llevan a cabo esta tarea se les llama verificadores o inspectores. El buen verificador debe ser competente e imparcial. El ser competente no necesita demostración, ya que tiene un don para juzgar acerca de la calidad de un objeto, del valor de un procedimiento de fabricación, de la claridad de los escritos, etc. Para ser imparcial debe contarse con una conciencia recta, además debe existir una completa independencia del interventor respecto al intervenido. El control es sospechoso cuando el interventor depende en un grado cualquiera del intervenido.

5) Principios

Más importante aún, Fayol creía que la administración se podía enseñar. Le interesaba mucho mejorar la calidad de la administración y propuso varios principios para orientar el quehacer administrativo, los que se muestran a continuación:

1. División del trabajo.
2. Autoridad y responsabilidad.
3. Disciplina.
4. Unidad de mando.
5. Unidad de dirección.
6. Interés general sobre el individual.
7. Justa remuneración al personal.
8. Delegación vs. Centralización.
9. Jerarquías.
10. Orden.
11. Equidad.
12. Estabilidad del personal.
13. Iniciativa.
14. Espíritu de equipo.

Fayol aclaró que estos principios administrativos no son de ninguna manera rígidos, ya que en diversas situaciones, se requiere hacer uso del criterio personal y la medida. Lo más importante es que constituyen guías universales; en cualquier tipo de organización humana se pueden aplicar. (Novelo, 2013, párr. 16)

D. DESARROLLAR LA PROPUESTA DEL MODELO DE GESTIÓN PARA EL COMPLEJO TURÍSTICO OJO DEL FANTASMA

1. Modelo de gestión administrativo para el complejo turístico ojo del fantasma

2. Introducción

Los modelos de gestión administrativos son herramientas universales usados para obtener el más alto rendimiento en la administración de la empresa, este modelo de gestión se lo aplicará en el complejo turístico que será constituida como empresa pública, Henri Fayol fundador de la administración clásica en su estudio menciona que una administración eficiente depende de los planes de la gerencia hacia los empleados, es decir la forma de trabajo que tengan los empleados dependerá de la gerencia para guiar al éxito a la empresa, de igual forma el buen aprovechamiento de los recursos económicos con los que esta cuenta.

El modelo de gestión administrativo se compone de los siguientes procesos: previsión, organización, dirección, coordinación y control, procesos indispensables que unidos y en coordinación permiten el desempeño óptimo de los recursos humanos y económicos de la empresa, estos procesos darán como resultado una administración eficiente que lleve a cabo los objetivos del complejo turístico Ojo del Fantasma conduciéndola al éxito, la administración de la misma corre a cargo de la Junta Parroquia Puela, con la cual se pretende aprovechar el talento humano de la población e incluir a la mano de obra de la empresa, también se pretende aprovechar los productos que se genera en la zona para comercializar en la empresa, de esta forma dinamizar la economía local, sin olvidar la sostenibilidad del ambiente, de los recursos y productos que existen en el área de estudio.

3. Justificación

La investigación se justifica ante la importancia de la gestión administrativa en empresas que ofrecen servicios turísticos porque implementan procesos de calidad que los orientan a ser capaces, eficientes y eficaces para brindar servicios óptimos al turista. Esto genera un vínculo con la calidad del servicio, convirtiéndose en una filosofía de gestión fundamental porque requiere una transformación de los procesos organizacionales, en que los componentes esenciales de esa calidad son los principios y las metodologías de manejo de nuestro complejo turístico.

El complejo turístico Ojo del Fantasma no tiene visión, misión, objetivos estratégicos, políticas, organigrama por departamentos, manual de funciones, actividades para la dirección, coordinación y control de la empresa, es por eso que se realiza la propuesta del modelo de gestión administrativo, el cual permitirá orientar a la gerencia y empleados sobre el proceso de buen servicio al cliente sumándose a ello las multifunciones que se deberán cumplir, contribuirá a la calidad de trato que debe brindarse tanto a clientes internos como a clientes externos, desarrollando los conocimientos, destrezas y habilidades en sus cargos, lo cual genera productividad y competitividad dentro de la organización.

La administración permitirá contar con personal calificado para realizar funciones múltiples, una planificación sistematizada en servicio al cliente y estándares de servicios de calidad, además se pretende potenciar atractivos locales de manera sostenible que antes no han sido tomados en cuenta, determinar falencias y hacer de este complejo un destino turístico.

4. Objetivos

- ✓ Desarrollar el proceso administrativo de previsión
- ✓ Elaborar el proceso administrativo de organización
- ✓ Realizar el proceso administrativo de dirección
- ✓ Efectuar el proceso administrativo de coordinación
- ✓ Construir el proceso administrativo de control

5. Procesos de la administración

a. Previsión

2) Misión

La misión del complejo turístico Ojo del Fantasma es brindar a los turistas nacionales y extranjeros un espacio público y un servicio de recreación saludable, de encuentro y disfrute, que facilite la convivencia con el entorno natural y paisajístico, impulsando los valores culturales y turísticos de la zona, integrando a la comunidad en el trabajo para generar un desarrollo local sostenible y sustentable.

3) Visión

El complejo turístico Ojo del Fantasma, en un periodo de diez años se convertirá en una empresa pública eficiente, sólida, con responsabilidad social y transparente, que ofrece un complejo para turismo recreativo y turismo de salud de aguas termales, comprometida con la conservación ambiental, con personal de la localidad capacitado para brindar un excelente servicio y llegar a ser reconocido a nivel nacional e internacional.

4) Valores

Puntualidad: Se debe fortalecer este valor, y asumirlo como parte de la cultura organizacional, presentarse con antelación a cada labor.

Respeto: A jefes, compañeros y clientes para escuchar sus opiniones o recomendaciones.

Honestidad: En las relaciones personales durante la comunicación y el cumplimiento de sus labores

Disciplina: Todo el personal de la empresa debe cumplir con su responsabilidad, asumir sus falencias y acatar los resultados.

Responsabilidad: Cada una de las tareas asignadas las cumplirá con responsabilidad y deben mantener coherencia con la visión esto asegura el cumplimiento de los objetivos.

Eficacia: En todo momento el personal debe estar dispuesto a colaborar en todo lo que este a su alcance para llevar al éxito a la empresa.

Comunicación: Las relaciones y conexiones dentro de los miembros de la empresa y con los clientes deben ser fluidas y sinceras.

Trabajo en equipo: Se debe integrar a cada uno de los miembros de la empresa al grupo laboral, que sean promovidos los mejores resultados y mantener a un ambiente positivo.

5) Objetivos y estrategias

Cuadro: Objetivos y estrategias del modelo de gestión administrativo

Objetivos	Estrategias
Mejorar la infraestructura e instalaciones del complejo turístico Ojo del Fantasma para incrementar la capacidad, calidad de hospedaje y de los diferentes servicios que oferta.	<ul style="list-style-type: none"> • Proponer planes arquitectónicos de mejoras de infraestructura, para las diferentes áreas del complejo turístico. • Desarrollar un plan de equipamiento. • Implementar un plan para el mantenimiento de Infraestructura del complejo turístico. • Diseño de obras emergentes de protección de las riberas del Rio Puela. • Colocar señalética interna.
Promover procesos continuos para lograr efectividad, eficiencia, calidad y seguridad en los servicios que brinda el complejo turístico.	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitar a todo el personal del complejo turístico para alcanzar fortalecimiento institucional en las partes administrativas y operacionales. • Desarrollar e implementar un manual con normas de calidad para lograr la certificación de buenas prácticas turísticas. • Asegurar la gestión financiera del complejo turístico.
Implementar métodos de promoción del complejo turístico Ojo del Fantasma para posicionarla en el mercado nacional e internacional.	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de promoción y publicidad para el complejo turístico. • Diseñar una imagen corporativa para el complejo turístico para posicionarla en el mercado nacional e internacional. • Participar en eventos turísticos de alto impacto a nivel nacional e internacional.
Fomentar la inclusión comunitaria al desarrollo local del	<ul style="list-style-type: none"> • Crear alianzas estratégicas con otros

complejo turístico Ojo del Fantasma, para beneficio social.	<p>emprendimientos y organizaciones de la zona.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Impulsar nuevos emprendimientos turísticos que enlacen a la actividad del complejo turístico Ojo del Fantasma con la comunidad. • Realizar planes y programas que impulsen los procesos participativos con comunidades del sector.
Proteger el entorno natural del área de influencia del complejo turístico Ojo del Fantasma para mitigar y disminuir los impactos ambientales.	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar un estudio de impacto ambiental en el área de influencia. • Implementar un plan de contingencias y prevención de riesgos. • Diseñar un estudio sobre manejo de ecosistemas y biodiversidad.
Implementar proyectos ecoturísticos y de deportes de aventura para aprovechar los atractivos turísticos aptos para estas actividades.	<ul style="list-style-type: none"> • Gestionar con empresas financieras de recursos económicos requeridos para el desarrollo de la empresa y nuevos proyectos. • Crear convenios con universidades que contribuyan a la implementación de nuevos proyectos ecoturísticos. • Estrechar las relaciones y acuerdos con organizaciones nacionales e internacionales que impulsen el turismo.

Nota: Investigación de campo Parroquia Puela, 2016

6) Políticas

- Fomentar la asociatividad con las distintas comunidades del sector para crear un sistema de inclusión económica y social.
- Impulsar actividades económicas para la generación de nuevas plazas de empleo, y disminuir el desempleo.
- Garantizar un empleo con condiciones y entornos de trabajo, seguro, saludable, incluyente, no discriminatorio y sobre todo un salario justo.
- Buscar competitividad en el mercado turístico con productos y servicios de calidad, características de sostenibilidad y la diferenciación del valor agregado por el aporte local al turismo.

- Enfocar al turismo sostenible como modelo de desarrollo y un dinamizador de la economía del sector.
- Se valoriza y conserva los recursos turísticos cultural y natural, sustentado en un desarrollo equilibrado del territorio.

b. Organización

1) Organigrama estructural

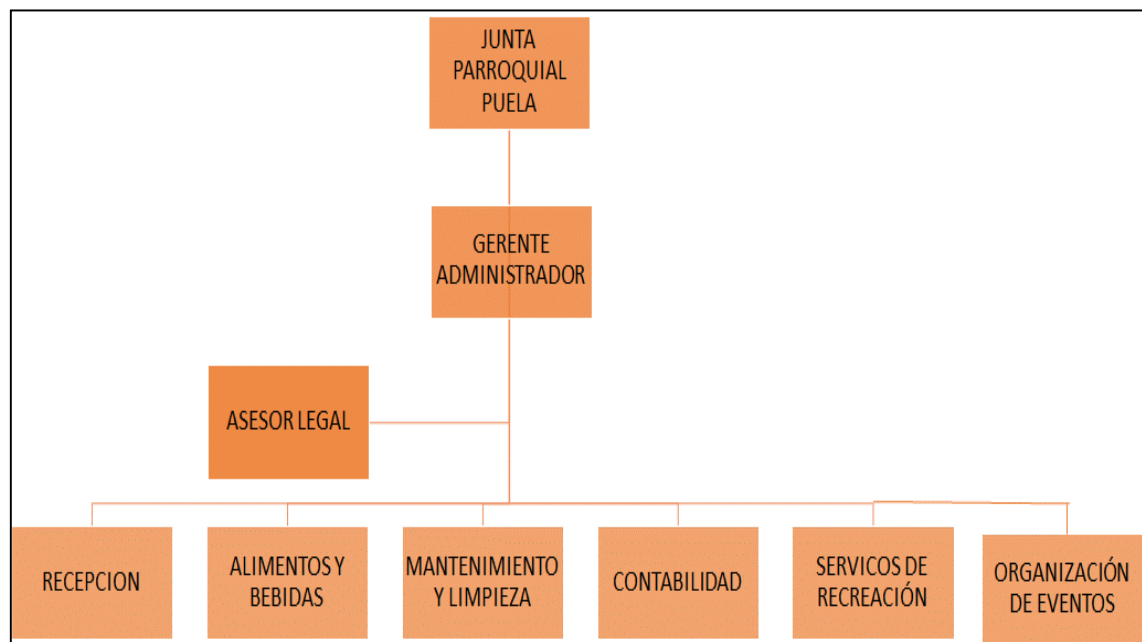


Figura 7. 36: Organigrama estructural del complejo turístico Ojo del Fantasma

2) Departamentalización

Cuadro: Departamentos del complejo turístico Ojo del Fantasma

DEPARTAMENTOS	INTEGRANTES
NIVEL DIRECTIVO	Junta Parroquial Puela
NIVEL EJECUTIVO	Gerente administrador
ASESORÍA	Asesor legal
RECEPCIÓN	Recepcionistas
ALIMENTOS Y BEBIDAS	Cocinero Ayudante de cocina Mesero
MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA	Encargados de mantenimiento Encargados de limpieza
CONTABILIDAD	Contador
SERVICIOS DE RECREACIÓN	Guía turístico
GESTIÓN DE EVENTOS	Coordinador de eventos

Nota: Investigación de campo Parroquia Puela, 2016

Cuadro: Personal remunerado de contrato a plazo fijo

Área	Cantidad	Sueldo \$
Gerente administrador	1	800
Recepcionista	2	380
Cocinero	1	380
Ayudante de cocina	1	360
Mesero	1	360
Encargado de mantenimiento	1	380
Encargado de limpieza	1	380
Guardias	3	380

Nota: Investigación de campo Parroquia Puela, 2016

Cuadro: Personal remunerado de contrato por servicios ocasionales

Área	Cantidad	Sueldo \$
Asesor legal	1	400
Contador	1	400
Guía turístico	1	400
Coordinador de eventos	1	400
Chofer	1	380

Nota: Investigación de campo Parroquia Puela, 2016

3) Descripción de actividades

Junta Parroquial Puela

Impulsar el desarrollo integral de la actividad turística, productiva, social, ambiental y de salud en el área de influencia.

Gerente administrador

- Coordinar y establecer las funciones de los demás departamentos del complejo turístico.
- Gestionar las actividades de inversión que beneficien a la empresa.
- Análisis de los estados financieros.
- Planificar objetivos y estrategias.
- Establecer estrategias y acciones de mercadeo (marketing).
- Analizar y evaluar resultados para proponer acciones.
- Alcanzar objetivos esperados.
- Velar por la seguridad y mantenimiento del establecimiento.
- Asegurar la satisfacción del cliente.
- Liderar el equipo humano de trabajo.

Asesor legal

- Instancia asesora, consejera y de consultoría específica interna y externa de la empresa.
- Asesora en la constitución, gestión y disolución de cualquier tipo de sociedad mercantil o civil.
- Defiende los intereses de nuestra empresa en todo tipo de procedimientos judiciales.
- Estudia y resuelve los problemas legales relacionados con la empresa, sus contratos, convenios y normas legales.
- Emite informes jurídicos sobre las distintas áreas de la empresa.
- Asesora a nuestra empresa en materia fiscal, preparando todo tipo de declaraciones y obligaciones fiscales y tributarias.
- Negocia y redacta contratos.

- Asesora en torno a la gestión de derechos en materia de propiedad intelectual e industrial.
- Interviene en todo tipo de negociaciones laborales.
- Asesora en materia de derecho empresarial.

Recepcionistas

- Registrar el ingreso del huésped (check in).
- Controlar el acceso a las habitaciones.
- Apoyar al huésped.
- Efectuar los procesos de salida del huésped (check out).
- Actualizar los sistemas administrativos.
- Actuar como nexo entre los huéspedes y los otros departamentos del establecimiento.
- Velar por la seguridad y privacidad del huésped y del establecimiento.
- Asegurar la satisfacción del cliente.
- Cuidar de la apariencia personal.

Cocinero

- Administración de existencias y control de consumo de la cocina.
- Elaboración de menú o carta.
- Realizar corte y preparación de comestibles variados.
- Realizar cocción.
- Preparar, diseñar, montar y presentar platos diversos.
- Cuidar de la higiene y seguridad alimentaria.
- Cuidar del área de trabajo.
- Operar equipos y maquinaria.
- Orientar ayudantes.

Ayudante de cocina

Son todas aquellas actividades que sirvan de ayuda al cocinero en la elaboración y preparación de las de comidas, corre a cargo del ayudante la limpieza y mantenimiento de las dependencias y los elementos propios de cocina y de los utensilios empleados para su trabajo, mantenimiento

en perfectas condiciones de limpieza y funcionamiento la maquinaria, las instalaciones fijas, utensilios y accesorios propios del departamento.

Mesero

- Realizar la puesta a punto (mise en place).
- Recibir y acomodar al cliente en la mesa.
- Servir al cliente a la mesa.
- Atender la mesa ocupada.
- Actuar como nexo entre el cliente y demás áreas del restaurante.
- Finalizar la atención y recibir el pago.
- Asegurar la satisfacción.
- Asegurar la satisfacción del cliente.
- Apoyar al equipo.

Encargados de mantenimiento

- Diagnosticar el servicio y funcionamiento de equipos o instalaciones.
- Reparar fallas hidráulicas.
- Reparar fallas mecánicas.
- Reparar fallas telefónicas.
- Hacer reparaciones.
- Hacer instalaciones provisionales.
- Manejar y controlar existencia de materiales del área de mantenimiento.

Encargados de limpieza

- Cumplir con las normas para el trabajo, disciplina, conducta y presentación del personal.
- Realizar la presentación del servicio en materia de identidad del producto, la calidad en la gestión y producción de servicio.
- Limpiar y mantener las instalaciones en tiempo y forma haciendo uso correcto de los productos fungibles y las máquinas utilizadas para tal fin de acuerdo a las normas de seguridad, e higiene del trabajo.

- Prestar especial atención a la limpieza de las máquinas y al orden de las herramientas y utensilios de trabajo.
- Habilidades y organización, buen gusto, un firme sentido de orden e higiene, sentido común, deseos de trabajar.
- Preparar, transportar y recoger los materiales y productos necesarios para la limpieza y mantenimiento de habitaciones y áreas públicas e internas.
- Preparar las salas para reuniones, convenciones, etc.
- Limpiar las áreas y realizar labores auxiliares.
- Conocimiento técnico necesario para realizar correctamente el trabajo.

Contador

- Contabilizar los diferentes comprobantes por concepto de activos, pasivos, ingresos y egresos, mediante el registro numérico de la contabilización de cada una de las operaciones.
- Verificar que las facturas recibidas en el departamento contengan correctamente los datos fiscales de la empresa que cumplan con las formalidades requeridas.
- Registrar las facturas recibidas de los proveedores, a través del sistema computarizado administrativo para mantener actualizadas las cuentas por pagar.
- Revisar el cálculo de las planillas de retención de Impuesto sobre la renta del personal emitidas por los empleados, y realizar los ajustes en caso de no cumplir con las disposiciones.
- Llevar mensualmente los libros generales de compras y ventas, mediante el registro de facturas emitidas y recibidas a fin de realizar la declaración de IVA.
- Elaborar los comprobantes de diario, mediante el registro oportuno de la información siguiendo con los Principios Contables generalmente Aceptado, a objeto de obtener los estados financieros.
- Cualquier otra actividad fijada por el Gerente Administrativo de la empresa.
- Elaboración de cheques para el recurso humano de la empresa, proveedores y servicios.
- Llevar libros contables (Diario, mayor e inventarios).
- Control y ejecución de solvencias de Seguro Obligatorio.
- Realización de la relación de las Cuentas por Cobrar y por Pagar.

Guía turístico

- Conducir la visita turística, lo cual implica un conocimiento teórico y empírico del espacio físico y de las características del entorno.
- Coordinar con la agencia de viajes los servicios a prestar del complejo turístico.
- Tener el material necesario para el desarrollo del tour.
- Contar con información básica o detalles de los turistas que debe atender.
- Hacer las coordinaciones necesarias con los otros guías.
- Explicar las condiciones para el desplazamiento, vigilando el cumplimiento de las normas de seguridad y conservación del sitio visitado.
- Coordinar la recepción, asistencia, conducción, información y animación de los turistas tanto nacionales como extranjeros.

Coordinador de eventos

- Planificar eventos
- Formar un equipo de trabajo que tenga experiencia y capacidad de entregarse de tiempo completo.
- Controlar y coordinar el cronograma de eventos
- Definir y elaborar las políticas, procedimientos y programa general junto al resto de los Coordinadores de Área.
- Vender y promocionar eventos
- Realizar el estudio financiero de los eventos
- Programar las actividades a realizarse en el evento
- Garantizar la seguridad de los asistentes al evento
- Transmitir al equipo espíritu de colaboración entre todo el grupo de organizadores, ya que esto redundará en mayor calidad del producto final.
- Diseñar y supervisar el sistema de registro.
- Negociar y firmar contratos con clientes y proveedores.
- Autorizar y coordinar la logística general y los programas de las actividades especiales, recreativas y deportivas, culturales y sociales.

Guardia de seguridad

- Cuida permanentemente los activos fijos del hotel, huéspedes y colaboradores.
- Auxilia al personal que lo requiera.
- Mantiene el orden y la seguridad en eventos y actividades que se llevan a cabo en el establecimiento.
- Apoya al recepcionista en funciones de asistencia a huéspedes, traslado de equipaje y saludo de bienvenida al hotel, si se requiere.

4) Flujograma de actividades en alojamiento

i. Atención al cliente en la recepción

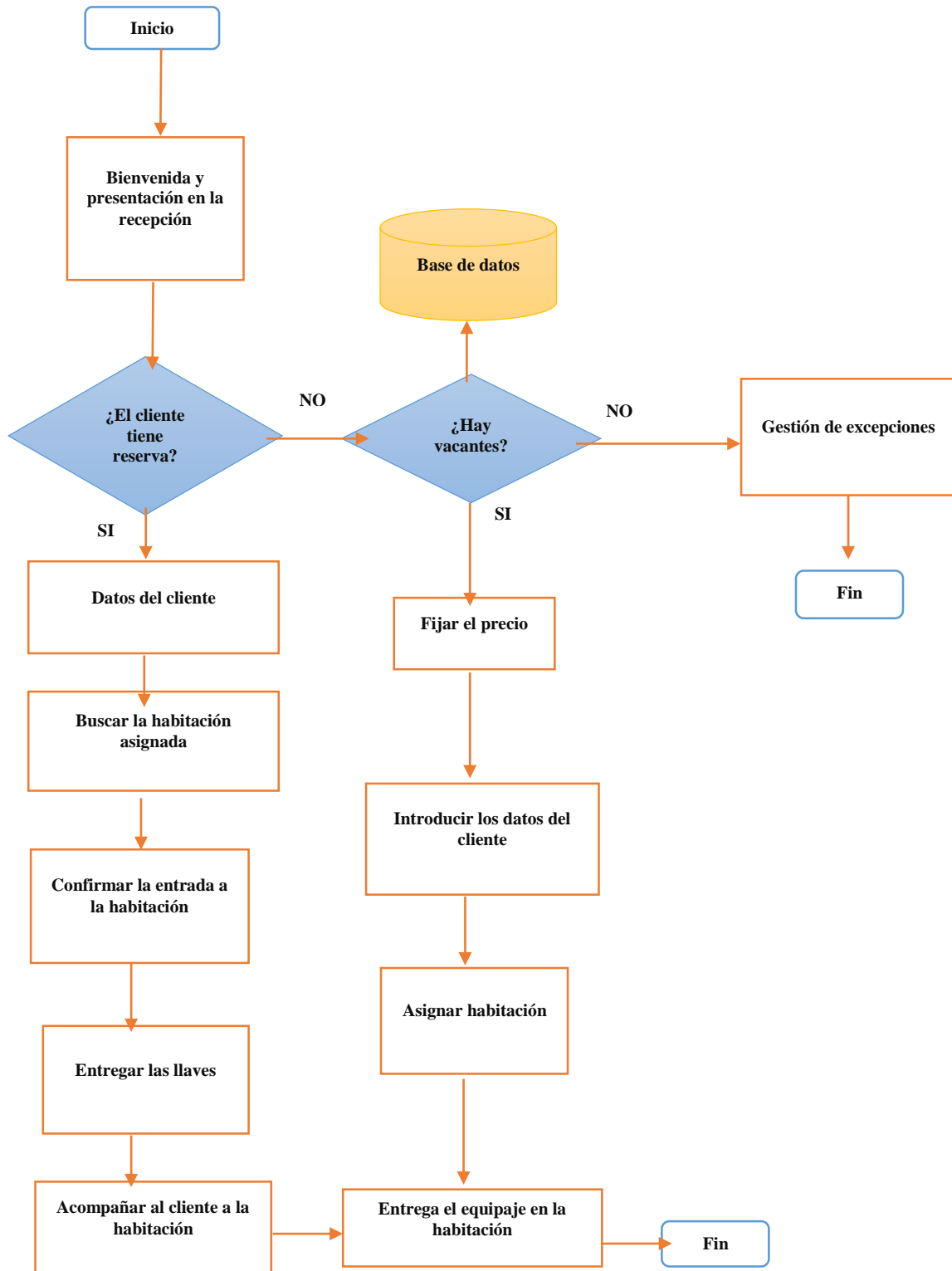


Figura 7. 37: Flujograma de atención al cliente en la recepción

ii. Confirmación de la reserva

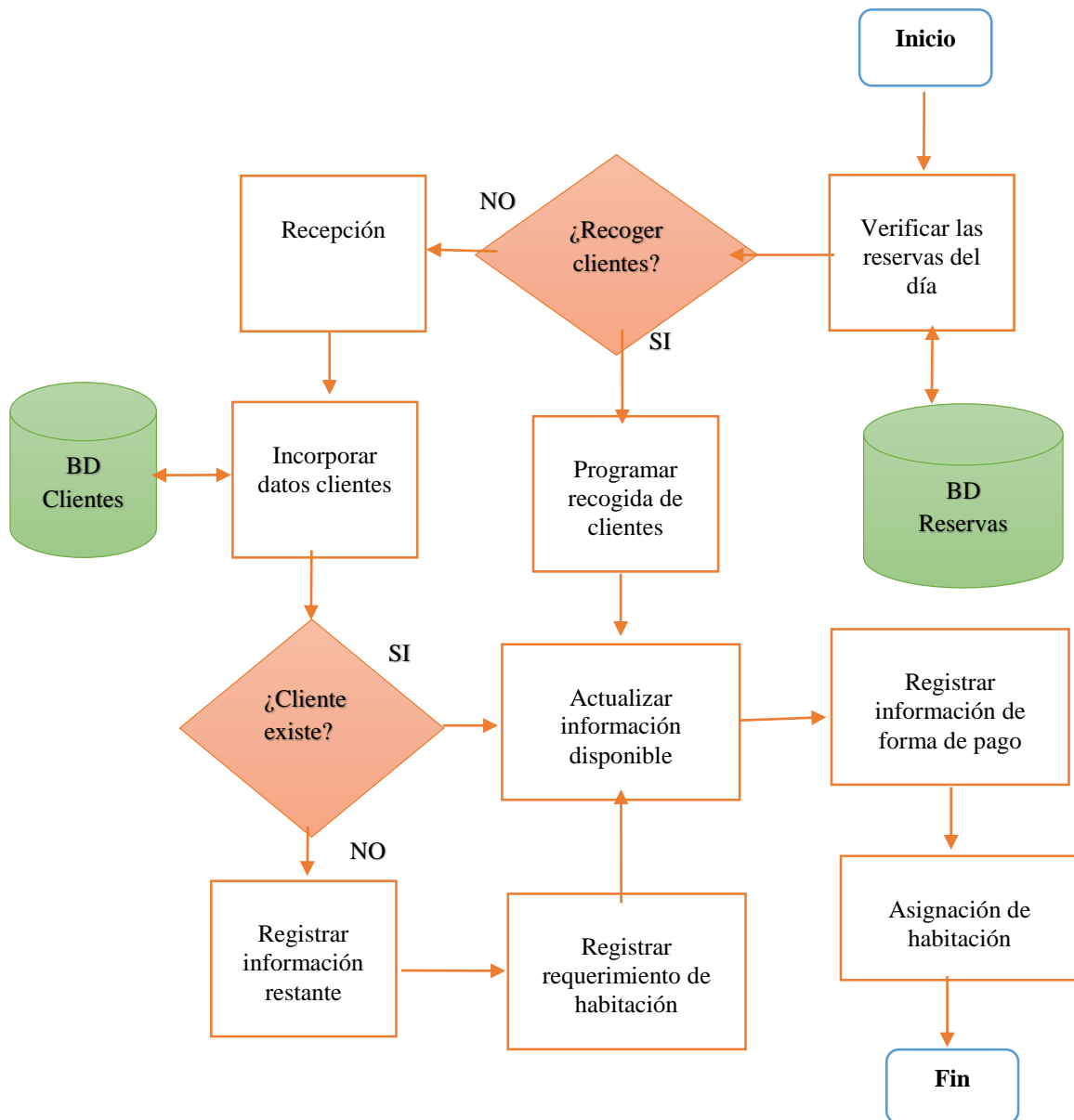
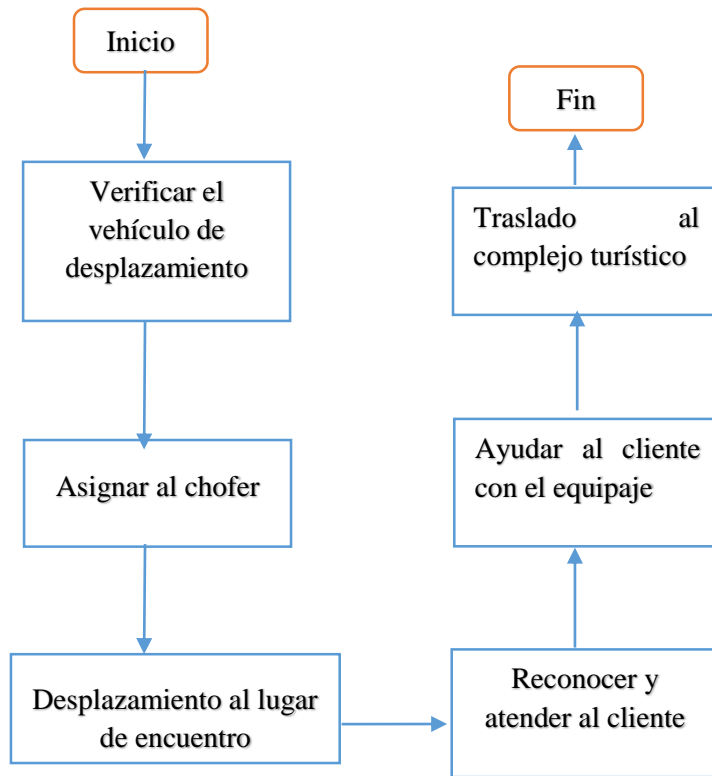
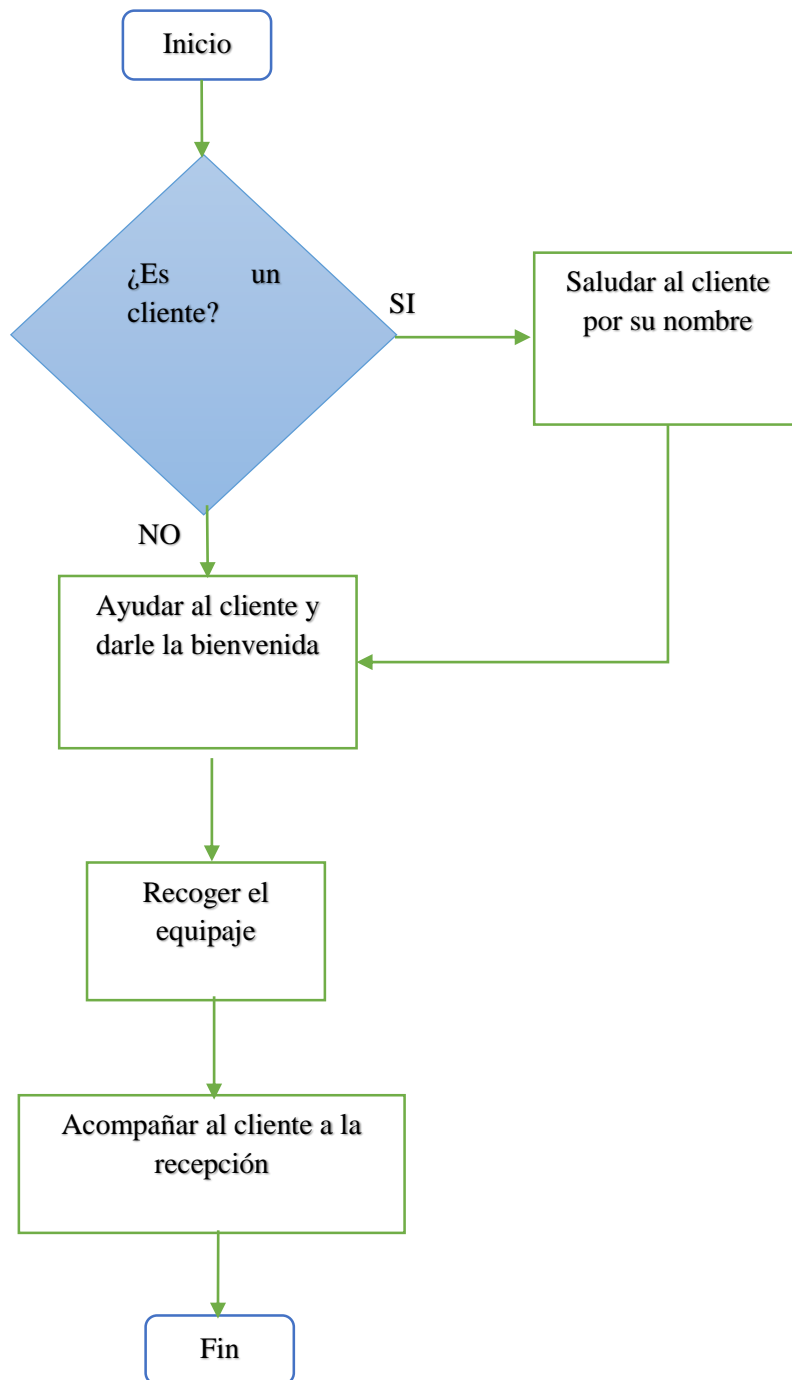
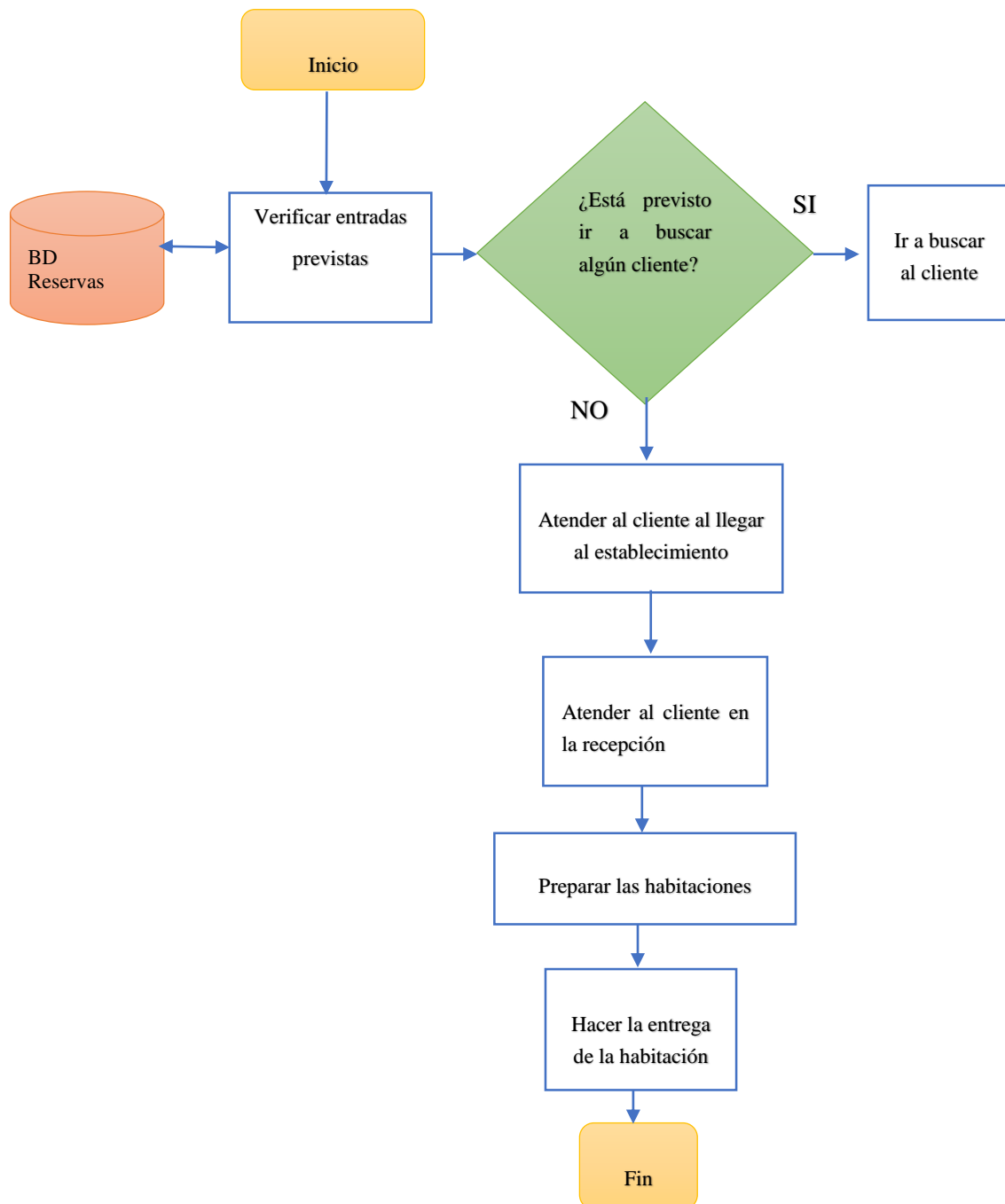


Figura 7. 38: Flujograma confirmación de la reserva

iii. Servicio de transportación**Figura 7. 39:** Flujograma servicio de transportación

iv. Cliente al llegar al complejo turístico**Figura 7. 40:** Flujograma del cliente al llegar al complejo turístico

v. Asignación de la habitación**Figura 7. 41:** Flujograma de asignación de habitación

vi. Servicio de alimentación

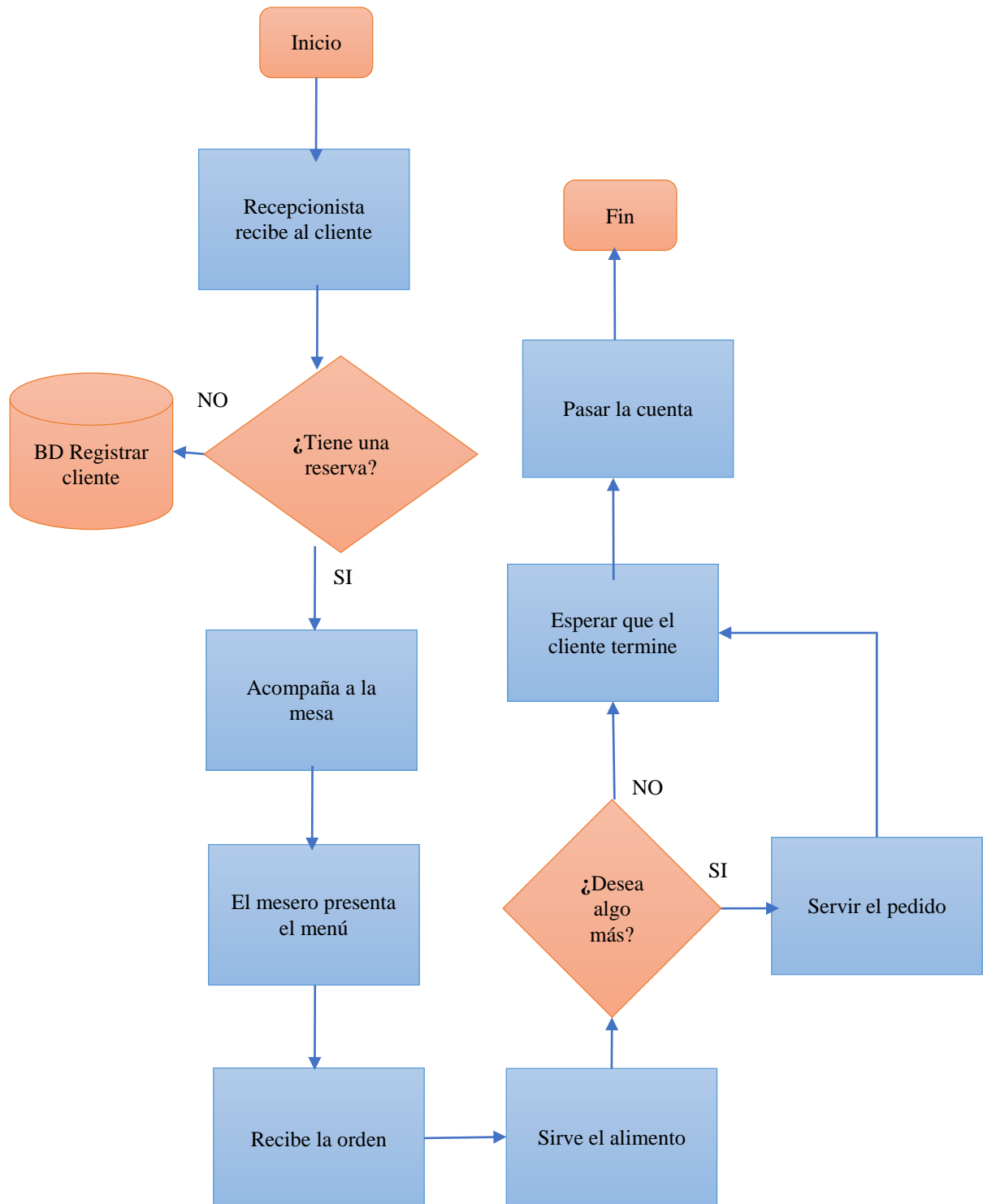


Figura 7. 42: Flujograma de servicio de alimentación

vii. Servicio de Gestión de eventos

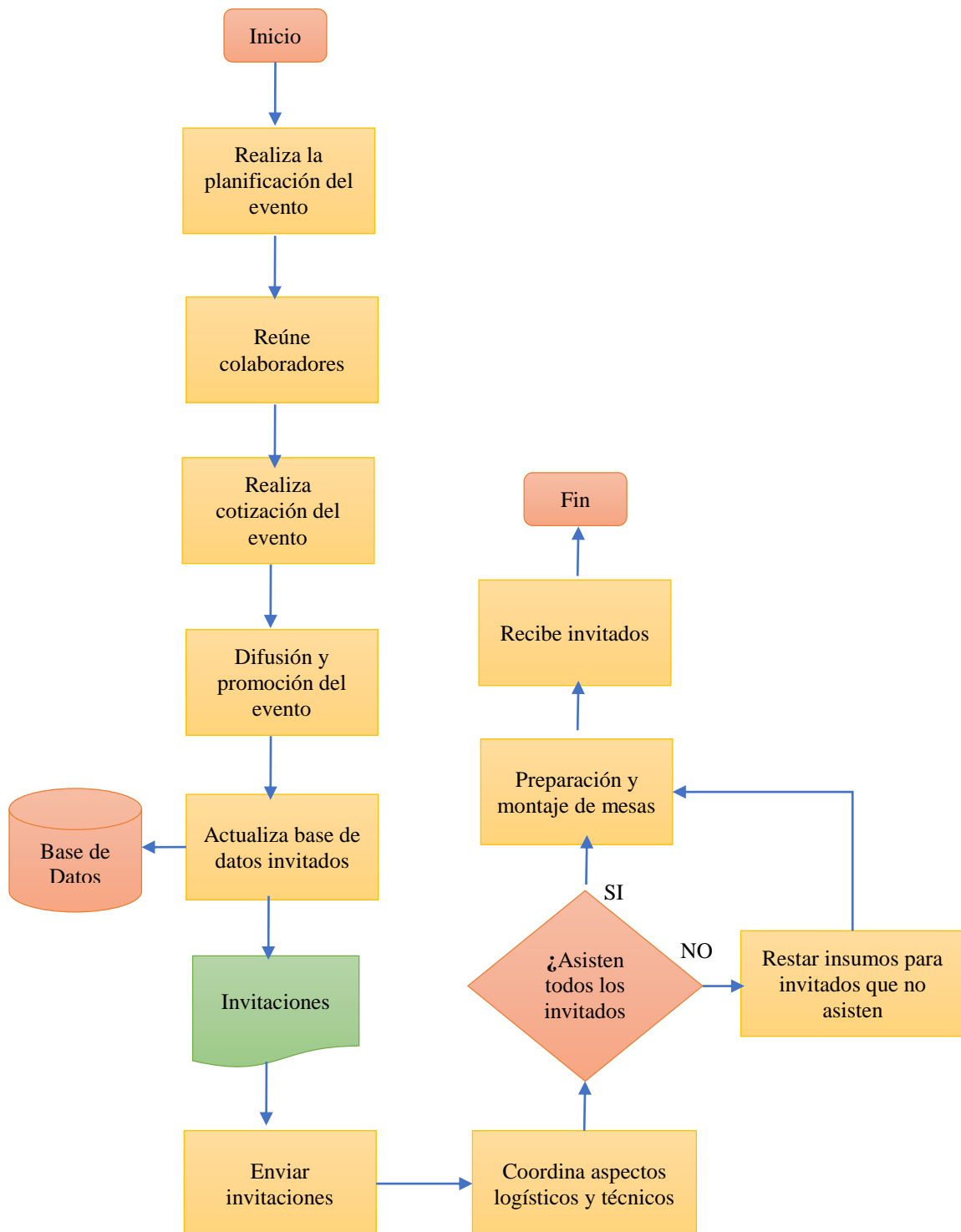
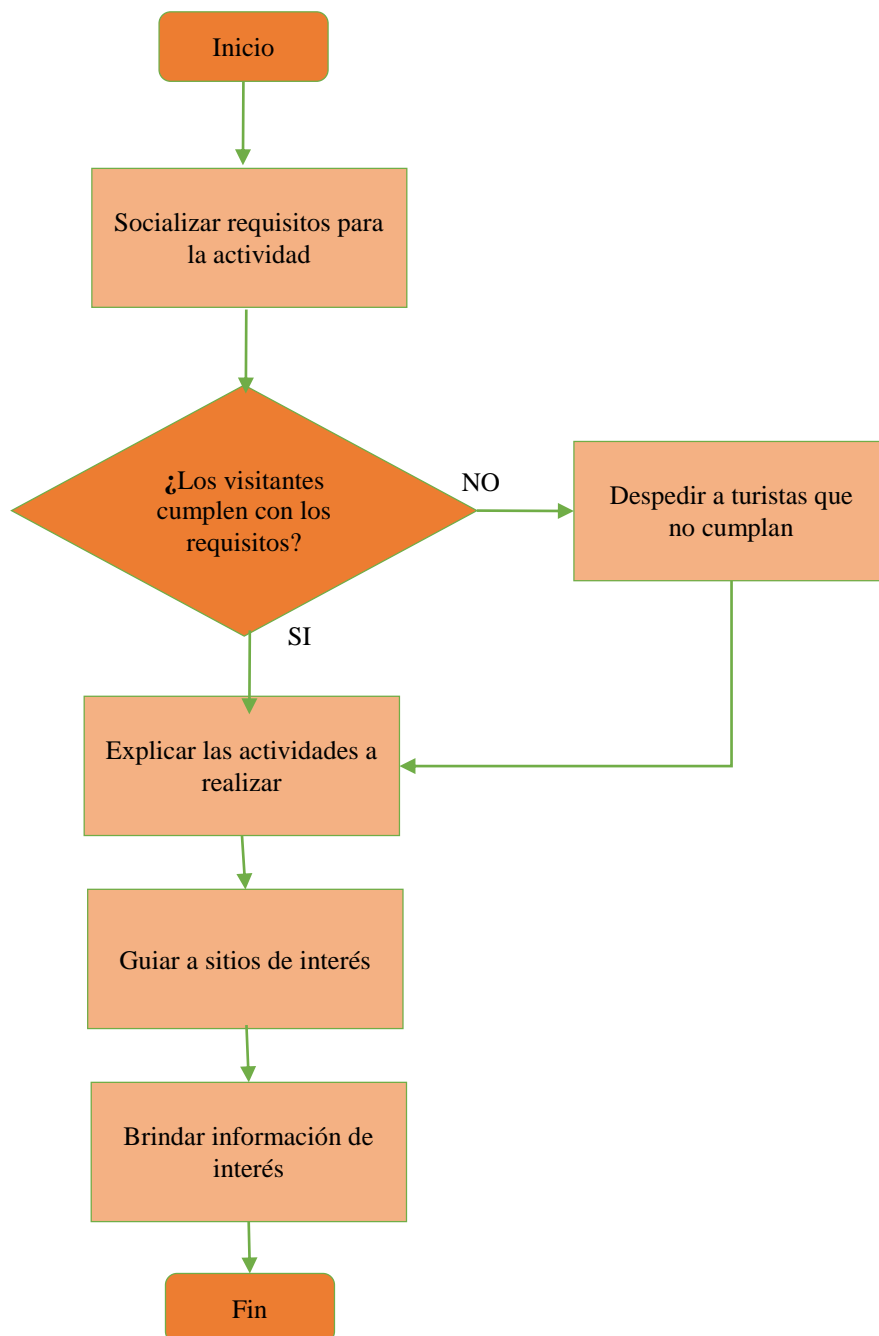


Figura 7. 43: Flujograma de organización de eventos

viii. Servicio de Guianza**Figura 7. 44:** Flujograma de servicio de guianza

5) Gestión de riesgos ante el Volcán Tungurahua

a) Medidas contingentes

Cuadro: Medidas contingentes


Descripción	Contingencia
Transporte personal	Mantener vehículos de transporte para el personal.
Mascarillas	Se dispondrá de mascarillas para el uso de los huéspedes y empleados, que se puedan ver afectado por partículas de ceniza.
Gafas	Recomendar a todo el personal el uso de gafas
Alarma de emergencia	El establecimiento contará con una alarma, la cual será activada inmediatamente para alertar a los huéspedes y trabajadores.
Medidas de protección	<p>Verificar que las cañerías de agua de lluvia no estén selladas.</p> <p>Limpiar la ceniza sin agua para evitar su acumulación.</p> <p>Las estructuras bajas deben ser protegidas.</p> <p>Sellar puertas y ventanas.</p>
Protección personal	<p>Para proteger los ojos, utilizar colirios.</p> <p>Evitar el contacto directo del rostro y manos con la ceniza.</p> <p>Usar mascarilla o toalla de mano húmedas para respirar.</p> <p>Utilizar aceites, cremas humectantes.</p> <p>Usar ropa adecuada que cubra la mayor parte del cuerpo además de gorra y guantes.</p>
Evacuación de emergencia	<p>Rutas de evacuación.</p> 

Figura 7. 45: Rutas de evacuación

	<p>Una vez dada la alarma el personal del establecimiento deberá evacuar, para evitar incidentes, se evacuará por las puertas de entrada y salida.</p> <p>Al interior y exterior el establecimiento contará con señalética que indique salidas de emergencia.</p> <p>Al salir del establecimiento se dirigirán a los refugios indicados en el mapa:</p> <p>Ruta 1: Distancia 5.7 km Complejo Turístico - El Altar.</p> <p>Ruta 2: Distancia 15 km Complejo Turístico – Cantón Penipe.</p>																		
Puntos de encuentro.	Los ocupantes del establecimiento se concentraran rápidamente a los espacios abiertos del establecimiento, y posteriormente ser transportados a los refugios.																		
Normas para la evacuación.	<p>Mantenga la calma.</p> <p>Desconecte los equipos eléctricos.</p> <p>No corra.</p> <p>No lleve nada en la mano.</p> <p>Comience a evacuar en fila y coloque su mano derecha sobre el hombro del compañero de adelante.</p> <p>Descienda por las escaleras.</p> <p>En el punto de encuentro repórtese con su líder.</p>																		
Prioridades para la evacuación	<p>En el siguiente orden:</p> <p>Discapacitados y Tercera Edad</p> <p>Niños</p> <p>Mujeres embarazadas</p> <p>Mujeres</p> <p>Hombres</p>																		
Implementos necesarios	<table border="1"> <tr> <td>Cuerdas</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Equipo que combate fuego</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Equipo Respiración</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Frazadas</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>Radio</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Escalera</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Tanque O2</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Kit de primeros auxilios</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Lámparas, linternas</td> <td>5</td> </tr> </table>	Cuerdas	5	Equipo que combate fuego	3	Equipo Respiración	2	Frazadas	10	Radio	3	Escalera	2	Tanque O2	2	Kit de primeros auxilios	5	Lámparas, linternas	5
Cuerdas	5																		
Equipo que combate fuego	3																		
Equipo Respiración	2																		
Frazadas	10																		
Radio	3																		
Escalera	2																		
Tanque O2	2																		
Kit de primeros auxilios	5																		
Lámparas, linternas	5																		
Recomendaciones	<p>Implementar y desarrollar un plan de contingencia para el complejo turístico en caso de erupciones volcánicas, el mismo debe ser impartido mediante talleres a las personas que formen parte del establecimiento.</p> <p>Si hay peligro de erupción y se encuentra en zona de riesgo evacúe y póngase en un sitio seguro.</p> <p>Cubra ventanas y puertas por donde pueda entrar la ceniza volcánica.</p> <p>Informar de los estados de alerta y señales de alarma utilizados en caso de actividad volcánica.</p> <p>Las personas que sufren enfermedades o afecciones asmáticas o bronquiales, deben ser evaluadas urgentemente, antes de una erupción inminente</p>																		

Nota: Investigación de campo Parroquia Puela, 2016

c. Dirección

1) Toma de decisiones

La toma de decisiones se encarga el gerente administrador, antes de tomar alguna decisión se consideren alternativas, también se debe definir y analizar profundamente el problema, y posteriormente aplicar la decisión que mejor convenga, para esto también se debe considerar los siguientes aspectos:

- Definir el problema.
- Diagnosticar el problema.
- Fijar metas.
- Buscar soluciones alternativas.
- Evaluar las soluciones alternativas.
- Elegir entre soluciones alternativas.
- Implementar la solución seleccionada y.
- Dar seguimiento y controlar los resultados.

2) Motivación

La motivación es la labor más importante de la dirección, a través de ella se logra la ejecución del trabajo, de acuerdo a normas de conductas anheladas, es un estímulo que se genera al personal laboral de la empresa para obtener buenos resultados, para llevar a cabo la motivación se propone las siguientes actividades:

Capacitación.- Se ha propuesto realizar capacitaciones periódicas para todo el personal que labora en el complejo turístico con el propósito de mejorar la administración de la empresa y ofrecer servicios de calidad.

Flexibilidad en el horario.- Se propone diseñar distintos horarios de trabajo con el fin de que los empleados puedan acoplarse a estos y puedan realizar sus labores con más tranquilidad y eficiencia.

Elección de días libres y vacaciones.- Los empleados del complejo turístico tendrán la facilidad de elegir sus días libres y vacaciones con el fin de beneficiar sus relaciones familiares y laborales.

Reconocimiento de logros.- Para los empleados que muestren buenos resultados en sus áreas de trabajo se brindará un bono adicional a su sueldo este reconocimiento se realizará semestralmente, así el empleado se sentirá estimulado, con ánimo de seguir trabajando y aportando para al éxito de la empresa.

Buen ambiente laboral.- Se fomentará la tranquilidad, la colaboración y la confianza en el trabajo se deberá mostrar amabilidad con compañeros jefes y clientes, si es necesario llamar la atención a un empleado se debe hacer en privado y, si hay que reconocer su labor se hará en público.

Ser parte de la empresa.- El empleado se sentirá parte de la empresa, se le dará a conocer todos los productos, facetas, planes y proyectos que conlleva la empresa permitiendo el fomento de valoración y estima a la empresa.

Ascenso de puestos.- Se propone planes de ascenso de puesto o aumento de sueldo a los empleados que mejor se desempeñen en sus labores asignadas.

Estrechar lazos de relación.- Se propone que los altos cargos de la empresa dediquen tiempo para conocer qué piensan sus empleados, acerca de su vida personal o sus requerimientos en cuanto a su labor, ya que pueden aportar con ideas que beneficie a la empresa, además esto estrechará los lazos de relación entre jefe y empleado estimulando más su esfuerzo en el trabajo.

3) Comunicación

La comunicación en la empresa tiene como objetivo apoyar las estrategias de la empresa proporcionando coherencia e integración entre objetivos, planes y acciones de la empresa encauzando la difusión, gestión de la imagen y de la información de la empresa.

La empresa proporcionará al empleado reglas o normas establecidas en un reglamento con la información necesaria para que el empleado logre un buen desempeño en sus funciones así como en las condiciones y reglamentos de la empresa. Además permitirá informar la forma de

evaluar e impedir que se tomen decisiones arbitrarias hacia los empleados lo cual puede generar repercusiones negativas.

a) Comunicaciones escritas

El complejo turístico Ojo del Fantasma transmitirá información a los trabajadores a través de memorandos, acerca de los cambios que se susciten en distintas políticas o procedimientos de la empresa. Este tipo de comunicación servirá para notificar a los empleados sobre alguna multa, falta, descuido, impunidad, atraso o alguna infracción que el gerente considere llamar la atención y corregir posibles errores.

b) Boletín informativo

El boletín informativo es un medio a utilizarse para publicar boletines mensualmente, también para anunciar reuniones o cambios de puestos de trabajo, es decir cualquier noticia que se necesite anunciar acerca de la empresa con el fin de que los empleados estén enterados de lo que sucede en la empresa y evitar rumores y comentarios.

c) Reuniones

Las reuniones del personal dentro de este establecimiento se realizarán trimestralmente, y únicamente serán para tratar asuntos de suma importancia referentes a los servicios, atención al cliente o cambios de directiva, en esto se fomentará las relaciones personales de los empleados.

d) Reuniones personales

Estas reuniones serán específicamente para dar oportunidad a los empleados hablar con la administración del establecimiento sobre la actuación de los altos mandos y discutir acerca de las decisiones tomadas para saber la aceptación de esta dentro del personal, también se discutirá con el empleado que tenga una falta o llamada de atención.

e) Comunicación a clientes externos

La comunicación para los clientes externos se destinará para dar a conocer los cambios, promociones, descuentos, ofertas e innovaciones que la empresa tiene lo cual aumentará la fidelidad del cliente.

Los medios por los cuales el complejo turístico comunicará a sus clientes las diversas novedades son:

- Radio
- Periódicos
- Revistas
- Televisión
- Folletos y guías turísticas.
- Correspondencia directa.

4) Liderazgo

El gerente administrador debe estar preocupando por desarrollar habilidades que les permitan tener un liderazgo firme, pero a su vez características que les permitan crear confianza, comunicación y empatía con sus colaboradores.

5) Autoridad

El gerente administrador de la empresa tiene la facultad para dar órdenes o exigir que sean cumplidas, para hacer uso de este ejercicio de poder se propone las siguientes características:

- Una persona estratega, que contemple una planeación a todo momento, que les permita orientar a sus equipos y subordinados.
- Una persona orientada a logros y resultados, estos personajes deben realizar planeaciones completamente orientadas a resultados, en el área que sea.
- Una persona que conozca perfectamente la actividad de la empresa a la que se dedica.

- Una persona con habilidad de liderazgo. Personas que sepan ser exigentes y que a su vez tengan buena actitud; y predique con el ejemplo.
- Una persona que sepa delegar, confiar en sus equipos y tener la suficiente capacidad para hacer una adecuada selección de personal.
- Una persona generadora de confianza, no sólo hablando de clientes y proveedores, deben ser capaces de crear lazos y generar sentido de pertenencia con cada colaborador.
- Una persona que sirva como motivador. Es muy importante, si un empleado no está motivado, quiere decir que no es productivo, por lo tanto, deben generar compromiso y saber reconocer a sus trabajadores.
- Una persona con inteligencia emocional, que no tome decisiones de manera arbitraria, sino ecuánime.
- Una persona con actitud positiva y optimista, aún ante las peores situaciones.

6) Delegación

El gerente administrado esta en toda la facultad de asignar la autoridad a una persona para que lleve a cabo actividades específicas, el acto de delegación se asienta en la relación que existe entre el subordinado y su jefe, el respeto mutuo que se tienen como personas y la satisfacción que cada uno espera que se derive de ello.

Para que el proceso de delegación se realice correctamente en una persona capaz, se propone el siguiente formato de preguntas:

¿Trabaja más horas que sus colaboradores?

¿Lleva trabajo a casa con regularidad?

¿Dedica parte del tiempo a hacer para los demás los que podrían hacer ellos mismos?

¿Sigue realizando actividades y resolviendo problemas que tenía antes de su última jornada?

¿Le interrumpen a menudo con consultas y encargos sobre proyectos en marcha y trabajo ya asignados?

¿Gasta su tiempo en detalles rutinarios que otros podrían resolver?

¿Anda siempre con prisas para poder cumplir la fecha tope?

¿Es incapaz de atenerse a las prioridades?

Si el resultado de las preguntas realizadas es positiva se entenderá que el perfil de la persona es adecuado para confiarle la delegación de un cargo.

7) Supervisión

Consiste en la guianza y en la vigilancia de los empleados a que las funciones se han cumplidas a cabalidad.

Para realizar una supervisión efectiva, se ha propuesto:

- Que la administración del establecimiento, emita órdenes específicas para la realización de las tareas prefijadas, buscando que el trabajo sea llevado a cabo dentro del orden que se ha establecido.
- Mantener la disciplina de sus empleados por medio de la revisión de sus tareas y realización de las sugerencias para su respectiva corrección, a través de una acción coordinada.

Para que el supervisor se disponga a dar órdenes a un empleado debe tener en cuenta los siguientes aspectos:

- De acuerdo a las órdenes emitidas deberán realizar evaluaciones de forma más eficaz.
- La capacidad de quien dirige, depende en gran parte que una orden sea general o específica.
- Mientras más general sea una orden, mayor campo de decisiones se le entrega al empleado.
- La reacción del empleado ante el tipo de orden recibida es también un importante factor para determinar su voluntad de obedecer.

- Una instrucción muy complicada es preferible darla por escrito; la responsabilidad involucrada en la orden escrita permanece y puede comprobarse posteriormente a la acción desarrollada.

Otro aspecto importante a considerar es la posibilidad de repetición de la orden, si es una orden rutinaria y de cierta complejidad se propone lo siguiente:

- Evitar las palabras mandato y orden, sino mediante sugerencias, como por ejemplo: Vamos a hacer esto, y si siguiera usted adelante con ese trabajo, para evitar una reacción negativa ante órdenes formales, cortantes y tajantes.
- Se recomienda introducir una motivación en la emisión de una orden, con el fin de que el receptor actúe de acuerdo a ella de mejor manera.
- Mantener la disciplina o el comportamiento ordenado mediante de los empleados esto tiene que ver con el acatamiento de reglas, procedimientos y prácticas sociales que la empresa posee.

También se propone hacer énfasis en las siguientes características:

- En la puntualidad, en la hora de llegada al trabajo.
- Las normas de respeto en el trato entre empleados, entre empleados y clientes y entre empleados y directivas.
- El cumplimiento de un mínimo de trabajo.
- El uso de ciertos procedimientos especiales, para obtener disciplina, y así lograr una buena imagen hacia los clientes.

La disciplina influye mucho en los altos rangos ya sea por la disposición, estado de ánimo o carácter de los jefes o administrador, estas son condiciones de liderazgo muy importantes que el administrador debe poseer para que sus empleados actúen como él les indica, también influyen en este aspecto la forma en que el administrador se relaciona con sus subordinados, la motivación que les introduce y, finalmente, la persuasión que ejerce para mantener al grupo trabajando en forma coordinada.

d. Coordinación

Consiste en integrar las actividades de departamentos independientes a efectos de perseguir las metas de la organización con eficacia, dependerá de la naturaleza de las tareas realizadas y del grado de interdependencia que existe entre las personas de las diversas unidades que las realizan.

Para llevar al éxito la empresa se necesita una eficiente coordinación de las actividades que se realizan dentro de la misma para cumplir con las metas trazadas, y para lograrlo presentamos la siguiente propuesta:

- Un coordinador por cada departamento.
- Controlar la ejecución de las actividades de su departamento.
- Coordinar el registro y control de bienes de su departamento.
- Proponer nuevos procedimientos y métodos de trabajo.
- Mantener informado al personal de la dependencia acerca de las Políticas, Normas y Procedimientos y decisiones de carácter administrativo.
- Informar a las Autoridades competentes sobre la situación financiera y administrativa de la unidad.
- Ordenar y verificar trámites de viáticos.
- Clasifica, ejecuta y controla el funcionamiento del fondo fijo especial asignado.
- Mantiene en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.
- Elabora informes periódicos de las actividades realizadas.
- Elaborar directivas para el diseño de manuales, documentación relevante de los proyectos asignados.
- Coordinar los programas de capacitación de los integrantes del equipo y el material correspondiente, en función de los proyectos asignados.
- Elaborar los cronogramas de trabajo y determinar la asignación de tareas a los expertos y consultores.

e. Control

1) Establecimiento de estándares

a) Estándares generales de servicio.

- Todos los miembros del Complejo Turístico Ojo del Fantasma deben estar capacitados y preparados para desempeñar su trabajo.
- Brindar a todos los clientes una atención preferencial, sin distinción de ningún tipo.
- Cumplir siempre con los compromisos acordados con el cliente, proveedores y compañeros de trabajo.
- Comunicar al afectado de los compromisos que no hayan podido cumplir a pesar de haber realizado los pasos y esfuerzos, con las disculpas correspondientes, llegándose si es necesario, a hacerse cargo con los costos directos ocasionados por el incumplimiento.
- Procurar transmitir los estándares a compañeros, clientes y proveedores así obtener el mejor resultado posible en la práctica.
- Cumplir con las especificaciones de los servicios que se informan y se proveen a los clientes.

b) El trato con el cliente.

- Tratar al cliente con cordialidad y amabilidad, con el objetivo de mejorar su estado de ánimo que puede ser variado en cada día.
- Brindar un saludo sincero, en cualquier área que se encuentren, estableciendo contacto visual y sonrisa natural.
- Tener un tono de voz cálido y amable con los clientes para mantener una buena relación y confianza entre sí.
- En ninguna manera se deben mencionar comentarios o críticas negativas de la empresa a un cliente.
- Los miembros de la empresa deben conocer a los clientes habituales, sus nombres y preferencias en los servicios. Para poder cumpliendo con la personalización de la atención.

- En caso de no lograr satisfacer alguna solicitud del cliente, por razón de no ser política del establecimiento, se deberá presentar una disculpa y la explicación clara de la situación.
- Hacer contacto directo visual y sonreír al cliente apenas entra al establecimiento.
- Si llega un cliente conocido, saludar utilizando su nombre, o preferiblemente por su apellido.
- A un cliente no se le puede hacer esperar mucho tiempo ya sea vía telefónica o directamente.

c) En el servicio de alimentación y recreación.

- Todo el personal de estas áreas deben procurar realizar sus labores con actitud optimista y positiva, aportando con ideas para mejorar la calidad de trabajo y amenizando el ambiente de trabajo para tener una mejor producción.
- En cuanto al servicio prestado hay que procurar impresionar las expectativas del cliente, compañeros y superiores.
- En cada momento adoptar un espíritu de cooperación con los compañeros de trabajo, especialmente con aquellos que se encuentren en problemas o presentes dificultades.
- Los bienes y activos de la empresa se debe tratar con cuidado, velando por su correcta mantención y uso.
- Al momento de comunicarse se debe utilizar un lenguaje claro y efectivo con todas las personas.
- Los empleados de estas áreas, deberán estar capacitados y en condiciones óptimas para trabajar.
- El personal de estas áreas deberán utilizar en cada momento los uniformes de acuerdo a los estándares de presentación del personal.
- El área de trabajo se deberá mantener en óptimas condiciones limpias, ordenadas y con los equipos, materiales y utensilios almacenados de acuerdo al procedimiento establecido.
- Los clientes deberán ser ubicados en sus respectivos lugares inmediatamente, y estos deben estar limpias y bien presentadas.
- El personal debe cerciorarse de entregar el servicio que se ofrezca en la carta del menú, o el servicio establecido por los clientes.
- Las mesas deben ser despejadas dentro de los 3 minutos de haber sido desocupadas, y vueltas a montar en un máximo de 10 minutos.

- La loza sucia no debe estar nunca visible.
- El personal del establecimiento debe saber que sugerir a los clientes, como también saber que comidas no se están ofreciendo.
- Deben saber explicar cómo se preparan los platos.
- Siempre se debe recibir y despedir a los clientes utilizando con frases amables y deseándole un pronto regreso.

d) Estándares de presentación para el personal.

i. Vestimenta de la mujer

Debe usar obligatoriamente el uniforme definido por la empresa, para su cargo.

Peinado

- Debe llevar su pelo debidamente peinado y tomado.
- El peinado deberá dejar la cara completamente despejada.
- En el caso de cabellos que sobrepasa los hombros, deberá ser siempre tomado.

Maquillaje

Su uso no será obligatorio. Se preferirían tonos que armonicen con la piel y sombras acordes al tono de la vestimenta.

Manos y uñas: Deberán estar siempre limpias y bien presentadas.

Lentes: Anteojos de sol no está permitido durante el servicio.

ii. Vestimenta de los varones

- Deberá usar permanentemente el uniforme que haya sido definido para su cargo.
- Deberá cambiar de camisa diariamente.

- Deberá mantener permanentemente sus zapatos lustrados.

Peinado

- Deberá mantener el cabello correctamente peinado y tomado.
- El corte será tipo libre pero no se permitirá cortes extravagantes.
- Deberá afeitarse diariamente y cuidar su barba recortándola periódicamente.

Manos y uñas: Deberán estar siempre limpias y bien presentadas.

Lentes: Anteojos de sol no está permitido durante el servicio.

2) Medición

Se propone realizar cada tres meses evaluaciones de desempeño, las cuales serán calificadas por el administrador con la finalidad de conocer las debilidades de cada uno de los colaboradores para poder implementar actividades de mejoramiento y así brindar un mejor servicio. Estas evaluaciones serán realizadas de acuerdo al cumplimiento de las actividades indicadas por las funciones de cada cargo.

Y para poder obtener resultados positivos se proponen métodos para evaluar el trabajo de los empleados según algunos parámetros, de esta forma tomar medidas oportunas según requiera el empleado en base a sus puntuaciones.

a) Desempeño

Cuadro: Medición de desempeño del empleado

	Criterio de evaluación	Puntaje	Observaciones	Reconocimientos
Aseo	Aseado			
	Imagen personal			
Ordenado	Ordenado			
	Calidad de atención			
	Cortez			
Ambiente de trabajo	Trabajador			
	Sociable			
	Expresivo			
	Honesto			

Integridad	Sincero			
	Seguro			
Novedoso	Motivado			
	Innovador			

Nota: Investigación de campo Parroquia Puela, 2015

Se califica del 1 al 3 siendo el tres el puntaje más alto, las observaciones son para dar a conocer si el empleado requiere de motivación o capacitación, y el reconocimiento indica que el empleado debe ser premiado por un buen puntaje en la evaluación del desempeño. El presente método será aplicado por el administrador semestralmente.

b) Cumplimiento de normas

Cuadro: Medición cumplimiento de normas

Empleados	Factores			Total
	Cumplimiento de las políticas	Cumplimientos de las funciones acorde al puesto	Cumplimiento de los estándares	
1				
2				
3				

Nota: Investigación de campo Parroquia Puela, 2015

Se puede calificar en rango de 1 a 3 siendo el 1 el más bajo y el tres el más alto. Luego de la respetiva suma que se ubica la posición correspondiente observaremos los resultados de cada empleado. Será aplicado por el administrador semestralmente.

c) Trabajo en equipo

Cuadro: Medición trabajo en equipo

Empleados	Factores			Total
	Cooperación	Compañerismo	Calidad de trabajo	
1				
2				
3				

Nota: Investigación de campo Parroquia Puela, 2015

Se puede calificar en rango de 1 a 3 siendo el 1 el más bajo y el tres el más alto. Luego de la respetiva suma que ubicara la posición correspondiente se conocerá el resultado de cada empleado. Será aplicado por el administrador semestralmente.

3) Corrección

Después de la evaluación se comprobarán las falencias de los empleados en cada uno de los departamentos, y para corregir estos errores se propone realizar entrevistas de retroalimentación que se realizará en forma individual y en privado, sobre todo, cuando el desempeño del trabajador no ha sido el adecuado.

Cuando se realice la reunión con el empleado se ha propuesto algunas sugerencias para que se tomen en cuenta al iniciar la reunión, debe ser claro y realista.

A continuación las siguientes sugerencias en el proceso:

- Empezar hablando de los aspectos positivos de la persona, seguidamente la deficiencia de su trabajo.
- No se debe juzgar al empleado antes de conocer motivos.
- Hacer énfasis en aspectos que futuramente se pueden cambiar.
- Presentar iniciativas de solución.
- Escuchar la decisión y opinión del empleado.
- Acordar mutuamente en las decisiones a tomar.

4) Retroalimentación

El propósito final del proceso de retroalimentación, es generar entre los empleados un espacio de comunicación dentro del complejo turístico, y de esta forma permitir al administrador conocer los motivos por los cuales suceden los problemas y conocer también las sugerencias de los clientes y empleados.

Más allá de las calificaciones con que se evalúe, al finalizar la experiencia se propone rescatar tres aspectos fundamentales del empleado:

- Resaltar fortalezas de la persona.
- Resaltar aspectos por mejorar de la persona.
- Proponer un plan de acción para mejorar dichos aspectos.

VIII. CONCLUSIONES

- Luego de realizar el diagnóstico situacional de la parroquia Puela se observó la existencia de los servicios básicos necesarios, centros de salud, vías de acceso a las diferentes comunidades; además cuenta con superestructura idónea para apoyar los emprendimientos turísticos que se susciten.
- El estudio de mercado nos permitió afirmar que la parroquia Puela es un potencial turístico ya que cuenta con catorce atractivos naturales y tres atractivos culturales, lo que hace que exista el interés de visitar la parroquia, según los resultados de las encuestas el índice de turistas nacionales en visitar el complejo turístico es del 80%, mientras que el índice en turistas extranjeros en querer conocer el establecimiento es del 82%, este resultado indicó el interés de los turistas en visitar el complejo turístico.
- Luego de investigar y analizar los requerimientos de la Junta Parroquial Puela en cuanto a la rehabilitación del complejo turístico se llegó a la conclusión que el modelo de gestión adecuado para este tipo de empresa es el administrativo, y también la forma más viable de administración es constituyendo el establecimiento en una empresa pública.
- El desarrollo de la propuesta del modelo de gestión nos permitió fijar una visión clara del complejo turístico a largo plazo, mediante políticas, objetivos y estrategias; estableciendo también actividades para procesos de organización, dirección, coordinación y control con el fin de agilizar el proceso administrativo e impulsar el desarrollo de la actividad turística en el complejo y en la parroquia.

IX. RECOMENDACIONES

- Se recomienda al GAD Provincial mantener adecuados los servicios básicos, carreteras e infraestructura de salud y seguridad de la Parroquia Puela, ya que son indispensables para brindar y garantizar un excelente servicio.
- Se recomienda difundir los recursos turísticos de la Parroquia Puela en medios sociales, revistas, periódicos, medios de comunicación, porque según la encuestas el 81% de turistas nacionales y el 98% de turistas extranjeros no han oído sobre estos atractivos de esta forma incrementar la demanda turística.
- Se recomienda seguir los parámetros y normas legales estipuladas por el estado en las diferentes leyes orgánicas que se encuentran detalladas paso a paso en el marco legal para la constitución de empresas públicas.
- Se recomienda la ejecución de esta propuesta según lo establecido, ya que la misma está planteada en función de las necesidades locales y para el desarrollo turístico del complejo turístico Ojo del Fantasma y la Parroquia Puela.

X. RESUMEN

Proponer un modelo de gestión para el Complejo Turístico Ojo del Fantasma, parroquia Puela, cantón Penipe, provincia de Chimborazo; se desarrolló en cuatro pasos, el primero corresponde al diagnóstico situacional de la parroquia en el que se conoció recursos naturales y culturales aptos para el aprovechamiento turístico, el segundo fue el estudio de mercado, donde se realizó el estudio de la oferta teniendo claro que a nivel parroquial se cuenta con atractivos turísticos 4 de jerarquía I, 12 de jerarquía II, y 1 de jerarquía III; a nivel cantonal cuenta con seis establecimientos de alojamiento, tres establecimientos de alimentación y recreación, doce establecimientos de alimentación y cinco establecimientos recreativos, el estudio de la demanda mediante encuestas aplicadas en la ciudad de Riobamba, el 80% de turistas nacionales, y el 82% de turistas extranjeros desean conocer el complejo turístico; el tercer paso a ejecutar fue investigar el modelo de gestión adecuado, mediante entrevistas con la presidenta de la Junta Parroquial de Puela, y análisis de problemática según CPES y FODA se definió un diagnóstico político, técnico en el cual se identificó el requerimiento técnico de desarrollar un modelo de gestión administrativo, se identificó la necesidad de realizar el fundamento legal para constituir la como empresa pública y de esta forma la Junta Parroquial pueda administrarla de manera directa; el cuarto paso fue desarrollar el modelo de gestión administrativo tomando como modelo la teoría del investigador Henry Fayol. Los procesos de la administración a desarrollar fueron la previsión, la organización, la dirección, la coordinación y el control; los cuales se desarrollaron mediante talleres participativos con la Junta Parroquia.

Palabras clave: Complejo Turístico Ojo del Fantasma, modelo de gestión, atractivos turísticos.



XI. SUMMARY

This research proposes a management model to the Resort Ojo del Fantasma; which is located in Puela parish, from Penipe Canton, at Chimborazo province; it was carried out in four steps, the first step is about the situational diagnosis of the parish in order to know natural and cultural resources suitable for turismo development, the second step was the market study, where the study was carried out of the offer considering that the parish has tourist attractions: 4 of rank I, 12 of rank II, and 1 of rank III; at cantonal level it has six tourist accommodations, three food shops and five entertainment facilities, so the analyzing demand through surveys in the Riobamba city; 80% of national tourists and 82% of foreign tourists want to visit the resort; the third step was to investigate the appropriate management model, through interviews with the president of the parish Puela, and the analysis of problematic according to causes, problems, effects, solutions (CPES); as well as strengths weaknesses, opportunities and threats (SWOT), it has defined a policy and technician diagnostic, in which it identified the technical requirements to develop and administrative management model, also it identified the need to develop and the legal basis to constitute as a public company and in this way the parish can manage them directly; the fourth step was to develop the administrative management model taking as a model the Theory of the researcher Henry Fayol. The processes of the administration to develop were the forecast, organization, management, coordination and control; which are developed through participatory workshops with the parish.

Key words: Ojo del Fantasma Resort, management model, tourist attractions.

By: Fredy Tocagón



XII. BIBLIOGRAFÍA

- 5 Fuerzas de Porter. (20 de Enero de 2016). *Las 5 Fuerzas de Porter – Clave para el Éxito de la Empresa*. Recuperado el 20 de Enero de 2016, de 5 Fuerzas de Porter: <http://www.5fuerzasdeporter.com/>
- Agencia Pública de Noticias del Ecuador y Suramérica ANDES. (07 de Agosto de 2015). *La meta de Ecuador es hacer del turismo la primera fuente de ingresos no petroleros, dice Ministra*. Recuperado el 05 de Noviembre de 2015, de Agencia Pública de Noticias del Ecuador y Sudamérica: <http://www.andes.info.ec/es/noticias/visitas-turistas-ecuador-subieron-64-primer-trimestre-2015.html>
- Aguilar. (2011). *Introducción a la investigación de mercados*. Recuperado el 05 de Noviembre de 2015, de Slideshare: <http://www.slideshare.net/Zith/investigacion-de-%20mercados-presentation>
- Aguilera. (12 de Enero de 2000). *Definición de Modelo*. Recuperado el 05 de Noviembre de 2015, de eumed.net: http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/lsg/concepto_modelo.html
- Aguilar, B. (05 de Noviembre de 2011). *Sistema Tuístico*. Recuperado el 05 de Noviembre de 2015, de Academia: http://www.academia.edu/9066192/El_Sistema_Tur%C3%ADstico_Definici%C3%B3n_composici%C3%B3n_interacciones
- Asamblea Nacional. (13 de Octubre de 2011). *Definición de empresas Públicas*. Recuperado el 05 de Noviembre de 2015, de Ley Organica de Empresas Públicas: http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4_ecu_org1.pdf
- Balseca, E. (05 de Abril de 2016). Modelo de gestión asministrativo. (F. Tocagón, Entrevistador) Penipe, Chimborazo, Ecuador. Recuperado el 05 de Abril de 2016
- Calix, M. (12 de Julio de 2011). *Gestión Administrativa*. Recuperado el 25 de Enero de 2016, de marielgestadmonhond11.blogspot.com/: <http://marielgestadmonhond11.blogspot.com/p/contenidos.html>
- Chiavenato, I. (1993). *Modelo de Administración de Recursos Humanos de Idalberto Chiavenato*. Recuperado el 05 de Noviembre de 2015, de eumed.net: http://www.eumed.net/libros-gratis/2011f/1134/modelos_gestion_recursos_humanos.html
- Cloudtourism. (05 de Noviembre de 2010). *Empresas Turísticas*. Recuperado el 05 de Noviembre de 2015, de cloudtourism.pbworks.com: <http://cloudtourism.pbworks.com/w/page/16041437/7-1-1%20Tipos%20de%20empresas>

- Contreras. (2005). *Estudio de mercado*. Recuperado el 05 de Noviembre de 2015, de monografias: <http://www.monografias.com/trabajos13/mercado/mercado.shtml>
- Definición.de. (04 de Mayo de 2016). *Modelo de gestión*. Recuperado el 05 de Noviembre de 2015, de Definición.de: <http://definicion.de/modelo-de-gestion/#ixzz41s4OA3v1>
- Díaz, J. (20 de Agosto de 2010). *Los 14 puntos de Edwards Deming sobre la calidad*. Recuperado el 05 de Noviembre de 2015, de Emprendices.com: Los 14 puntos de Edwards Deming sobre la calidad
- Dictionary.com. (06 de Junio de 2015). *Definición de complejo turístico*. Recuperado el 05 de Noviembre de 2015, de Dictionary.com: <http://dictionary.reference.com/browse/resort?s=t>
- Ehow. (30 de Octubre de 2013). *Empresas privadas*. Recuperado el 05 de Noviembre de 2015, de eHow: http://www.ehowenespanol.com/empresa-privada-sobre_443761/
- El Rincon del Universitario. (18 de Agosto de 2009). *Servicios Turísticos*. Recuperado el 05 de Noviembre de 2015, de El Rincón del Universitario: <http://rincondeluniversitario.blogspot.com/2009/08/el-servicio-turistico-es-el-conjunto-de.html>
- Ferrocarriles del Ecuador. (07 de Enero de 2016). Número de turistas nacionales y extranjeros año 2014. Riobamba.
- Gago. (21 de Enero de 1999). *Definición de Modelo*. Recuperado el 05 de Noviembre de 2015, de eumed.net: http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/lsg/concepto_modelo.html
- Gestión y Administración. (06 de Febrero de 2009). *Definición de gestión y su vínculo con la planificación*. Recuperado el 20 de Enero de 2016, de Gestión y Administración.com: <http://www.gestionyadministracion.com/empresas/definicion-de-gestion.html>
- Gobierno Autonomo Descentralizado de la Parroquia Puela. (2014). *Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial*. Penipe. Recuperado el 20 de Enero de 2016
- González, N. (09 de Noviembre de 2012). *Frederick Winslow Taylor el padre de la administración científica*. Recuperado el 12 de Enero de 2016, de Gestipolis.com: <http://www.gestipolis.com/frederick-winslow-taylor-padre-administracion-cientifica/>
- González, N. (09 de Noviembre de 2012). *Gestipolis*. Recuperado el 20 de Enero de 2016, de Frederick Winslow Taylor, el padre de la administración científica.: <http://www.gestipolis.com/frederick-winslow-taylor-padre-administracion-cientifica/>
- INSTITUTO DE TIERRAS Y COLONICACIÓN. (09 de 03 de 2016). *Empresas comunitarias campesinas*. Recuperado el 05 de Noviembre de 2015, de bdigital.unal.edu.co: http://www.bdigital.unal.edu.co/56/16/30_-_15_Capi_15.pdf
- Iñaki, S. (05 de Junio de 2012). *Nuevos modelos de Gestión*. Recuperado el 05 de Noviembre de 2015, de Universidad del País Vasco:

- <http://www.sc.ehu.es/oewhesai/Nuevos%20Modelos%20de%20Gesti%C3%B3n%20apuntes%202012.pdf>
- Instituto Tecnológico de Tlalnepantla. (24 de Junio de 2011). *Análisis de la demanda*. Recuperado el 05 de Noviembre de 2015, de <http://proyectos-ittla.blogspot.com/>: <http://proyectos-ittla.blogspot.com/2011/06/33-analisis-de-la-demanda.html>
- Mailxmail. (26 de Abril de 2012). *Proyección de oferta y demanda. Estudio de mercado*. Recuperado el 05 de Noviembre de 2015, de Mailxmail.com: http://www.mailxmail.com/proyeccion-oferta-demanda-estudio-mercado_h
- Mata, A. (12 de Junio de 2009). *Definición de Gestión*. Recuperado el 05 de Noviembre de 2015, de Gestión de empresas turísticas: <http://gestiondeempresasaturisticas.blogspot.com/2010/04/definicion-de-gestion.html>
- Méndez, J. (10 de Mayo de 2013). *Calidad, concepto y filosofías: Deming, Juran, Ishikawa y Crosby*. Recuperado el 05 de Noviembre de 2015, de Gestipolis.com: <http://www.gestipolis.com/calidad-concepto-y-filosofias-deming-juran-ishikawa-y-crosby/>
- Ministerio del Ambiente Ecuador. (2012). *Sistema de clasificación de los Ecosistemas del Ecuador Continental*. Quito: Subsecretaría de Patrimonio Natural. Recuperado el 05 de Noviembre de 2015
- Naranjo, S. (07 de Agosto de 2014). *Turismo en Ecuador*. Recuperado el 05 de Noviembre de 2015, de Andes agencia pública de noticias de Ecuador y Suramerica: <http://www.andes.info.ec/es/noticias/meta-ecuador-es-hacer-turismo-primera-fuente-ingresos-no-petroleros-dice-ministra.html>
- Narvaez, J. (03 de Abril de 2009). *Administración científica*. Recuperado el 20 de Enero de 2016, de Monografías.com: <http://www.gestipolis.com/principales-exponentes-de-la-administracion-y-sus-aportes/>
- Novelo, C. (18 de Julio de 2013). *Las bases de la administración según Henri Fayol*. Recuperado el 13 de Enero de 2016, de Gestipolis.com: <http://www.gestipolis.com/las-bases-de-la-administracion-segun-henri-fayol/>
- Organización Mundial del Turismo. (05 de Noviembre de 2015). *Turismo a nivel mundial*. Recuperado el 05 de Noviembre de 2015, de Organización Mundial del Turismo OMT: <http://www2.unwto.org/es/content/por-que-el-turismo>
- Porto, I. (10 de Abril de 2013). *Teoría general de la administración*. Recuperado el 05 de Noviembre de 2015, de wordpress.com: <https://isabelportoperez.files.wordpress.com/2012/03/teoria-de-la-administracion-cientifica.pdf>

- Promonegocios.net. (05 de Junio de 2008). *El Estudio de Mercado*. Recuperado el 05 de Noviembre de 2015, de Promonegocios.net: <http://www.promonegocios.net/mercado/estudios-mercados.html>
- Real Academia de la Lengua Española. (05 de Noviembre de 2014). *Definición de empresa pública*. Recuperado el 05 de Noviembre de 2015, de Real Academia Española: <http://lema.rae.es/drae/srv/search?id=janNkBCI1DXX20uKjLKs>
- Rúiz, D. (27 de Septiembre de 2012). *Ciclo de Deming*. Recuperado el 12 de Enero de 2016, de Filósofos de calidad: <http://filosofosdelacalidad.blogspot.com/2012/09/william-edwards-deming.html>
- Reinders, S. (05 de Septiembre de 2014). *52 lugares para visitar en 2014*. Recuperado el 05 de Noviembre de 2015, de The New York Times: http://www.nytimes.com/interactive/2014/01/10/travel/2014-places-to-go.html?_r=0
- Thompson, I. (19 de Abril de 2012). *Gestión de empresas*. Recuperado el 05 de Noviembre de 2015, de Gestión de empresas: <http://www.gestiondeempresas.com/notas/que-es-gestion-de-empresas.html>
- Universidad Francisco Gavidia. (23 de Marzo de 2007). *Modelo de Gestión Administrativo*. Recuperado el 23 de Enero de 2016, de <http://www.wisis.ufg.edu.sv>: <http://www.wisis.ufg.edu.sv/www.wisis/documentos/TE/352.0072-C277d/352.0072-C277d-Capitulo%20I.pdf>
- Universidad Nacional de Colombia. (12 de Abril de 2014). *Diagnóstico situacional*. Recuperado el 20 de Octubre de 2015, de www.uce.com.ec: www.wisis.ufg.edu.sv
- Yucta, P. (2002). *Diseño y formulación de proyectos ecoturísticos*. ESPOCH, Riobamba. Recuperado el 05 de Noviembre de 2015

XIII. ANEXOS

Anexo 1. Ficha de inventarios turísticos MINTUR 2004

1. DATOS GENERALES	
1.1 Encuestador:	1.2 Ficha N° 00
1.3 Supervisor Evaluador:	1.4 Fecha:
1.5 Nombre del Atractivo:	
1.6 Categoría:	
1.7 Tipo:	
1.8 Subtipo:	
2. UBICACIÓN	
2.1 Provincia:	2.2 Ciudad y/o Cantón:
2.3 Parroquia:	
2.4 Latitud:	2.5 Longitud:
3. CENTROS URBANOS MÁS CERCANOS AL ATRACTIVO	
3.1 Nombre del poblado:	3.2 Distancia:
4. CARACTERÍSTICAS FÍSICAS DEL ATRACTIVO	
4.1 Altitud:	
4.2 Temperatura:	
4.3 Precipitación Pluviométrica:	
4.4 Ubicación del Atractivo	
4.5 Descripción del atractivo	
4.6 Atractivos individuales que lo conforman:	
4.7 Permisos y Restricciones	
4.8 Usos	
4.8.1 Usos Actuales	
4.8.2 Usos Potenciales	
4.8.3 Necesidades turísticas	
4.9 Impactos	
4.9.1 Impactos positivos	
4.9.2 Impactos negativos	
5. ESTADOS DE CONSERVACIÓN DEL ATRACTIVO:	
5.1 Estado:	
5.2 Causas:	
(MINTUR, 2004) (MarcadorDePosición)	
6. ENTORNO:	
6.1 Entorno:	
6.2 Causas:	
7. INFRAESTRUCTURA VIAL Y ACCESO	
7.1 Tipo: Terrestre	7.2 Subtipo:
7.3 Estado de Vías:	7.4 Transporte:
7.5 Frecuencias:	7.6 Temporalidad de acceso:
7.7 Observaciones:	
8. FACILIDADES TURÍSTICAS	
9. INFRAESTRUCTURA BÁSICA	
9.1 Agua:	
9.2 Energía Eléctrica:	
9.3 Alcantarillado:	
10. ASOCIACIÓN CON OTROS ATRACTIVOS.	
10.1 Nombre del atractivo:	10.2 Distancia:
11. DIFUSIÓN DEL ATRACTIVO:	
11.1 Difusión:	

12. VALORACIÓN DEL ATRACTIVO		
VARIABLE	FACTOR	PUNTOS
CALIDAD	a) Valor intrínseco b) Valor extrínseco c) Entorno d) Estado de Conservación y/o Organización	
APOYO	a) Acceso b) Servicios c) Asociación con otros atractivos	
SIGNIFICADO	a) Local b) Provincial c) Nacional d) Internacional	
TOTAL		
13. JERARQUIZACIÓN		

Anexo 2. Modelo de encuesta para turistas nacionales

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE RECURSOS NATURALES
ESCUELA DE INGENIERÍA EN ECOTURISMO

La presente encuesta permitirá conocer los gustos y preferencias de los turistas al momento de la prestación de servicios turísticos del complejo turístico Ojo del Fantasma en la Parroquia Puela, Cantón Penipe, Provincia de Chimborazo. Solicitamos por favor seleccione una sola opción de cada pregunta y conteste con la mayor sinceridad.

1. Edad

- a. 18-25 años _____ b. 25-35 años _____ c. 35-50 años _____

2. Género

- a. Masculino _____ b. Femenino _____

3. Ocupación

- a. Empleado Privado _____ c. Negocio Propio _____
 b. Empleado Público _____ d. Estudiante _____

4. ¿Cuándo usted realiza un viaje, con quien lo realiza?

- a. Amigos _____ c. Solo _____
 b. Familia _____

5. ¿Conoce o ha escuchado sobre el complejo turístico Ojo del Fantasma en la parroquia Puela cantón Penipe?

- a. Si _____ b. No _____

6. ¿Le gustaría conocer el complejo turístico Ojo del Fantasma?

- a. Si _____ b. No _____

7. ¿Qué servicios le gustaría que ofreciéramos en el complejo turístico?

- a. Hospedaje _____ c. Transporte _____
 b. Alimentación _____ d. Guianza _____

8. ¿Qué tipo de actividades le gustaría que se ofrezca en el complejo turístico?

- a. Cabalgatas _____
 b. Senderos autoguiados _____
 c. deportes de aventura _____
 d. Pesca _____
 e. Piscina de aguas termales _____

9. ¿Qué tipo de comida le gustaría degustar en el complejo turístico?

- a. Típica de la zona _____ b. Ecuatoriana _____ c. Internacional _____

10. ¿Qué tipo de hospedaje es el que usted prefiere?

- a. Cabañas _____ b. Habitaciones _____ c. Campamentos _____

11. ¿Cuántos días estaría dispuesto a permanecer en el complejo turístico?

- a. Un día _____ c. Tres días _____
 b. Dos días _____ d. Más de cuatro días _____

12. ¿En promedio cuanto estaría dispuesta a gastar por un día en el complejo turístico?

- a. Menos de \$50 _____ b. de \$50 - \$100 _____ c. Más de \$100 _____

13. ¿Cuándo decide viajar lo hace a través de?

- a. Agencia de viajes _____ b. Independiente _____

14. ¿Qué medios de comunicación utiliza para informarse de nuevos sitios turísticos?

- a. Internet _____
 b. Radio _____
 c. Televisión _____
 d. Prensa _____

Anexo 3. Modelo de encuesta para turistas nacionales

**POLYTECHNIC SCHOOL OF CHIMBORAZO
FACULTY OF NATURAL RESOURCES
ENGINEERING SCHOOL IN ECOTOURISM**

This survey will reveal the tastes and preferences of tourists when providing tourist services Phantom Eye resort in the parish Puela, penipe canton, Chimborazo province. Ask please select one option for each question and answer with the utmost sincerity.

1. Age

a. 18-25 years _____ b. 25-35 years _____ c. 35-50 years _____

2.**Gender**

a. Male _____ b. Female _____

3. Occupation

a. Private employee _____ c. Own business _____
b. Public employee _____ d. Student _____

4. When you make a trip with the person involved?

a. Friends _____ c. Alone _____
b. Family _____

5. Do you know or heard of the Phantom Eye resort in the parish Puela Penipe city ?

a. Yes _____
b. Not _____

6. Would you like to know the resort Phantom Eye?

a. Yes _____ b. Not _____

7. What services would you like to offer at the resort?

a. Lodging _____ c. Transport _____
b. Feeding _____ d. Guidance _____

8. What kind of activities would you like to be offered at the resort?

a. horseback riding _____ c. adventure sports _____ e. thermal pools
b. self-guided trail _____ d. Fishing _____

9. What kind of food do you like to enjoy at the resort?

a. Typical of zona _____ b. Ecuadorian _____ c. International _____

10. What is the type of accommodation you prefer?

a. Cabins _____ b. Room _____ c. Camping _____

11. How many days would be willing to stay at the resort?

a. One day _____ c. Three days _____
b. Two days _____ d. Over four days _____

12. In average terms would be willing to spend for a day at the resort?

a. Less than \$ 50 _____ b. \$ 50 - \$ 100 _____ c. More than \$ 100 _____

13. When you do decide to travel dare?

a. Travel agency _____
b. Independent _____

14. What means of communication used to inform new tourist sites?

a. Internet _____ c. TV _____
b. Radio _____ d. Press _____

THANKS FOR YOUR COOPERATION

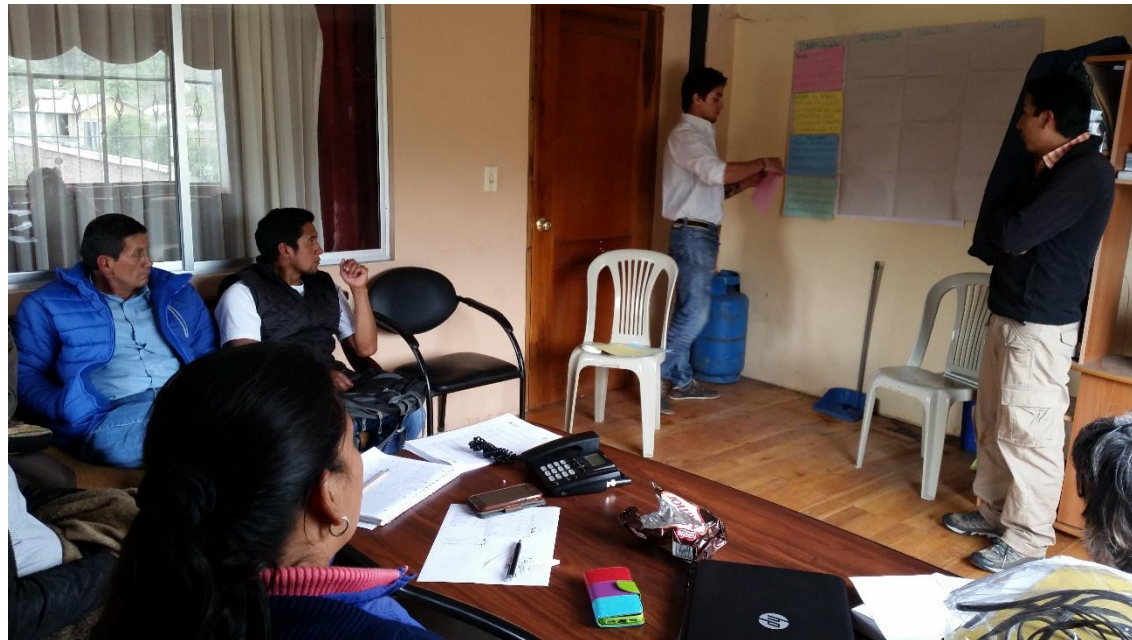
Anexo 4: Talleres participativos**Figura 7. 46:** Elaboración de la Matriz CPES, FODA**Figura 7. 47:** Desarrollo de Modelo de gestión



Figura 7. 48: Desarrollo de Modelo de gestión

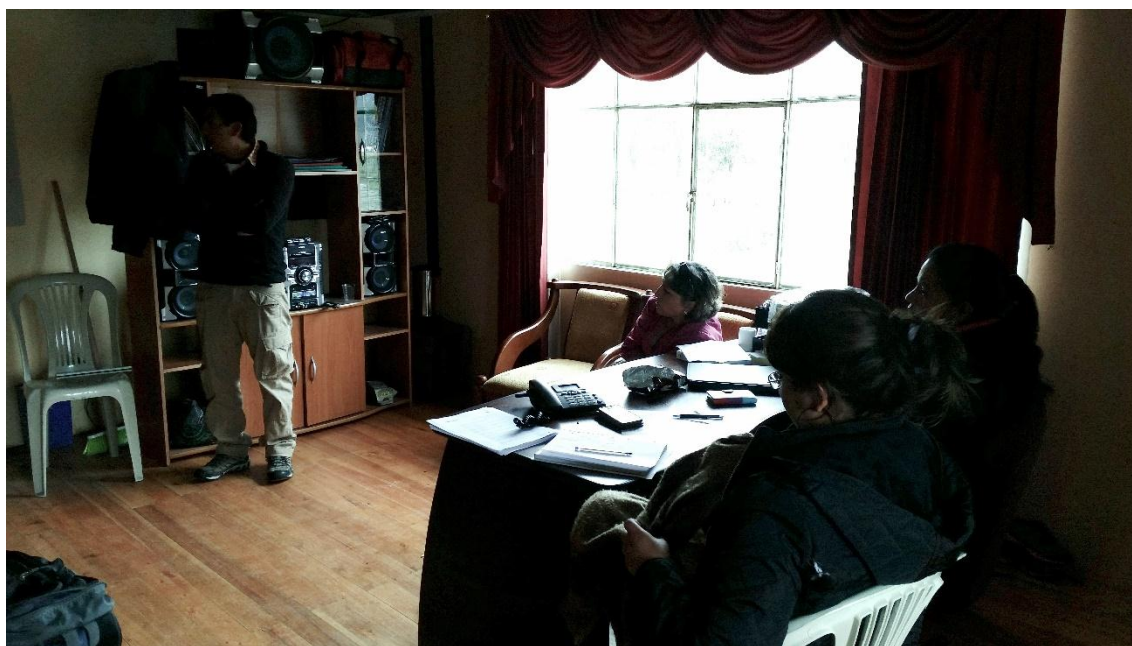


Figura 7. 49: Desarrollo de Modelo de gestión