



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

**DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN TURÍSTICA PARA LA
ESTACIÓN DEL TREN DE AMBATO, PARROQUIA LA
MERCED, CANTÓN AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA**

TRABAJO DE TITULACIÓN
PROYECTO TÉCNICO PARA TITULACIÓN DE GRADO

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

TANIA LISBETH TONATO TONATO

RIOBAMBA- ECUADOR

2018

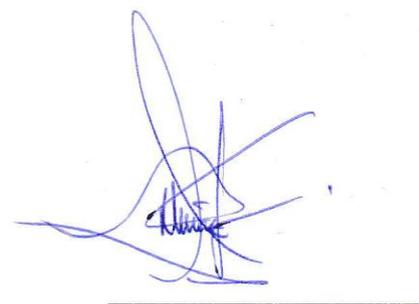
©2018, Tania Lisbeth Tonato Tonato

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

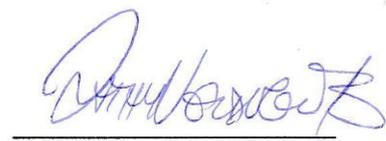
ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE RECURSOS NATURALES
ESCUELA DE INGENIERÍA EN ECOTURISMO

El Tribunal del Trabajo de Titulación certifica que: El trabajo de investigación: **DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN TURÍSTICA PARA LA ESTACIÓN DEL TREN DE AMBATO, PARROQUIA LA MERCED, CANTÓN AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA**, de responsabilidad de la señorita Tania Lisbeth Tonato Tonato, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del Trabajo de Titulación, quedando autorizada su presentación.

ING. EDUARDO ANTONIO MUÑOZ JÁCOME
DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN



ING. CATALINA MARGARITA VERDUGO BERNAL
ASESORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN



Página de responsabilidad y derechos compartidos

Yo, Tania Lisbeth Tonato Tonato 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.

**Tania Lisbeth Tonato Tonato****C.I. 180457560-1****Riobamba, Agosto 2018**

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Tania Lisbeth Tonato Tonato, 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.



Tania Lisbeth Tonato Tonato

C.I. 180457560-1

Riobamba, Agosto 2018

Dedicatoria

Porque de él, y por él, y para él, son todas las cosas (Romanos 11,36)

Querida amiga, porque serás mientras Yo viva el amor que no se olvida, porque a mi lado as sufrido cuando me has visto vencida, es tanto lo que Yo te debo y es por Ti que Yo me esfuerzo. Gracias a tu apoyo hoy estoy aquí, por eso y mucho más este trabajo es para Ti, Madre Mía.

Tania Tonato

Agradecimiento

“La gratitud es la memoria del corazón (Jean Baptiste)”

Sentimientos encontrados invaden mi corazón y espero que la memoria no me falle para mencionar a todos quienes han contribuido con el logro de mis objetivos, desde ahora y por siempre mi más profundo agradecimiento:

A Dios, porque me ha fortalecido, guiado y protegido en cada paso y en todo momento.

A mis padres por ser armadura física y espiritual, la catapulta que me empuja a ser cada día mejor, por su amor, comprensión, apoyo y confianza gracias.

A mis hermanos Maritza y Darío, que me han ayudado a crecer como persona con sus consejos, apoyo y cariño y por enseñarme que la familia es lo más importante.

A Freddy por ser la persona con quien ahora comparto, sueños, metas y un inmenso amor.

A mis profesores por haber contribuido en mi proceso de aprendizaje, en especial a Eduardito y Catita quienes me han acompañado en la etapa final y la más importante de mi vida estudiantil.

A mis queridas hermanas de universidad, a quienes Dios puso en mi vida en el momento justo Maribel y Silvia, gracias por todos los momentos vividos y gracias por todos los que vendrán.

A mis hijos traviosos quienes a pesar de mi mal genio en días difíciles nunca se enojan conmigo más siempre están felices de verme y acompañarme, Casimir, Titán, Chifle y Tequila.

Finalmente gracias a tod@s quienes forman parte de mi vida, gracias por todos los momentos y circunstancias que han ayudado a fortalecer mi mente, corazón y espíritu.

TABLA DE CONTENIDO

I. DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN TURÍSTICA PARA LA ESTACIÓN DEL TREN DE AMBATO UBICADA EN LA PARROQUIA LA MERCED, CANTÓN AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA.....	1
II. INTRODUCCIÓN	1
A. IMPORTANCIA	1
B. PROBLEMA	2
C. JUSTIFICACIÓN.....	2
III. OBJETIVOS	4
A. OBJETIVO GENERAL	4
B. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
IV. HIPÓTESIS.....	4
V. REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA	4
A. MARCO CONCEPTUAL	4
B. MARCO TEÓRICO	7
C. MARCO CONTEXTUAL.....	13
VI. MATERIALES Y MÉTODOS.....	18
A. CARACTERIZACIÓN DEL LUGAR	18
1. Localización	18
2. Ubicación geográfica.....	18
3. Características climáticas	18
4. Materiales y equipos.....	18
B. METODOLOGÍA	19
VII. RESULTADOS	20
A. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL	20
A) SECTOR INTERNO	20
1. Administrativo.....	20
2. Legal	21
3. Financiero- contable	25
4. Servicios y Producción	25
5. Marketing	27
6. Infraestructura	28
7. Tecnología.....	29
8. Recursos humanos.....	30
B) ENTORNO.....	31
1. Económico.....	31
2. Ecológico- Ambiental.....	31
3. Tecnología	31
4. Sociocultural	31

C)	Matriz FODA	34
A.	ANÁLISIS DE LA DEMANDA TURÍSTICA	38
1.	Segmentación del mercado	38
2.	Determinación de fuentes de información.	38
3.	Determinación del método de proyección de la demanda.....	38
B.	PROPUESTA DE MODELO DE GESTIÓN TURÍSTICA	54
1.	Estructura filosófica	54
2.	Establecimiento de ejes estratégicos.....	57
3.	Diseño de estrategias	64
VIII.	CONCLUSIONES	81
IX.	RECOMENDACIONES.....	82
X.	RESUMEN	83
XI.	SUMMARY	84
XIII.	BIBLIOGRAFÍA	85
XIV.	ANEXOS.....	89

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Leyes en las que se rige la empresa de FEEP	24
Tabla 2. Emprendimientos vinculados a la estación del Tren de Ambato.....	33
Tabla 3. Matriz FODA	34
Tabla 4. Matriz de estructuración de necesidades de información.....	38
Tabla 5. Matriz de número de familias de la Provincia de Tungurahua.....	38
Tabla 6. Determinación del número de encuestas.....	40
Tabla 7. Formulación de estrategias	59
Tabla 8. Matriz de evaluación de estrategias	60
Tabla 9. Evaluación de estrategias	62
Tabla 10. Formulación de Programas y proyectos.....	64
Tabla 11. Programa 1	66
Tabla 12. Programa 2	67
Tabla 13. Programa 3	68
Tabla 14. Programa 4	69
Tabla 15. Programa 5	70
Tabla 16. Programa 6	71
Tabla 17. Programa 7	72
Tabla 18. Programa 8	73
Tabla 19. Programa 9	74
Tabla 20. Programa 10	75
Tabla 21. Programa 11	76
Tabla 22. Cronograma general de ejecución de los programas.....	77
Tabla 23. Presupuesto general de los programas	78

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Metodología para la elaboración de un modelo de gestión.....	9
Figura 2. Metodología para la elaboración de un Modelo de Gestión Turística.	10
Figura 3. Metodología para la elaboración de la planificación estratégica.	11
Figura 4. Metodología para la elaboración de la planificación estratégica.	12
Figura 5. Mapa de ubicación de la Estación del Tren de Ambato	18
Figura 6. Área de restricción del logotipo	22
Figura 7. Aplicación del logotipo con bandera del Ecuador.....	22
Figura 8. Reducción mínima del logotipo	23
Figura 9. Usos incorrectos del logotipo.....	23
Figura 10. Cromática del logotipo.....	23
Figura 11. Aplicaciones cromáticas del logotipo.....	24
Figura 12. Definición de la Marca de Tren Ecuador	27
Figura 13. Imagen corporativa de Tren Ecuador	27

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Edad	40
Gráfico 2. Género	41
Gráfico 3. Procedencia	41
Gráfico 4. Procedencia	42
Gráfico 5. Estado civil	42
Gráfico 6. Hijos menores de 15 años	43
Gráfico 7. Nivel de instrucción	43
Gráfico 8. Motivo de viaje	44
Gráfico 9. Tiempo que dedican a sus viajes	44
Gráfico 10. Atractivos que prefiere visitar	45
Gráfico 11. Personas con quien realizan sus viajes	45
Gráfico 12. Formas de viaje	46
Gráfico 13. Gasto promedio en un viaje	46
Gráfico 14. Medios de información turística	47
Gráfico 15. Estación del tren de Ambato	47
Gráfico 16. Señalética en la estación del tren de Ambato	48
Gráfico 17. Rutas de la estación del tren de Ambato	48
Gráfico 18. Precio de las rutas de la estación del tren de Ambato	49
Gráfico 19. Información de los servicios que ofrece Tren Ecuador	49
Gráfico 20. Viajes en Tren	50
Gráfico 21. Interés de las rutas	50
Gráfico 22. Servicios	51
Gráfico 23. Precios	51
Gráfico 24. Atención a bordo	52
Gráfico 25. Le gustaría viajar en tren	52

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Matriz para determinar la línea base por sectores	89
Anexo 2. Formato de matriz FODA	90
Anexo 3. Cuestionario para determinar el perfil de los visitantes a la Provincia de Tungurahua	90
Anexo 4. Misión	91
Anexo 5. Visión	91
Anexo 6. Matriz para la formulación de estrategias	91

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Entrevista con el departamento de Desarrollo Local	92
Ilustración 2. Entrevista con el departamento de Administración	92
Ilustración 3. Aplicación de encuestas en los cantones de la Provincia de Tungurahua.....	92
Ilustración 4. Aplicación de encuestas en los cantones de la Provincia de Tungurahua.....	93
Ilustración 5. Aplicación de encuestas en los cantones de la Provincia de Tungurahua.....	93

LISTA DE ABREVIATURAS

ADIF: Administración de Infraestructuras Ferroviarias

CONAMA: Congreso Nacional del Medio Ambiente

CST: Cuenta Satélite de Turismo

FEEP: Ferrocarriles del Ecuador Empresa Pública

FGC: Ferrocarriles de la Generalitat de Catalunya

INEC: Instituto Nacional de Estadística y Censos

MINTUR: Ministerio de Turismo

OMT: Organización Mundial del Turismo

RAE: Real Academia Española

WTTC: World Travel and Tourism Council

I. DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN TURÍSTICA PARA LA ESTACIÓN DEL TREN DE AMBATO UBICADA EN LA PARROQUIA LA MERCED, CANTÓN AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA.

II. INTRODUCCIÓN

A. IMPORTANCIA

El Turismo es un sector con potencial elevado para generar innovación, riqueza y para incrementar beneficios como el combate a la pobreza, desarrollo regional, captación de divisas y dinamismo del empleo. Actualmente, la actividad turística está ampliamente extendida por todo el mundo y su importancia radica en su efecto indirecto hacia los demás sub-sectores de la economía y al volumen que significa el consumo de turismo a nivel mundial. (Zárate, 2007, págs. 4-5). Según la OMT y la World Travel and Tourism Council (WTTC), el turismo es la mayor industria mundial facturando 10,6 trillones de dólares (12 % del PIB mundial) genera más de 400 millones de empleos, casi el 14 % del empleo mundial, representa un ingreso bruto por salario de 2,6 trillones de dólares, es decir, un 11% de los salarios globales). (Wilson, Font Aranda, & Rogelio, 2015, pág. 3)

Por otro lado, Ecuador es uno de los países con mayor biodiversidad del planeta, y que ha mantenido durante los últimos años un incremento en la llegada de turistas, según (Ministerio de Turismo, 2018), Ecuador recibió 1'617.914 turistas en el 2017 lo que representa un incremento del 14% con respecto al 2016, asimismo, por concepto de turismo se registra un ingreso de divisas al país, durante el primer trimestre de este año por 399,5 millones de dólares, significando un aumento del 1,6%, en comparación con los primeros tres meses del 2016 lo que lo convierte en una joya para los visitantes atraídos por esta diversidad natural y cultural.

Concatenando, el cantón Ambato no ha quedado fuera de esta condición, pues es conocido y caracterizado por la existencia de microecosistemas caracterizados por pequeños refugios de plantas nativas de gran importancia además de sus innumerables atractivos naturales y culturales contextualizados en 9 rutas Agroturísticas hacen de este cantón digno de ser visitado y admirado. (Cajas & Tierra, 2007)

El turismo, al ser una actividad dinámica, propone un reto para satisfacer las expectativas y motivaciones del turista y que el destino a donde viaja debe complacer. El campo de la gestión turística es uno de los pilares del desarrollo, permite organizar los componentes del sistema turístico y de diseñar el modelo que más se adecue a su realidad, tomando como base modelos exitosos a nivel mundial o creando uno de forma exclusiva para la localidad, generando así, una alternativa complementaria en sus actividades económicas, ya sean tradicionales o alternativas con el fin de que el turismo no crezca de forma perjudicial sino más bien sea una fuente de desarrollo y conservación. (Benavides Zura, 2015). Una gestión turística eficaz exige tener un enfoque integrado y participativo, que implica que cada uno de los sectores involucrados asuma compromisos de gestión para obtener la información necesaria y llevar a cabo las acciones propias de la gestión turística. (Wilson, Font Aranda, & Rogelio, 2015, pág. 10)

En este sentido, Tren Ecuador al ser una empresa pública encargada de administrar y operar el sistema ferroviario turístico-patrimonial y contribuir al desarrollo socioeconómico del país, mediante el fortalecimiento de las actividades productivas, busca fomentar el desarrollo económico local y la participación de los actores públicos y privados, bajo un enfoque turístico

que incida en la valoración y en el reconocimiento patrimonial histórico, tanto a nivel nacional como internacional. (Ferrocarriles del Ecuador Empresa Pública, 2016), de manera que, la estación del tren de Ambato siendo uno de los puntos estratégicos que permite la conexión del entorno natural, cultural y arquitectónico de la Provincia y el Cantón y que además fomenta el turismo dentro y fuera de la misma, requiere de un modelo de gestión que permita a más de tener un uso turístico ser un espacio público donde la ciudadanía acuda para realizar diferentes actividades culturales, sociales y familiares.

B. PROBLEMA

Es importante mencionar que con la masificación del turismo fueron apareciendo diversas problemáticas que van desde lo ambiental a lo social, lo que evidencia serias deficiencias en sus procesos de gestión. La problemática de la gestión turística en el país, va desde los procesos de diagnóstico, concatenados a débiles procesos de planificación que conllevan a una deficiente gestión en los diferentes niveles, sea local, provincial y nacional. (Mendoza Torres, 2017)

En este contexto, Ferrocarriles del Ecuador con el objetivo de fomentar el desarrollo bajo un enfoque turístico, patrimonial, cultural y solidario constantemente desarrolla proyectos que radican en la creación de alternativas generadoras de valor y empleo bajo el marco de los productos y servicios turísticos del tren fomentando la dinamización de las economías locales a través de la participación colectiva y la gestión en lo local. (Ferrocarriles del Ecuador Empresa Pública, 2016)

Considerando los aspectos anteriores por un lado y por otro tomando en cuenta que la estación del Tren de Ambato es parte de los puntos de venta de boletos a las rutas que ofrece Tren Ecuador a nivel nacional y se establece como un punto de encuentro para visitantes y turistas interesados en realizar viajes en tren, enfrenta una deficiente planificación y gestión de sus instalaciones puesto que cuenta con espacios para atención al cliente, venta de artesanías, sala de espera, una cafetería y un salón, que no han sido manejados en forma planificada ni han sido potenciados turísticamente, motivo por el cual, requiere del diseño de un modelo de gestión turística que permita incrementar el flujo de visitantes y turistas a la estación con el fin de maximizar los beneficios derivados del turismo y lograr una participación activa de la comunidad.

C. JUSTIFICACIÓN

Debido a la importancia que ha tomado el turismo, estableciéndose como una de las fuentes generadoras de ingresos, surge la necesidad de implementar modelos de gestión que permitan mejorar el desarrollo continuo de la misma. En muchos países como España, Costa Rica y en sí la Unión Europea donde se ha desarrollado el turismo de forma progresiva y debido a sus múltiples beneficios, ha sido considerado parte principal de la matriz productiva de dichos territorios. (Mendoza Torres, 2017).

El turismo en la ciudad de Ambato ha incrementado notablemente, aproximadamente 125 000 personas llegaron a la provincia entre los meses de Enero, Julio, Agosto y Septiembre del 2017 dispuestos a visitar los 280 atractivos turísticos que ofrecen los nueve cantones de la provincia, motivo por el cual, es considerada una urbe para el turismo nacional y extranjero. (Torres, 2017).

En este sentido, Tren Ecuador ha creado un modelo de corresponsabilidad social en la operación de sus rutas basado en la participación de las comunidades locales. En conjunto con los prestadores de servicios de sus 23 cafés del tren, 14 plazas artesanales, 13 museos locales, 2 refugios de montaña, 9 grupos de recreación histórico y rescate cultural y varias operaciones de turismo comunitario, la gran familia de trabajadores y aliados estratégicos de Tren Ecuador permite a los turistas experimentar de primera mano la riqueza natural y cultural del Ecuador al tiempo que contribuyen a la creación de riqueza y empleos en las economías locales. (Ferrocarriles del Ecuador Empresa Pública, 2016)

Por otro lado, la estación del tren de Ambato además de ser uno de los puntos de venta de boletos para todas las rutas que ofrece Tren Ecuador a nivel nacional, cuenta con 1 ruta que parten desde esta ciudad denominado Tren del Hielo II con un precio de \$25 actualmente, cubriendo así la provincia de Chimborazo, sus canales de distribución están estructurados en un 24% On line, 14% Tour Operadores, 20% Call Center. 6% Corporativo Institucional, 34% Puntos de Venta Ejecutivo y 2% Puntos externos, esto ha generado que en el año 2015 las ventas de expedición sea de 3.534.811,00 boletos generando ingresos de aproximadamente \$84.835.464,00 y en el año 2016 las ventas de expedición sea de 3.172.143,60 boletos generando ingresos de aproximadamente \$90.723.306,96, (Ferrocarriles del Ecuador Empresa Pública, 2016), de manera que se convirtiere en uno de los principales sitios estratégicos que fomenta el turismo dentro y fuera de la Provincia.

Frente a esta realidad, se torna indispensable la planificación coordinada entre todos los actores del sector para brindar una respuesta a las nuevas necesidades de mercado que permita mantenerse competitiva mediante un efectivo modelo de gestión, que no solo se oriente en la parte administrativa de un proceso en marcha; sino que parta desde resolver tanto el comportamiento turístico, como la oferta que lo acompaña. (Pailiacho Mena, 2016)

El modelo permitirá mediante su aplicación promover una coordinación con los entes involucrados en el sector y al mismo tiempo facilitará y motivará a visitar la estación del tren de Ambato, provocando un impulso que conduzca a un crecimiento en busca de desarrollo económico social y ambiental.

III. OBJETIVOS

A. OBJETIVO GENERAL

Diseñar un modelo de gestión turística para la estación del tren de Ambato.

B. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Establecer la situación actual de la estación del tren de Ambato
2. Determinar la demanda de turistas sobre los servicios de la estación del tren de Ambato
3. Desarrollar una propuesta de modelo de gestión turística para la estación del tren de Ambato

IV. HIPÓTESIS

El diseño de un modelo de gestión turística permitirá tener una dirección integral organizacional para el mejor uso posible de sus recursos en el futuro y en la toma de decisiones.

V. REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

A. MARCO CONCEPTUAL

1. Diseño

De acuerdo a Antúnez (2012), el diseño hace no es otra cosa que soluciones y tiene como objetivo resolver necesidades en situaciones concretas tanto del usuario (humano, animal, vegetal) como del producto o servicio (espacio, pieza, contenidos, procesos), por otro lado (Muract, 2013) menciona que diseño es en síntesis una estrategia y una táctica de la mente que se moviliza desde que se inicia la decisión de gestar un objeto útil hasta que se logra su concreción final, atravesando todos los pasos o instancias requeridas para lograr una forma que cumpla su propósito y que funcione. De igual manera, para (Herbert, s.f) el diseño es la concepción de actos destinados a transformar situaciones existentes en otras nuevas.

2. Modelo

Según Villaplana (2006), los modelos son instrumentos o esquemas conceptuales por los cuales los seres humanos intentan articular de manera sistemática el conocimiento que se obtiene de la experiencia mediante en proceso de investigación, en este sentido, (Aguilera, s.f), asevera que el modelo es una representación parcial de la realidad; esto se refiere a que no es posible explicar una totalidad, ni incluir todas las variables que esta pueda tener, por lo que se refiere más bien a la explicación de un fenómeno o proceso específico, visto siempre desde el punto de vista de su autor. (López Cubino, 2011) explica que un modelo es una descripción simplificada de una realidad que se trata de comprender, analizar y, en su caso, modificar.

3. Gestión

Según Rementería (2008), la gestión es un proceso de planeación y manejo de tareas y recursos. Es la actividad profesional tendiente a establecer los objetivos y medios de su realización, a precisar la organización de sistemas, a elaborar la estrategia del desarrollo y a ejecutar la gestión del personal.

Pérez (2010: 131-137), menciona que la gestión es un conjunto de actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización, realizar adecuadamente las cosas previamente planificadas, para así conseguir los objetivos, de igual forma (Chiavenato, 2007) afirma que, la gestión es el arte de hacer las cosas bien a través de y con la gente, por otro lado, (Benavides Zura, 2015), asegura que la gestión tiene como papel administrar y apoyar la integración de

diferentes recursos, actividades y agentes involucrados a través de políticas y medidas apropiadas.

4. Estación

Real Academia Española (2016), señala que, estación es un lugar en el que habitualmente se hace una parada durante un viaje, paseo o trayecto, para (Bilstein, 2006), estación son lugares donde hacen parada los trenes, sean de mercaderías, mixtos o de pasajeros con los fines de carga y descarga, y/o ascenso y descenso de pasajeros. Sin embargo, no todas las “estaciones” son tales, sino que según los tráficos a los que estén destinadas, el uso que se les dé, la presencia o no de personal que la atienda, etc.; pues una “estación” puede llegar a ser un apeadero, una parada, un desvío de cruce, un desvío particular, un embarcadero, etc.

5. Tren

Dorta González (2013), manifiesta que el tren es un transporte internacional ferroviario adecuado para el envío de vagones completos de mercadería a largas distancias. Definición que fue establecida cuando el tren era utilizado como un eje principal del comercio, por otro lado el autor (Alvarez, Campana, Cirino, & Uranga, s.f), muestra una definición más y dice que, es un medio de transporte sobre rieles formado por una serie de vagones arrastrados por una locomotora, al igual que (Morale, s.f) quien menciona que el tren es un medio de transporte que se caracteriza por la unión de una serie de vagones que son arrastrados por otro vagón especial, la locomotora.

6. Establecer

Según Hernández, Fernández, & Lucio (2005), el término establecer hace referencia a la construcción de las necesidades de información en una determinada investigación, en primer lugar, es necesario instaurar qué pretende la investigación, mientras que (Pérez Porto, 2017, pág. 1), asevera que establecer puede aludir a crear, instaurar o constituir algo.

7. Situación

La Real Academia Española (2010), asevera que situación es un conjunto de factores o circunstancias que afectan a alguien o algo en un determinado momento, mientras que, (Suárez, 2006), menciona que una situación trata de conocer globalmente la problemática del objeto, es decir comprender lo que le está sucediendo en el contexto que lo produce, de igual forma el autor (Bauce, 2007), señala que una situación permite identificar las posibles causas del “problema a investigar”, así como los diversos factores que directa o indirectamente están incidiendo sobre la misma.

8. Actual

La Real Academia Española (2014), señala que actual es dicho del tiempo en que se está: presente, de la misma manera (Oxford, 2017), asevera que actual quiere decir que existe, ocurre o se usa en el momento mismo en que se habla, por otro lado, (Pérez, 2017), añade que el termino actual se compone del latín “actuālis”, que es un adjetivo, que hace referencia al que es concerniente, relativo y perteneciente a los hechos, acontecimientos y sucesos, también se relaciona al tiempo presente o de hoy.

9. Determinar

Según Pérez Porto (2011), el término “determinar” consiste en tomar una resolución, fijar los términos de algo o señalar algo para algún efecto. Por otra lado (Bembibre, 2010), menciona

que la palabra “determinar” es un verbo que se utiliza para señalar una acción, un tipo de dato o información, así como también fijar o hacer claros los elementos de una situación, cosa o evento. La acción de determinar implica siempre una toma de decisión que tiene como consecuencia una resolución que deberá ser tomada en cuenta a partir del momento.

10. Demanda

Aquino (2008), menciona que la demanda es la cantidad de bienes y servicios que los consumidores desean y están dispuestos a comprar dependiendo de su poder adquisitivo, de igual forma (Kotler, Cámara, Grande & Cruz, s.f) manifiesta que demanda es el deseo que se tiene de un determinado producto pero que está respaldado por una capacidad de pago.

Para (Fisher.L, & Espejo.J, s.f) la demanda se refiere a las cantidades de un producto que los consumidores están dispuestos a comprar a los posibles precios del mercado al igual que (Andrade, S. s.f) define a la demanda como la cantidad de bienes o servicios que el comprador o consumidor está dispuesto a adquirir a un precio dado y en un lugar establecido, con cuyo uso pueda satisfacer parcial o totalmente sus necesidades particulares o pueda tener acceso a su utilidad intrínseca.

11. Turistas

Según Organización Mundial de Turismo (2017), un turista es un visitante que pernocta, ya sea, interno, receptor o emisor y se clasifica como turista si su viaje incluye una pernoctación, de acuerdo a (Real Academia Española , 2018) un turista es aquel que viaja por placer de forma planificada con el fin de conocer el máximo número atractivos turísticos.

12. Servicios

Lovelock (2009), define el servicio como una actividad económica que implica desempeños basados en tiempo que buscan obtener o dar valor a cambio de dinero, tiempo y esfuerzo sin implicar la transferencia de propiedad, en este sentido, también involucra tres elementos alrededor del servicio: acciones, procesos y ejecuciones, por otro lado, (Duque, 2005) considera que servicio es entonces entendido como el trabajo, la actividad y/o los beneficios que producen satisfacción a un consumidor, además, (Stanton, Etzel, & Walker, s.f), definen los servicios como actividades identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción ideada para brindar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades.

13. Propuesta

De acuerdo a Martínez (s.f), una propuesta es una oferta o invitación que alguien dirige a otro o a otros, persiguiendo algún fin; que puede ser concretar un negocio, una idea, una relación personal, un proyecto laboral o educacional, una actividad lúdica, etcétera, de igual forma, (Mayorga, 2007) menciona que una propuesta es una proposición, invitación, que alguien le efectúa a otro individuo con la intención de llevar a cabo alguna actividad, fin, u objetivo común.

14. Turismo

El turismo es uno de los términos más discutidos en la actualidad y propuestos por varios autores según su concepción, (Hunziker & Krapf, s.f) por ejemplo, manifiesta que el turismo es un conjunto de relaciones y fenómenos producidos por el desplazamiento y permanencia de personas fuera de su domicilio, en tanto que dichos desplazamientos y permanencia no están motivados por una actividad lucrativa, por otro lado (Organización Mundial de Turismo, 2007) considera que el turismo es un fenómeno social, cultural y económico relacionado con el

movimiento de las personas a lugares que se encuentran fuera de su lugar de residencia habitual por motivos personales o de negocios/profesionales, estas personas se denominan visitantes y el turismo tiene que ver con sus actividades, de las cuales algunas implican un gasto turístico, por otro lado, (Cuenta Satélite de Turismo de México, 2007), refiere a las acciones que realizan los visitantes, engloba todas las actividades económicas que se dedican a satisfacer la demanda del turista, en este sentido, visto el turismo como una acción efectuada por turistas, representa una función de consumo que está relacionada con la producción de bienes y servicios que satisfacen las necesidades del visitante. La (Organización de las Naciones Unidas, s.f) ha establecido que el turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y por otros motivos turísticos, siempre y cuando no sea desarrollar una actividad remunerada en el lugar visitado, en este sentido, la (Secretaría de Turismo del Gobierno de México, 2010) menciona que el turismo, es la actividad que involucra el desplazamiento temporal de personas de su lugar de origen denominados turistas y la recepción de los visitantes por una cierta comunidad denominada anfitriones.

15. Planificación

De acuerdo a Bernal (2012), la planificación es el primer paso para la dirección, organización, gestión y control de una empresa, esta función determina por anticipado cuáles son los objetivos que deben cumplirse y que debe hacerse para alcanzarlos; por tanto, determina donde se pretende llegar, que debe hacerse, cómo, cuándo y en qué orden debe hacerse, además, (Robbins & Coulter, 2005, pág. 158) mencionan que la planificación consiste en definir las metas de la organización, establecer una estrategia general para alcanzarlas y trazar planes exhaustivos para integrar y coordinar el trabajo de la organización, se ocupa tanto de los fines como de los medios, por otro lado, (Hernández, 2012) considera que la planificación es un proceso reflexivo e intelectual previo a la acción, reflexión sobre el punto de partida, el punto de llegada y el camino a seguir.

16. Estrategia

Contreras (2013), considera que estrategia es el patrón o plan que requiere de una serie de conocimientos previos que conformarán las ideas que permitirán a la organización lograr realizar o ejecutar esas acciones que la llevarán por la senda del desarrollo, por otro lado, (Serna, 2005), menciona que las estrategias son acciones que deben realizarse para mantener y soportar el logro de los objetivos de la organización y de cada unidad de trabajo y así hacer realidad los resultados esperados al definir los proyectos estratégicos, otro de los autores como (Scott, 2013), considera que estrategias es aquello que determina el marco de las actividades comerciales y ofrece directrices para la coordinación de tareas, de modo que la empresa pueda responder ante un entorno cambiante y a la vez ejercer influencia en él.

B. MARCO TEÓRICO

1. Situación actual

Según López Gonzáles (s.f), es una evaluación de los factores del entorno interno o externo que tendrán el mayor impacto sobre el futuro de una organización, establece una base de información como base para desarrollar objetivos y planes de acción realistas, integra las necesidades estratégicas de la organización a largo plazo con los requerimientos operativos a corto plazo.

Para determinar la situación actual el mismo autor propone la siguiente metodología:

a. Etapa I

Identificación de temas críticos

Priorización de los temas

Análisis de los temas

Síntesis de los temas

b. Etapa II

Matriz FODA, que según Escuela de Diseño (s.f), es tener claro el entorno de actuación, de las fortalezas y debilidades del proyecto y las posibles mejoras que se pudieran adoptar. Este es un proceso que permitirá tener claro los pasos a seguir para lograr el éxito de la organización, para determinar la situación actual el mismo autor propone la siguiente metodología:

a. Análisis D.A.F.O.

Debilidades

Amenazas

Fortalezas

Oportunidades

Según Chaparro Salinas & Martínez Avila (2009), es una mirada sistémica y contextual, retrospectiva y prospectiva, descriptiva y evaluativa con el propósito de identificar las oportunidades de mejoramiento y las necesidades de fortalecimiento para facilitar el desarrollo de la estrategia general de la empresa.

Para determinar la situación actual (Chaparro Salinas & Martínez Avila, 2009) propone:

- a) Análisis de las fuerzas competitivas
- b) Análisis DOFA
- c) Factores críticos de éxito
- d) Identificación de problemas

2. Demanda Turística

Hernandez (2009), define a la demanda turística como la cantidad y calidad de bienes y servicios que pueden ser adquiridos a los diferentes precios del mercado por un consumidor (demanda individual) o por el conjunto de consumidores (demanda total o de mercado), en un momento determinado. La demanda es una función matemática.

Donde

- Q_{dx} = es la cantidad demandada del bien o servicio.
- P = precio del bien o servicio.
- I = ingreso del consumidor.
- G = gustos y preferencias.
- N = número de consumidores.
- P_s = precio de bienes sustitutos.
- P_c = precio de bienes complementarios.

Para determinar la demanda turística (Muñoz Jácome, 2014) propone la siguiente metodología:

- 1) Segmentación del mercado
 - 2) Determinación de fuentes de información
 - 3) Determinación del método de proyección de la demanda
- Universo
 - Muestra
 - Distribución de la muestra
 - Instrumento de investigación según la técnica
 - Descripción del perfil del potencial cliente

3. Modelo de Gestión

Según la Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo de Chile (2010), es la descripción del proceso administrativo que existe o se pondrá en marcha dentro de una organización con el fin de organizar los recursos que contribuirán a la sostenibilidad de fin o propósito.

Proceso de Elaboración: La elaboración de los modelos sigue un ciclo que se inicia con la investigación de las variables que lo componen, pasa por la necesaria consulta a los involucrados, continua con la escrituración del modelo y termina con la revisión y aprobación del documento final que da cuenta de él. (Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo de Chile, 2010)

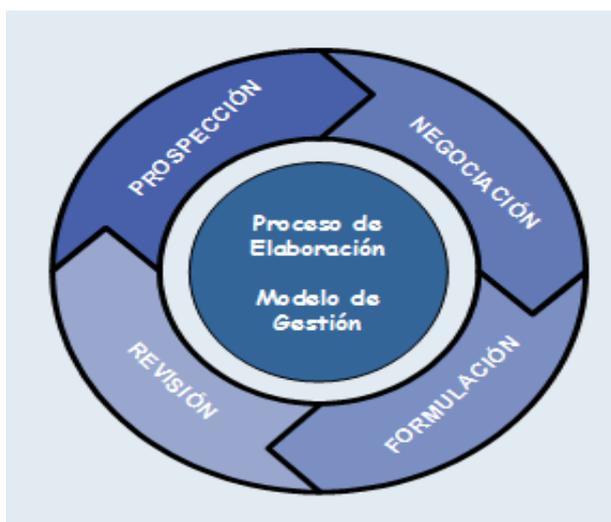


Figura 1. Metodología para la elaboración de un modelo de gestión.

Nota: Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo de Chile. (2010). *Guía metodológica para la elaboración de modelos de gestión del patrimonio cultural inmueble.*

1. Etapa de Prospección: Es la fase que reúne las labores de investigación previa necesarias para la comprensión de las variables que definen el modelo.
2. Etapa de Negociación: Luego de la prospección inicial viene una fase de consultas y acuerdos con los actores clave que de algún modo influyen en el éxito o fracaso del modelo.
3. Etapa de Formulación: Conocidas las variables que definen el modelo y consultada la opinión de los actores sobre la configuración de la administración propuesta recién es posible diseñar en el papel el modelo de gestión que asumirá la administración.
4. Etapa de Revisión: El proceso concluye con la revisión y aprobación de lo que se ha formulado.

4. Modelo de Gestión Turística

Inostroza (2008), menciona que un modelo de gestión turística es la forma generalizada de resolver tanto el comportamiento turístico, como la oferta que lo acompaña en un destino o región determinada, por otro lado, (Benavides Zura, 2015), manifiesta que el modelo de gestión turística se manifiesta a través de la gestión responsable, el servicio de calidad y la actitud ética que deberá estar presente en cada una de las actuaciones individuales, familiares, colectivas y corporativas.

Castro (2006), propone la siguiente Metodología para la elaboración de un Modelo de Gestión Turística:

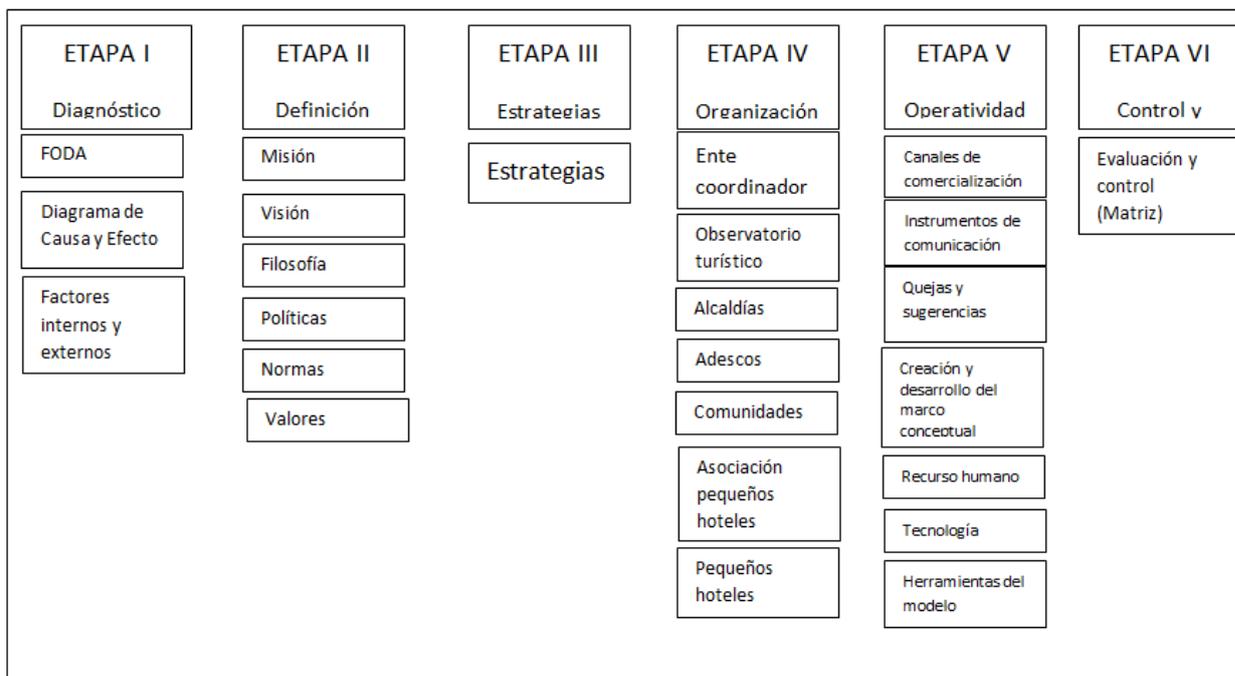


Figura 2. Metodología para la elaboración de un Modelo de Gestión Turística.

Nota: Castro, Z. (2006). *Propuesta para el diseño de un modelo de gestión de destinos turísticos sostenibles para mejorar la afluencia de visitantes de los pequeños hoteles de la zona oriental de el Salvador.*

5. Estación del Tren

La Dirección Nacional de Ferrocarriles citado por Bilstein (2006), menciona que es un lugar habilitado por el ferrocarril para atender todos los servicios públicos a su cargo: pasajeros, equipajes, encomiendas, telégrafo, hacienda y cargas. Según sean las características propias de la estación, puede o no haber restricciones en la prestación de ciertos servicios, como podría ser que acepte solamente hacienda mansa y en pequeñas cantidades, o cargas por vagón completo únicamente o aquello que determine el ferrocarril en función de sus posibilidades o necesidades mientras que (Administración de Infraestructuras Ferroviarias, 2008), menciona que es el conjunto de instalaciones de vías y agujas (cambios) desde las que se coordina el tráfico ferroviario, tanto de trenes de viajeros como de mercancías y maniobras y da servicio comercial de todo tipo a los usuarios del ferrocarril.

6. Planificación estratégica

Para Armijo (2009), la planificación estratégica es una herramienta de gestión que permite apoyar la toma de decisiones de las organizaciones en torno al que hacer actual y al camino que deben recorrer en el futuro para adecuarse a los cambios y a las demandas que les impone el entorno y logra la mayor eficiencia, eficacia, calidad en los bienes y servicios que se proveen, al igual que (Walter & Pando, 2014) manifiesta que la planificación estratégica es necesaria para identificar prioridades y asignar recursos, contrarrestando y la atomización de los programas y proyectos, por otro lado (López Parra, 2013) menciona que la planificación estratégica es una actividad que constantemente han adoptado las empresas que desean identificar y seguir una visión a través del logro de objetivos y metas. Son estas herramientas administrativas que le dan una guía a las organizaciones que desean consolidarse en un mundo globalizado que requiere de

marcos estratégicos para su desarrollo. (Marciniak, 2013), además, considera que un plan estratégico es una herramienta que recoge lo que la organización quiere conseguir para cumplir su misión y alcanzar su propia visión.

Según Herrera (2017), la metodología para elaborar un plan estratégico consiste en responder las siguientes preguntas:

¿Qué contiene el plan estratégico? ¿A qué preguntas responde?

¿Cuál es nuestra razón de ser? ¿Qué nos da vida y sentido?: declaración de la Misión.

¿A dónde deseamos ir?: Visión estratégica.

¿Qué hacemos bien? ¿Qué deseamos hacer?: Propositiones; Objetivos estratégicos.

¿Cómo llegamos a ese futuro?: Plan de acción; Reglamento de evaluación.

Marciniak (2013), propone la siguiente metodología para la elaboración del plan estratégico:

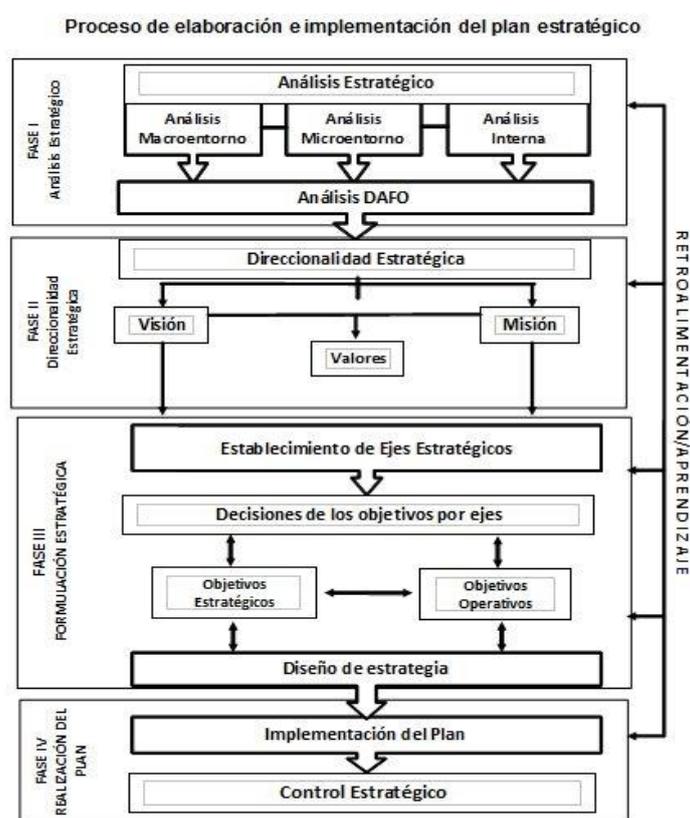


Figura 3. Metodología para la elaboración de la planificación estratégica.

Nota: Marciniak, R. (03 de 01 de 2013). *¿Qué es un plan estratégico?* Recuperado el 19 de 03 de 2018, de <https://renatamarciniak.wordpress.com>

De acuerdo a Franco López (2005), la planificación estratégica es una herramienta o método que ayuda a la toma de decisiones, a planear las necesidades, la mejor distribución y control de los recursos; busca disminuir la incertidumbre y de manera sistemática permite a la organización prever el futuro y calcular los resultados esperados.

El proceso para desarrollar una planificación estratégica según este autor consiste en:



Figura 4. Metodología para la elaboración de la planificación estratégica.

Nota: Franco López, A. (2005). *Administración de la empresa restaurantera*. México: Trillas.

Franco López (2005), manifiesta que para el desarrollo eficaz del plan es necesario considerar lo siguiente:

1. **Diagnóstico del entorno:** La aplicación de un modelo de planificación estratégica requiere de la evaluación anticipada de la información disponible respecto al pasado, el presente, y el futuro del medio interno y externo; esto es, las fortalezas y debilidades del presente, así como las amenazas y oportunidades del futuro.
2. **Estructura filosófica:**
 - a. **Misión:** es aquella que define la actividad del grupo, en la que concentra sus principios y aspiraciones fundamentales.
 - b. **Visión:** es la capacidad de ver más allá en tiempo y espacio, esto significa, previsualizar el fin que se pretende alcanzar.
 - c. **Objetivos:** son estados o resultados derivados del comportamiento de un grupo; tienden a ser de concepción general y responden a la orientación de los resultados que se desea alcanzar.
 - d. **Políticas:** es una guía general que canaliza la acción de las personas involucradas en el desempeño de las tareas de la empresa tanto en el área administrativa como operativa.
 - e. **Principios y valores:** son cualidades de los objetos reales que el hombre convierte en ideales y significado para encauzar sus objetivos e intereses individuales y de la sociedad
3. **Ejes estratégicos**
 - a. **Formulación de estrategias:** es un curso de acción general que consiste en la combinación más apropiada de los recursos con que cuenta la empresa para alcanzarla mediante los objetivos establecidos.
El proceso para estructurar las estrategias de acuerdo al autor es el siguiente:
Analizar su sentido y orientación
Dividirla en los grupos generales de la acción a seguir
Describir con detalle las actividades de cada grupo de acción
Establecer la secuencia lógica a seguir en los diferentes grupos de acción y sus actividades

4. Diseño de la estrategia

a. **Programas:** se basan en el procedimiento de la estrategia, lo amplían y le dan un enfoque práctico al incorporar al responsable de la actividad y el tiempo límite de realización.

De acuerdo al autor los elementos del programa son:

El ordenamiento secuencial

La asignación de responsabilidades

La fijación de tiempos

b. **Proyectos:** el programa es un conjunto coordinado de proyectos, en el que se describen las actividades, costos, inversiones y plazos prefijados.

c. **Presupuesto:** es necesario cuantificar el proceso de planeación para establecer los alcances y compromisos económicos y de otra índole que esto conlleva.

C. MARCO CONTEXTUAL

a. Experiencias sobre modelos de gestión turística

1) Propuesta de un Modelo de Gestión Turística para el Cantón Puerto Quito". (Benavides Zura, 2015)

Los GADM y los GADP tienen la responsabilidad del “desarrollo turístico” de sus localidades. No se propone una transformación interna del gobierno autónomo descentralizado para convertirse en un municipio turístico, sino más bien que, a través de esta figura, el ente público se apropie de sus responsabilidades en turismo y las desarrolle de manera planificada para que no se quede sólo en papeles o en proyectos acuñados en los escritorios. Se propone plantear y/o mejorar las ordenanzas, de manera que puedan alinearse a los planes de ordenamiento, a las leyes vigentes y a propuestas de destinos que han evidenciado que la actividad turística es beneficiosa e integral a través de una correcta gestión.

Objetivo General

- Diseñar una propuesta de modelo de gestión turística para el sector público del cantón Puerto Quito como primer paso para el desarrollo de esta actividad.

Objetivos Específicos

- Establecer la línea base de los elementos del sistema turístico del cantón Puerto Quito.
- Elaborar una propuesta de normativa con un enfoque turístico a través de la cual se mejore el proceso de “gestión” del GAD y sus competencias turísticas.
- Crear una entidad en la que se asocie parte de la oferta turística de Puerto Quito

Metodología:

- Método Sintético
- Investigación documental
- Investigación de campo

Conclusiones:

- Es a partir de las ordenanzas, constituidas en competencia del gobierno autónomo de Puerto Quito, el elemento con el cual se provocará la incursión conjunta en proyectos nuevos y en la mejora de los existentes.
- La actividad turística debe ser concebida desde la visión de un sistema donde interactúan: la oferta, la demanda, la superestructura y la comercialización; pero no solo el sistema per sé es un sistema sino que debe generar una actuación integral de los actores de éste.
- El presente modelo de gestión que le permitirá al cantón a mediano plazo establecer un tipo de producto turístico con la marca que caracterice a la zona y su consecuente promoción.

2) Diseño de un modelo de gestión turística sostenible para el aprovechamiento del patrimonio natural y cultural de la microcuenca del río Chimborazo. (Pailiacho Mena, 2016).

El modelo considera el giro de 180° que ha dado la definición de desarrollo, en el que el tema de sostenibilidad se constituye como un requisito indispensable y eje principal para el desarrollo territorial, logrando un progreso económicamente rentable, ambientalmente responsable y socialmente equitativo.

Objetivo general:

- Diseñar un modelo de gestión turística sostenible para el aprovechamiento del patrimonio natural y cultural de la microcuenca del río Chimborazo

Objetivos específicos:

- Analizar la situación actual del turismo de la microcuenca del río Chimborazo
- Estructurar el marco referencial y técnico para un modelo de gestión turística sostenible en los procesos de diagnóstico, planificación, diseño y evaluación de productos turísticos
- Validar el modelo de gestión turística propuesto en la microcuenca del río Chimborazo

Metodología:

- Diagnóstico turístico, partiendo de la recopilación y sistematización de información secundaria y primaria.
- Análisis del proceso de estructuración de productos turísticos; en un primer plano se identificaron a los distintos actores del sector público, privado y comunitario que han intervenido y están interviniendo en el desarrollo de la actividad turística de la microcuenca del río Chimborazo.
- Revisión y evaluación de experiencias y demás documentos técnicos que hayan generado distintas instituciones y/o autores como guías metodológicas.
- Establecer el marco referencial y técnico del mencionado modelo de gestión.

Resultados:

- Las distintas evaluaciones de guías metodológicas, revelan las falencias de la gestión turística a nivel social, cultural, ambiental, económico y de participación.
- La propuesta del modelo de gestión turística en sus cuatro fases de diagnóstico, planificación, diseño y evaluación, está enmarcada legalmente dentro de la Constitución Política del Ecuador, la Ley de Turismo, el Reglamento Especial de Turismo en Áreas Protegidas y del Reglamento General de Actividades Turísticas.
- Los planteamientos más importantes del modelo de gestión son las nuevas consideraciones para el inventario de atractivos turísticos incluyendo nuevas fichas para el mismo fin.
- La validación del modelo propuesto demostró la aceptación del mismo por parte de expertos en ambiente, cultura, proyectos y gestión turística.

3) Modelo de Gestión Turística para la Zona Lacustre de Mojanda ubicado en el Cantón Pedro Moncayo, Provincia de Pichincha. (Hernández Martínez, 2014)

La actividad turística dentro de la zona de Mojanda incrementó en el número de visitantes, a la vez no existe suficiente conciencia social por el respeto de la naturaleza y el medio ambiente. Dentro de esta zona no existe una administración competente que garantice, las expectativas generadas en torno a estos destinos, en gran medida; debido a su incapacidad para la protección de un espacio natural frágil que alberga flora y fauna única.

Objetivos:

- Identificar la oferta turística, para obtener un diagnóstico de la zona

- Desarrollar un modelo de gestión turística para la zona lacustre de Mojanda
- Realizar una planeación estratégica en busca de proyectos de desarrollo de la zona lacustre.
- Realizar un plan de implementación de este modelo de gestión turística de la Zona Lacustre de Mojanda

Metodología:

- Método Deductivo
- Método Inductivo
- Método cuantitativo

Resultados:

- A través de este estudio se pudo comprobar que hay un deficiente manejo de la zona lacustre de Mojanda.
- Actualmente esta zona necesita atención, por la vulnerabilidad, de este ecosistema.
- El modelo de gestión permitirá involucrar a varias entidades con el único propósito de trabajar, en equipo por la zona lacustre de Mojanda.
- En las entrevistas pudimos determinar que no existe un consenso común entre las autoridades competentes.
- Un modelo de gestión es importante, en cualquier institución pública o privada, porque permite fijar lineamientos de administración y planificación.

b. Experiencias sobre modelos de gestión relacionadas con Estaciones del Tren

1) Wonderware contribuye a la creación de un nuevo modelo de gestión de instalaciones ferroviarias caracterizado por la excelencia en el servicio y la proximidad al usuario en Catalunya. (Ferrocarriles de la Generalitat de Catalunya, 2016)

Ferrocarriles de la Generalitat de Catalunya, FGC, es una empresa pública gestionada por el gobierno autonómico catalán que presta servicios de transporte ferroviario a más de 80 millones de viajeros (datos 2010). Con 1.300 trabajadores y dos líneas de transporte, Barcelona-Vallès y Llobregat-Anoia que en su conjunto suman 200 kilómetros y 76 estaciones, FGC apuesta por un modelo de constante innovación que tiene en la excelencia del servicio y el respeto al medioambiente dos de sus pilares fundamentales.

Objetivos:

- Desplegar un sistema de control y supervisión para un modelo de explotación de estaciones con gestión distribuida pionero en España, basado en el control remoto de cada una de las operaciones que se ejecutan en la estación (venta de billetes, cierre y apertura de puertas, luces...), capaz de responder a las altas exigencias de excelencia y fiabilidad demandadas por la compañía.
- Interrelacionar procesos ya automatizados con el fin de sacar el máximo partido a la inversión tecnológica previamente realizada.

Retos:

- Mantener un alto nivel de cercanía con el usuario gracias a un excelente servicio a pesar del incremento de los procesos automatizados en la red.
- Conseguir integrar múltiples dispositivos, controlados por servidores y PLCs propietarios, en un entorno de gestión único con una interface común para todos los procesos.
- Realizar el despliegue del nuevo entorno de supervisión sin detener el servicio y garantizando el correcto funcionamiento de las innumerables operaciones teledirigidas de cada estación: autoventa de billetes, escaleras mecánicas, control de accesos.

Resultados:

- La nueva arquitectura de control ha permitido que Ferrocarriles de la Generalitat de Catalunya mejore los niveles de satisfacción del usuario al ofrecer un servicio sin fisuras, una firme política de prevención de incidencias y mejores tiempos de respuesta a los pasajeros.
- La gestión de las operaciones teledirigidas por parte de los profesionales del centro de control se hace de manera sencilla, totalmente automatizada y con absoluta fiabilidad de los procesos.

2) "Estación sostenible 360°" - Un nuevo modelo de estación de ferrocarril desde la responsabilidad social de ADIF. (Congreso Nacional del Medio Ambiente, s.f)

ADIF (Administrador de Infraestructuras Ferroviarias) ha iniciado los trabajos de redacción del 'Manual para el proyecto, construcción y gestión de estaciones de ferrocarril con criterios de sostenibilidad integral: Estación Sostenible 360°'. La finalidad última es elaborar un documento en forma de manual, que sirva como referencia para el proyecto, construcción y gestión, con criterios de sostenibilidad integral, de las estaciones de ferrocarril de ADIF, desde su concepción, diseño y adjudicación, pasando por las operaciones comerciales y no comerciales que se desarrollen en ella una vez en servicio, hasta llegar al fin de la vida útil de la estación.

Objetivos y Alcance:

El presente documento corresponde al resumen ejecutivo de la Fase 1 del estudio "Redacción del Proyecto, Construcción y Gestión de Estaciones de Ferrocarril con criterios de sostenibilidad: Estación Sostenible 360°". El objetivo de esta fase es realizar un análisis previo y de diagnóstico de la situación de partida de ADIF. Los objetivos específicos del mismo son:

- Analizar el modelo de gestión actual en ADIF, evaluando desde las políticas y planes estratégicos en materia de responsabilidad social corporativa y medio ambiente, hasta la incorporación de criterios de sostenibilidad en proyectos ya en marcha en ADIF.
- Identificar la normativa relevante para las estaciones de ferrocarril de ADIF: leyes, certificaciones, directivas europeas y resto de normas que sean de aplicación en cada fase y área.
- Estudiar las experiencias similares más significativas (manuales y guías de edificación sostenible) para adoptar, en su caso, las buenas prácticas identificadas. Se estudiarán aquéllas que, tras un filtrado previo, se consideren relevantes para el objeto del estudio.
 - Analizar las expectativas de los Grupos de Interés respecto al modelo de Estación de Ferrocarril en cuanto a la responsabilidad social y la sostenibilidad. Realizar un análisis técnico prospectivo de los requisitos para conocer el marco hacia el que se debe orientar el modelo de la Estación Sostenible 360°.

Metodología:

La Fase 1 del estudio "Redacción del Proyecto, Construcción y Gestión de Estaciones de Ferrocarril con criterios de sostenibilidad: Estación Sostenible 360°" se ha desarrollado conforme a la siguiente metodología:

1. Presentación del proyecto al grupo de trabajo.
2. Recopilación de información útil de cara a la elaboración del proyecto.
3. Realización de entrevistas: con el objeto de concretar los intereses de los responsables de ADIF con mayor involucración en el proyecto, se mantuvieron reuniones individuales con los mismos.
4. Realización de una visita a la Estación de Alta Velocidad de Segovia-Guiomar para conocer la actividad diaria desarrollada por ADIF y la identificación de puntos de mejora y de buenas prácticas relacionados.

5. Análisis de los Grupos de Interés: se han mantenido 14 entrevistas en profundidad y 4 grupos de discusión, formados estos últimos por 8 personas cada uno de cara a identificar las expectativas de los grupos de interés.

Conclusiones: La propuesta de criterios de sostenibilidad a aplicar en las estaciones de viajeros se basa en el análisis realizado en esta Fase 1 de la normativa en vigor, de los manuales o certificaciones de edificios sostenibles actualmente existentes, del análisis de los criterios aplicados en las estaciones de viajeros existentes de ADIF y del análisis de las expectativas de los grupos de interés. Todo ello, ha dado lugar a una propuesta de criterios de sostenibilidad en función de la fase del ciclo de vida de la que se trate, distinguiendo entre las siguientes:

1. Diseño-proyecto: las decisiones tomadas en esta etapa tienen importantes repercusiones ulteriores. El diseño contempla el anteproyecto, el proyecto básico y el proyecto de ejecución.
2. Contratación: se trata de una fase transversal, ya que aplica a diferentes fases del ciclo de vida del proyecto. Todo proceso de contratación debe integrar criterios de sostenibilidad, mediante, por ejemplo, la inclusión de cláusulas en los contratos.
3. Construcción y remodelación: constituye la ejecución del proyecto constructivo de las estaciones de viajeros de ADIF. Este proceso supone una cierta duración temporal y sus resultados dependen también de una adecuada fase de diseño.
4. Mantenimiento y explotación: esta fase se refiere al uso y mantenimiento del edificio a lo largo de toda su vida útil. Durante la explotación de la estación, las actividades necesarias para la funcionalidad de la misma deberán realizarse de tal modo que su impacto medioambiental y social sea mínimo.
5. Desmantelamiento (fin de vida): La etapa final de una estación de viajeros de ADIF constituye el fin de vida del edificio. Los aspectos medioambientales se relacionan por tanto con la demolición del edificio (residuos, ruidos, emisiones a la atmósfera, etc.).

VI. MATERIALES Y MÉTODOS

A. CARACTERIZACIÓN DEL LUGAR



Figura 5. Mapa de ubicación de la estación del tren de Ambato
Elaborado por: Tonato, T. 2017

1. Localización

La presente investigación se realizará en la Estación del Tren de Ambato ubicada en la parroquia La Merced, Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua.

2. Ubicación geográfica

Coordenadas proyectadas en UTM, Datum WGS84, Zona 17:

Latitud: 1° 14' 5.09" S

Longitud: 78° 37' 2.20" W

Altitud: 2523 msnm

3. Características climáticas

La temperatura promedio anual es de 17 °C, mientras que la precipitación está entre los 250 y 500 mm al año. (Dirección de Recursos Hídricos y Gestión Ambiental, 2017)

La humedad relativa fluctúa del 60% al 80%. (Dirección de Recursos Hídricos y Gestión Ambiental, 2017)

4. Materiales y equipos

a. **Materiales:** Materiales de oficina

b. **Equipos:** Equipos de cómputo, equipos de fotografía, equipos multimedia

B. METODOLOGÍA

La presente es una investigación fundamentalmente aplicada, de tipo no experimental, que se llevó a cabo usando técnicas de revisión bibliográfica y de campo a un nivel exploratorio, descriptivo, analítico y prospectivo; cuyos objetivos se cumplieron de la siguiente manera:

a. Para el cumplimiento del primer objetivo: Diagnosticar la situación actual de la estación del tren de Ambato.

- 1) Se determinó la línea base por sectores de forma participativa mediante entrevistas, utilizando como herramienta una ficha generada en función a (Casanueva, García & Gonzáles, 2005) & (Ramírez, 2007). (Anexo 1)
- 2) Se elaboró una Matriz FODA que permita determinar las Fortalezas y Debilidades del sector interno al igual que las Oportunidades y Amenazas del entorno. (Anexo 2)

b. Para el cumplimiento del segundo objetivo: Analizar la demanda turística de la provincia de Tungurahua se utilizó la metodología propuesta por (Muñoz Jácome, 2014).

- 1) Segmentación del mercado
- 2) Determinación de fuentes de información
- 3) Determinación del método de proyección de la demanda
 - Identificación del universo
 - Determinación de la muestra utilizando la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N(P * Q)}{(N - 1)\left(\frac{e}{Z}\right)^2 + (P * Q)}$$

- Distribución de la muestra utilizando la siguiente formula:

$$f = \frac{n}{N}$$
- Determinación del instrumento de investigación según la técnica
- Descripción del perfil del potencial y actual cliente

c. Para el cumplimiento del tercer objetivo: Desarrollar una propuesta de modelo de gestión turística para la estación del tren de Ambato.

Se utilizó las técnicas, instrumentos y herramientas de la planificación estratégica establecida por (Franco López, 2005), de la siguiente manera:

- a) Diagnóstico del entorno
- b) Estructura filosófica:
 - Misión (Anexo 3)
 - Visión (Anexo 4)
 - Objetivos
 - Políticas
 - Principios y valores
- c) Ejes estratégicos:
 - Formulación de estrategias (Anexo 5)
- d) Diseño de la estrategia:
 - Programas
 - Proyectos
 - Presupuesto

VII. RESULTADOS

A. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL

El diagnóstico de la situación actual de la estación del tren de Ambato se elaboró de forma participativa con el personal que labora en la misma mediante entrevistas, con la cual se estudiaron tanto el sector interno así como el entorno el cual se encuentra fuera de la dinámica interna pero que puede afectar su funcionamiento positiva y/o negativamente.

A) SECTOR INTERNO

1. Administrativo

a. Organigrama estructural

No se registra información, debido a que poseen un diagrama estructural general de FFEP a nivel nacional.

b. Organigrama de funcional

No se registra información, debido a que no existe un organigrama funcional estructurado por FFEP.

c. Manual de funciones

El manual de funciones, el cual se encuentra en el Capítulo IV, Art.20-304, del Reglamento General de Ferrocarriles del Ecuador Empresa Pública-FFEP, es ejecutado por todo el personal que forma parte de la institución de forma obligatoria de acuerdo al puesto institucional al que pertenece dentro de los siguientes niveles:

Nivel Directivo

Nivel Operativo

Procesos Desconcentrados

Nivel de Apoyo

Con el fin de asignar atribuciones y responsabilidades de forma ordenada y adecuada para cada uno de los niveles, evitando así conflictos internos de cualquier tipo.

d. Visión

En el 2017 Ferrocarriles del Ecuador EP y su marca Tren Ecuador será el principal Tren Turístico de Sudamérica, brindando un servicio turístico ferroviario eficiente, eficaz y sostenible operacionalmente con estándares de calidad mundial.

e. Misión

Administrar y operar eficientemente el sistema ferroviario nacional ofertando productos turísticos innovadores con altos estándares de calidad, excelencia, responsabilidad social, favoreciendo el desarrollo profesional de nuestro talento humano y el fortalecimiento de las economías locales.

f. Objetivos estratégico empresariales

Se han establecido 5 objetivos estratégicos empresariales los cuales se han cumplido en un promedio de 91% a nivel global.

- 1) Recuperar la Infraestructura del Sistema Ferroviario Ecuatoriano
- 2) Fomentar el desarrollo económico local y la participación de los actores públicos y privados, bajo un enfoque turístico, patrimonial, cultural y solidario.

- 3) Estructurar una empresa pública que administre eficientemente el sistema ferroviario turístico patrimonial, y que responda a las necesidades de la demanda y de la gestión empresarial moderna.
- 4) Incrementar la seguridad, fiabilidad y calidad de la operación ferroviaria turística a nivel nacional.
- 5) Incrementar el resultado operacional con productos más rentables y que fortalezcan las economías locales

2. Legal

a. Ley constitutiva

Mediante Decreto Ejecutivo No. 313, de 26 de Abril del 2010, dictado por el Presidente Constitucional de la República del Ecuador, Eco. Rafael Correa, se crea la Empresa de Ferrocarriles del Ecuador, Empresa Pública — FEEP — como persona jurídica de derecho público, con patrimonio propio, dotada de autonomía presupuestaria, financiera, económica, administrativa, operativa y de gestión; que se encuentra bajo la coordinación del Ministerio Coordinador de Patrimonio, acorde con los objetivos establecidos en el Sistema Nacional de Planificación, la Ley Orgánica de Empresas Publicas, su Reglamento General y el Decreto Ejecutivo de su creación.

b. Estatuto

El estatuto orgánico de gestión organizacional por procesos de la empresa pública ferrocarriles del ecuador -FEEP, se aprobó mediante resolución de Directorio No.005 de mayo 26 de 2010, de conformidad a lo establecido en el numeral 7 del artículo 9 de la Ley Orgánica de Empresas Publicas, considerando que el artículo 315 de la Constitución de la República faculta al Estado a constituir 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.

El estatuto contiene 5 capítulos en donde se describe el direccionamiento estratégico, la estructura organizacional por procesos, las representaciones gráficas y la estructura descriptiva.

c. Reglamento interno

Considerando que, el numeral 4 del artículo 9 de la LOEP fija como atribución del directorio, la política organizacional de FEEP, que mediante resolución de Directorio de mayo 26 de 2010, se aprobó el Estatuto Orgánico de Gestión por Procesos por el Directorio de FEEP de conformidad a lo establecido en el numeral 7 del artículo 9 de la Ley Orgánica de Empresas Publicas, es necesario generar la estructura organizacional de la nueva Empresa Publica Ferrocarriles del Ecuador -FEEP-, alineada a la naturaleza y especialización de la misión consagrada en su base legal constitutiva, que contemple principios de organización y de gestión, tal como consta en el Decreto de creación 313 de Ferrocarriles del Ecuador Empresa Pública-FEEP, publicado en Registro Oficial No. 179 del 26 de abril de 2010; Con estas consideraciones y en uso de las atribuciones que me confiere la Ley, el Gerente General de FEEP, resuelve aprobar el Reglamento General de Ferrocarriles del Ecuador Empresa Pública – FEEP, el cual consta de 4 capítulos en los que se describe los objetivos, misión y visión institucional, los niveles de organización por procesos, la estructura organizacional y las funciones y perfiles.

d. Políticas de calidad

Administrar y operar con eficiencia el sistema ferroviario patrimonial de uso turístico y contribuir al desarrollo socioeconómico del país, mediante el fortalecimiento de las actividades

productivas, que fomenten el turismo y la valoración histórico-patrimonial, con responsabilidad social; cumpliendo los objetivos institucionales, con orientación hacia la mejora continua.

e. Políticas comerciales

1) Manejo de marca comercial

El logotipo es una sola unidad no modificable que agrupa las características tangibles e intangibles de la marca Tren Ecuador.

- a) El logotipo posee áreas de restricción las cuales no deben ser invadidas por ningún elemento ajeno al logotipo.



Figura 6. Área de restricción del logotipo

Nota: Ferrocarriles del Ecuador Empresa Pública. (2016). *Manual de uso corporativo*. Quito.

- b) Para aplicaciones del logotipo sin el sistema, se debe denotar la bandera del Ecuador para una clara lectura como producto del gobierno, esta franja al igual que todos los elementos gráficos, no es posible alterar su posición, color y proporción, para de esta manera tener consistencia en su posicionamiento.



Figura 7. Aplicación del logotipo con bandera del Ecuador

Nota: Ferrocarriles del Ecuador Empresa Pública. (2016). *Manual de uso corporativo*. Quito.

- c) El logotipo posee una proporción mínima de reducción que no debe ser inferior a 1.5 cm de ancho x 0.5 cm de alto. Tal medida debe ser respetada para que la lectura del logotipo permanezca lo suficientemente clara y definida para su debido reconocimiento. En caso de que su aplicación sea menor que la medida proporcionada utilizar únicamente el isotipo como referente distintivo de la marca Tren Ecuador.



Figura 8. Reducción mínima del logotipo
Nota: Ferrocarriles del Ecuador Empresa Pública. (2016).
Manual de uso corporativo. Quito.

- d) Nunca altere la proporción, diagramación y orden de sus elementos.



Figura 9. Usos incorrectos del logotipo
Nota: Ferrocarriles del Ecuador Empresa Pública. (2016).
Manual de uso corporativo. Quito.

- e) La paleta de colores es para el uso de las piezas institucionales, papelería corporativa y administrativa, avisos de comunicación interna, prensa, folletería, señalización y publicidad de Tren Ecuador.

C: 0 M: 100 Y: 99 K: 4	C: 100 M: 100 Y: 0 K: 100	*utilizar amarillo alternio >>>	C: 0 M: 18 Y: 100 K: 15	C: 100 M: 44 Y: 0 K: 0	C: 0 M: 15 Y: 100 K: 5
Pantone 1797	Pantone Black 6	Pantone 871 (dorado)	Pantone 117 (amarillo alternio)	Pantone 300	Bandera del Ecuador: C.O. M15, Y100, K5
R: 227 G: 27 B: 35	R: 0 G: 0 B: 0	*utilizar amarillo alternio >>>	R: 222 G: 180 B: 8	R: 0 G: 121 B: 193	R: 244 G: 201 B: 0
web E3 1B 23	web 00 00 00		web DE B4 08	web 00 79 C1	web F4 C9 00

Figura 10. Cromática del logotipo
Nota: Ferrocarriles del Ecuador Empresa Pública. (2016). *Manual de uso corporativo.* Quito.

- f) El logotipo a color debe usar siempre los colores corporativos de la opción (a) (Pantone Black 6 y Pantone 1797). Para el uso en blanco y negro utilizar la opción (b). La gama cromática a usar es el color negro (Pantone Black 6, al 100% y los valores C:0 M:0 Y:0 K:50 para el gris). En caso de requerirse la versión con un fondo de color se debe usar la opción (c), según la necesidad como muestra el ejemplo:
- En fondo rojo utilizar Pantone Black 6 y Blanco.
 - En fondos oscuros y negros utilizar Pantone 1797 y Blanco.

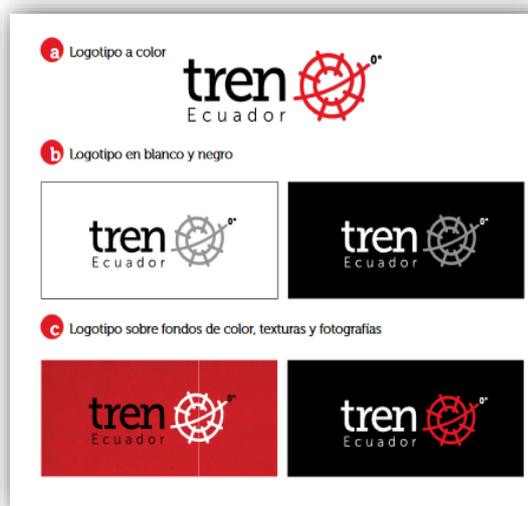


Figura 11. Aplicaciones cromáticas del logotipo
Nota: Ferrocarriles del Ecuador Empresa Pública. (2016). *Manual de uso corporativo*. Quito.

f. Leyes en las que se rige la empresa

Tabla 1. Leyes en las que se rige la empresa de FEEP

Base legal que la rige		
Tipo de la Norma	Norma Jurídica	Publicación Registro Oficial (Número y fecha)
Carta Suprema Código	Constitución de la República del Ecuador	R.O. No. 449 20 de octubre de 2008
	Código del Trabajo	R.O. Suplemento No. 167 16 de diciembre de 2005
Ley orgánica	Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP)	R. O. No. 337 18 de mayo de 2014
	Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública (LOSNCPP)	R. O. No. 395 4 de agosto de 2018
	Ley Orgánica de Garantías Jurisdiccionales y Control Constitucional (LOGJCC)	R. O. No. 52 22 de octubre de 2009
	Ley Orgánica de Empresas Públicas (LOEP)	R. O. No. 48 16 de octubre de 2009
	Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP)	R.O. No. 294 6 de octubre de 2010
	Ley Orgánica de la Contraloría General del	R. O. No. 595

	Estado	12 de junio de 2002
	Ley Orgánica del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social (CPCCS)	R. O. No. 22
Reglamentos de Leyes	Reglamento General a la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP)	9 de septiembre 2009
	Reglamento General a la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública (LOSNCP)	R. O. No. 507
	Reglamento a la Ley Orgánica de Servicio Público	19 de enero de 2005
	Reglamento a la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado	R. O. No. 588
Decreto Ejecutivo	Decreto de Creación de Ferrocarriles del Ecuador Empresa Pública	12 de mayo de 2019
	Declaración de Bien perteneciente al Patrimonio Cultural del Estado a la Red Ferroviaria del Ecuador "Monumento Civil y Patrimonio Histórico Testimonial Simbólico"	R.O No. 418
		1 de abril de 2011
		R. O. No. 119
		7 de julio de 2003
		R. O. No. 179
		26 de abril de 2010
		R.O. No. 2362
		17 de junio de 2008

Nota: Ferrocarriles del Ecuador Empresa Pública. (2017). *Ley de transparencia*. Quito.

3. Financiero- contable

a. Ingresos

En el año 2017 ingreso a la estación del tren Ambato \$93.654 producto de las dos rutas que ofrecen desde la misa que son Tren del Hielo II y Tren de los Volcanes II.

b. Egresos

No se registran datos, debido a que esta información se maneja a nivel nacional en las oficinas de Quito.

c. Estados financieros

No se registran datos, debido a que esta información se maneja a nivel nacional en las oficinas de Quito.

d. Libros contables

No se registran datos, debido a que esta información se maneja a nivel nacional en las oficinas de Quito.

e. Análisis financiero

No se registran datos, debido a que esta información se maneja a nivel nacional en las oficinas de Quito.

f. Análisis económico

No se registran datos, debido a que esta información se maneja a nivel nacional en las oficinas de Quito.

4. Servicios y Producción

a. Rutas que ofrecen

La estación del tren de Ambato ofrece 1 ruta con destino a la provincia de Chimborazo, la cual se realiza en autoferro.

1) Tren del Hielo II

Ruta: Ambato – Mocha – Urbina – Cevallos – Ambato

Descripción: El Tren del Hielo combina paisaje, cultura y compras en un viaje que nos lleva desde el templado valle de Ambato hasta el páramo de Urbina, a más de 4.000 metros en las faldas del Chimborazo. Allí nos espera Baltazar Ushca, el último hielero del Chimborazo, custodio de este oficio ancestral, y las confortables instalaciones del Refugio del Tren, para quienes quieran pernoctar en este lugar único.

Salidas: Viernes - Sábado (autoferro)

Horario: 08:00 a 17:00 - presentarse 30 minutos antes de la hora de salida

Tarifas: Estándar \$25,00 y Estándar Niños / 3ra Edad / Discapacitados \$15,00*

* Tarifa Niños aplica desde los 2 años hasta los 11 años 11 meses.

* Acceso a tarifas diferenciadas previa presentación de documentos habilitantes.

(Precios 2018 sujetos a cambio sin previo aviso).

b. Clientes por ruta

1) Ruta Tren del Hielo II

Periodo 1 Enero- 31 Diciembre 2017: 3.357 clientes

2) Ruta Tren de los Volcanes II

Periodo 1 Enero- 31 Diciembre 2017: 900 clientes

c. Clientes al año

Periodo 1 Enero- 31 Diciembre 2017: 4.257 clientes

d. Servicios

a. Café del Tren

Los Cafés del Tren son administrados por comunidades organizadas mediante convenio con FEEP con un modelo Público- Privado- Comunitario. El Café del Tren es un espacio dentro de las estaciones férreas, en el cual los turistas y visitantes pueden degustar alimentos que rescatan la tradición de cada lugar (patrimonio inmaterial) bajo los lineamientos y estándares de FEEP.

b. Plaza artesanal del Tren

Espacios de muestra y comercialización de artesanías locales, conservando y valorando técnicas ancestrales con alto contenido patrimonial. En las Plazas Artesanales del Tren los turistas pueden conocer y adquirir productos elaborados por artesanos de la comunidad que son seleccionados por FEEP.

c. Museo del Tren

La apropiación del patrimonio ferroviario a través de sus testimonios materiales e inmateriales, es lo que se pretende comunicar con los museos y centros interpretativos del Tren, transformando al objeto a través de la interpretación en un mensaje apropiable que permite conocer valorar y facilitar el acceso al patrimonio ferroviario. En este sentido se han implementado 11 muestras museográficas permanentes (Museos del Tren) en las estaciones rehabilitadas de: Ibarra, Chimbacalle, Boliche, Cevallos, Urbina, Riobamba, Guamote, Sibambe, Huigra, Milagro y Durán.

d. Guianza

La estación de Ambato cuenta con un guía quien se encarga de interpretar tanto los recursos naturales como culturales que pueden ser apreciados en el transcurso de la Ruta Tren del Hielo II al igual que de la Ruta Tren de los Volcanes II, además, cuenta con certificado de primeros

auxilios el cual debe ser renovado cada 2 años con el fin de estar presto para actuar durante alguna emergencia.

5. Marketing

a. **Imagen corporativa**

El uso consistente y adecuado de los elementos de identidad corporativa ayuda a comprender los valores y propósitos de Tren Ecuador.

El logotipo es el elemento gráfico fundamental dentro de la identidad corporativa y su manejo consciente y orientado generará una imagen positiva, determinante en su estrategia de comunicación.

En la definición de la marca Tren Ecuador se utilizó los principales valores que identifican el recorrido del tren a través del tiempo y el espacio. Es la circularidad del espiral la que va a formar el signo del planeta tierra que desde sus cualidades astronómicas tiene un ángulo de 23.5 grados que denota el espacio por el cual el tren recorre en relación a la línea equinoccial.

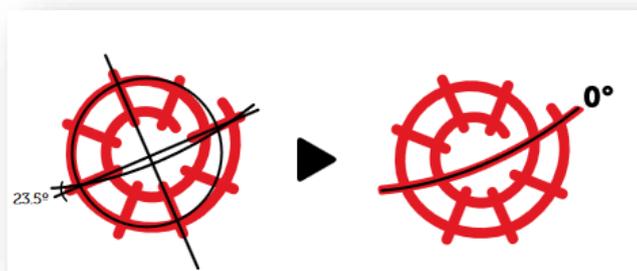


Figura 12. Definición de la Marca de Tren Ecuador

Nota: Ferrocarriles del Ecuador Empresa Pública. (2016). *Manual de uso corporativo*. Quito

La tipografía que une la palabra “tren” acompañada de “Ecuador” va a permitir que el nombre comercial de Ferrocarriles del Ecuador sea de fácil reconocimiento en todos sus niveles semióticos. Una vez unificados tanto el isotipo y tipo se puede determinar una clara complementariedad que demuestra la solidez conceptual del logotipo en su totalidad.



Figura 13. Imagen corporativa de Tren Ecuador

Nota: Ferrocarriles del Ecuador Empresa Pública. (2016). *Manual de uso corporativo*. Quito

b. **Medios publicitarios**

La estrategia de comunicación y relaciones públicas de Tren Ecuador está dirigida de manera prioritaria a reforzar la estrategia comercial, el material publicitario se lo realiza en función a las

necesidades de la empresa y al público al que va dirigido, estos aspectos son considerados tanto para el número de material que se elaborará como para el idioma y tipo de información que contendrá.

Principales resultados para 2016:

1) Redes Sociales y comunicación on-line (notoriedad, información, servicio post venta) :

Incremento del 20% de seguidores en Facebook. Atendidas más de 96.000 consultas en el servicio info@trenecuador.com

2) Puntos de venta

En cada uno de los puntos de venta a nivel nacional se brinda información de cada una de las rutas mediante trípticos, los cuales contienen detalles como: tarifas, días de salida, horarios, puntos de visita, que incluye, que no incluye, y recomendaciones generales.

La estación del Tren Ambato cuenta con:

Vallas

Carteleras

Trípticos

Dípticos

Flayers

Páginas web y redes sociales

Línea única 1800 trenes

c. Inversiones en publicidad

1) Presencia en medios – publicidad no pagada:

Notas/entrevistas/filmaciones/reportajes: 82 (casi 7 por mes)

2) Auspicios y participación en eventos con activaciones/stands/publicidad:

Han sido un total de 55 eventos en todo el país, con una asistencia estimada de 48.400 personas. Destacan, Hábitat-Quito

Presentaciones y convenios con empresas: 220 empresas e instituciones que han recibido las rutas turísticas de Tren Ecuador y las difunden a sus colaboradores y proveedores; Convenio con ClubMiles: 140.000 suscriptores que pueden canjear sus millas en rutas de Tren Ecuador y reciben información regularmente; Convenio Tarjetahabientes de La Favorita: en torno a 1 millón de clientes.

d. Canales de distribución

Los canales de distribución para la promoción y difusión de sus productos están estructurados en un 24% On line, 14% Tour Operadores, 20% Call Center. 6% Corporativo Institucional, 34% Puntos de Venta Ejecutivo y 2% Puntos externos.

La implementación del Call Center de la propia empresa, permitió generar un ahorro de más de 100.000 USD, entre costo fijo y comisiones por ventas.

6. Infraestructura

a. Área administrativa

La estación del tren Ambato cuenta con una oficina administrativa destinada para el Jefe de estación, el cual está encargado de administrar, mantener y custodiar la infraestructura básica, bienes, información y tecnología de la empresa.

b. Área de comercialización

El área de comercialización cuenta con una oficina destinada para el servicio de ventas y atención al cliente.

c. Área de operación

El área de operación cuenta con escritorios destinados para el “chek list” y un andén destinado para el embarque y desembarque de pasajeros y estacionamiento de trenes y autoferros.

d. Área financiera

El área financiera cuenta con cuatro oficinas destinadas para el Gerente Administrativo Financiero, Subgerente Administrativo, Subgerente Financiero y Subgerente de Talento Humano las mismas que están direccionadas desde el edificio matriz ubicado en la ciudad de Quito, estación de Chimbacalle.

e. Área de alimentación

El área de alimentación cuenta con una cafetería la cual ofrece bebidas calientes, postres y alimentos que rescatan la tradición del Cantón bajo los lineamientos y estándares de FEED, además, cuenta con un comedor debidamente equipado de mesas y sillas donde los pasajeros pueden servirse los alimentos.

f. Área de mantenimiento

El área de mantenimiento cuenta con un taller de infraestructura en el cual se encuentra el personal de vía quienes se encargan del mantenimiento tanto de vías como de trenes o autoferros.

g. Estructuras con facilidades para personas con necesidades especiales.

La estación del Tren Ambato cuenta con rampas y servicios sanitarios destinados para personas con necesidades especiales.

7. Tecnología**a. Equipos administrativos**

El área administrativa cuenta con:

- 2 Computadoras de escritorio
- 2 Impresoras
- 2 Teléfonos convencionales
- 1 Medianet

b. Equipos de operación

El área de operación cuenta con:

- 1 Autoferro
- 1 Convoy
- Motos

c. Equipos de seguridad

La estación del tren Ambato cuenta con:

1) Dentro de las instalaciones

- Extintores

Detectores de humo- alarmas contra incendios
Cámaras
Lámparas de emergencia
Señalización de seguridad industrial corporativa

2) En la Operación

Para la tripulación:

Tapones auditivos
Uniformes adecuados
Equipos de protección personal

Para los pasajeros:

Botiquines
Camillas
Tanques de oxígeno
Extintores

d. Equipos audiovisuales

La estación del tren Ambato cuenta con:

1 Televisor LCD
Parlantes

e. Equipos de mantenimiento

El área de mantenimiento cuenta con:

Máquinas de lavado y secado intenso
Materiales de limpieza
Tanques de combustible

f. Equipos de cocina

La cafetería de la estación del Tren cuenta con:

1 Nevera
1 Cocina
1 Microondas
1 Licuadora
1 Cafetera eléctrica
1 Molino de café eléctrico
Vajilla
Utensilios de cocina

8. Recursos humanos

a. Personal administrativo

Jefe de estación

b. Personal operativo

Motorista
Ayudante motorista
Maquinista
Ayudante maquinista

Brequeros

Guía

c. Personal de área de comercialización

Servicio de ventas y atención al cliente

d. Personal del área financiera

Gerente Administrativo Financiero

Subgerente Administrativo

Subgerente Financiero

Subgerente de Talento Humano

e. Personal de seguridad

Guardias de seguridad pertenecientes a la compañía OCAVIV

B) ENTORNO

1. Económico

a. Fuentes de financiamiento

Fondos Fiscales

Fondos Autogestión

Interno

2. Ecológico- Ambiental

a. Control de desperdicios

Reciclaje de desechos orgánicos e inorgánicos

Manejo de residuos de mantenimiento de trenes o autoferros

Manejo de desechos de dispensario medico

Manejo de chatarra

b. Políticas medioambientales

La estación del tren Ambato actualmente no cuenta con políticas medioambientales

c. Entorno paisajístico

El Municipio de Ambato es el encargado de dotar de plantas nativas dentro de su jurisdicción con el fin de mantener las áreas verdes.

d. Control de ruido

Los trenes y autoferros que emplea FEED están diseñados estratégicamente para que los niveles de ruido no superen los 85 decibeles permisibles establecidos por la ley.

3. Tecnología

a. Línea férrea

El sistema férreo es inspeccionado todos los días por parte del personal de vía el cual se encarga de la revisión de rieles, chavetas, agujas y trochas, del cambio de durmientes en mal estado y de remover y recoger basura o vegetación que obstaculiza el tránsito con el fin de mantener el sistema férreo en óptimas condiciones antes, durante y después de la operación.

4. Sociocultural

a. Uso de infraestructuras

1) Uso de estaciones o talleres para filmaciones y/o toma de fotografías

- a) Estaciones Cabecera(Eloy Alfaro (Chimbacalle), Ibarra, Riobamba, Durán):
 - Películas, programas de televisión, comerciales, videos musicales y otra actividad de filmación comercial: USD 1.500, por día.
 - Documentales y cualquier otra actividad de filmación y/o fotografía informativa, incluyendo actividades de filmación y/o fotografía educacional (no considera programas de televisión regular): USD 50, por día.
 - Fotografías Comerciales de uso específico: USD 500, por día.
 - Fotografías Comerciales de uso general (bases de datos): USD 800, por día.
 - b) Cualquier otro tipo de estación, talleres u otra propiedad de la empresa:
 - Películas, programas de televisión, comerciales, videos musicales y otra actividad de filmación comercial: USD 1.000, por día.
 - Documentales y cualquier otra actividad de filmación y/o fotografía informativa, incluyendo actividades de filmación y/o fotografía educacional (no considera programas de televisión regular): USD 40, por día.
- 2) Uso de los trenes y coches para filmaciones y/o toma de fotografías**
- a) El uso de los trenes y coches para filmaciones y fotografías sin movimiento:
 - Películas, programas de televisión, comerciales, videos musicales y otra actividad de filmación comercial: USD 1.500, por día.
 - Documentales y cualquier otra actividad de filmación y/o fotografía informativa, incluyendo actividades de filmación y/o fotografía educacional (no considera programas de televisión regular): USD 50, por día.
 - Fotografías Comerciales de uso específico: USD 500, por día.
 - Fotografías Comerciales de uso general (bases de datos): USD 800, por día.
 - b) El uso de los trenes y coches para filmaciones y fotografías con movimiento:
 - Películas, programas de televisión, comerciales, videos musicales y otra actividad de filmación comercial: USD 2.000, por día.
 - Documentales y cualquier otra actividad de filmación y/o fotografía informativa, incluyendo actividades de filmación y/o fotografía educacional (no considera programas de televisión regular): USD 500, por día.
 - Fotografías Comerciales de uso específico: USD 1.000, por día.
- 3) La empresa puede modificar las cuotas, si determina que la filmación y/o fotografías promocionan el servicio prestado.**
- 4) La empresa puede suscribir un convenio específico donde se pacte otra forma de retribución económica por el uso de las estaciones, talleres y cualquier otra propiedad de la empresa para filmaciones y fotografías.**
- 5) Uso de fotografías y videos propiedad de la Empresa de Ferrocarriles del Ecuador.**
- Resolución alta(impresión): USD 30,00
 - Resolución baja(páginas web): USD 15,00
 - Ferrocarriles del Ecuador, no renunciara a los derechos de autor de las fotografías o videos.
 - Las fotografías y los videos, que tenga un fin educativo, no tendrá ningún valor monetario, pero requieren de un permiso otorgado por la Gerencia General. Las imágenes serán entregadas en baja resolución y con marca de agua de Tren Ecuador. Además

deberán presentar un ejemplar a Ferrocarriles del Ecuador, donde deben constar los créditos de las imágenes.

b. Contribución a la economía

Durante los últimos tres años, se han impulsado procesos locales destinados a involucrar a las comunidades en el proyecto de rehabilitación del ferrocarril a través de su vinculación en la administración de cafeterías, producción de alimentos, conformación de plazas artesanales, guianza, expresiones culturales, mano de obra entre otras.

De esta manera, un aspecto fundamental de este proceso es la activación de las economías locales de poblaciones y comunidades aledañas a las estaciones del ferrocarril, en el marco de un enfoque de desarrollo local, como bien lo refiere el objetivo de “Fomentar el desarrollo económico local y la participación de los actores públicos y privados, bajo un enfoque turístico, patrimonial, cultural y solidario”.

Tabla 2. Emprendimientos vinculados a la estación del Tren de Ambato

Estación	Emprendimiento	Empleados
Bolicho	Café del Tren	51
	Plaza Artesanal- Tejidos de borrego y alpaca	7
	Plaza Artesanal- Artesanías en barro	11
Latacunga	Plaza Artesanal	25
Ambato	Café del Tren	1
	Plaza Artesanal- Artesanías andinas	3
	Plaza Artesanal- Gelatinarte	2
Cevallos	Café del Tren	8
	Productores Dulcifresas y mermeladas	2
	Local de Calzado Josep·s	10
	Local de Calzado Gusmar	6
	Artesanías- Quinta Estación	2
	Quinta Ana María Restaurante el Gran Conejo	6
	Transporte restaurantes	3
	Hornados Rosita	7
	Hostería Descanso Real-Alimentación	5
	El Super Cuy Restaurant	8
	Fogus Restaurant	1
	Caramelo Artesanal “Don Manuelito”	10
	Mocha	Café del Tren
TOTAL EMPLEOS		185
TOTAL EMPRENDIMIENTOS		20

Nota: Ferrocarriles del Ecuador Empresa Pública. (2017). *Manual de desarrollo local*. Quito.

C) Matriz FODA

Posteriormente a la sistematización de las entrevistas, se realizó el análisis situacional de la estación del Tren utilizando la herramienta FODA, para lo cual se consideró elementos como la rendición de cuentas de FEPP y opiniones de los turistas del tren.

Tabla 3. Matriz FODA

SECTOR INTERNO		
PARÁMETROS	DEBILIDADES	FORTALEZAS
Administrativo	<ul style="list-style-type: none"> No cuenta con un organigrama estructural No cuenta con organigrama funcional No cuenta con objetivos estratégicos empresariales. 	<ul style="list-style-type: none"> Cuenta con un manual de funciones para todo el personal acuerdo al puesto institucional al que pertenece. La visión empresarial de FEPP está siendo cumplida eficientemente. La misión empresarial de FEPP se ha cumplido en un 95%. Los objetivos estratégicos empresariales de FEPP se han cumplido en un promedio de 91%.
Legal	<ul style="list-style-type: none"> No cuentan con políticas de calidad enfocadas al recurso humano de la institución. No cuenta con la ley de turismo, leyes ambientales u otras de este tipo dentro de su base legal. 	<ul style="list-style-type: none"> FEPP se encuentra legalmente constituida como persona jurídica de derecho público, con patrimonio propio, dotada de autonomía presupuestaria, financiera, económica, administrativa, operativa y de gestión. FEPP cuenta con un estatuto orgánico de gestión organizacional por procesos. FEPP cuenta con un reglamento interno que contempla principios de organización y de gestión. Cuenta con políticas de manejo de marca comercial FEPP cuenta con 15 normas jurídicas como base legal que sustentan su eficaz funcionamiento.
Financiero-Contable	<ul style="list-style-type: none"> No se registran datos de ingresos No se registran datos de egresos No se registran datos de estados financieros No se registran datos sobre libros contables La inexistencia de datos imposibilita la realización de un análisis financiero La inexistencia de datos 	

imposibilita la realización de un análisis económico.

<p>Servicios y Producción</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El recorrido en la ruta del Tren del Hielo II se realiza en autoferro lo cual no cumple totalmente con las expectativas de los turistas durante el viaje. • El Café del Tren únicamente funciona los días de operación. • La población local desconoce la existencia de la plaza artesanal dentro de la estación del tren Ambato. • Las muestras museográficas no son interpretadas a los pasajeros antes de la salida a su viaje. <ul style="list-style-type: none"> • La estación del tren Ambato ofrece dos rutas que permiten una conexión turística e intercultural de la provincia de Tungurahua con las provincias de Cotopaxi y Chimborazo. • Cada una de las rutas cuentan con tarifas: Estándar, Estándar Niños, 3ra Edad y Discapacitados • La estación del tren Ambato cuenta con un Café del Tren el cual es administrado por comunidades organizadas mediante convenio con FEEP bajo lineamientos y estándares. • La estación del tren Ambato cuenta con una plaza artesanal de muestra y comercialización de artesanías locales elaborados por artesanos de la comunidad que son seleccionados por FEEP. • La estación del tren cuenta con 6 muestras museográficas que a través de la interpretación permite conocer, valorar y facilitar el acceso al patrimonio ferroviario. • La estación de Ambato cuenta con un guía bilingüe quien se encarga de interpretar tanto los recursos naturales como culturales que pueden ser apreciados en el transcurso de las rutas.
<p>Marketing</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La señalética no se encuentra ubicada estratégicamente lo que provoca el desconocimiento de la estación por parte de los turistas. • La estación del tren Ambato no maneja información publicitaria en dos idiomas. <ul style="list-style-type: none"> • La estación el tren Ambato usa de manera consistente y adecuada los elementos de identidad corporativa lo cual ayuda a comprender los valores y propósitos de Tren Ecuador. • Los medios publicitarios que se manejan en la estación del Tren Ambato cuentan con información necesaria para los turistas. • En el año 2016 se ha incrementado el 20% de seguidores en Facebook y se han atendido más de 96.000 consultas en el servicio info@trenecuador.com • El punto de venta y atención al

	<p>cliente de la estación el Tren Ambato está disponible todos los días del año.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tren Ecuador ha estado presente en medios(publicidad no pagada) con notas, entrevistas, filmaciones y reportajes • Tren Ecuador cuenta con presentaciones y convenios con 220 empresas e instituciones y ha participado en 55 eventos con activaciones, stands y publicidad. • Tren Ecuador cuenta con 6 canales de distribución la promoción y difusión de sus productos.
<p>Infraestructura</p> <ul style="list-style-type: none"> • No existen oficinas destinadas al área financiera en la estación del tren Ambato. • Existen instalaciones que son subutilizadas. 	<ul style="list-style-type: none"> • La estación del tren Ambato cuenta con una oficina administrativa en óptimas condiciones. • La oficina de servicio de ventas y atención al cliente es de fácil acceso para los turistas. • Las instalaciones destinadas para la operación se encuentran en óptimas condiciones. • El taller de mantenimiento de vías, trenes y autoferros se encuentra en condiciones óptimas. • La estación del tren Ambato cuenta con estructuras con facilidades para personas con necesidades especiales.
<p>Tecnología</p> <ul style="list-style-type: none"> • El área de alimentación de la estación del tren Ambato no cuenta con un dispositivo de control de olores. 	<ul style="list-style-type: none"> • La estación el tren Ambato cuenta con equipos administrativos en óptimas condiciones. • La estación del tren Ambato cuenta con equipos de operación en óptimas condiciones. • La estación del tren Ambato cuenta con equipos de seguridad dentro de las instalaciones y durante la operación en óptimas condiciones. • La estación del tren Ambato cuenta con equipos audiovisuales en óptimas condiciones. • La estación del tren Ambato cuenta con equipos de mantenimiento necesarios y en óptimas condiciones. • La estación del tren Ambato cuenta con artefactos de cocina en óptimas

		condiciones
Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> El personal del área financiera direcciona la estación del tren Ambato desde la estación ubicada en Quito. 	<ul style="list-style-type: none"> La estación del tren Ambato cuenta con personal administrativo, operativo, de comercialización y seguridad suficiente.
ENTORNO		
PARÁMETROS	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Político-Legal	<ul style="list-style-type: none"> Leyes que respaldan la actividad turística y desarrollo local Leyes ambientales relacionadas con la actividad turística 	<ul style="list-style-type: none"> Cambio de la política pública nacional en términos de turismo.
Económico	<ul style="list-style-type: none"> Existen fuentes de financiamiento y Cooperación Internacional comprometidos con desarrollo turístico del país y de Tren Ecuador. 	<ul style="list-style-type: none"> Crisis económica mundial
Ecológico-Ambiental	<ul style="list-style-type: none"> El control de desperdicios como reciclaje y manejo de chatarra genera fondos extras El Municipio de Ambato es el encargado de dotar de plantas nativas dentro de su jurisdicción con el fin de mantener las áreas verdes. 	<ul style="list-style-type: none"> Bajos precios de materiales reciclados y chatarra.
Tecnología	<ul style="list-style-type: none"> Interés de las autoridades por mantener rehabilitada la línea férrea 	<ul style="list-style-type: none"> Riesgos naturales Factores climáticos
Sociocultural	<ul style="list-style-type: none"> Interés de comunidades y/u organizaciones por participar en actividades turísticas. Uso de estaciones o talleres para filmaciones y/o toma de fotografías. Interés de instituciones públicas y privadas en establecer alianzas estratégicas. 	<ul style="list-style-type: none"> Falta de conocimiento real sobre las necesidades de la demanda

A. ANÁLISIS DE LA DEMANDA TURÍSTICA

El análisis de la demanda turística tiene como finalidad determinar el perfil del potencial cliente de la Provincia de Tungurahua, por lo que se requiere estructurar adecuadamente las necesidades de información, para lo cual se plantea la utilización de una matriz.

Tabla 4. Matriz de estructuración de necesidades de información

DEMANDA TURÍSTICA DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA			
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLES E INDICADORES	FUENTES DE INFORMACIÓN	TÉCNICAS PARA RECOPIRAR INF.
Definir el perfil de la demanda	Sociodemográficas	Secundaria	Cuestionario
	Psicográficas	Primaria	Encuestas
	Motivacionales		

Nota: Ricaurte Yepez, C. (2007). *Marketing turístico*. Riobamba.

1. Segmentación del mercado

Para formar el perfil de los potenciales clientes de utilizaran variables sociodemográficas, psicográficas, y motivacionales con indicadores como: nacional/local, estado civil, nivel de educación y uso del tiempo libre.

Se consideró la población con capacidad de gasto y uso de tiempo libre, esto es, el número de familias de clase social media/alta del sector urbano de los cantones de la Provincia de Tungurahua.

2. Determinación de fuentes de información.

Fuente Secundaria: INEC

Fuente Primaria: Salidas de Campo

3. Determinación del método de proyección de la demanda

a. Universo

Tabla 5. Matriz de número de familias de la Provincia de Tungurahua

Número de familias de la Provincia de Tungurahua		
Cantón	Sector Urbano	Ingresos
Ambato	45.733	Alto/Medio
Baños	3.645	
Cevallos	690	
Mocha	328	
Patate	618	
Pelileo	2.464	
Quero	733	
Píllaro	2.083	
Tisaleo	330	
Total	56.624	

Nota: Para determinar el rango de ingresos se consideró el análisis de los resultados de la Encuesta Nacional de Ingresos y Gastos de los hogares urbanos y rurales INEC.

Nota: Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2017). *Proyecciones poblacionales*. Obtenido de Proyección de la población ecuatoriana, por años calendario, según cantones: <http://www.ecuadorencifras.gob.ec> & Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2012). *Resumen metodológico y principales resultados*. Obtenido de Encuesta nacional de ingresos y gastos de los hogares urbanos y rurales: <http://www.ecuadorencifras.gob.ec>

b. Muestra

Para el cálculo de la muestra se consideraron los cantones con mayor número de familias e ingresos, los cuales son: Ambato, Baños, Pelileo y Píllaro, obteniendo así un universo de 53.925 familias.

La muestra se calculó a través de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N(P * Q)}{(N - 1)\left(\frac{e}{z}\right)^2 + (P * Q)}$$

Dónde:

n= tamaño de la muestra

N= Universo de estudio

p= probabilidad de ocurrencia

q= probabilidad de no ocurrencia

e= margen de error

z= constante de posibilidad de error

Considerando un universo de 53.925 familias, se procedió a calcular la muestra.

$$n = \frac{N(P * Q)}{(N - 1)\left(\frac{e}{z}\right)^2 + (P * Q)}$$

$$n = \frac{53.925(0.5 * 0.5)}{(53.925 - 1)\left(\frac{0.05}{1.960}\right)^2 + (0.5 * 0.5)}$$

$$n = \frac{13.481,25}{35,34}$$

$$n = 381$$

c. Estratificación de la muestra

La estratificación de la muestra se hizo en base a la siguiente fórmula:

$$f = \frac{n}{N}$$

Dónde:

f= factor de estratificación

n= muestra

N= universo

$$f = \frac{n}{N}$$

$$f = \frac{381}{53.925}$$

$$f = 0,007$$

Tabla 6. Determinación del número de encuestas

Cantón	# de Familias	F	# de Encuestas	Total de Encuestas
Ambato	45.733	0,0070	323	323
Baños	3.645	0,0070	26*2	52
Pelileo	2.464	0,0070	17*2	34
Píllaro	2.083	0,0070	15*2	30
Total	53.925	Total	381	439

Elaborado por: Tonato, T. 2017

Nota: El número de encuestas obtenidas de los Cantones Baños, Pelileo y Píllaro se duplicaron con el fin de que exista representatividad con relación al Cantón Ambato.

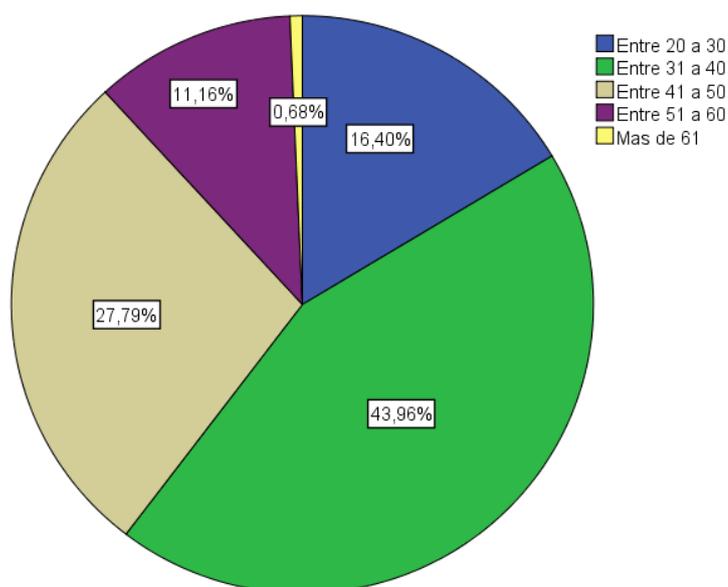
En total se realizaron 439 entrevistas en los cuatro cantones de la Provincia de Tungurahua, por lo tanto, se consideró que para el Cantón Ambato corresponden 323 encuestas, al Cantón Baños 52 encuestas, por su parte al Cantón Pelileo le correspondieron 34 encuestas, mientras que al Cantón Píllaro 30 encuestas. Dando así un total de 439 encuestas aplicadas en la Provincia de Tungurahua

d. Instrumento de investigación según la técnica

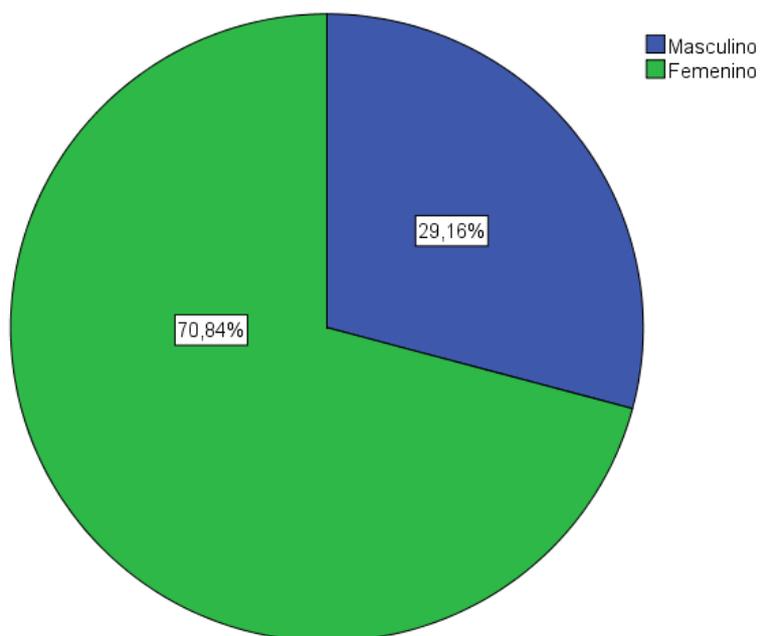
El instrumento de investigación que se empleó para la recopilación de información fue un cuestionario (Anexo 4) y la técnica fue la encuesta, lo que permitirá determinar la identificación general del futuro cliente de manera más eficiente.

e. Resultados del estudio de demanda

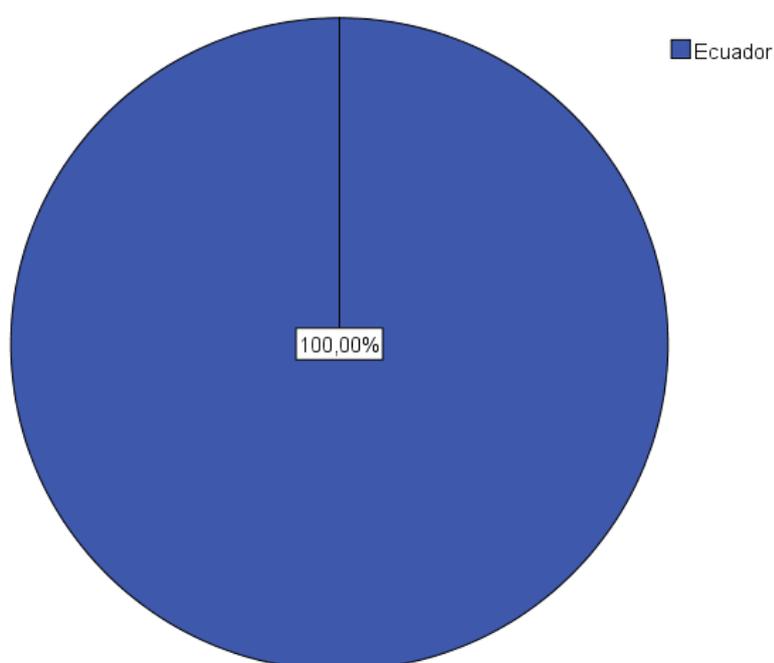
1. Información general

Gráfico 1. Edad

Interpretación: El 44% corresponde a un rango de edad de entre 31 a 40 años, el 28% corresponde a edades de entre 41 a 50 años, el 16% corresponde a edades de entre 20 a 30 años, el 11% corresponde a edades de entre 51 a 60 años y el 1% corresponde a mayores de 61 años. Esto permite determinar que las rutas y los servicios del Tren Ecuador son de carácter familiar.

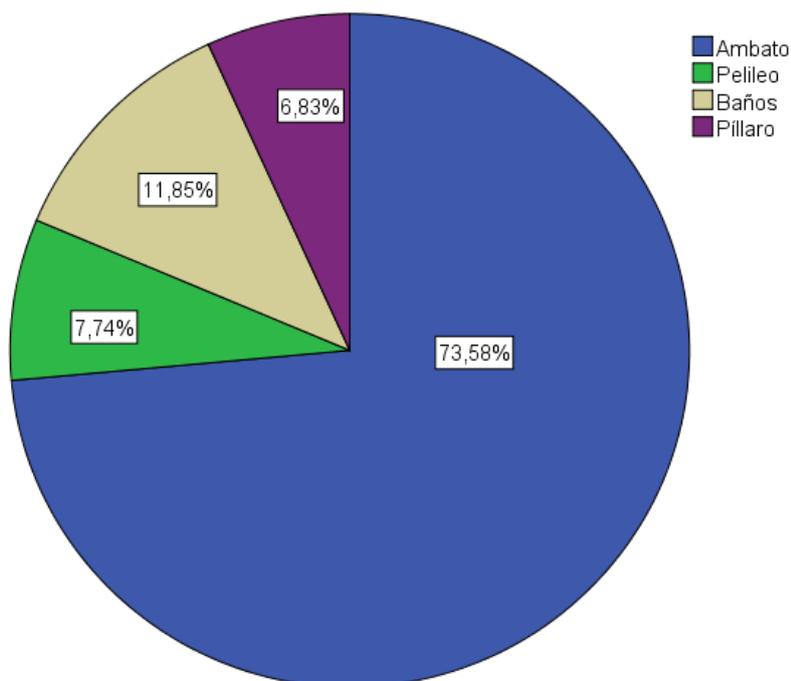
Gráfico 2. Género

Interpretación: El 71% corresponde al género femenino mientras que el 29% corresponde al género masculino. Esto permitirá estructurar actividades inclinadas al género femenino en su mayoría.

Gráfico 3. Procedencia

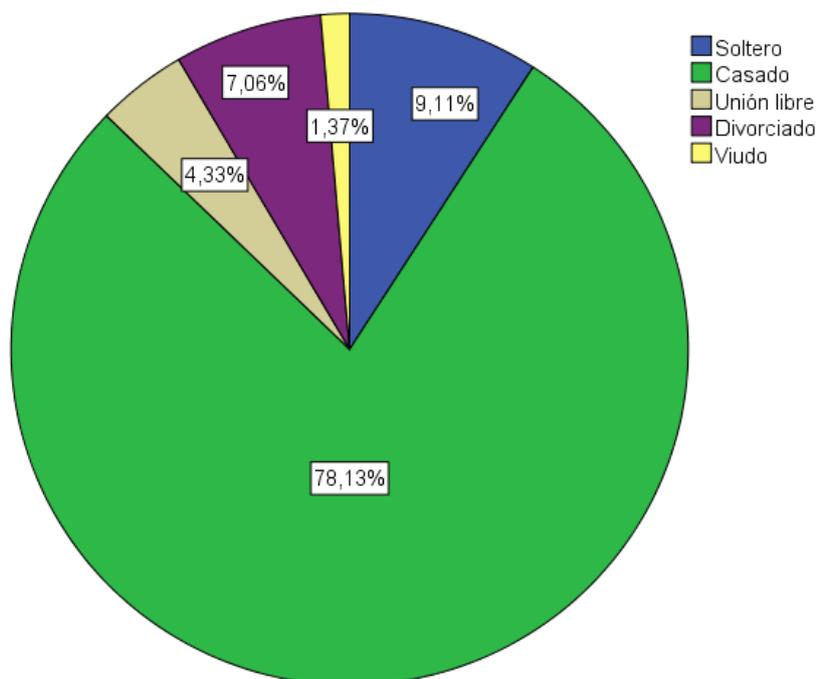
Interpretación: De las personas encuestadas, el 100% son de procedencia Ecuatoriana. Esto permitirá tomar en consideración al turista local en cuanto al acceso a los servicios.

Gráfico 4. Procedencia



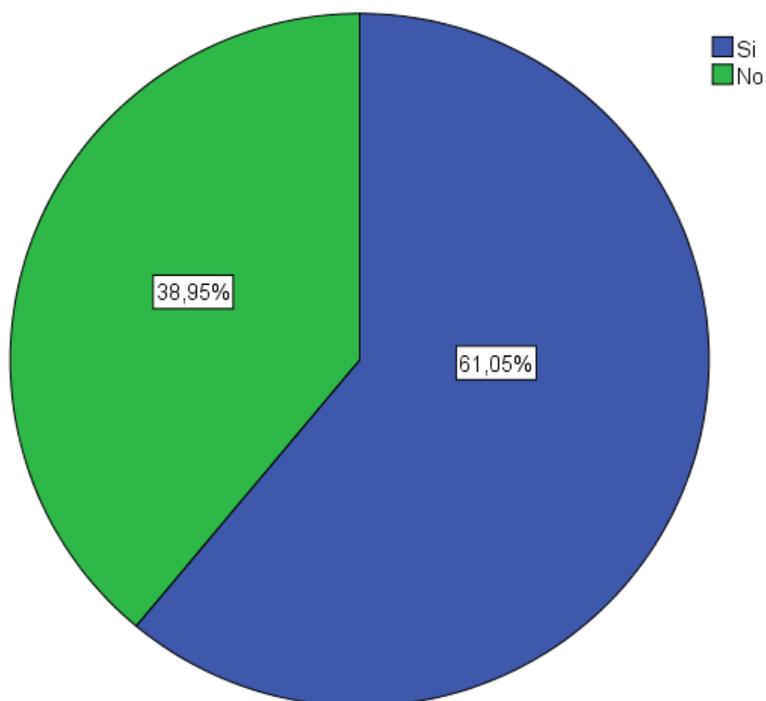
Interpretación: El 73% pertenecen al Cantón Ambato, el 12% al Cantón Baños, el 8% al Cantón Pelileo, mientras que el 7% corresponde al Cantón Pillaro. Esto permite identificar los cantones en los cuales se debe reforzar la difusión de los servicios de Tren Ecuador.

Gráfico 5. Estado civil



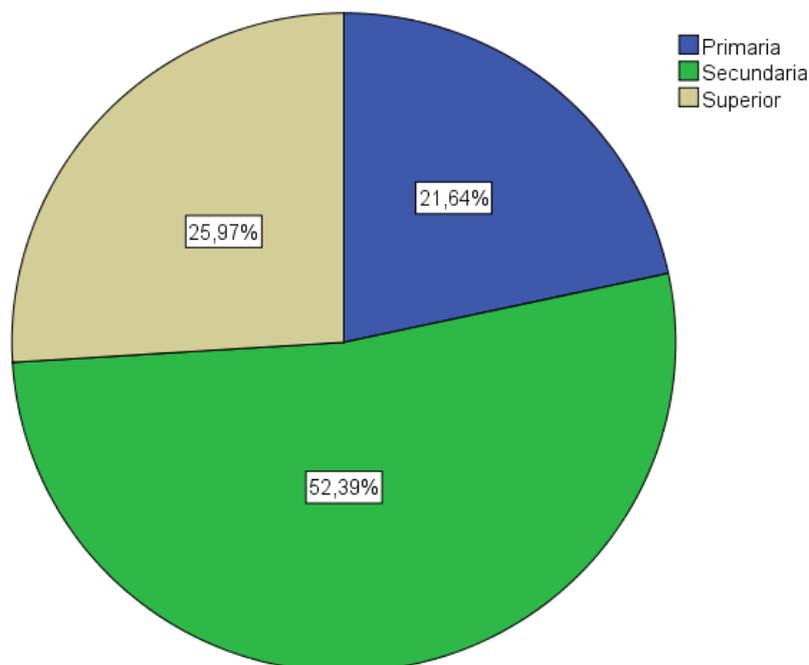
Interpretación: El 79% corresponde a casados, el 9% solteros, el 7% divorciados, el 4% unión libre y el 1% corresponde a viudos. Esto permite determinar que las personas de mayor acceso a los servicios son personas casadas.

Gráfico 6. Hijos menores de 15 años



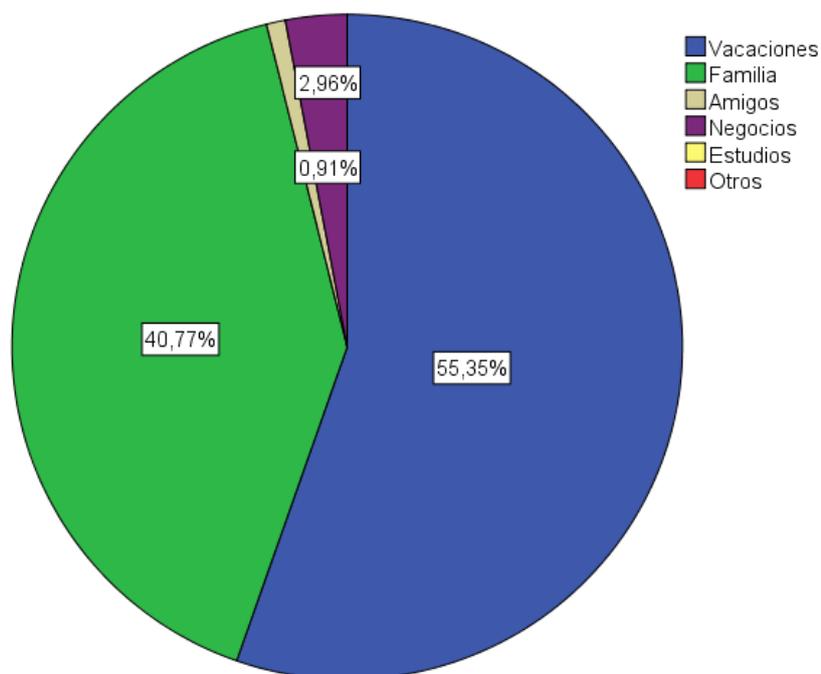
Interpretación: El 61% si posee hijos menores de 15 años, mientras que el 39% no posee hijos menores de 15 años. Esto permite determinar que la mayoría de las personas realiza sus viajes con sus hijos.

Gráfico 7. Nivel de instrucción



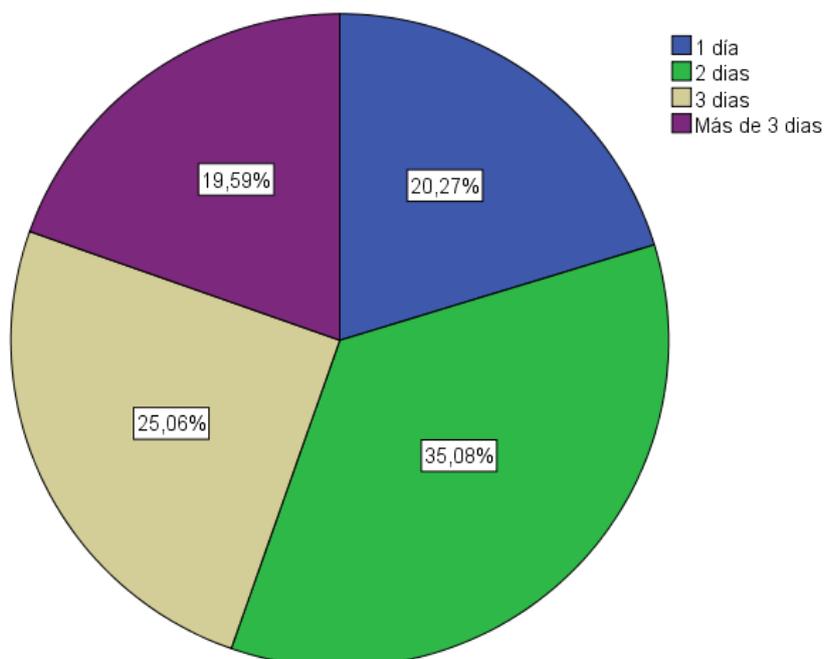
Interpretación: El 52% corresponden a un nivel de instrucción secundaria, el 26% instrucción superior y el 22% corresponden a instrucción primaria. Esto permite determinar que la mayor parte de las personas poseen negocios propios con los que solventan sus viajes.

Gráfico 8. Motivo de viaje



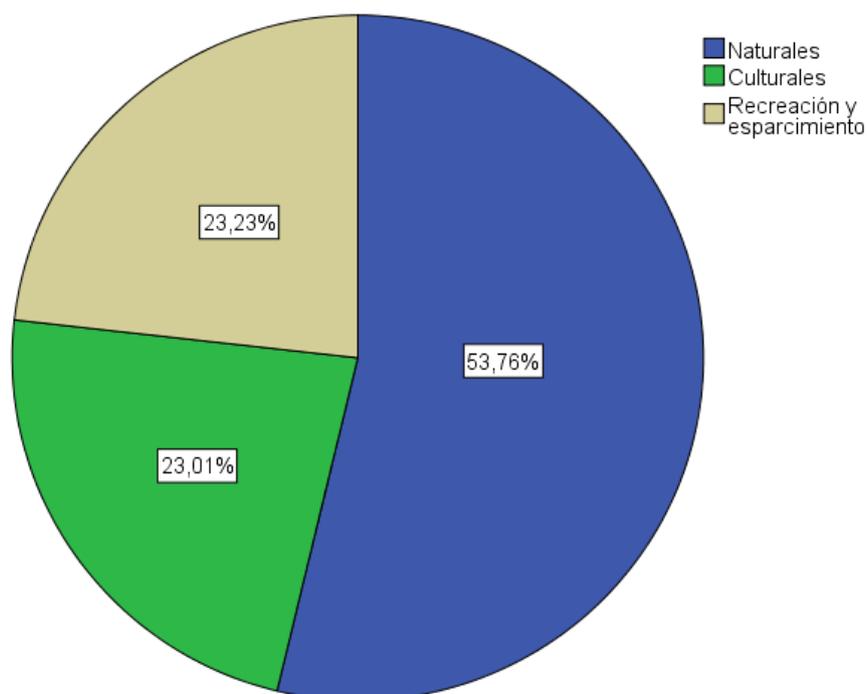
Interpretación: El 55% realizan sus viajes por vacaciones, el 41% por visitar a la familia, el 3% por negocios y el 1% por visitar amigos. Esto permite determinar que la mayor parte de las personas hacen uso de su tiempo libre.

Gráfico 9. Tiempo que dedican a sus viajes



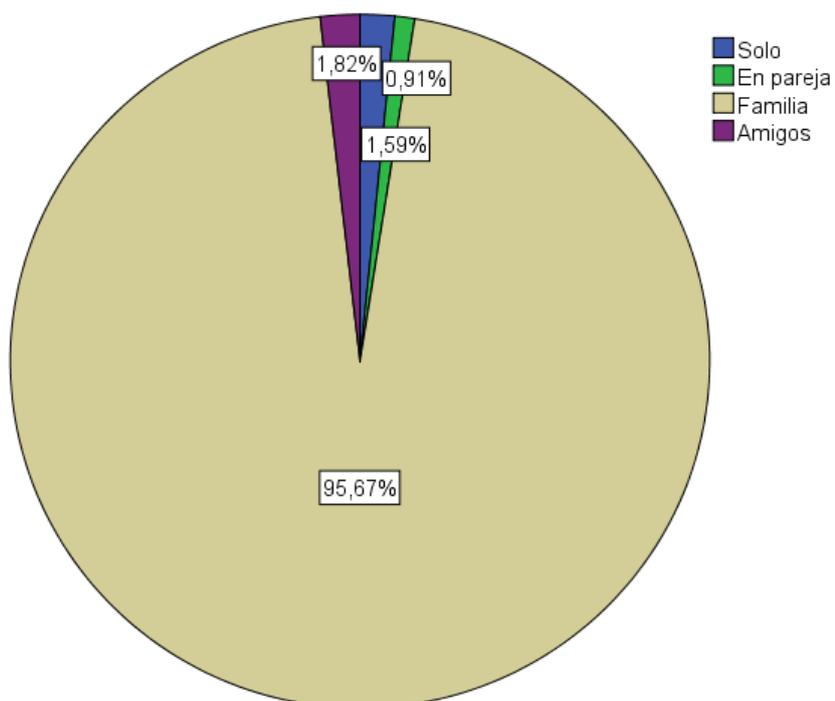
Interpretación: El 35% dedica 2 días para realizar sus viajes, el 25% dedica 3 días, el 20% dedica 1 día, mientras que el 20% le dedican más de tres días para realizar los mismos. Esto permite determinar que las personas si disponen de tiempo libre para viajar.

Gráfico 10. Atractivos que prefiere visitar



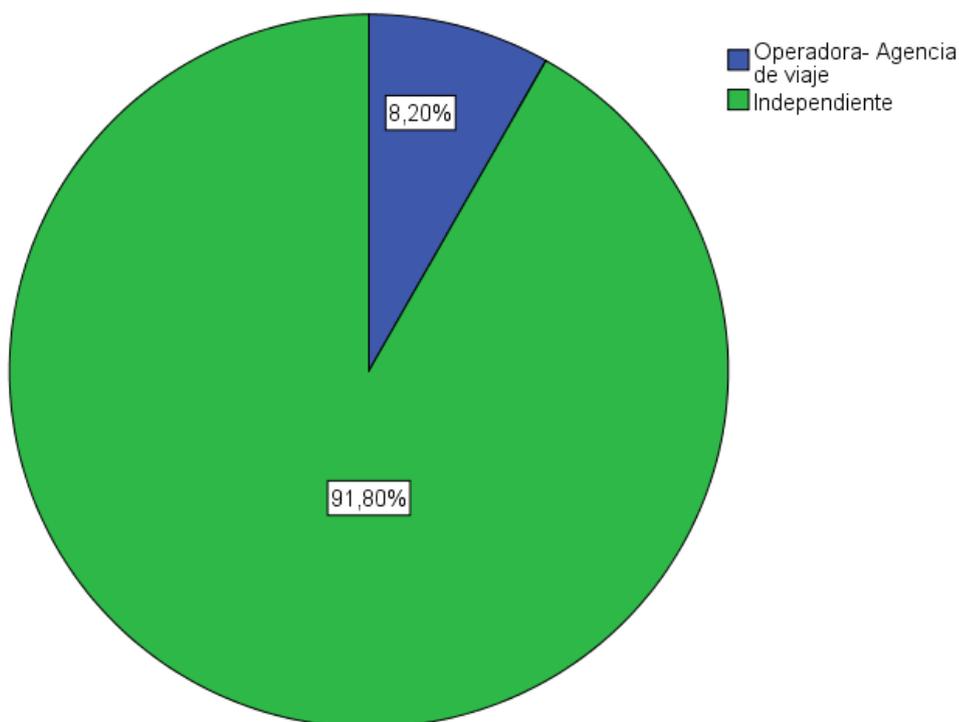
Interpretación: El 54% prefiere visitar atractivos naturales durante un viaje y en un 23% prefiere visitar atractivos culturales y atractivos de recreación y esparcimiento. Esto permite determinar las preferencias de los turistas para estructurar el contenido de las rutas.

Gráfico 11. Personas con quien realizan sus viajes



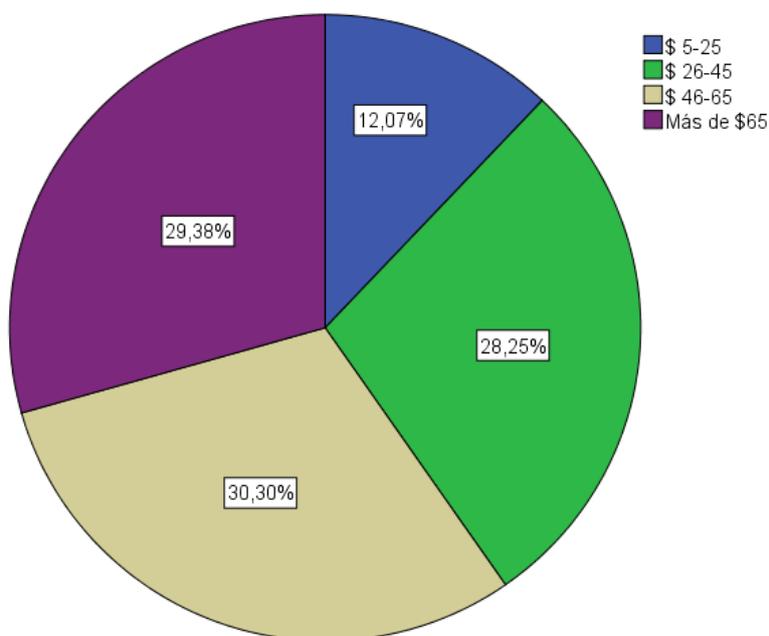
Interpretación: El 95% realiza sus viajes con la familia, el 2% con amigos, el 2% solo y el 1% en pareja. Esto permite estructurar las rutas enfocadas a un carácter familiar.

Gráfico 12. Formas de viaje



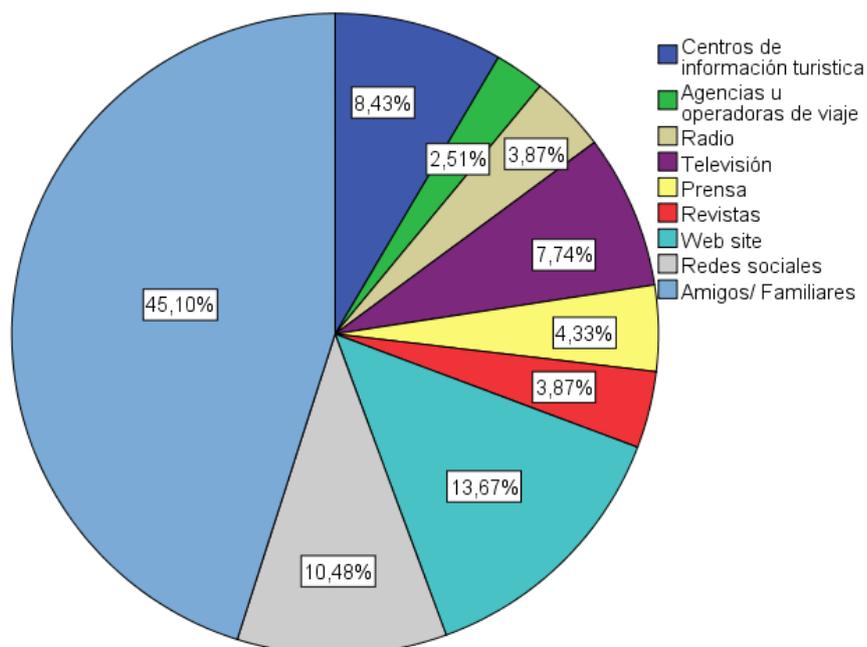
Interpretación: El 92% realiza sus viajes de forma independiente mientras que el 8% lo realiza a través de operadora-agencia de viaje. Esto permite conocer que la mayor parte de los turistas prefieren viajar de forma independiente sin hacer uso de operadoras turísticas.

Gráfico 13. Gasto promedio en un viaje



Interpretación: El 30% realiza un gasto promedio en un viaje por día y por persona de \$46-65 y más de \$65, el 28% gasta \$26-45 y el 12% realiza un gasto de \$5-25. Esto permite determinar que la mayor parte de los turistas cuentan con una capacidad de gasto considerable.

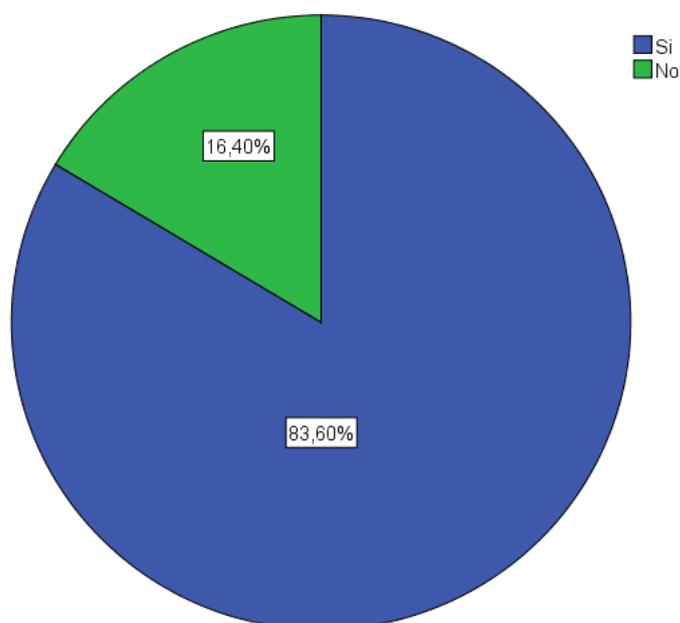
Gráfico 14. Medios de información turística



Interpretación: El 45% se informa sobre sitios turísticos mediante amigos/familiares, el 14% mediante sitios web, el 10% mediante redes sociales, el 8% mediante centros de información turística y televisión, el 4% mediante prensa, radio, revistas y en un 3% mediante agencias u operadoras de viaje. Esto nos permite identificar los canales de distribución a los cuales se inclinan los turistas para recibir información.

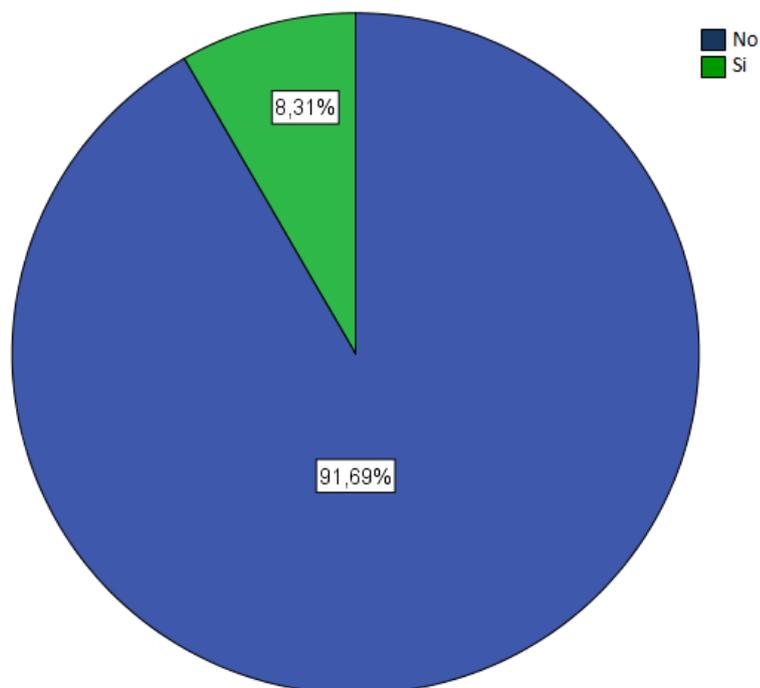
2. Información específica

Gráfico 15. Estación del tren de Ambato



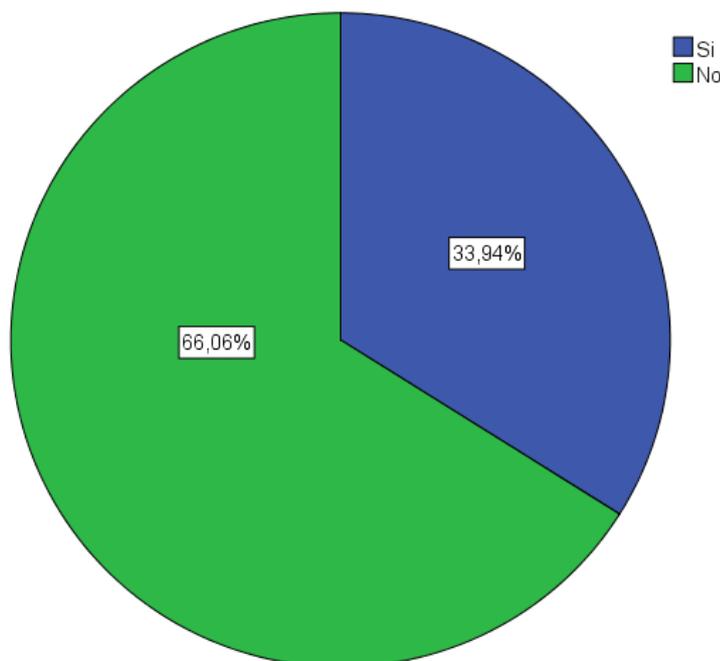
Interpretación: El 84% si conocen la estación del tren Ambato, mientras que el 16% no la conoce. Esto permite conocer si los turistas identifican con facilidad la estación del tren o requiere de mayor difusión.

Gráfico 16. Señalética en la estación del tren de Ambato

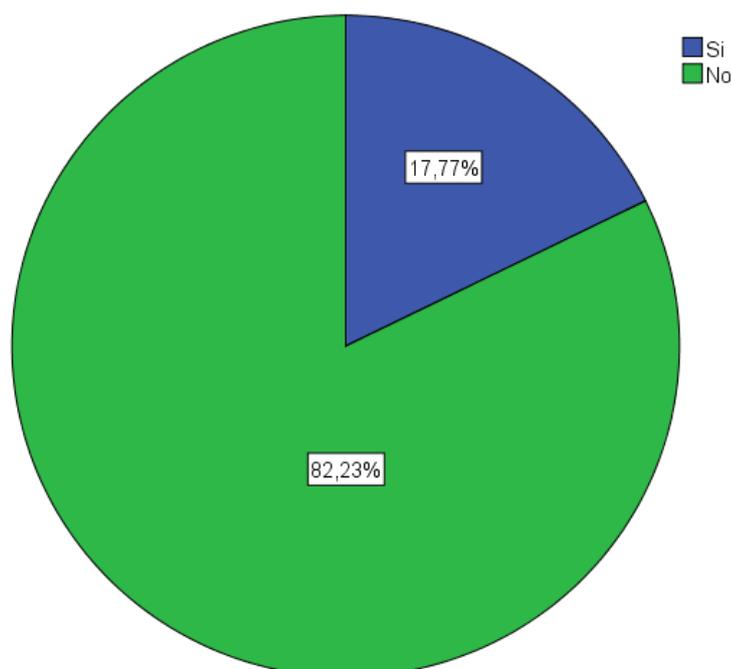


Interpretación: El 92% considera que la estación del tren de Ambato no cuenta con una señalética adecuada para su fácil identificación, mientras que el 8% considera que la señalética es adecuada. Esto permite conocer que la señalética necesita ser ubicada estratégicamente.

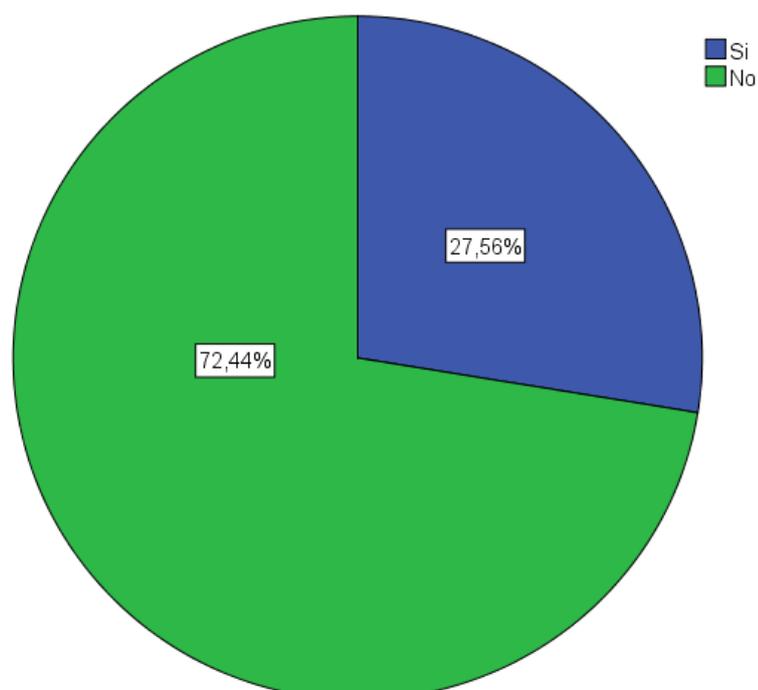
Gráfico 17. Rutas de la estación del tren de Ambato



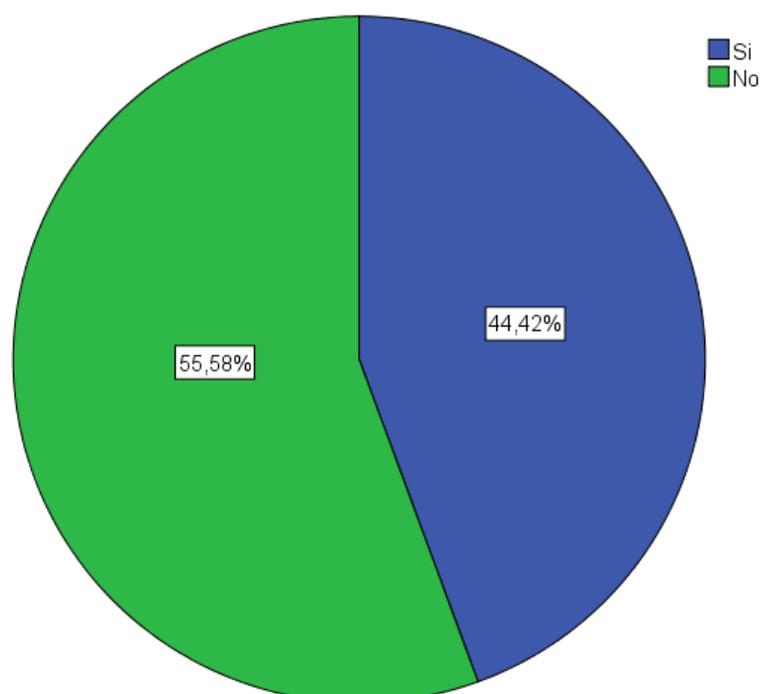
Interpretación: El 66% no conocen las rutas que ofrece la estación del tren de Ambato, mientras que el 34% sí conocen las rutas. Esto permite conocer la deficiencia en cuanto a la difusión de sus rutas que ofrece Tren Ecuador.

Gráfico 18. Precio de las rutas de la estación del tren de Ambato

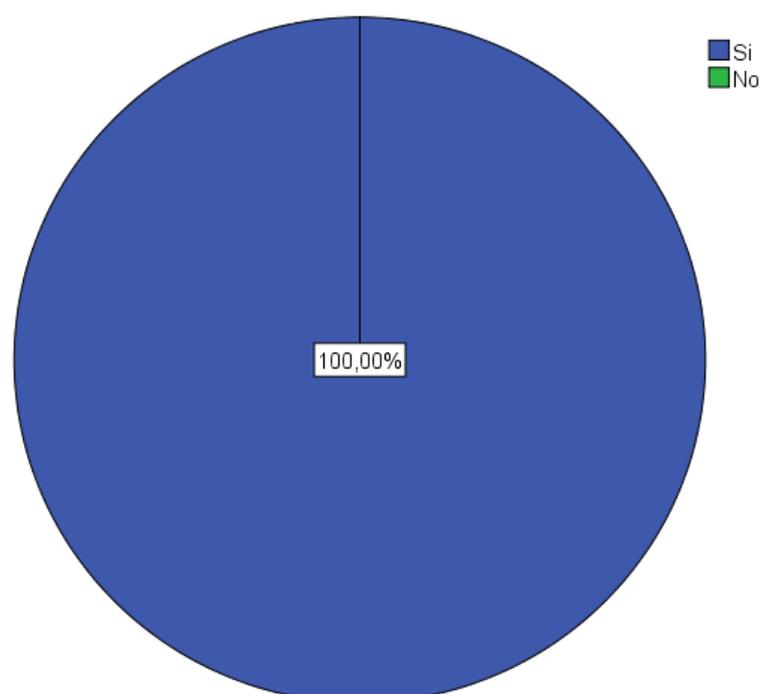
Interpretación: El 82% no conoce los precios de las rutas que ofrece la estación del tren de Ambato, mientras que el 18% si conoce los precios. Esto permite conocer la deficiencia que posee Tren Ecuador en cuanto a la difusión de los precios de sus rutas.

Gráfico 19. Información de los servicios que ofrece Tren Ecuador

Interpretación: El 72% considera que la información de los servicios que ofrece Tren Ecuador no es ampliamente difundida, mientras que el 28% considera que si es ampliamente difundida. Esto permite conocer la cobertura que posee Tren Ecuador en cuanto a la difusión de sus servicios.

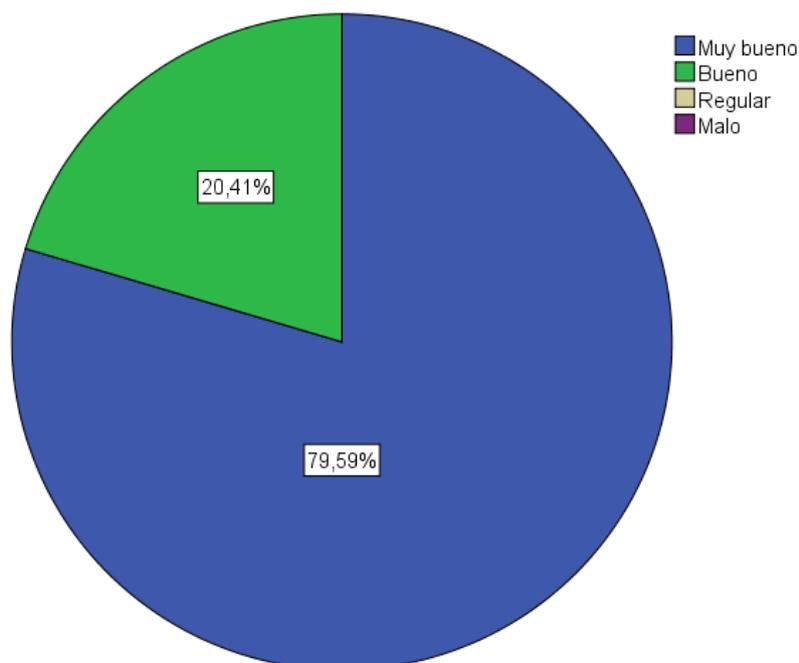
Gráfico 20. Viajes en Tren

Interpretación: El 44% ha viajado en tren, mientras que el 56% no ha viajado en tren. Esto permite determinar que la mayoría de las personas a pesar de que conocen la estación del tren, no conocen sus servicios ni los han consumido.

Gráfico 21. Interés de las rutas

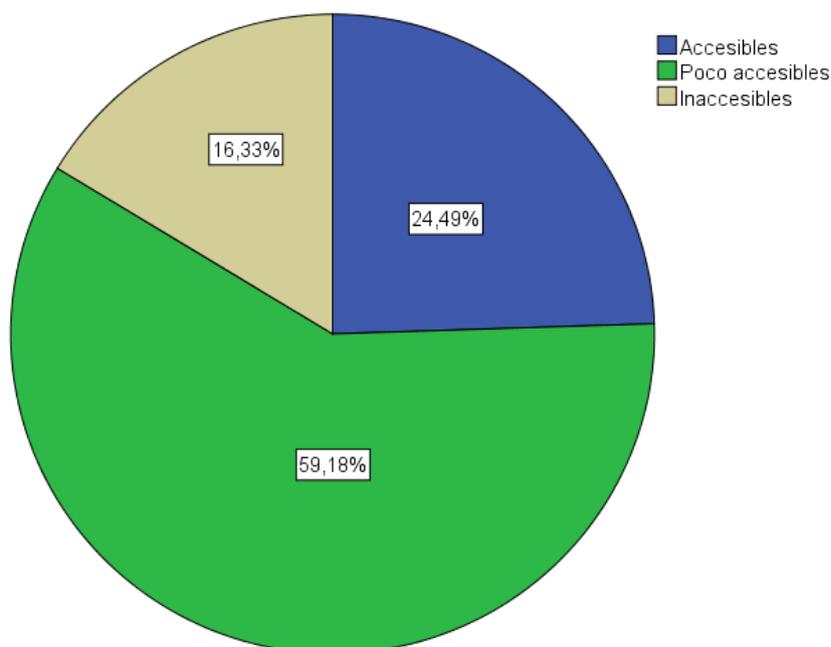
Interpretación: Del 44% de personas que han viajado en tren, el 100% considera que las rutas son interesantes. Esto permite determinar que los turistas tienen interés por hacer uso de los servicios de Tren Ecuador.

Gráfico 22. Servicios



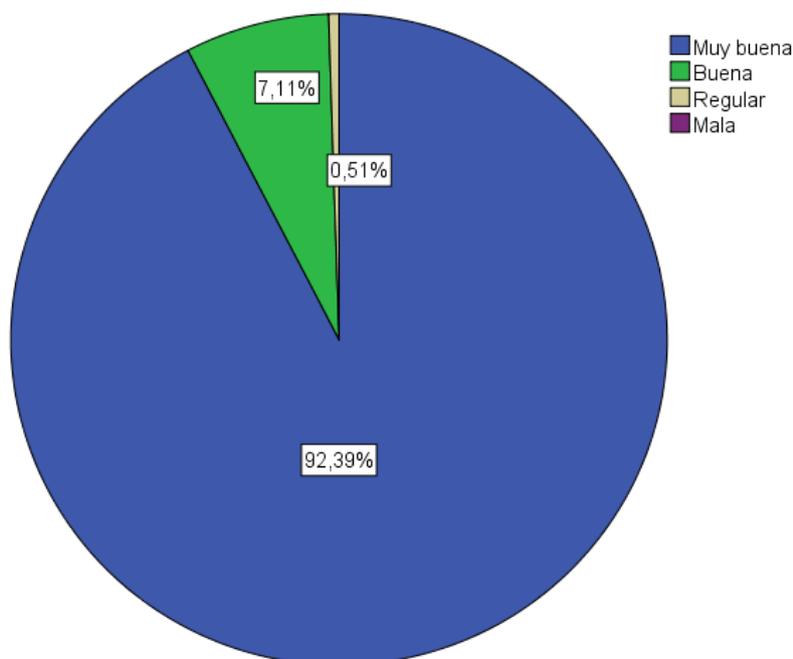
Interpretación: Del 44% de personas que han viajado en tren, el 80% considera que los servicios son muy buenos, mientras que el 20% considera que son buenos. Esto permite determinar la calidad de los servicios que ofrece Tren Ecuador.

Gráfico 23. Precios



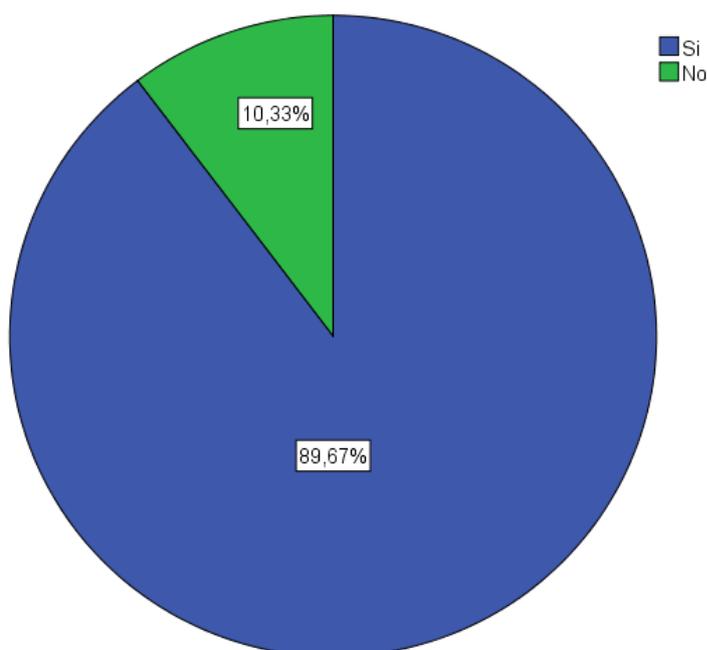
Interpretación: Del 44% de personas que han viajado en tren, el 59% considera que los precios son poco accesibles, el 25% considera que son accesibles y el 16% considera que son inaccesibles. Esto permite determinar la percepción del turista en cuanto a los precios para la toma de decisiones.

Gráfico 24. Atención a bordo



Interpretación: Del 44% de personas que han viajado en tren, el 92% considera que la atención a bordo es muy buena, el 7% considera que es buena, el 1% considera que es regular. Esto permite determinar si el personal se encuentra capacitado para brindar un servicio de calidad.

Gráfico 25. Le gustaría viajar en tren



Interpretación: Del 56% de personas que no han viajado en tren, el 90% le gustaría viajar en tren en algún momento, mientras que el 10% no tiene interés de viajar en tren. Esto permite conocer la disposición que tiene los turistas por hacer uso de sus tiempo libre consumiendo los servicios de Tren Ecuador.

f. Descripción del perfil del potencial cliente

Los potenciales clientes a la estación del tren de Ambato son hombres y mujeres con un rango de edad de 31 a 40 años en un 44%, de procedencia ecuatoriana en un 100%, pertenecientes al Cantón Ambato en un 73%, casados (as) en un 79% y con hijos menores de 15 años en un 61%, poseen una instrucción secundaria en un 52%, realizan sus viajes durante 2 días en un 35%, lo efectúan por vacaciones en un 55%, con la familia en un 95% y de forma independiente en un 92%, prefieren visitar sitios naturales en un 54%, tienen un gasto promedio por día y por persona en un viaje de \$46-65 y más de \$65 en un 30% y se informa sobre sitios turísticos mediante amigos/familiares en un 45%.

El potencial cliente conoce la estación del tren de Ambato en un 84%, considera que cuenta con la señalética adecuada para una fácil identificación en un 92%, manifiesta que la información de los servicios que ofrece Tren Ecuador no es ampliamente difundida en un 66%, por lo que el 66% no tiene conocimiento de las rutas y el 82% no tiene conocimiento de los precios, sin embargo el 90% se encuentran interesados en realizar viajes en tren en algún momento.

g. Descripción del actual cliente

El actual cliente que ha realizado viajes en tren considera que las rutas son interesantes en un 100%, que los servicios que brinda son muy buenos en un 80%, que la atención a bordo es muy buena en un 92%, sin embargo el 59% considera que los precios de las rutas son poco accesibles.

B. PROPUESTA DE MODELO DE GESTIÓN TURÍSTICA

La propuesta del modelo de gestión turística se la elaboró en base a las técnicas, instrumentos y herramientas de la planificación estratégica establecida por (Franco López, 2005), que permite disminuir la incertidumbre y tomar decisiones sobre la mejor distribución y control de los recursos de una manera sistemática a través de la direccionalidad estratégica, establecimiento de ejes estratégicos y el diseño de la estrategia.

1. Estructura filosófica

Dentro de la direccionalidad estratégica se establecen la misión, visión, objetivos, políticas y principios y valores enmarcados en definir la actividad y concentrar sus principios, aspiraciones y valores fundamentales, previsualizar el fin que se pretende alcanzar, establecer una guía general que canaliza la acción de las personas involucradas en su desempeño, lo cual se elaboró de forma conjunta con el personal administrativo de la estación del tren de Ambato.

a. Misión

Estación del tren de Ambato, punto de venta para descubrir lo mejor del Ecuador con aventuras únicas en familia mediante recorridos en tren a nivel nacional, comprometida en contribuir a la conservación del patrimonio natural y cultural del país con responsabilidad y calidad.

b. Visión

Para el año 2023, ser un punto estratégico de venta a nivel nacional, que permita descubrir lo mejor del Ecuador con aventuras únicas en familia mediante recorridos en tren, enfocados en conservación del patrimonio natural y cultural del país, donde prevalece la responsabilidad, respeto, calidad y calidez que garantiza su compromiso.

c. Objetivos estratégicos

- Construir de la estructura filosófica de la estación del tren de Ambato
- Fortalecer de los servicios turísticos que ofrece la estación del tren de Ambato
- Garantizar la solvencia administrativa y operativa del recurso humano de la estación del tren de Ambato
- Mantener la infraestructura y equipos administrativos y operativos de la estación del tren de Ambato en óptimas condiciones
- Actualizar la normativa legal interna de FEET

d. Políticas

1. Políticas de calidad

- La Política de Calidad Turística de la Estación del Tren de Ambato está orientada a conseguir la satisfacción de los clientes y la de las personas que la conforman.
- Si por causas de fuerza mayor o casos fortuitos, se presentaren inconvenientes en el transcurso de la ruta, el guía junto con el personal administrativo de la estación del tren de Ambato gestionará inmediatamente medidas que permitan solventar dichos acontecimientos.
- Mejorar continuamente la puntualidad y eficacia de nuestro servicio, obteniendo el mayor rendimiento de la capacidad, experiencia y formación que ostentan nuestros trabajadores.
- Cada una de las rutas que ofrece la estación del tren de Ambato están orientadas a contribuir con la conservación del patrimonio natural y cultural del país.

2. Políticas de venta

- Las tarifas están sujetas a cambio sin previo aviso.

- Cualquier servicio no utilizado voluntariamente no dará derecho a reclamación o reembolso alguno.
- Las devoluciones por motivos atribuibles a FEEP serán reembolsables al 100%.
- Se podrá realizar cambios de fecha para un viaje hasta 15 días calendarios sin penalidad, de 14 a 4 días previo al viaje se aplica penalidad de 50% sobre el valor del boleto. Cambios de fecha desde 3 hasta el día del viaje aplica penalidad de 100% sobre el valor del boleto.
- Todos los cambios de fecha están sujetos a disponibilidad y re cálculo de tarifas en caso de que esta variase, el plazo máximo para volver a viajar será de 12 meses calendario y no se podrá alterar por más de una vez, cumpliendo las condiciones originales de compra.
- El cambio de nombre (endosos) aplica un cargo administrativo de US\$ 5,00 por boleto y por transacción hasta el mismo día de inicio del viaje cumpliendo las condiciones originales de compra.
- Los niños comprendidos entre 2 años hasta los 11 años 11 meses de edad y adultos mayores de 65 años de edad podrán acceder a la tarifa con descuento.
- Se otorgará un descuento del 10% sobre la tarifa adulto publicada, para grupos de 20 a 49 pasajeros.
- Se otorgará un descuento del 15% sobre la tarifa adulto publicada, para grupos de 50 pasajeros en adelante.

3. Políticas Generales

- Las reservaciones se deberán realizar con los nombres y apellidos completos, número de cedula o pasaporte y fecha de nacimiento de las personas que van a viajar, las mismas deberán ser acompañadas por el pago total que implique la ruta. La adquisición en cualquiera de las rutas, implica la total conformidad a todas y cada una de las condiciones estipuladas.
- El usuario deberá expresamente acatar los reglamentos y condiciones establecidas por FEEP al adquirir los boletos para las distintas rutas al igual que en el uso de las instalaciones, eximiendo a la estación del tren de Ambato de cualquier responsabilidad derivada de su incumplimiento.
- El hecho de que el cliente realice el pago por la ruta que haya elegido, implica su aceptación de las condiciones y responsabilidades contraídas.
- Tren Ecuador no tiene potestad sobre áreas naturales que se encuentren en el itinerario, por lo tanto, no es responsable de la permanencia en esos lugares.
- Tren Ecuador se reserva el derecho a realizar modificaciones en actividades e itinerario de sus productos en casos de fuerza mayor y/o caso fortuito, por criterios de calidad de servicio o para precautelar la seguridad de los pasajeros.
- los trenes en la actualidad no poseen la infraestructura necesaria para abordar mascotas, a excepción de perro guía que dependa directamente del pasajero.

e. Principios y Valores

1. Responsabilidad

De acuerdo a (Romero & Pérez, 2012), una persona responsable es capaz de responder, enfrentar y asumir situaciones que se presenten, reflexiona seriamente antes de tomar cualquier decisión, responde por lo que hace, reconoce errores y se muestra dispuesto a repararlos para conseguir un objetivo, según (De Febres, 2007) la responsabilidad alude a dar respuesta al llamado de otro, cumple integralmente las obligaciones que se derivan de sus propios talentos y

capacidades y del puesto que ocupa en el espacio social en que se desarrolla.

2. Transparencia

En cuanto al valor de transparencia (Olalla, 2013) se refiere a éste, como la cualidad moral de un individuo que busca actuar con claridad y se adapta a cierto conjunto de reglas y estándares de conducta. Por tanto (El Pensante, 2016) argumenta que es la capacidad que tiene un ser humano para que los otros entiendan claramente sus motivaciones, intenciones y objetivos y que de igual manera se enfoca en llevar a cabo prácticas y métodos a la disposición pública, sin tener nada que ocultar.

3. Participación

La participación según (Espinosa, 2008) es una forma de acción emprendida deliberadamente por un individuo o conjunto de éstos que permite a la persona reconocerse como actor dentro de una comunidad al tomar parte en una decisión, involucrarse en alguna discusión, integrarse, o simplemente beneficiarse de la ejecución y solución de un problema específico.

4. Creatividad

Según (Giraldo, 2016), La creatividad, es un valor que aporta al arte que llevamos dentro, permite resolver problemas y encontrar soluciones considerando la manera en que lo logremos, por tanto, (El Pensante, 2016) argumenta que es la capacidad que tiene un individuo de generar nuevas ideas, que vengán a traducirse en invenciones para el beneficio de la sociedad, ya sea de máquinas, procesos o soluciones.

5. Amabilidad

La amabilidad es el lenguaje del respeto y la consideración a través de actos y/o palabras cordiales, esto es, ser afable, complaciente y afectuoso en el trato con los demás. (Sabater, 2017). En este sentido (Rovira, 2018) menciona que una persona amable es la que hace de la delicadeza, la cordialidad, la empatía y la atención su carta de presentación y considera al otro, objeto de respeto y de cortesía.

6. Respeto

(Díaz, 2012), agrega que son acciones que ayudan a fortalecer el desarrollo interno y externo, aportando para el mejoramiento de las actividades de modo que se cumplan con excelencia y calidad los objetivos y metas de la empresa.

2. Establecimiento de ejes estratégicos

a. Formulación de estrategias

La formulación de las estrategias se las realizó en función a los elementos identificados en el análisis FODA (Anexo 6) con el fin de obtener el máximo provecho de las oportunidades y minimizar las amenazas que se presentan en nuestro entorno además de potenciar las fortalezas y superar las debilidades, para lo cual se establecieron las siguientes estrategias de acuerdo a (Ibisch & Hobson, 2014):

F-O: Permite utilizar las fortalezas para aprovechar oportunidades

F-A: Permite utilizar las fortalezas para minimizar amenazas

D-O: Permite utilizar las oportunidades para minimizar debilidades

D-A: Permite evitar las amenazas y minimizar las debilidades

a) Estrategias FO

- E1.** Control de cumplimiento total del manual de funciones, visión, misión y objetivos estratégicos existentes para mantener estándares organizacionales eficientes.
- E2.** Aprovechamiento de la autonomía operativa y de gestión de FEED para fortalecer la actividad turística y desarrollo local sustentado en las leyes que lo respaldan.
- E3.** Fortalecimiento de la base legal con leyes y/o normas ambientales relacionadas con la actividad turística.
- E4.** Estructuración organizacional de la empresa a partir del estatuto orgánico y el reglamento interno existente.
- E5.** Potenciación de la actividad turística y la capacidad de gestión aprovechando las fuentes de financiamiento y Cooperación internacional comprometidas con el desarrollo turístico.
- E6.** Mantenimiento de equipos administrativos, operativos y de seguridad en óptimas condiciones para mantener rehabilitada la línea férrea.
- E7.** Fortalecimiento de las rutas que parten desde la estación del tren de Ambato aprovechando el interés de las comunidades y/u organizaciones por participar en actividades turísticas.
- E8.** Fortalecimiento de los servicios que ofrece Tren Ecuador para aprovechar el interés de las instituciones públicas y privadas en establecer alianzas estratégicas.
- E9.** Impulso de la existencia de emprendimientos dentro de la estación del tren de Ambato aprovechando la disponibilidad de las estaciones o talleres para filmaciones y/o toma de fotografías.
- E10.** Fortalecimiento del posicionamiento de los servicios que ofrece Tren Ecuador en el mercado para incrementar las fuentes de financiamiento y el interés de las comunidades por participar en actividades turísticas.
- E11.** Mantenimiento de las instalaciones de la estación el tren Ambato en óptimas condiciones para aprovechar disponibilidad de las estaciones o talleres para filmaciones y/o toma de fotografías.

b) Estrategias FA

- E1.** Estructuración de la organización de la empresa a partir del manual de funciones existente.
- E2.** Organización de la estructura filosófica en la empresa a partir de las experiencias positivas en el cumplimiento de la visión, misión y objetivos estratégicos existentes.
- E3.** Fortalecimiento de la personería jurídica de derecho público, estatuto orgánico y reglamento interno de FEED, para adaptarse a futuros cambios de la política pública nacional en términos de turismo.
- E4.** Consolidación las rutas y servicios que ofrece Tren Ecuador y potenciar su posicionamiento en el mercado para adaptarse a posibles crisis económicas.

- E5.** Orientación a las comunidades y/u organizaciones aliadas a Tren Ecuador a adaptar sus productos a los requerimientos del mercado.
- E6.** Mantenimiento de la infraestructura de la estación del tren de Ambato en óptimas condiciones para salvaguardar la seguridad del personal frente a posibles riesgos naturales.
- E7.** Mantenimiento del equipo operativo y de seguridad en óptimas condiciones para salvaguardar la seguridad de los clientes frente a factores climáticos.
- E8.** Capacitación del personal en normas de actuación y evacuación en caso de emergencia para garantizar su seguridad.

c) Estrategias DO

- E1.** Construcción de la estructura filosófica de la empresa enfocada en potenciar la actividad turística y el desarrollo local y ambiental.
- E2.** Establecimiento de políticas de calidad enfocadas al recurso humano de la empresa para garantizar la solvencia en el servicio.
- E3.** Gestión con las autoridades correspondientes la disponibilidad del tren para las salidas en fechas con mayor demanda a las rutas de Ambato.
- E4.** Gestión de la apertura permanente del Café del Tren de la estación de Ambato y potenciar la plaza artesanal existente aprovechando el interés de las comunidades y/u organizaciones por participar en actividades turísticas.
- E5.** Gestión con las autoridades correspondientes la ubicación estratégica de la señalética de la estación de Ambato aprovechando su interés por mantener rehabilitada la línea férrea.
- E6.** Gestión con al área de marketing la elaboración de material publicitario en dos idiomas para la estación del tren de Ambato.
- E7.** Proposición de la asignación de una oficina destinada al área financiera de la estación de Ambato para agilizar los procesos económicos de la misma.
- E8.** Proposición la asignación de personal de limpieza para las instalaciones de la estación del tren de Ambato.
- E9.** Proposición la asignación de personal de área financiera en la estación del tren de Ambato.

d) Estrategias DA

- E1.** Constitución la estructura filosófica de la empresa en base a alianzas estratégicas que permitan prevalecer en los posibles cambios de la política pública en términos de turismo.
- E2.** Fortalecimiento de la base legal y políticas de calidad en términos ambientales y de recurso humano para adaptarse a los posibles cambios de la política pública en términos de turismo.
- E3.** Fortalecimiento los servicios que ofrece la estación del tren Ambato para adaptarse a posibles crisis económicas.
- E4.** Ubicación estratégica de la señalética de la estación del tren Ambato considerando posibles riesgos naturales o factores climáticos
- E5.** Gestión la implementación de un dispositivo de control de olores que permita manejar con eficiencia la cafetería existente y garantizar la calidad en el servicio.
- E6.** Estudio sobre las necesidades de la demanda en el mercado para crear nuevas alternativas que permita generar fondos extras.

b. Sistematización y priorización de estrategias FO, FA, DO, DA

Las estrategias fueron sistematizadas en función a la relación en su contenido y priorizadas considerando los recursos tiempo, dinero y capacidades.

a) Estrategias FO, FA, DO, DA

Tabla 7. Formulación de estrategias

ESTRATEGIAS	
FO	DO
<ul style="list-style-type: none"> • E1. Sistema de control de cumplimiento del manual de funciones y estructura filosófica • E2. Aprovechamiento de la autonomía operativa y de gestión de FEEP • E3. Fortalecimiento de la base legal estatuto orgánico y reglamento interno de FEEP • E5. Potenciación de la actividad turística y la capacidad de gestión aprovechando las fuentes de financiamiento y Cooperación internacional • E7. Consolidación de las rutas que ofrece Tren Ecuador para adaptarse a posibles crisis económicas. • E8. Impulso de la existencia de emprendimientos • E11. Mantenimiento de la infraestructura de la estación el tren Ambato en óptimas condiciones para uso turístico 	<ul style="list-style-type: none"> • E10. Fortalecimiento de los servicios que ofrece Tren Ecuador en el mercado aprovechando el interés de las instituciones en establecer alianzas estratégicas. • E14. Gestión con las autoridades correspondientes la ubicación estratégica de la señalética de la estación de Ambato.
FA	DA
<ul style="list-style-type: none"> • E4. Estructuración organizacional de la empresa a partir del manual de funciones existente. • E6. Sistema de mantenimiento de equipos administrativos, operativos y de seguridad en óptimas condiciones. • E9. Capacitación del personal en normas de actuación y evacuación en caso de emergencia para garantizar su seguridad 	<ul style="list-style-type: none"> • E12. Construcción de la estructura filosófica enfocada en potenciar la actividad turística y el desarrollo local. • E13. Establecimiento de políticas de calidad enfocadas el recurso humano de la empresa para garantizar la solvencia en el servicio.

Elaborado por: Tonato, T.2018

b) Evaluación de las estrategias existentes

Las estrategias se evaluaron en función a la metodología marisco propuesta por (Ibisch & Hobson, 2014) y (Franco López, 2005) en donde se consideraron criterios y parámetros de evaluación establecidos en la Tabla 3, con el fin de ajustar el diseño de la estrategia e identificar prioridades a partir de la cartera de estrategias existentes, mejorando la eficacia y solidez.

Tabla 8. Matriz de evaluación de estrategias

Criterios de Evaluación	Parámetro de evaluación			
	Sin problemas de recursos = 4	Algunos recursos disponibles = 3	Solo recursos limitados disponibles = 2	Sin recursos suficientes = 1
1. Recursos necesarios	La institución gestora dispone de suficientes recursos financieros, de personal, tiempo y conocimiento para aplicar la estrategia	Existen algunos recursos para aplicar la estrategia al menos parcialmente y es probable que próximamente se disponga de recursos adicionales.	Solamente hay unos pocos recursos limitados disponibles para aplicar la estrategia y solamente pueden llevarse a cabo actividades a muy pequeña escala y de forma bastante aislada. Será difícil de obtener recursos adicionales.	La institución gestora no cuenta con recursos suficientes para aplicar la estrategia y no es probable que se puedan obtener recursos adicionales.
2. Capacidad de gestión	Muy elevada = 4 Es altamente probable que la estrategia pueda hacer uso de apoyo externo para su ejecución.	Elevada = 3 Es bastante probable que la estrategia pueda hacer uso de apoyo externo para su ejecución.	Media = 2 No es muy probable que la estrategia pueda hacer uso de apoyo externo para su ejecución.	Baja = 1 Es altamente improbable que la estrategia pueda hacer uso de apoyo externo para su ejecución.
3. Aceptación de los grupos de interés	Muy buena aceptación = 4 La estrategia es aceptada por (casi) todos los grupos de interés relevantes.	Buena aceptación = 3 La estrategia es aceptada por una parte importante de los grupos de interés relevantes.	Aceptación bastante baja = 2 La estrategia es apoyada por una parte reducida de los grupos de interés relevantes pero no hay rechazo.	Aceptación extremadamente deficiente = 1 La estrategia es apoyada solamente por unos pocos de los grupos de interés relevantes y es rechazada por la mayoría de ellos.
4. Posibilidad de beneficiarse de factores externos (oportunidades)	Muy elevada = 4 Es altamente probable que la estrategia pueda hacer uso de las oportunidades existentes o que vayan surgiendo, tales como recursos adicionales o apoyo externo.	Elevada = 3 Es bastante probable que la estrategia pueda hacer uso de las oportunidades existentes o que vayan surgiendo, tales como recursos adicionales o apoyo externo.	Media = 2 No es muy probable que la estrategia pueda hacer uso de las oportunidades existentes o que vayan surgiendo, tales como recursos adicionales o apoyo externo.	Baja = 1 Es altamente improbable que la estrategia pueda hacer uso de las oportunidades existentes o que vayan surgiendo, tales como recursos adicionales o apoyo externo.
5. Posibilidad de generar riesgos perjudiciales	Posibilidad muy baja de generar riesgos = 4 No existe o casi no existe la probabilidad de que la estrategia	Posibilidad media de generar riesgos = 3 Es posible que se genere cierto grado de riesgos perjudiciales en	Posibilidad elevada de generar riesgos = 2 Es bastante probable que se origine riesgos perjudiciales en la empresa o	Posibilidad muy elevada de generar riesgos = 1 Existe (casi) la certeza de que se origine riesgos perjudiciales en la

	origene riesgos perjudiciales en la empresa o sus bienes	la empresa o sus bienes	sus bienes	empresa o sus bienes
6. Tolerancia frente a fallas	Muy elevada = 4	Elevada = 3	Media = 2	Baja = 1
	Es altamente probable que la estrategia pueda tolerar sucesos fortuitos que se puedan presentar.	Es bastante probable que la estrategia pueda tolerar sucesos fortuitos que se puedan presentar.	No es muy probable que la estrategia pueda tolerar sucesos fortuitos que se puedan presentar.	Es altamente improbable que la estrategia pueda tolerar sucesos fortuitos que se puedan presentar..
7. Generación de conflictos	Riesgo muy bajo de generación de conflictos = 4	Riesgo medio de generación de conflictos = 3	Riesgo elevado de generación de conflictos = 2	Riesgo muy elevado de generación de conflictos = 1
	No existe o casi no existe la probabilidad de que la estrategia origine conflictos entre diferentes grupos de interés.	Es posible que se genere cierto grado de conflicto entre diferentes grupos de interés y este hecho tendrá el potencial de influir en el sitio/proyecto.	Es bastante probable que se generen conflictos relevantes entre diferentes grupos de interés y dichos conflictos tendrán el potencial de influir en el sitio/proyecto.	Existe (casi) la certeza de que se van a generar conflictos relevantes entre diferentes grupos de interés y de que dichos conflictos van a influir en el sitio/proyecto.
8. Eficacia de la reducción de amenazas	Eficacia muy alta para abordar amenazas = 4	Eficacia alta para abordar amenazas = 3	Eficaz en cierta medida para abordar amenazas = 2	Apenas eficaz para abordar amenazas = 1
	La estrategia es muy eficaz provocará reducción significativa y sostenible o incluso la erradicación de varias amenazas.	La estrategia es bastante eficaz provocará la reducción a gran escala de al menos una amenaza.	La estrategia no es muy eficaz solamente provocará la reducción de escasa importancia de una amenaza y podrá ser solamente de forma temporal.	La estrategia es (casi) absolutamente ineficaz no provocará ni siquiera indirectamente la reducción de amenazas.
9. Facilidad de control y/o monitoreo	Facilidad muy elevada de control = 4	Facilidad elevada de control = 3	Facilidad media de control = 2	Facilidad muy baja de control = 1
	La estrategia es de fácil y rápido control y/o monitoreo con el uso de bajos recursos.	La estrategia es posible y de ágil control y/o monitoreo con el uso moderado de recursos.	La estrategia es de complicado y deficiente control y/o monitoreo con el uso considerable de recursos.	La estrategia es de difícil y tardo control y/o monitoreo con el uso de elevados recursos.

Nota: Ibisch, P. L., & Hobson, P. R. (2014). MARISCO-METHOD. Alemania: Centre for eonics and ecosystem management; Eberswalde & Franco López, A. (2005). *Administración de la empresa restaurantera*. México: Trillas.

Tabla 9. Evaluación de estrategias

CRITERIOS ESTRATEGIAS	Recursos necesarios	Capacidad de Gestión	Aceptación de los grupos de interés	Posibilidad de beneficiarse de factores externos	Probabilidad de riesgos perjudiciales	Tolerancia a frete fallas	Generación de conflictos	Eficacia de la reducción de amenazas	Facilidad de control y/o monitoreo	TOTAL
E1. Sistema de control de cumplimiento del manual de funciones, visión, misión y objetivos estratégicos existentes para mantener estándares organizacionales eficientes.	4	1	4	4	4	4	3	4	4	32
E2. Aprovechamiento de la autonomía operativa y de gestión de FEEP para fortalecer la actividad turística y desarrollo local sustentado en las leyes que lo respaldan.	3	3	3	4	3	2	3	3	3	27
E3. Fortalecimiento de la base legal, estatuto orgánico y reglamento interno de FEEP, para adaptarse a futuros cambios de la política pública nacional en términos de turismo	4	1	4	3	3	2	3	3	2	25
E4. Estructuración organizacional de la empresa a partir del manual de funciones existente.	4	1	4	3	3	3	3	4	4	29
E5. Potenciación de la actividad turística y la capacidad de gestión aprovechando las fuentes de financiamiento y Cooperación internacional comprometidas con el desarrollo turístico.	3	4	4	4	4	3	4	4	3	33
E6. Sistema de mantenimiento de equipos administrativos, operativos y de seguridad en óptimas condiciones para salvaguardar la seguridad de los clientes frente a factores climáticos.	3	1	4	3	4	4	4	4	3	30
E7. Consolidación de las rutas que ofrece Tren Ecuador y potenciar su posicionamiento en el mercado para adaptarse a posibles crisis económicas.	3	3	4	4	3	3	4	3	3	30
E8. Impulso de la existencia de emprendimientos	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28

dentro de la estación del tren de Ambato aprovechando el interés de las comunidades y/u organizaciones por participar en actividades turísticas.											
E9. Capacitación del personal en normas de actuación y evacuación en caso de emergencia para garantizar su seguridad.	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	32
E10. Fortalecimiento de los servicios que ofrece Tren Ecuador en el mercado aprovechando el interés de las instituciones públicas y privadas en establecer alianzas estratégicas y generar ventaja competitiva.	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	33
E11. Mantenimiento de la infraestructura de la estación el tren Ambato en óptimas condiciones para aprovechar disponibilidad de las estaciones o talleres para filmaciones y/o toma de fotografías y salvaguardar la seguridad del personal frente a posibles riesgos naturales.	2	1	3	2	4	4	4	4	4	3	27
E12. Construcción de la estructura filosófica de la empresa a partir de las experiencias positivas en el cumplimiento de la visión, misión, y objetivos estratégicos existentes enfocada en potenciar la actividad turística y el desarrollo local.	4	1	4	1	4	4	4	4	4	4	30
E13. Establecimiento de políticas de calidad enfocadas el recurso humano de la empresa para garantizar la solvencia en el servicio.	4	1	4	2	4	4	4	4	4	4	31
E14. Gestión con las autoridades correspondientes la ubicación estratégica de la señalética de la estación de Ambato aprovechando su interés por mantener rehabilitada la línea férrea.	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	23

Elaborado por: Tonato, T. 2018

3. Diseño de estrategias

a. Programas y proyectos

Tabla 10. Formulación de Programas y proyectos

ESTRATEGIA	PROGRAMA	PROYECTO
E2. Aprovechamiento de la autonomía operativa y de gestión de FEEP para fortalecer la actividad turística y desarrollo local sustentado en las leyes que lo respaldan.	P1. Fortalecimiento del desarrollo local a través del fomento de la actividad turística	<ol style="list-style-type: none"> 1. Estación viva 2. Alianzas estratégicas
E5. Potenciación de la actividad turística y la capacidad de gestión aprovechando las fuentes de financiamiento y Cooperación internacional comprometidas con el desarrollo turístico.		
E8. Impulso de la existencia de emprendimientos dentro de la estación del tren de Ambato aprovechando el interés de las comunidades y/u organizaciones por participar en actividades turísticas.	P2. Impulso de emprendimientos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Exposición y venta de artesanías 2. Ferias de gastronomía 3. Alianzas interinstitucionales para impulsar el emprendimiento.
E10. Fortalecimiento de los servicios que ofrece Tren Ecuador en el mercado aprovechando el interés de las instituciones públicas y privadas en establecer alianzas estratégicas y generar ventaja competitiva.		
E1. Sistema de control de cumplimiento del manual de funciones, visión, misión y objetivos estratégicos existentes para mantener estándares organizacionales eficientes.	P3. Sistema de control	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diseño de un sistema de control de cumplimiento
E9. Capacitación del personal en normas de actuación y evacuación en caso de emergencia para garantizar su seguridad.	P4. Capacitación en seguridad	<ol style="list-style-type: none"> 1. Capacitación en normas de seguridad
E13. Establecimiento de políticas de calidad enfocadas al recurso humano de la empresa para garantizar la solvencia en el servicio.	P5. Políticas de calidad del recurso humano	<ol style="list-style-type: none"> 1. Capacitación en calidad de atención al cliente
E6. Sistema de mantenimiento de equipos administrativos, operativos y de seguridad en óptimas condiciones para salvaguardar la seguridad de los clientes frente a factores climáticos.	P6. Sistema de mantenimiento de equipos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diseño de un sistema de mantenimiento de equipos
E7. Consolidación de las rutas que ofrece Tren Ecuador y potenciar su posicionamiento en el mercado para adaptarse a posibles crisis económicas.	P7. Potenciación de rutas turísticas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Análisis de mercado y mercadeo

E4. Estructuración organizacional de la empresa a partir del manual de funciones existente.	P8. Estructuración organizacional	1. Estructuración del organigrama funcional
E11. Mantenimiento de la infraestructura de la estación el tren Ambato en óptimas condiciones para aprovechar disponibilidad de las estaciones o talleres para filmaciones y/o toma de fotografías y salvaguardar la seguridad del personal frente a posibles riesgos naturales.	P9. Infraestructura para usos turístico	1. Mantenimiento de infraestructura. 2. Uso de espacios con fines turísticos
E3. Fortalecimiento de la base legal, estatuto orgánico y reglamento interno de FEED, para adaptarse a futuros cambios de la política pública nacional en términos de turismo	P10. Actualización de la normativa legal interna	1. Actualización de la normativa legal interna
E14. Gestión con las autoridades correspondientes la ubicación estratégica de la señalética de la estación de Ambato aprovechando su interés por mantener rehabilitada la línea férrea.	P11. Señalética estratégica	1. Diseño de señalética horizontal 2. Diseño de señalética vertical

Elaborado por: Tonato, T. 2018

b. Perfil de los Programas

Tabla 11. Programa 1

Programa 1	
Estrategia	E2. Aprovechamiento de la autonomía operativa y de gestión de FEEP para fortalecer la actividad turística y desarrollo local sustentado en las leyes que lo respaldan. E5. Potenciación de la actividad turística y la capacidad de gestión aprovechando las fuentes de financiamiento y Cooperación internacional comprometidas con el desarrollo turístico.
Programa	Fortalecimiento del desarrollo local a través del fomento de la actividad turística
Justificación	La contribución al desarrollo local es uno de los principales objetivos de FEEP por lo cual se torna necesario fortalecerlo mediante la potenciación de la actividad turística que permita expandir sus servicios y captar nuevos mercados y fuentes de financiamiento.
Proyecto	1. Estación Viva 2. Alianzas estratégicas
Objetivos	General Fortalecer el desarrollo local a través del fomento de la actividad turística
	Específicos <ol style="list-style-type: none"> 1. Diagnosticar la actividad turística actual 2. Proyectar estratégicamente actividades 3. Analizar la integración de la comunidad 4. Establecer alianzas estratégicas
Metas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diagnosticar la actividad turística actual en 1 mes 2. Proyectar estratégicamente actividades en 2 meses 3. Analizar la integración de la comunidad en 3 meses 4. Establecer alianzas estratégicas en 3 meses
Actividades principales	<ol style="list-style-type: none"> 1. Determinar las actividades turísticas potenciales 2. Analizar la integración de la comunidad con el desarrollo de actividad turística en la estación del tren de Ambato 3. Estructurar actividades estratégicas de beneficio mutuo 4. Planificar el cronograma de actividades 5. Proyectar su presupuesto y rentabilidad 6. Determinar fuentes de financiamiento 7. Definir las necesidades estratégicas 8. Identificar aliados potenciales 9. Establecer alianzas estratégicas
Tiempo estimado	9 meses
Responsable	Ferrocarriles del Ecuador Empresa Pública
Costo estimado	\$274,89

Elaborado por: Tonato, T. 2018

Tabla 12. Programa 2

Programa 2	
Estrategia	E8. Impulso de la existencia de emprendimientos dentro de la estación del tren de Ambato aprovechando el interés de las comunidades y/u organizaciones por participar en actividades turísticas. E10. Fortalecimiento de los servicios que ofrece Tren Ecuador en el mercado aprovechando el interés de las instituciones públicas y privadas en establecer alianzas estratégicas y generar ventaja competitiva.
Programa	Fortalecimiento de emprendimientos dentro de la estación del tren de Ambato
Proyecto	1. Exposición y venta de artesanías 2. Ferias de gastronomía 3. Alianzas interinstitucionales para impulsar el emprendimiento.
Justificación	Todas las decisiones comerciales y de gestión de FEED se toman bajo el principio de contribuir al fortalecimiento de las economías locales a través del uso sostenible del patrimonio asociado al ferrocarril histórico-patrimonial que opera, en este sentido el fortalecimiento de emprendimientos dentro de la estación del tren de Ambato permitirá obtener alternativas de desarrollo y emprendimiento productivo equitativo.
Objetivos	General Fortalecer los emprendimientos dentro de la estación del tren de Ambato
	Específicos <ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar un diagnóstico de los emprendimientos actuales existentes en la estación del tren de Ambato 2. Analizar el manual de desarrollo local de FEED 3. Analizar las experiencias de FEED en responsabilidad social 4. Elaborar un propuesta de actividades complementarias dentro de la estación del tren de Ambato 5. Establecer alianzas interinstitucionales
Metas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar un diagnóstico de los emprendimientos actuales existentes en la estación del tren de Ambato en 2 semanas 2. Analizar el manual de desarrollo local de FEED en 2 semanas 3. Analizar las experiencias de FEED en responsabilidad social en 1 mes 4. Elaborar un propuesta de actividades complementarias dentro de la estación del tren de Ambato en 3 meses 5. Establecer alianzas interinstitucionales en 1 mes
Actividades principales	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar un diagnóstico de los emprendimientos actuales existentes 2. Analizar los estándares de desarrollo local establecidos por FEED 3. Elaborar un propuesta de actividades complementarias dentro de la estación del tren de Ambato basada en las experiencias de FEED en responsabilidad social 4. Estructurar estrategias de beneficio mutuo 5. Planificar el cronograma de actividades 6. Proyectar su presupuesto y rentabilidad 7. Definir las necesidades estratégicas 8. Identificar aliados potenciales 9. Establecer alianzas interinstitucionales
Tiempo estimado	6 meses
Responsable	Ferrocarriles del Ecuador Empresa Pública
Costo estimado	\$230,89

Elaborado por: Tonato, T. 2018

Tabla 13. Programa 3

Programa 3					
Estrategia	E1. Sistema de control de cumplimiento del manual de funciones, visión, misión y objetivos estratégicos existentes para mantener estándares organizacionales eficientes.				
Programa	Sistema de control de cumplimiento				
Justificación	El cumplimiento del manual de funciones, visión, misión y objetivos estratégicos dentro de una empresa es el ente principal que encamina el futuro de la empresa y lo lleva a la excelencia, por ende, es necesario el diseño de un sistema de control que permita evaluar su cumplimiento.				
Proyecto	Diseño de un sistema de control de cumplimiento				
Objetivos	<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 15%;">General</td> <td>Diseñar un sistema de control de cumplimiento del manual de funciones, visión, misión y objetivos estratégicos existentes</td> </tr> <tr> <td>Específicos</td> <td> <ol style="list-style-type: none"> 1. Analizar la situacional de la empresa 2. Actualizar de la estructura filosófica de FEED 3. Diseñar un sistema de control de cumplimiento a partir de modelos aplicados en otra empresas </td> </tr> </table>	General	Diseñar un sistema de control de cumplimiento del manual de funciones, visión, misión y objetivos estratégicos existentes	Específicos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Analizar la situacional de la empresa 2. Actualizar de la estructura filosófica de FEED 3. Diseñar un sistema de control de cumplimiento a partir de modelos aplicados en otra empresas
General	Diseñar un sistema de control de cumplimiento del manual de funciones, visión, misión y objetivos estratégicos existentes				
Específicos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Analizar la situacional de la empresa 2. Actualizar de la estructura filosófica de FEED 3. Diseñar un sistema de control de cumplimiento a partir de modelos aplicados en otra empresas 				
Metas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Analizar situacional de la empresa en 1 meses 2. Actualizar de la estructura filosófica de FEED en 2 meses 3. Diseñar un sistema de control de cumplimiento a partir de modelos aplicados en otra empresas en 3 meses 				
Actividades principales	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar un diagnóstico general de la empresa 2. Actualizar la estructura filosófica de la empresa 3. Crear un sistema de control de cumplimiento de la estructura filosófica 4. Socializar el sistema de control de cumplimiento de la estructura filosófica 5. Aplicar de sistema de control de cumplimiento de la estructura filosófica 6. Evaluar el desempeño de los trabajadores 7. Evaluar los resultados de la empresa 				
Tiempo estimado	6 meses				
Responsable	Ferrocarriles del Ecuador Empresa Pública				
Costo estimado	\$76,89				

Elaborado por: Tonato, T. 2018

Tabla 14. Programa 4

Programa 4					
Estrategia	E9. Capacitación del personal en normas de actuación y evacuación en caso de emergencia para garantizar su seguridad.				
Programa	Capacitación del personal en normas de seguridad				
Proyecto	Capacitación en normas de seguridad				
Justificación	La capacitación del personal en normas de seguridad permitirá conocer el cómo actuar en caso de emergencia y evitara que exista desconocimiento de la infraestructura en la que se encuentran y de los puntos de encuentro ubicados en diferentes sectores, además de identificar a quién acercarse en busca de ayuda.				
Objetivos	<table border="0"> <tr> <td style="vertical-align: top;">General</td> <td>Capacitar al personal en normas de seguridad</td> </tr> <tr> <td style="vertical-align: top;">Específicos</td> <td> <ol style="list-style-type: none"> 1. Efectuar un diagnóstico de la situación actual en normas de seguridad en la empresa. 2. Determinar la necesidades de información en temas de seguridad 3. Establecer convenios con instituciones que brinden cursos de capacitación a empresas 4. Impulsar la capacitación de trabajadores como un proceso permanente </td> </tr> </table>	General	Capacitar al personal en normas de seguridad	Específicos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Efectuar un diagnóstico de la situación actual en normas de seguridad en la empresa. 2. Determinar la necesidades de información en temas de seguridad 3. Establecer convenios con instituciones que brinden cursos de capacitación a empresas 4. Impulsar la capacitación de trabajadores como un proceso permanente
General	Capacitar al personal en normas de seguridad				
Específicos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Efectuar un diagnóstico de la situación actual en normas de seguridad en la empresa. 2. Determinar la necesidades de información en temas de seguridad 3. Establecer convenios con instituciones que brinden cursos de capacitación a empresas 4. Impulsar la capacitación de trabajadores como un proceso permanente 				
Metas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Efectuar un diagnóstico de la situación actual en normas de seguridad en la empresa en 1 mes 2. Determinar la necesidades de información en temas de seguridad en 2 meses 3. Establecer convenios con instituciones que brinden cursos de capacitación a empresas en 4 meses 4. Impulsar la capacitación de trabajadores como un proceso permanente en 2 meses 				
Actividades principales	<ol style="list-style-type: none"> 1. Efectuar un diagnóstico de la situación actual en normas de seguridad en la empresa. 2. Evaluar el conocimiento del personal en normas de seguridad frente a situaciones fortuitas 3. Determinar la necesidades de información en temas de seguridad 5. Identificar instituciones que brinden cursos de capacitación a empresas 6. Establecer convenios con instituciones que brinden cursos de capacitación a empresas 7. Impulsar la capacitación de trabajadores como un proceso permanente 				
Tiempo estimado	9 meses				
Responsable	Consultoría externa				
Costo estimado	\$900				

Elaborado por: Tonato, T. 2018

Tabla 15. Programa 5

Programa 5	
Estrategia	E13. Establecimiento de políticas de calidad enfocadas al recurso humano de la empresa para garantizar la solvencia en el servicio.
Programa	Políticas de calidad para el recurso humano
Proyecto	Capacitación en calidad de atención al cliente
Justificación	La capacitación al recurso humano en temas de calidad de atención al cliente permitirá obtener ventaja competitiva frente a otras empresas además de crear mayor fidelidad con el consumidor y garantizar la solvencia al brindar servicio.
Objetivos	<p>General Capacitar al recurso humano de la estación del tren de Ambato en calidad de atención al cliente</p> <p>Específicos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Efectuar un diagnóstico de la situación actual en atención al cliente de la de la estación del tren de Ambato 2. Analizar la necesidad de información en temas de calidad en atención al cliente 3. Establecer convenios con instituciones que brinden cursos de capacitación a empresas 4. Impulsar la capacitación de trabajadores como un proceso permanente
Metas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Efectuar un diagnóstico de la situación actual en atención al cliente de la de la estación del tren de Ambato en 1 mes 2. Analizar la necesidad de información en temas de calidad en atención al cliente en 2 meses 3. Establecer convenios con instituciones que brinden cursos de capacitación a empresas en 4 meses 4. Impulsar la capacitación de trabajadores como un proceso permanente 2 meses
Actividades principales	<ol style="list-style-type: none"> 1. Efectuar un diagnóstico de la situación actual en atención al cliente de la de la estación del tren de Ambato 2. Evaluar el conocimiento del recurso humano en calidad de atención al cliente 5. Determinar la necesidades de información en temas de calidad en atención al cliente 3. Identificar instituciones que brinden cursos de capacitación a empresas 4. Establecer convenios con instituciones que brinden cursos de capacitación a empresas 5. Impulsar la capacitación de trabajadores como un proceso permanente
Tiempo estimado	9 meses
Responsable	Ferrocarriles del Ecuador Empresa Pública
Costo estimado	\$ 208,89

Elaborado por: Tonato, T. 2018

Tabla 16. Programa 6

Programa 6					
Estrategia	E6. Sistema de mantenimiento de equipos administrativos, operativos y de seguridad en óptimas condiciones para salvaguardar la seguridad de los clientes frente a factores climáticos.				
Programa	Sistema de mantenimiento de equipos				
Proyecto	Diseño de un sistema de mantenimiento de equipos				
Justificación	Diseño de un sistema de mantenimiento de equipos permite cumplir las metas y objetivos de la empresa de forma eficaz, incrementar las utilidades y la satisfacción al cliente, mejorado la calidad del servicio.				
Objetivos	<table border="0"> <tr> <td style="vertical-align: top;">General</td> <td>Diseñar un sistema de control de mantenimiento de equipos</td> </tr> <tr> <td style="vertical-align: top;">Específicos</td> <td> <ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar el diagnóstico del estado actual de los equipos 2. Investigar sistemas de mantenimiento de equipos aplicados en otras empresas 3. Determinar los parámetros de evaluación de calidad de los equipos 4. Diseñar un sistema de control de equipos </td> </tr> </table>	General	Diseñar un sistema de control de mantenimiento de equipos	Específicos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar el diagnóstico del estado actual de los equipos 2. Investigar sistemas de mantenimiento de equipos aplicados en otras empresas 3. Determinar los parámetros de evaluación de calidad de los equipos 4. Diseñar un sistema de control de equipos
General	Diseñar un sistema de control de mantenimiento de equipos				
Específicos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar el diagnóstico del estado actual de los equipos 2. Investigar sistemas de mantenimiento de equipos aplicados en otras empresas 3. Determinar los parámetros de evaluación de calidad de los equipos 4. Diseñar un sistema de control de equipos 				
Metas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar el diagnóstico del estado actual de los equipos en 2 meses 2. Investigar sistemas de mantenimiento de equipos aplicados en otras empresas en 1 mes 3. Determinar los parámetros de evaluación de calidad de los equipos en 2 meses 4. Diseñar un sistema de control de equipos en 4 meses 				
Actividades principales	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar un diagnóstico del estado actual de los equipos 2. Analizar los sistemas de mantenimiento de equipos aplicados en otras empresas 3. Estructurar los parámetro de evaluación de calidad de equipos 4. Crear un sistema de control de mantenimiento de equipos basado en los resultados de otras empresas 5. Socializar el sistema de control de mantenimiento de equipos 6. Aplicar de sistema de control de mantenimiento de equipos 7. Evaluar el funcionamiento de los equipos antes, durante y después 				
Tiempo estimado	9 meses				
Responsable	Consultoría externa				
Costo estimado	\$ 800				

Elaborado por: Tonato, T. 2018

Tabla 17. Programa 7

Programa 7	
Estrategia	E7. Consolidación de las rutas que ofrece Tren Ecuador y potenciar su posicionamiento en el mercado para adaptarse a posibles crisis económicas.
Programa	Posicionamiento de rutas turísticas
Proyecto	Análisis de mercado y mercadeo
Justificación	El análisis de mercado y mercadeo de las rutas permitirá tener una conexión directa con las necesidades actuales de las demanda con el fin de mejorar la eficiencia, productividad y ofrecer un servicio de calidad que satisfaga a los consumidores y asegure su posicionamiento en el mercado.
Objetivos	<p>General Realizar un análisis de mercado y mercadeo de las rutas que ofrece Tren Ecuador</p> <p>Específicos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar un análisis de la oferta 2. Realizar un análisis de la demanda 3. Realizar un estudio de Marketing Mix
Metas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar un análisis de la oferta en 2 semanas 2. Realizar un análisis de la demanda en 2 meses 3. Realizar un estudio de Marketing Mix en 2 meses
Actividades principales	<ol style="list-style-type: none"> 1. Determinar los factores que afectan la oferta 2. Determinar los factores que afectan a la demanda 3. Proyectar la demanda 4. Establecer la relación de oferta y demanda 5. Realizar la segmentación de mercado 6. Realizar la investigación de mercado 7. Establecer estrategias promocionales
Tiempo estimado	6 meses
Responsable	Consultoría externa
Costo estimado	\$900

Elaborado por: Tonato, T. 2018

Tabla 18. Programa 8

Programa 8					
Estrategia	E4. Estructuración organizacional de la empresa a partir del manual de funciones existente.				
Programa	Estructuración organizacional				
Proyecto	Estructuración del organigrama funcional				
Justificación	La estructura organizacional establece un orden jerárquico, mejora la relación y aumenta el nivel de control por parte de los directivos, lo que contribuye a un acoplamiento más flexible entre los individuos y sus departamentos asegurando una fluida comunicación.				
Objetivos	<table border="0"> <tr> <td style="vertical-align: top;">General</td> <td>Estructurar un organigrama funcional para la estación del tren de Ambato</td> </tr> <tr> <td style="vertical-align: top;">Específicos</td> <td> <ol style="list-style-type: none"> 1. Analizar la situación actual de la estación del tren de Ambato respecto a la estructura funcional. 2. Desarrollar una estructura funcional para cada cargo al interior de la empresa. </td> </tr> </table>	General	Estructurar un organigrama funcional para la estación del tren de Ambato	Específicos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Analizar la situación actual de la estación del tren de Ambato respecto a la estructura funcional. 2. Desarrollar una estructura funcional para cada cargo al interior de la empresa.
General	Estructurar un organigrama funcional para la estación del tren de Ambato				
Específicos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Analizar la situación actual de la estación del tren de Ambato respecto a la estructura funcional. 2. Desarrollar una estructura funcional para cada cargo al interior de la empresa. 				
Metas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Analizar la situación actual de la estación del tren de Ambato respecto a la estructura funcional en 6 semanas 2. Desarrollar una estructura funcional para cada cargo al interior de la empresa en 6 semanas 				
Actividades principales	<ol style="list-style-type: none"> 1. Analizar el manual de funciones para cada puesto establecido por FEED 2. Analizar el número de empleados designados a las áreas de la empresa 3. Analizar el número de actividades que desarrolla la empresa 4. Estructurar un organigrama funcional para la estación del tren de Ambato 				
Tiempo estimado	3 meses				
Responsable	Ferrocarriles del Ecuador Empresa Pública				
Costo estimado	\$54,89				

Elaborado por: Tonato, T. 2018

Tabla 19. Programa 9

Programa 9					
Estrategia	E11. Mantenimiento de la infraestructura de la estación el tren Ambato en óptimas condiciones para aprovechar disponibilidad de las estaciones o talleres para filmaciones y/o toma de fotografías y salvaguardar la seguridad del personal frente a posibles riesgos naturales.				
Programa	Infraestructura para uso turístico				
Proyecto	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mantenimiento de infraestructura 2. Uso de espacios con fines turísticos 				
Justificación	Realizar el control de las instalaciones de la estación del tren de Ambato permitirá conservar su infraestructura en óptimas condiciones lo que garantizará la seguridad durante la estancia tanto del recurso humano de la estación como de los clientes brindando a la vez confianza y calidad durante el servicio.				
Objetivos	<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 15%;">General</td> <td>Elaborar un registro de control de mantenimiento de infraestructura de la estación del tren de Ambato</td> </tr> <tr> <td>Específicos</td> <td> <ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar el diagnóstico del estado actual de las instalaciones 2. Determinar los parámetros de control para edificaciones 3. Establecer medidas preventivas, correctoras y compensadoras de mantenimiento. 4. Elaborar un registro de control de mantenimiento de infraestructura de la estación del tren de Ambato 5. Determinar espacios estratégicos para uso turístico </td> </tr> </table>	General	Elaborar un registro de control de mantenimiento de infraestructura de la estación del tren de Ambato	Específicos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar el diagnóstico del estado actual de las instalaciones 2. Determinar los parámetros de control para edificaciones 3. Establecer medidas preventivas, correctoras y compensadoras de mantenimiento. 4. Elaborar un registro de control de mantenimiento de infraestructura de la estación del tren de Ambato 5. Determinar espacios estratégicos para uso turístico
General	Elaborar un registro de control de mantenimiento de infraestructura de la estación del tren de Ambato				
Específicos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar el diagnóstico del estado actual de las instalaciones 2. Determinar los parámetros de control para edificaciones 3. Establecer medidas preventivas, correctoras y compensadoras de mantenimiento. 4. Elaborar un registro de control de mantenimiento de infraestructura de la estación del tren de Ambato 5. Determinar espacios estratégicos para uso turístico 				
Metas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar el diagnóstico del estado actual de las instalaciones en 1 mes 2. Determinar los parámetros de control para edificaciones en 1 mes 3. Establecer medidas preventivas, correctoras y compensadoras de mantenimiento en 1 mes 4. Elaborar un registro de control de mantenimiento de infraestructura de la estación del tren de Ambato 2 meses 5. Determinar espacios estratégicos para uso turístico en 1 mes 				
Actividades principales	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar un diagnóstico del estado actual de las instalaciones 2. Analizar los parámetros de control para edificaciones 3. Estructurar los parámetro de evaluación del estado actual de las instalaciones 4. Establecer medidas preventivas, correctoras y compensadoras de mantenimiento en base a los resultados de la evaluación 5. Elaborar un registro de control de mantenimiento de infraestructura de la estación del tren de Ambato 6. Socializar el registro de control de mantenimiento 7. Aplicar el registro de control de mantenimiento 				
Tiempo estimado	6 meses				
Responsable	Consultoría externa				
Costo estimado	\$900				

Elaborado por: Tonato, T. 2018

Tabla 20. Programa 10

Programa 10	
Estrategia	E3. Fortalecimiento de la base legal, estatuto orgánico y reglamento interno de FEED, para adaptarse a futuros cambios de la política pública nacional en términos de turismo
Programa	Actualización de la normativa legal interna
Proyecto	Actualización de la normativa legal interna
Justificación	La base legal es el punto de partida para el funcionamiento táctico de toda empresa, por lo cual, es indispensable su actualización con el fin de adaptarse a posibles cambios de la política pública nacional en términos de turismo y garantizar la solvencia de la misma.
Objetivos	General Actualizar la normativa legal interna de FEED
	Específicos <ol style="list-style-type: none"> 1. Actualizar el estatuto orgánico 2. Actualizar el reglamento interno
Metas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Actualizar el estatuto orgánico en 3 meses 2. Actualizar el reglamento interno en 3 meses
Actividades principales	<ol style="list-style-type: none"> 1. Analizar el estatuto orgánico actual de FEED 2. Determinar los parámetros a ser actualizados 3. Actualizar el estatuto orgánico de FEED 4. Analizar el reglamento interno actual de FEED 5. Determinar los parámetros a ser actualizados 6. Actualizar el reglamento interno de FEED
Tiempo estimado	6 meses
Responsable	Ferrocarriles del Ecuador Empresa Pública
Costo estimado	\$ 82,39

Elaborado por: Tonato, T. 2018

Tabla 21. Programa 11

Programa 11					
Estrategia	E14. Gestión con las autoridades correspondientes la ubicación estratégica de la señalética de la estación de Ambato aprovechando su interés por mantener rehabilitada la línea férrea.				
Programa	Señalética estratégica				
Proyecto	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diseño de señalética horizontal 2. Diseño de señalética vertical 				
Justificación	El diseño de una propuesta de señalética horizontal y vertical para la estación del tren de Ambato generará una base de información que de ser ejecutada permitirá fortalecer la conexión visual entre el consumidor y la empresa, facilitando su identificación y por ende el consumo de los servicios que oferta.				
Objetivos	<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 15%;">General</td> <td>Diseñar una propuesta de señalética horizontal y vertical para la estación del tren de Ambato</td> </tr> <tr> <td>Específicos</td> <td> <ol style="list-style-type: none"> 1. Analizar el manual de señalización turística establecida por el MINTUR 2. Realizar un estudio técnico de señalética horizontal para la estación del tren de Ambato 3. Realizar un estudio técnico de señalética vertical para la estación del tren de Ambato 4. Estudiar sitios estratégicos para la ubicación de la señalética </td> </tr> </table>	General	Diseñar una propuesta de señalética horizontal y vertical para la estación del tren de Ambato	Específicos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Analizar el manual de señalización turística establecida por el MINTUR 2. Realizar un estudio técnico de señalética horizontal para la estación del tren de Ambato 3. Realizar un estudio técnico de señalética vertical para la estación del tren de Ambato 4. Estudiar sitios estratégicos para la ubicación de la señalética
General	Diseñar una propuesta de señalética horizontal y vertical para la estación del tren de Ambato				
Específicos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Analizar el manual de señalización turística establecida por el MINTUR 2. Realizar un estudio técnico de señalética horizontal para la estación del tren de Ambato 3. Realizar un estudio técnico de señalética vertical para la estación del tren de Ambato 4. Estudiar sitios estratégicos para la ubicación de la señalética 				
Metas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Analizar el manual de señalización turística establecida por el MINTUR en 1 semana 2. Realizar un estudio técnico de señalética horizontal para la estación del tren de Ambato en 2 meses 3. Realizar un estudio técnico de señalética vertical para la estación del tren de Ambato en 2 meses 4. Estudiar sitios estratégicos para la ubicación de la señalética en 7 semanas 				
Actividades principales	<ol style="list-style-type: none"> 1. Analizar el manual de señalización turística establecida por el MINTUR 2. Determinar los parámetros necesarios para el diseño de señalética en sitios turísticos. 3. Diseñar una propuesta de señalética horizontal 4. Diseñar una propuesta de señalética vertical 5. Realizar un estudio técnico de la señalética 6. Estudiar sitios estratégicos para la ubicación de la señalética 				
Tiempo estimado	6 meses				
Responsable	Consultoría externa				
Costo estimado	\$1500				

Elaborado por: Tonato, T. 2018

Tabla 22. Cronograma general de ejecución de los programas

PROGRAMA	PROYECTOS	AÑO 1				AÑO 2				AÑO 3				AÑO 4			
		T1	T2	T3	T4												
1. Fortalecimiento del desarrollo local a través del fomento de la actividad turística	Estación Viva	x	x	x													
	Alianzas estratégicas	x	x	x													
2. Fortalecimiento de emprendimientos dentro de la estación del tren de Ambato	Exposición de artesanías				x	x											
	Feria de gastronomía				x	x											
	Alianzas interinstitucionales				x	x											
3. Sistema de control de cumplimiento	Diseño de un sistema de control de cumplimiento						x	x									
4. Capacitación del personal en normas de seguridad	Capacitación en normas de seguridad	x	x	x													
5. Políticas de calidad para el recurso humano	Capacitación en calidad de atención al cliente				x	x	x										
6. Sistema de mantenimiento de equipos	Diseño de un sistema de mantenimiento de equipos								x	x	x						
7. Potenciación de rutas turísticas	Análisis de mercado y mercadeo											x	x				
8. Estructuración organizacional	Estructuración del organigrama funcional	x															
9. Mantenimiento de infraestructura	Mantenimiento de infraestructura													x	x		
	Uso de espacios con fines turísticos													x	x		
10. Actualización de la normativa legal interna	Actualización de la normativa legal interna		x	x													
11. Señalética estratégica	Diseño de señalética horizontal															x	x
	Diseño de señalética vertical															x	x

Elaborado por: Tonato, T. 2018

Nota: Para la elaboración del cronograma se consideró establecer el periodo de tiempo en trimestres, considerando el tiempo sugerido por el personal administrativo de la estación del tren de Ambato.

Tabla 23. Presupuesto general de los programas

PROGRAMA 1					
ACTIVIDADES	RECURSOS	UNIDAD	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL \$
1. Determinar las actividades turísticas potenciales	MATERIALES DE OFICINA				
	Hojas de papel bond	Resma	2	3,00	6,00
2. Analizar la integración de la comunidad con el desarrollo de actividad turística en la estación del tren de Ambato	Lápiz	Global	1	1,50	1,50
	Portaminas	Global	2	0,35	0,70
	Borrador	Global	2	0,30	0,60
	Esferos	Global	4	0,40	1,60
3. Estructurar actividades estratégicas de beneficio mutuo	Libreta de campo	Libreta	1	1,50	1,50
4. Planificar el cronograma de actividades	Sujetador de hojas	Global	1	3,00	3,00
5. Proyectar su presupuesto y rentabilidad	Subtotal				14,90
	EQUIPOS				
6. Determinar fuentes de financiamiento	Alquiler de Computadora	Horas	80	1,00	80,00
7. Definir las necesidades estratégicas	Impresora	Impresión	300	0,10	30,00
8. Identificar aliados potenciales	Memory USB	1 GB	1	5,00	5,00
9. Establecer alianzas estratégicas	Subtotal				115,00
	LOGÍSTICA DE ACTIVIDADES				
	Alimentación	Global	1	70	70
	Trasporte	Global	1	50	50
	Subtotal				120,00
	TOTAL ANTES DE IMPREVISTOS				249,90
	Imprevistos 10%				24,99
	TOTAL				274,89
PROGRAMA 2					
ACTIVIDADES	RECURSOS	UNIDAD	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL \$
1. Realizar un diagnóstico de los emprendimientos actuales existentes	MATERIALES DE OFICINA				
	Hojas de papel bond	Resma	2	3,00	6,00
2. Analizar los estándares de desarrollo local establecidos por FEEP	Lápiz	Global	1	1,50	1,50
	Portaminas	Global	2	0,35	0,70
	Borrador	Global	2	0,30	0,60
3. Elaborar un propuesta de actividades complementarias dentro de la estación del tren de Ambato basada en las experiencias de FEEP en responsabilidad social	Esferos	Global	4	0,40	1,60
	Libreta de campo	Libreta	1	1,50	1,50
	Sujetador de hojas	Global	1	3,00	3,00
4. Estructurar estrategias de beneficio mutuo	Subtotal				14,90
	EQUIPOS				
5. Planificar el cronograma de actividades	Alquiler de Computadora	Horas	70	1,00	70,00
6. Proyectar su presupuesto y rentabilidad	Impresora	Impresión	200	0,10	20,00
	Memory USB	1 GB	1	5,00	5,00
7. Definir las necesidades estratégicas	Subtotal				95,00
8. Identificar aliados potenciales	LOGÍSTICA DE ACTIVIDADES				
9. Establecer alianzas interinstitucionales	Alimentación	Global	1	60	60
	Trasporte	Global	1	40	40
	Subtotal				100,00
	TOTAL ANTES DE IMPREVISTOS				209,90
	Imprevistos 10%				20,99
	TOTAL				230,89
PROGRAMA 3					

ACTIVIDADES	RECURSOS	UNIDAD	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL \$
1. Realizar un diagnóstico general de la empresa	MATERIALES DE OFICINA				
2. Actualizar la estructura filosófica de la empresa	Hojas de papel bond	Resma	2	3,00	6,00
3. Crear un sistema de control de cumplimiento de la estructura filosófica	Lápiz	Global	1	1,50	1,50
4. Socializar el sistema de control de cumplimiento de la estructura filosófica	Portaminas	Global	2	0,35	0,70
	Borrador	Global	2	0,30	0,60
5. Aplicar de sistema de control de cumplimiento de la estructura filosófica	Esferos	Global	4	0,40	1,60
	Libreta de campo	Libreta	1	1,50	1,50
6. Evaluar el desempeño de los trabajadores	Sujetador de hojas	Global	1	3,00	3,00
7. Evaluar los resultados de la empresa	Subtotal				14,90
	EQUIPOS				
	Alquiler de Computadora	Horas	30	1,00	30,00
	Impresora	Impresión	200	0,10	20,00
	Memory USB	1 GB	1	5,00	5,00
	Subtotal				55,00
	TOTAL ANTES DE IMPREVISTOS				69,90
	Imprevistos 10%				6,99
	TOTAL				76,89

PROGRAMA 5

ACTIVIDADES	RECURSOS	UNIDAD	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL \$
1. Efectuar un diagnóstico de la situación actual en atención al cliente de la de la estación del tren de Ambato	MATERIALES DE OFICINA				
2. Evaluar el conocimiento del recurso humano en calidad de atención al cliente	Hojas de papel bond	Resma	2	3,00	6,00
3. Determinar la necesidades de información en temas de calidad en atención al cliente	Lápiz	Global	1	1,50	1,50
	Portaminas	Global	2	0,35	0,70
4. Identificar instituciones que brinden cursos de capacitación a empresas	Borrador	Global	2	0,30	0,60
	Esferos	Global	4	0,40	1,60
5. Establecer convenios con instituciones que brinden cursos de capacitación a empresas	Libreta de campo	Libreta	1	1,50	1,50
	Sujetador de hojas	Global	1	3,00	3,00
6. Crear políticas de calidad para el recurso humano	Subtotal				14,90
7. Impulsar la capacitación de trabajadores como un proceso permanente	EQUIPOS				
	Alquiler de Computadora	Horas	50	1,00	50,00
	Impresora	Impresión	200	0,10	20,00
	Memory USB	1 GB	1	5,00	5,00
	Subtotal				75,00
	LOGÍSTICA DE ACTIVIDADES				
	Alimentación	Global	1	60	60
	Trasporte	Global	1	40	40
	Subtotal				100,00
	TOTAL ANTES DE IMPREVISTOS				189,90
	Imprevistos 10%				18,99
	TOTAL				208,89

PROGRAMA 8

ACTIVIDADES	RECURSOS	UNIDAD	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL \$
	MATERIALES DE OFICINA				
1. Analizar el manual de funciones para cada puesto establecido por FEPP	Hojas de papel bond	Resma	2	3,00	6,00
2. Analizar el número de empleados	Lápiz	Global	1	1,50	1,50
	Portaminas	Global	2	0,35	0,70

designados a las áreas de la empresa	Borrador	Global	2	0,30	0,60
	Esferos	Global	4	0,40	1,60
3. Analizar el número de actividades que desarrolla la empresa	Libreta de campo	Libreta	1	1,50	1,50
4. Estructurar un organigrama funcional para la estación del tren de Ambato	Sujetador de hojas	Global	1	3,00	3,00
Subtotal					14,90
EQUIPOS					
	Alquiler de Computadora	Horas	20	1,00	20,00
	Impresora	Impresión	100	0,10	10,00
	Memory USB	1 GB	1	5,00	5,00
Subtotal					35,00
TOTAL ANTES DE IMPREVISTOS					49,90
Imprevistos 10%					4,99
TOTAL					54,89

PROGRAMA 10

ACTIVIDADES	RECURSOS	UNIDAD	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL \$
MATERIALES DE OFICINA					
1. Analizar el estatuto orgánico actual de FEEP	Hojas de papel bond	Resma	2	3,00	6,00
2. Determinar los parámetros a ser actualizados	Lápiz	Global	1	1,50	1,50
3. Actualizar el estatuto orgánico de FEEP	Portaminas	Global	2	0,35	0,70
	Borrador	Global	2	0,30	0,60
4. Analizar el reglamento interno actual de FEEP	Esferos	Global	4	0,40	1,60
	Libreta de campo	Libreta	1	1,50	1,50
5. Determinar los parámetros a ser actualizados	Sujetador de hojas	Global	1	3,00	3,00
6. Actualizar el reglamento interno de FEEP	Subtotal				14,90
EQUIPOS					
	Alquiler de Computadora	Horas	40	1,00	40,00
	Impresora	Impresión	150	0,10	15,00
	Memory USB	1 GB	1	5,00	5,00
Subtotal					60,00
TOTAL ANTES DE IMPREVISTOS					74,90
Imprevistos 10%					7,49
TOTAL					82,39

Elaborado por: Tonato, T. 2018

Nota: El presupuesto fue elaborado para los programas en los que se encuentra como responsable Ferrocarriles del Ecuador Empresa Pública, mientras que para los que se encuentra a cargo de consultoría externa se consideró el valor cotizado por los técnicos de la ESPOCH.

VIII. CONCLUSIONES

- El estudio del sector interno y el entorno de la estación del tren de Ambato permitió establecer 21 debilidades, 34 fortalezas, 9 oportunidades y 6 amenazas respectivamente, además de, contar con los elementos necesarios que permiten tener fundamentos en la toma de decisiones.
- Los potenciales clientes a la estación del tren de Ambato son hombres y mujeres con un rango de edad de 31 a 40 años en un 44%, de procedencia ecuatoriana en un 100%, pertenecientes al Cantón Ambato en un 73%, casados (as) en un 79% y con hijos menores de 15 años en un 61%, poseen una instrucción secundaria en un 52%, realizan sus viajes durante 2 días en un 35%, lo efectúan por vacaciones en un 55%, con la familia en un 95% y de forma independiente en un 92%, prefieren visitar sitios naturales en un 54%, tienen un gasto promedio por día y por persona en un viaje de \$46-65 y más de \$65 en un 30% y se informa sobre sitios turísticos mediante amigos/familiares en un 45%.

El potencial cliente conoce la estación del tren de Ambato en un 84%, considera que cuenta con la señalética adecuada para una fácil identificación en un 92%, manifiesta que la información de los servicios que ofrece Tren Ecuador no es ampliamente difundida en un 66%, por lo que el 66% no tiene conocimiento de las rutas y el 82% no tiene conocimiento de los precios, sin embargo el 90% se encuentran interesados en realizar viajes en tren en algún momento.

El actual cliente que ha realizado viajes en tren considera que las rutas son interesantes en un 100%, que los servicios que brinda son muy buenos en un 80%, que la atención a bordo es muy buena en un 92%, sin embargo el 59% considera que los precios de las rutas son poco accesibles.

- La propuesta del modelo de gestión se elaboró en base a las técnicas, instrumentos y herramientas de la planificación estratégica en donde se estableció la estructura filosófica los ejes estratégicos y el diseño de la estrategia con un total de 11 programas y 16 proyectos enfocados en el cumplimiento de los objetivos estratégicos establecidos en el modelo de gestión.
- El diseño del modelo de gestión turística permitió tener una dirección integral organizacional para el mejor uso posible de sus recursos en el futuro y en la toma de decisiones cumpliendo así con la hipótesis planteada en la investigación.

IX. RECOMENDACIONES

- Se recomienda presentar y socializar el trabajo de investigación a los administradores de FEEP, con el fin de que se pueda generar modelos de gestión turística en las diferentes estaciones del tren a nivel nacional.
- Se recomienda aplicar la estructura filosófica planteada en el modelo de gestión dentro de la estación del tren de Ambato para obtener una dirección integral organizacional dentro de la misma.
- Se recomienda ejecutar los programas y proyectos establecidos en el modelo de gestión considerando el análisis de demanda con el fin de fortalecer su planificación e incrementar el flujo de visitantes a la estación del tren de Ambato.
- Se recomienda continuar trabajos de investigación que permita generar nuevas estrategias o modelos de planificación que aporte al desarrollo organizacional de la empresa.

X. RESUMEN

La presente investigación propone: diseñar un modelo de gestión turística para subsanar la deficiente planificación y gestión de las instalaciones de la estación del tren de Ambato, provincia de Tungurahua; construido sobre el diagnóstico situacional turístico determinado mediante una línea base por sectores tanto interno como del entorno con sus respectivas variables, para posteriormente establecer una Matriz FODA que permitió determinar 21 debilidades, 34 fortalezas, 9 oportunidades y 6 amenazas respectivamente, además de contar con los elementos necesarios que permiten tener fundamentos en la toma de decisiones. Realizando un análisis de demanda sobre los servicios que ofrece la estación del tren se identifican los posibles productos turísticos a desarrollarse, de acuerdo a sus potencialidades además de los diferentes aspectos a mejorar, esta información ha sido evaluada y procesada definiendo así los objetivos que potenciarán la actividad turística de la estación del tren y una planificación para el cumplimiento de los mismos a través de la ejecución de este modelo. El modelo de gestión turística elaborado en base a las técnicas, instrumentos y herramientas de la planificación estratégica se compone de tres elementos: la estructura filosófica, los ejes estratégicos y el diseño de la estrategia, los mismos que se encuentran englobados en el diseño de 11 programas que contienen 16 proyectos, enfocados en el cumplimiento de los objetivos estratégicos establecidos en el modelo de gestión, con estrategias apropiadas y tomando en cuenta las capacidades establecidas por FEEP, con objetivos que permiten su encadenamiento con la Responsabilidad Social. Se concluye que la aplicación del modelo es factible por el interés de mejoramiento y potenciación de la actividad turística, a través del aprovechamiento de sus recursos turísticos, además permite tener una dirección integral organizacional para el mejor uso posible de sus recursos en el futuro y en la toma de decisiones.

Palabras clave: GESTIÓN TURÍSTICA - ESTACIÓN DEL TREN – PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA.



XI. SUMMARY

This research proposes: design a tourism management model to rectify the poor planning and management of the Ambato railway station's facilities, Tungurahua province; built on the diagnosis specific tourist situational determined by a baseline by sectors both internally and in the environment with their respective variables, to later establish a matrix FODA that allowed to determine 21 weakness, 34 strength, 9 opportunities y 6 threats respectively, besides having the necessary elements that allow to have fundamentals in the making of decisions. Conducting a demand analysis on the services offered by the train station it is identified the posible products to develop, according to their potential in addition to the different aspects to improve, this information has been evaluated and processed thus defining the objectives that will enhance the tourist activity of the train station and a planning for the fulfillment of them through the execution of this model. The tourism management model developed based on the techniques instruments and tools of strategic planning consists of three elements; the philosophical structure, the strategic axes and the design of the strategy, the same ones that are included in the design of 11 programs that contain 16 projects, focused on the fulfillment of the strategic objectives established in the management model, with appropriate strategies and taking into account the capacities established by FEPP, with objectives that allow their chaining with Social responsibility. It is concluded that the application of the model is feasible in the interest of improvement and enhancement of the tourist activity, through the use of its tourist resources, it also allows to have a comprehensive address for the best possible use of your resources in the future and in making decisio

KEYWORDS: Tourist management – Train Station – Strategic Planning.



XII. BIBLIOGRAFÍA

- Administración de Infraestructuras Ferroviarias. ADIF. (2008). *Dirección de formación operativa y conceptos básicos ferroviarios* Recuperado el 01 de 05 del 2018, de: <http://www.adif.es>
- Aguilera, M. (2005). *Los distintos modelos científicos*. España: UOC.
- Alvarez, A., Campana, A., Cirino, L., & Uranga, G. (s.f). *Transporte turístico*. Recuperado el 05 de 05 del 2018 de: <http://www.academia.edu>
- Andrade, S. (s.f). *Diccionario de economía*. (3ª. ed.). Salvador: Andrade. p. 215.
- Aquino, R. (2008, enero 31). *Teoría de la oferta y la demanda*. Recuperado el 05 de 05 del 2018 de <https://www.gestiopolis.com/teoria-de-la-oferta-y-la-demanda/>
- Antúnez, J. L. (2012). *¿Qué es diseño?* España.
- Armijo, M. (2009). *Manual de planificación estratégica e indicadores de desempeño en el sector público*. Caribe: Cepal. Ipes.
- Bauce, G. (2007). El problema de investigación. *Revista de la Facultad de Medicina* 6(30);23-30.Madrid.
- Bembibre, C. (14 de 06 de 2010). *Definición de determinar*, Recuperado el 19 de 03 de 2018, de: <https://www.definicionabc.com>
- Benavides Zura, N. L. (2015). *Propuesta de un modelo de gestión turística para el cantón Puerto Quito*. Recuperado el 15 de 03 de 2018 de: [www.universidaddeespecialidades turísticas.com](http://www.universidaddeespecialidadesturisticas.com)
- Bernal, M. (09 de 03 de 2012). *Políticas de planificación y supervisión educativa*. Recuperado el 21 de 03 de 2018 de: <https://wordpress.com>
- Bernal, V. C. (2016). *Elaboración de proyectos*. Riobamba.
- Bilstein, A. J. (2006). *Trenes multimedia*. Recuperado el 12 de 03 de 2018 de: www.trenesmultimedia.com
- Cajas, C., & Tierra, P. (2007). *Inventario de atractivos turísticos de Tungurahua*. Ambato.
- Castro, Z. (2006). *Propuesta para el diseño de un modelo de gestión de destinos turísticos sostenibles para mejorar la afluencia de visitantes de los pequeños hoteles de la zona oriental de el Salvador*. Recuperado el 01 de 04 de 2018 de: www.ri.ufg.edu.sv
- Casanueva Rocha, C., García del Junco, J., & Caro Gonzáles, F. X. (2005). *Organización y gestión de empresas turísticas*. Madrid: Pirámide.
- Chaparro Salinas, E. M., & Martínez Avila, M. (2009). *Diagnostico situacional*. DGECyD. Madrid.
- Congreso Nacional del Medio Ambiente. (s.f). *Modelo de estación de ferrocarril desde la responsabilidad social de ADIF*. Recuperado el 17 de 04 de 2018 de: <http://www.conama9.conama.org>
- Contreras, S. E. (2013). *El concepto de estrategia como fundamento de la planeación estratégica*. Barranquillas: Pensamiento & Gestión.
- Cuenta Satélite de Turismo. (2007). *Definición de turismo*. México. Recuperado el 16 de 07 de 2018 de: <http://www.inegi.org.mx>
- De Febres, R. (2007). Para crecer en un valor. *Educación en valores*. Buenos Aires. p. 119.
- De La Torre Padilla, O. (s.f). Turismo- fenómeno social. En O. De La Torre Padilla, *Turismo-fenómeno social*. México: Fondo de Cultura Económica. p. 74.
- Díaz, C. (2012). *El respeto*. Recuperado el 10 de 09 de 2017, de: <https://carlosdp.wordpress.com>
- Dorta González, P. (2013). *Transporte y logística internacional*. Universidad de Las Palmas de Gran Canaria. Recuperado el 07 de 09 de 2017, de: www2.ulpgc.e

- Duque, O. E. (2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. Canadá INNOVAR. p. 64.
- Escobar, A. (16 de 02 de 2016). *El valor de la creatividad*. Recuperado el 25 de 10 de 2017, de: <https://educacion.elpensante.com>
- Escobar, A. (22 de 02 de 2016). *El valor de la transparencia*. Recuperado el 25 de 10 de 2017, de: <https://educacion.elpensante.com>
- Escuela de Diseño. (s.f). *Análisis de la situación actual de la empresa*. Recuperado el 05 de 10 de 2017, de: www.cei.es
- Espinosa, M. (2008). La participación ciudadana como una relación socio–estatal acotada por la concepción de democracia y ciudadanía. *SciELO*. 12(22); 4-11
- Ferrocarriles de la Generalitat de Catalunya . (2016). *Wonderware contribuye a la creación de un nuevo modelo de gestión de instalaciones ferroviarias caracterizado por la excelencia en el servicio y la proximidad al usuario*: Recuperado el 09 de 06 de 2018, de: www.wonderware.es
- Ferrocarriles del Ecuador Empresa Pública. (2017). *Ley de transparencia*. Recuperado el 15 de 10 de 2017, de:<http://trenecuador.com>
- Ferrocarriles del Ecuador Empresa Pública. (2017a). *Manual de desarrollo local*. Quito: FEED.
- Ferrocarriles del Ecuador Empresa Pública. (2016). *Objetivos estratégicos*. Recuperado el 12 de 10 de 2017, de: <http://trenecuador.com>
- Ferrocarriles del Ecuador Empresa Pública. (2016a). *Responsabilidad Social*. Recuperado el 25 de 09 de 2017, de: <http://trenecuador.com>
- Ferrocarriles del Ecuador Empresa Pública. (2016b). *Rendición de cuentas*. Recuperado el 12 de 10 de 2017, de: <http://trenecuador.com>
- Ferrocarriles del Ecuador Empresa Pública. (2016c). *Manual de uso corporativo*. Quito: FEED.
- Fischer, L., & Espejo, J. (s.f), *Mercadotecnia*. (3ª. ed.). Estados Unidos: Mc Graw Hill. p. 240.
- Franco López, A. (2005). *Administración de la empresa restaurantera*. México: Trillas.
- Giraldo, K. (2016). *Creatividad- valor personal*. Recuperado el 02 de 07 de 2018, de: <https://www.kathegiraldo.com>
- Herrera, M. (2017). *Plan estratégico* . Recuperado el 19 de 03 de 2018, de <http://www.guiadelacalidad.com>
- Herbert, S. (s.f). *El diseño*. Recuperado el 19 de 03 de 2018, de <http://www.pablomuract.com.ar>
- Hernandez. (06 de 2009). *Oferta y demanda*. Obtenido de <http://mercadeohernandez.com>
- Hernández, M.J., (2012). *Administración de empresas*. Madrid: Pirámide.
- Hernández Martínez, C. I. (2014). *Modelo de gestión turística para la zona lacustre de mojanda ubicado en el canton Pedro Moncayo, provincia de Pichincha*. . (Tesis de grado. Ingeniero en Gestión Turística y Preservación Ambiental). Universidad Tecnológica Equinoccial. Quito.
- Hernández, S. R., Fernández, C. C., & Lucio, B. (2005). *Metodología de la investigación*. México: McGrawHill.
- Hunziker, W., & Krapf, K. (s.f). *Fundamentos de la teoría general del turismo.[The Outline of General Tourism Science]*. Zürich: Polygraphischer Verlag.
- Ibisch, P. L., & Hobson, P. R. (2014). *Metodología MARISCO para evaluación de proyectos*. Alemania: Centre for Econics and Ecosystem Management, Eberswalde.
- Ibañez, C. (s.f). *Importancia, una guía de ayuda*. Recuperado el 06 de 09 del 2017, de: www.importancia.org
- Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2017). *Proyecciones poblacionales*. Proyección de la población ecuatoriana, por años calendario, según cantones. Recuperado el 03 de 06 del 2018, de: <http://www.ecuadorencifras.gob.ec>.

- Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2012). *Resumen metodológico y principales resultados*. Recuperado el 06 de 2018, de Encuesta Nacional de Ingresos y Gastos de los hogares urbanos y rurales: <http://www.ecuadorencifras.gob.ec>
- Inostroza, G. V. (2008). Gestión Turística. *Revistas Electrónicas UACH*, 3(32); 81-82.
- Kotler Philip & Cruz Ignacio.(s.f). *Dirección de Marketing*, Edición del Milenio, p. 10
- López Cubino, R. (2011). *Modelo europeo de excelencia*. Recuperado el 04 de 06 del 2018, de: Modelos de Gestión de Calidad: <http://www.jesuitasleon.es>
- López Gonzáles, B. (s.f). *Análisis de la situación actual*. Universidad para la Cooperación Internacional. Recuperado el 04 de 08 del 2017, de: <http://www.ucipfg.com>
- López Parra, M. E. (2013). La planificación estratégica, un pilar en la gestión empresarial. *Revista El Buzón de Pacioli*. 21(11); 4-19.
- Lovelock, C. (2009). *Servicios turísticos*. Recuperado el 22 de 09 del 2017, de: <http://mejormarketing.com>
- Marciniak, R. (03 de 01 de 2013). *¿Qué es un plan estratégico?* Recuperado el 19 de 03 de 2018, de: <https://renatamarciniak.wordpress.com>
- Martínez, P. (s.f). *Concepto de propuesta*. Recuperado el 19 de 03 de 2018, de: <https://deconceptos.com>
- Mayorga, T. (2007). *Definición de propuesta* . Recuperado el 22 de 03 de 2018, de: <https://www.definicionabc.com>
- Mendoza Torres, M. C. (2017). *Modelo de gestión para fomentar el turismo rural en la zona centro de Manabí*. Recuperado el 04 de 03 de 2018, de: <http://repositorio.esпам.edu.ec>
- Ministerio de Turismo. (04 de 01 de 2018). *Noticias de llegada de turistas a Ecuador*. Recuperado el 10 de 05 de 2018, de: <http://www.turismo.gob.ec>
- Muñoz Jácome, E. (2014). *Formulación y evaluación de proyectos productivos con relación a negocios turísticos*. Riobamba.
- Muract, P. (2013). *El diseño: conceptos y definiciones*. México.
- Olalla, J. (2013). *La transparencia como un valor*. Recuperado el 19 de 07 de 2018, de <http://www.newfield.cl>
- Organización Mundial de Turismo. (2017). *Definición de turismo*. Recuperado el 19 de 03 de 2018, de: <http://media.unwto.org>
- Organización Mundial de Turismo. (2007). *Definición de turista*. Recuperado el 16 de 07 de 2018, de: <http://www2.unwto.org>
- Organización de las Naciones Unidas. (s.f). *Definición de Turismo*. Recuperado el 16 de 07 de 2018, de: <https://www.indec.gob.ar>
- Oxford. (2017). *Definición de turista*. Recuperado el 16 de 07 de 2018, de: www.oxforddictionaries.com
- Pailiacho Mena, C. A. (2016). *Diseño de un modelo de gestión turística sostenible para el aprovechamiento del patrimonio natural y cultural de la microcuenca del Río Chimborazo*. (Tesis de grado. Ingeniero en Ecoturismo). Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Riobamba.
- Pérez, J. (2010). *Gestión por procesos*. España: Esic.
- Pérez, L. (2017). *Definición y etimología de actual*. Recuperado el 06 de 09 de 2017, de: www.definiciona.com
- Pérez Porto, J. (2011). *Definición de determinar* . Recuperado el 19 de 03 de 2018, de: <https://definicion.de>
- Pérez Porto, J. (2017). *Definición de establecer*. Recuperado el 19 de 03 de 2018, de: <https://definicion.de>

- Real Academia Española. (2018). *Definición de turista*. Recuperado el 19 de 03 de 2018, de: <https://miviaje.com>
- Real Academia Española. (2016). *Estación de trenes*. España: Larousse.
- Real Academia Española. (2014). *Definición de actual*. Recuperado el 19 de 03 de 2018, de: Dicionario de la Lengua Española- Edición Del Tricentenario: www.rae.es
- Real Academia Española. (2010). *Definición de situación*. Recuperado el 19 de 03 de 2018, de: Dicionario de la Lengua Española: www.rae.es
- Ramírez Cavassa, C. (2007). *Administración de empresas turísticas. Nuevas estrategias*. México: Trillas
- Robbins, S., & Coulter, M. (2005). *Administración*. México: Pearson Educación.
- Romero, S. E., & Pérez, M. C. (2012). *Aproximación al concepto de responsabilidad en Lévinas: Implicaciones Educativas*. Murcia: Bordón.
- Rovira, A. (2018). *La amabilidad*. Recuperado el 28 de 04 de 2018, de: <http://www.alexrovira.com>
- Sabater, V. (07 de 03 de 2017). *La amabilidad es un regalo que merece ser compartido*. Recuperado el 28 de 04 de 2018, de: <https://lamenteesmaravillosa.com>
- Scott, A. (2013). *Planificación estratégica*. Reino Unido: Edinburgh.
- Secretaría de Turismo del Gobierno de México. (10 de 11 de 2010). *Orientación vocacional turística*. Recuperado el 28 de 04 de 2017, de: www.sectur.gob.mx
- Serna, H. (2005). *Gerencia estratégica*. Bogotá: 3R editores.
- Stanton, Etzel, & Walker. (s.f). *Definición y características de los servicios*. Chile.
- Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo de Chile. (2010). *Modelos de gestión del patrimonio cultural inmueble*. Recuperado el 26 de 06 de 2017, de: <http://www.subdere.gov.cl>
- Torres, D. (13 de 10 de 2017). *Turismo en Ambato, sitios turísticos de Ambato*. Recuperado el 30 de 10 de 2017, de: <http://www.ecuador-turistico.com>
- Villaplana, C. Á. (2006). Teorías y modelos: formas de representación de la realidad. *Comunicación*, 3(20); 9-13. Madrid.
- Walter, J., & Pando, D. (2014). *Planificación estratégica*. Buenos Aires: SAAP.
- Wilson, S., Font Aranda, M., & Rogelio, S. (2015). *Consideraciones para un modelo de gestión turística local integrada y participativa*. Recuperado el 08 de 07 de 2018, de: <http://www.uniandes.edu.ec>
- Zárate, E. (2007). *Modelos de gestión turística*. Recuperado el 17 de 03 de 2017, de: www.universidaddechile.com

XIII. ANEXOS

Anexo 1. Matriz para determinar la línea base por sectores

SECTORES	PARÁMETROS	VARIABLES
INTERNO	Administrativo	<ul style="list-style-type: none">- Organigrama estructural- Organigrama funcional- Manual de funciones- Visión- Misión- Objetivos estratégico empresariales
	Legal	<ul style="list-style-type: none">- Ley constitutiva- Estatuto- Reglamento interno- Políticas de calidad- Políticas comerciales- Leyes en las que se rige
	Financiero- contable	<ul style="list-style-type: none">- Ingresos- Egresos- Estado financieros- Libros contables- Análisis financiero- Análisis económico
	Servicios y Producción	<ul style="list-style-type: none">- Rutas que ofrecen- Clientes por ruta- Clientes al año- Servicios
	Marketing	Plan de mercado <ul style="list-style-type: none">- Imagen corporativa- Medios publicitarios- Inversiones en publicidad- Canales de distribución
	Infraestructura	<ul style="list-style-type: none">- Oficinas administrativas- Área de comercialización- Área de operación- Área financiera- Área de alimentación- Área de mantenimiento- Estructuras con facilidades para personas con necesidades especiales.
	Tecnología	<ul style="list-style-type: none">- Equipos administrativos- Equipos de operación- Medios de publicitarios- Equipos de seguridad- Equipos audiovisuales- Equipos de mantenimiento- Equipos de cocina

	Recursos humanos	- Personal administrativo - Personal operativo - Personal de área de comercialización - Personal del área financiera - Personal de seguridad
ENTORNO	Económico	- Fuentes de financiamiento para producción
	Ecológico- Ambiental	- Control de desperdicios - Políticas medioambientales - Entorno paisajístico - Control de ruido
	Tecnología	- Línea férrea
	Sociocultural	- Uso de infraestructuras y recursos comunitarios - Contribución a la economía

Nota: Casanueva Rocha, C., García del Junco, J., & Caro Gonzáles, F. X. (2005). *Organización y gestión de empresas turísticas*. Madrid: Pirámide. & Ramírez Cavassa, C. (2007). *Administración de empresas turísticas.nuevas estrategias*. México: Trillas

Anexo 2. Formato de matriz FODA

SECTOR INTERNO		
Parámetros	Debilidades	Fortalezas
•	•	•
•	•	•
ENTORNO		
Parámetros	Oportunidades	Amenazas
•	•	•
•	•	•

Nota: Chaparro Salinas, E. M., & Martínez Avila, M. (2009). Diagnostico situacional. *DGECyD*.

Anexo 3. Cuestionario para determinar el perfil de los visitantes a la Provincia de Tungurahua



ESTACION DEL TREN AMBATO
ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

La presente encuesta tiene como finalidad identificar el perfil de los visitantes de la Provincia de Tungurahua. La información que usted nos proporcione será de gran ayuda, esperamos contar con su colaboración y sinceridad.

A. INFORMACIÓN GENERAL

- Edad.....
- Género:
a. Masculino b. Femenino
- Procedencia:
a. País..... b. Ciudad.....
- Estado civil:
a. Soltero b. Casado c. Divorciado d. Viudo
- ¿Posee hijos menores de 15 años?
a. Si b. No
- ¿Cuántos?.....
- Nivel de instrucción
a. Primaria b. Secundaria c. Superior d. Postgrado
- ¿Usualmente cuál es su motivo de viaje?
a. Vacaciones b. Familia c. Amigos
d. Negocios e. Estudios f. Otros
- ¿Cuánto tiempo le dedica a sus viajes?
a. 1 día b. 2 días c. 3 días d. >3 días
- ¿Durante un viaje, que sitios prefiere visitar?
a. Convivencia rural comunitaria b. Deportes extremos c. Visitas a sitios naturales d. Visitas a sitios culturales/patrimoniales
e. Recreación y esparcimiento f. Eventos culturales programados (ceremonias, fiestas, juegos)
- ¿Generalmente, usted viaja:
a. Solo b. En pareja c. Familia d. Amigos
- Usted viaja a través de:
a. Operadora o agencia de viaje b. Independiente
- ¿En un viaje, cuál es el gasto promedio que realiza? (por día y por persona)
a. \$ 3-15 b. \$ 20-45 c. \$ 46-65 d. >=65
- ¿Qué medios utiliza usted para informarse de los sitios turísticos?
a. Centros de información turística b. Agencias u operadoras de viaje c. Radio d. Televisión e. Prensa
f. Revistas g. Web site h. Redes sociales i. Amigos/Familiares



ESTACION DEL TREN AMBATO
ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

B. INFORMACIÓN ESPECIFICA

- ¿Ha realizado viajes en Tren?
a. Si b. No
- Si su respuesta es No. ¿Le gustaría viajar en Tren?
a. Si b. No
- ¿Conoce Usted la Estación del Tren de la Ciudad de Ambato?
a. Si b. No
- Considera que la Estación del Tren de la Ciudad de Ambato cuenta con la señalética adecuada para una fácil identificación.
a. Si b. No
- ¿Conoce las rutas que ofrece la Estación del Tren de la Ciudad de Ambato?
a. Si b. No
- ¿Conoce el precio de las rutas que ofrece la Estación del Tren de la Ciudad de Ambato?
a. Si b. No
- Considera que la información de los servicios que ofrece Tren Ecuador es ampliamente difundida.
a. Si b. No

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN !!!

Anexo 4. Misión

MISIÓN		
COMPONENTES	DEFINICIÓN	REDACCIÓN DE MISIÓN
Negocio/ Institución	Estación del Tren de Ambato	Estación del tren de Ambato, punto de venta para descubrir lo mejor del Ecuador con aventuras únicas en familia mediante recorridos en tren a nivel nacional, comprometida en contribuir a la conservación del patrimonio natural y cultural del país con responsabilidad y calidad.
Razón de ser	Descubrir lo mejor del Ecuador con aventuras únicas en tren	
Cliente	Familias	
Productos/ Servicios	Recorridos en tren a nivel nacional	
Ventaja competitiva	Contribuye a la conservación del patrimonio natural y cultural del país	
Valores o Filosofía	Compromiso	
Principios organizacionales	Responsabilidad y Calidad	

Nota: Bernal, V. C. (2016). Elaboración de proyectos. Riobamba & Tonato, T. 2017

Anexo 5. Visión

VISIÓN		
COMPONENTES	DEFINICIÓN	REDACCIÓN DE MISIÓN
Negocio/ Institución ¿Qué es lo que queremos crear? ¿A dónde queremos llegar?	Descubrir lo mejor del Ecuador con aventuras únicas en familia mediante recorridos en tren	Para el año 2023, ser un punto estratégico de venta a nivel nacional, que permita descubrir lo mejor del Ecuador con aventuras únicas en familia mediante recorridos en tren, enfocados en conservación del patrimonio natural y cultural del país, donde prevalece la responsabilidad, calidad y calidez que garantiza su compromiso.
Horizonte de tiempo	2023	
Posicionamiento en el mercado	A nivel Nacional	
Principios organizacionales	Contribuir a la conservación del patrimonio natural y cultural del país	
Valores	Compromiso, Responsabilidad, Calidad y Calidez	
Ámbito de acción	Socio-Económico	

Nota: Bernal, V. C. (2016). Elaboración de proyectos. Riobamba & Tonato, T. 2017

Anexo 6. Matriz para la formulación de estrategias

MATRIZ FODA	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	F1. F2...	D1. D2...
OPORTUNIDADES	Estrategias FO	Estrategias DO
O1. O2. O3....	(Permite utilizar las fortalezas para aprovechar oportunidades)	(Permite utilizar las oportunidades para minimizar debilidades)
AMENAZAS	Estrategias FA	Estrategias DA
A1. A2....	(Permite utilizar las fortalezas para minimizar amenazas)	(Permite evitar las amenazas y minimizar las debilidades)

Nota: Ibsch, P. L., & Hobson, P. R. (2014). *MARISCO-METHOD*. Alemania: Centre for econics and ecosystem management, eberswalde.



Ilustración 1. Entrevista con el departamento de Desarrollo Local
Elaborado por: Tonato, T. 2018

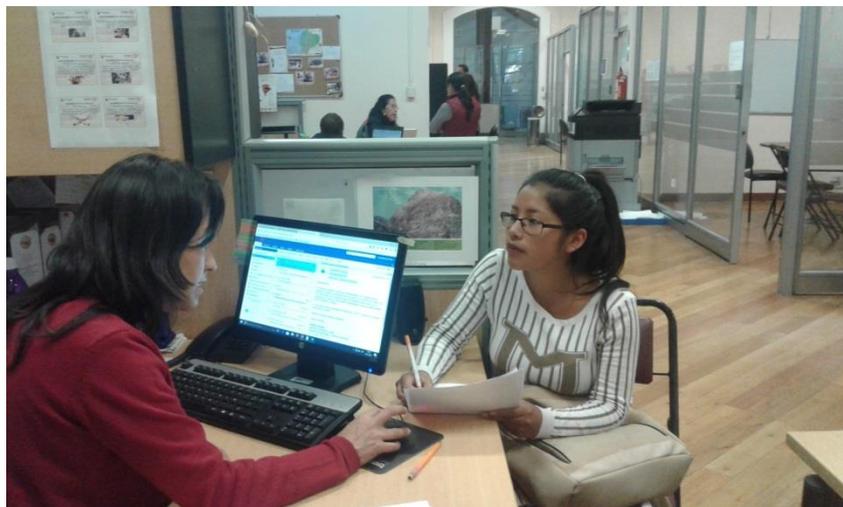


Ilustración 2. Entrevista con el departamento de Administración
Elaborado por: Tonato, T. 2018



Ilustración 3. Aplicación de encuestas en los cantones de la Provincia de Tungurahua
Elaborado por: Tonato, T. 2018



Ilustración 4. Aplicación de encuestas en los cantones de la Provincia de Tungurahua
Elaborado por: Tonato, T. 2018



Ilustración 5. Aplicación de encuestas en los cantones de la Provincia de Tungurahua
Elaborado por: Tonato, T. 2018