



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA UNIDAD DE TURISMO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL COTALÓ, CANTÓN PELILEO

Trabajo de titulación

Tipo: Proyecto de investigación

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTORA:

JESSICA AZUCENA RODRÍGUEZ RODRÍGUEZ

Riobamba – Ecuador

2022



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA UNIDAD
DE TURISMO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO
DESCENTRALIZADO PARROQUIAL COTALÓ, CANTÓN
PELILEO**

Trabajo de titulación

Tipo: Proyecto de investigación

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTORA: JESSICA AZUCENA RODRÍGUEZ RODRÍGUEZ

DIRECTOR: Dr. STALIN EFREN ARGUELLO ERAZO

Riobamba – Ecuador

2022

© 2022, Jessica Azucena Rodríguez Rodríguez

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

Yo, Jessica Azucena Rodríguez Rodríguez, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y los resultados del mismo son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

Como autor/autora asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación; el patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 22 de febrero de 2022.



Jessica Azucena Rodríguez Rodríguez

180552383-2

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El Tribunal del Trabajo de Titulación certifica que: El trabajo de titulación; tipo: Proyecto de investigación, **MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA UNIDAD DE TURISMO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL COTALÓ, CANTÓN PELILEO**, realizado por la señorita: **JESSICA AZUCENA RODRÍGUEZ RODRÍGUEZ**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del trabajo de titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

	FIRMA	FECHA
Ing. Juan Carlos Alarcón Gavilanes. PRESIDENTE DEL TRIBUNAL	_____	2022-02-22
Ing. Stalin Efren Arguello Erazo PH.D. DIRECTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN	_____	2022-02-22
Ing. Giovanni Javier Alarcón Parra Mgs. MIEMBRO DEL TRIBUNAL	_____	2022-02-22

DEDICATORIA

A Dios padre todo poderoso, por brindarme una vida saludable y por su compañía, misericordia y grandes bendiciones a lo largo de mi vida, lo que me ha ayudado a culminar con esfuerzos y gratitud mi carrera universitaria. A mis padres, Segundo Rodríguez y María Carmelina Rodríguez, por su apoyo incondicional. En especial a mi padre que ha estado apoyándome en todos los momentos y ha dado su vida para hacerme una persona con valores, principios y voluntad para cumplir mis metas y sueños. A mis hermanos, por brindarme de una manera u otra su apoyo económico o emocional, logrando que no me diera por vencida y siguiera luchando por mis propósitos. A mi mejor amiga Mishelle y a mi pareja Richard, que han sido un gran apoyo diario y que han estado en los momentos más difíciles de mi vida, brindándome su amor más sincero.

Azucena

AGRADECIMIENTO

Un profundo agradecimiento a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo y a la facultad de Administración de Empresas, por permitir que desarrollara y culminara mi carrera de tercer nivel con muchas experiencias, logros y éxitos. A mis guías del trabajo de titulación; al Doctor Stalin Efren Arguello Erazo y al Magister Giovanni Javier Alarcón Parra, mi más sincero agradecimiento por su paciencia, asesoría, enseñanzas y su total compromiso para que lograra desarrollar y culminar este proyecto de investigación de la manera más eficiente. A la Economista Janina Ponce Franco y su esposo, por brindarme su apoyo emocional y sus amplios conocimientos, ayudando a que forje mi actitud y desarrolle mis habilidades como futura Administradora de Empresas. A los miembros del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Cotaló, por brindarme su apoyo y facilitarme los recursos necesarios para el desarrollo del presente proyecto de investigación y su culminación. Y a todos mis familiares y amigos que siempre estuvieron a mi lado para brindarme unas palabras de aliento para seguir adelante y lograr mi sueño de culminar mi carrera universitaria.

Azucena

TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xi
ÍNDICE DE ANEXOS	xii
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT	xiv
INTRODUCCIÓN	1

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	2
1.1. Antecedentes de Investigación	2
1.2. Marco teórico.....	5
1.2.1. Gestión.....	5
1.2.2. Administración	5
1.2.3. Modelo	6
1.2.4. Modelo de Gestión.....	6
1.2.5. Gestión Administrativa	7
1.2.6. Modelo de Gestión Administrativa	9
1.2.6.1. Importancia	10
1.2.6.2. Objetivo	10
1.2.6.3. Características	10
1.2.6.4. Elementos	10
1.2.7. Planeación	11
1.2.7.1. Importancia	11
1.2.7.2. Tipos	12
1.2.7.3. Planeación estratégica	13

1.2.7.4.	<i>Fases</i>	13
1.2.8.	Organización	18
1.2.8.1.	<i>Importancia</i>	19
1.2.8.2.	<i>Tipos</i>	19
1.2.8.3.	<i>Fases</i>	19
1.2.8.4.	<i>Modelos de Organización</i>	21
1.2.9.	Dirección	23
1.2.9.1.	<i>Importancia</i>	23
1.2.9.2.	<i>Principios</i>	23
1.2.9.3.	<i>Etapas</i>	24
1.2.10.	Control	29
1.2.10.1.	<i>Importancia</i>	29
1.2.10.2.	<i>Principios</i>	29
1.2.10.3.	<i>Etapas</i>	31
1.2.10.4.	<i>La Auditoría dentro del Control</i>	32
1.2.10.5.	<i>Evidencia de Auditoría</i>	32
1.2.11.	Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales Rurales	33
1.2.12.	Código Orgánico Organizacional Territorial Autonomía Descentralizada	33
1.2.13.	Desarrollo	34
1.2.14.	Turismo	34
1.2.15.	Desarrollo Turístico	34
1.3.	Marco conceptual	35
1.3.1.	<i>Proceso Administrativo</i>	35
1.3.2.	<i>Organigrama</i>	35
1.3.3.	<i>Eficiencia</i>	35
 CAPÍTULO II		
2.	MARCO METODOLÓGICO	36

2.1.	Enfoque de investigación	36
2.1.1	<i>Enfoque Mixto</i>	36
2.2.	Nivel de Investigación	36
2.2.1.	<i>Exploratorio</i>	36
2.2.2.	<i>Descriptivo</i>	36
2.3.	Diseño de investigación	37
2.3.1.	<i>No Experimental</i>	37
2.3.2.	<i>Corte Transversal</i>	37
2.4.	Tipo de estudio – investigación	37
2.4.1.	<i>De Campo</i>	37
2.4.2.	<i>Bibliográfica</i>	37
2.5.	Población y Planificación, selección y cálculo del tamaño de la muestra	38
2.6.	Métodos, técnicas e instrumentos	39
2.6.1.	<i>Método Inductivo</i>	39
2.6.2.	<i>Método Deductivo</i>	39
2.7.	Técnicas	39
2.7.1.	<i>Encuesta</i>	40
2.8.	Instrumento	40
2.8.1.	<i>Cuestionario</i>	40

CAPÍTULO III

3.	MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	41
3.1.	Resultados	41
3.2.	Discusión de Resultados	51
3.3.	Propuesta	52
3.3.1.	<i>Tema</i>	52
3.3.2.	<i>Introducción al Modelo de Gestión Administrativa para la Unidad de Turismo</i> ...	52
3.3.3.	<i>Diagnostico Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Cotaló</i>	52

3.3.4. Planificación Estratégica para la Unidad de Turismo	55
3.3.4.1. <i>Misión para la Unidad de Turismo</i>	56
3.3.4.2. <i>Visión para la Unidad de Turismo</i>	56
3.3.3.3. <i>Valores para la Unidad de Turismo</i>	56
3.3.3.4. <i>Objetivos institucionales para la Unidad de Turismo</i>	56
3.3.3.5. <i>Políticas para la Unidad de Turismo</i>	57
3.3.3.6. <i>Diagnóstico para la Unidad de Turismo</i>	57
3.3.3.7. <i>Estrategias para la Unidad de Turismo</i>	61
3.3.3.8. <i>Cronograma para la Unidad</i>	62
3.3.4. Organización para la Unidad de Turismo	66
3.3.4.1. <i>Jerarquización (estructura lineal) para la Unidad de Turismo</i>	66
3.3.4.2. <i>Manual de funciones para los puestos de la Unidad</i>	67
3.3.5. Dirección en la Unidad de Turismo	70
3.3.5.1. <i>Tipo de Liderazgo en la Unidad de Turismo</i>	70
3.3.5.2. <i>Tipo de Comunicación para la Unidad de Turismo</i>	70
3.3.5.3. <i>Motivación para la Unidad de Turismo</i>	71
3.3.6. Control en la Unidad de Turismo	72
3.3.6.1. <i>Balanced ScoreCard (Cuadro de Mando Integral)</i>	72
3.3.7. Presupuesto para la Unidad de Turismo	75
CONCLUSIONES	78
RECOMENDACIONES	79
BIBLIOGRAFÍA	
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-3.	Tipo de Turismo que practican los habitantes de la Parroquia Cotaló.....	41
Tabla 2-3.	Lugares turísticos más relevantes de la Parroquia Cotaló.....	42
Tabla 3-3.	Conocimiento sobre el Plan anual de Turismo en el Gad Parroquial Cotaló.....	43
Tabla 4-3.	Manejo del turismo por parte del Gad Parroquial Cotaló	44
Tabla 5-3.	Participación conjunta de los moradores y el Gad Parroquial en aspectos turísticos.....	45
Tabla 6-3.	Fomentación del turismo en la Parroquia de Cotaló, por medio de un modelo de gestión administrativa.	46
Tabla 7-3.	Planificación turística para el desarrollo del Turismo parroquial	47
Tabla 8-3.	Promoción y publicidad del turismo en la parroquia por medio de una página web	48
Tabla 9-3.	Publicidad y promoción de los lugares turísticos por parte del Gad Parroquial ..	49
Tabla 10-3.	Medios de comunicación para conocer sobre los lugares turísticos de la parroquia	50
Tabla 11-3.	Matriz EFI.....	59
Tabla 12-3.	Matriz EFE.....	60
Tabla 13-3.	Estrategias para la nueva unidad.....	61
Tabla 14-3.	Cronograma para la unidad de turismo.....	63
Tabla 15-3.	Manual para el cargo del Jefe de la Unidad	67
Tabla 16-3.	Manual para el cargo de Técnico Ambiental de la Unidad.....	68
Tabla 17-3.	Manual para el cargo del Técnico de Planificación y Promoción de la Unidad ..	69
Tabla 18-3.	BSC/ Cuadro de Mando Integral	72
Tabla 19-3.	Presupuesto para la ejecución de la Unidad.....	75

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1-1.	Principios de los Modelos de Gestión.....	7
Gráfico 2-1.	Proceso Administrativo	8
Gráfico 3-1.	Tipos de Planeación.....	12
Gráfico 4-1.	Fases de la Planeación	14
Gráfico 5-1.	Fases de la Organización	20
Gráfico 6-1.	Estructura Lineal o militar	21
Gráfico 7-1.	Estructura lineo-funcional	22
Gráfico 8-1.	Estructura de Staff	22
Gráfico 9-1.	Estructura de Staff	23
Gráfico 10-1.	Fases de la Dirección	24
Gráfico 11-1.	Principios del control.....	30
Gráfico 12-1.	Etapas del Control.....	31
Gráfico 13-3.	Tipo de Turismo que practican los habitantes de la Parroquia Cotaló.....	41
Gráfico 14-3.	Lugares turísticos más relevantes de la Parroquia Cotaló	42
Gráfico 15-3.	Conocimiento sobre el Plan anual de Turismo en el Gad Parroquial Cotaló....	43
Gráfico 16-3.	Manejo del turismo por parte del Gad Parroquial Cotaló	44
Gráfico 17-3.	Participación conjunta de los moradores y el Gad Parroquial en aspectos turísticos	45
Gráfico 18-3.	Fomentación del turismo en la Parroquia de Cotaló, por medio de un modelo de gestión administrativa.....	46
Gráfico 19-3.	Planificación turística para el desarrollo del Turismo parroquial	47
Gráfico 20-3.	Promoción y publicidad del turismo en la parroquia por medio de una página web	48
Gráfico 21-3.	Publicidad y promoción de los lugares turísticos por parte del Gad Parroquial	49
Gráfico 22-3.	Medios de comunicación para conocer sobre los lugares turísticos de la parroquia.....	50
Gráfico 23-3.	Organigrama para la Unidad de turismo.....	66
Gráfico 24-3.	Comunicación interna de la unidad	71

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A. ENCUESTA

ANEXO B. AUTORIDADES DEL GAD PARROQUIAL COTALÓ

ANEXO C. VOLCÁN MULMUL

ANEXO D. CASCADA DEL SANTUARIO DE LO DESCONOCIDO

ANEXO E. LA COCHA

ANEXO F. VOLCÁN TUNGURAHUA

ANEXO G. IGLESIA PARROQUIAL

RESUMEN

El propósito de la presente investigación fue diseñar un modelo de Gestión Administrativa para la Unidad de Turismo del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Cotaló, cantón de Pelileo, para lo cual se recolectó datos del manejo interno en la institución sobre las acciones y el proceso que los miembros internos manejaban para el desarrollo del sector turístico. Durante la investigación se aplicó el enfoque mixto, el nivel de investigación exploratorio y descriptivo, logrando obtener especificaciones, cualidades y demás aspectos sobre la gestión administrativa y el desarrollo turístico, temas que han sido poco abordados en la parroquia, de igual manera, para la obtención de dichos datos ha sido necesario la aplicación del diseño de la investigación de corte transversal porque los datos fueron tomados una sola vez por medio de una encuesta, la misma que fue aplicada a una muestra de 268 moradores de la parroquia. Para los resultados se tomó en cuenta la tabulación de mencionadas encuestas, las mismas que arrojaron que los moradores en un 90% respaldan la ejecución de la unidad de turismo, de igual manera en un 96% mencionaron que con una planificación adecuada el sector turístico se verá potencializado y podrá desarrollarse de una manera óptima, logrando la participación de los moradores en la toma de decisiones sobre los aspectos del sector turístico. De esta manera se concluye que después de la investigación realizada y los datos recolectados, el Gad parroquial no tiene una planificación adecuada ni personal capacitado para el manejo de las actividades turísticas, por lo que el diseño de un modelo de gestión administrativa para la unidad de turismo brindará una guía relevante para el mejoramiento y desarrollo del turismo. Por lo tanto, se recomienda tomar como ejemplo la presente propuesta para la ejecución futura de la unidad de turismo dentro del Gad parroquial.

Palabras clave: <MODELO DE GESTIÓN>, <PLANEACIÓN>, <ORGANIZACIÓN>, <DIRECCIÓN>, <TURISMO>



Firmado electrónicamente por:
JHONATAN RODRIGO
PARREÑO UQUILLAS



02-03-2022

0372-DBRA-UTP-2022

ABSTRACT

The purpose of this study was to design an administrative management model for the Tourism Unit of the Autonomous Decentralized Parochial Government of Cotaló (GAD) located in Pelileo canton, for which internal management data was collected in the institution about actions and processes carried out by internal members for the development of the tourism sector. During the investigation, a mixed approach was applied, with an exploratory and descriptive level of research, obtaining specifications, qualities and other aspects of administrative management and tourism development, issues that have been deficiently addressed in the parish. Besides to obtain such data has required the application of the cross-sectional research design because the data was taken through a survey which was applied to a sample of 268 residents of the parish. For the results, the tabulation of the aforementioned surveys was taken into account that showed that the residents in 90% support the execution of the tourism unit, also 96% mentioned that through a right planning, the tourism sector will boost and will be developed in an optimal way, achieving the participation of residents in decision-making processes about aspects related to the tourism sector. In this way, it is concluded that after the investigation carried out and the data collected, the GAD lacks of an adequate planning or trained personnel for the management of tourist activities, so the design of an administrative management model for the unit of tourism will provide a relevant guide to improve and develop tourism. Therefore, it is recommended to take the present proposal as an example for the future execution of the tourism unit within the Gad.

Keywords: <MANAGEMENT MODEL>, <PLANNING>, <ORGANIZATION>, <MANAGEMENT>, <TOURISM>

**LUIS
FERNANDO
BARRIGA
FRAY**



Firmado
digitalmente por
LUIS FERNANDO
BARRIGA FRAY
Fecha: 2022.03.03
14:13:14 -05'00'

INTRODUCCIÓN

La presente investigación se desarrolló en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Cotaló (GADP Cotaló), producto de la necesidad de tener un diseño de un modelo de gestión administrativa para una futura unidad de turismo en la institución, ya que dentro de las funciones que describe el Código Orgánico Organizacional Territorial Autonomía Descentralizada (COOTAD), para estas entidades públicas está el manejo y desarrollo del sector turístico.

Fue realizada por medio de la aplicación del método mixto y descriptivo, ya que los moradores de la parroquia fueron encuestados, logrando obtener información cualitativa y cuantitativa sobre aspectos relevantes que fundamentaron la elaboración de un modelo de gestión administrativa. A lo largo de la investigación se podrá evidenciar los aspectos mencionados.

En ese sentido el objetivo principal de este trabajo investigativo es Diseñar un Modelo de Gestión Administrativa para la Unidad de Turismo del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Cotaló, Cantón Pelileo. La estructura del trabajo es la siguiente:

Capítulo I: Marco Teórico. – se describe la base teórica para la presente investigación, en la que se encuentra detallado el proceso que conlleva un modelo de gestión con sus respectivas fases.

Capítulo II: Marco Metodológico. – se detalla la utilización de técnicas y métodos de investigación, así como el instrumento que se utilizó para la recolección de datos de la muestra obtenida, los mismo que sustentaran el diseño del modelo de gestión para la unidad de turismo en la institución, el mismo que permitirá mejorar el manejo y desarrollo de este sector.

Capítulo III: Marco de Resultados y Discusión de los Resultados. – está distribuida por el análisis de resultados, discusión de resultados y el diseño de la propuesta del modelo de gestión para la unidad de turismo, en el que se detalla cada fase importante de un modelo de gestión para lograr un entendimiento adecuado.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

1.1 Antecedentes de Investigación

Para los antecedentes investigativos, se ha tomado como referencia documentos recolectados de repositorios de diferentes instituciones de Educación Superior, así como de artículos científicos sobre temas relacionados con información relevante para justificar el presente trabajo; a continuación, se citan a investigaciones que aportan con conocimientos sobre aspectos tratados en el presente trabajo de investigación:

Tema. - Propuesta de un Modelo de Gestión Administrativa para el Desarrollo Turístico del GAD Parroquial de el Quinche; Autora. - Johana Gabriela Flores Rojas; Institución. - Universidad Central del Ecuador; Carrera. - Administración Pública; Año. - 2017.

La Parroquia de El Quinche se ha visto como un lugar turístico religioso por la presencia de nuestra señora de El Quinche, por lo cual los otros tipos de turismo que existen en la parroquia no han sido explotados, es por esto que veo la necesidad de crear un modelo de gestión administrativa para el desarrollo turístico, para así mejorar la economía local, la calidad de vida de los habitantes y el reconocimiento turístico de la parroquia a nivel nacional e internacional. El trabajo presenta como objetivos mejorar el turismo local y los diversos atractivos turísticos que ofrece la parroquia a través de planes y proyectos que beneficiarán a la población en el desarrollo económico, para que estos sean sostenibles y sustentables en la parroquia. Las estrategias planteadas están desarrolladas mediante las necesidades de la población que implementarán herramientas que ayude al mejoramiento del desarrollo turístico de la parroquia. (p.20)

El estudio realizado por Flores (2017), muestra cual importante es realizar un modelo de gestión administrativa para que el turismo sea explotado de manera adecuada dentro de cualquier sector, mediante la aplicación de estrategias enfocadas al cuidado del medio ambiente y beneficio de las personas que habitan mencionados sectores; de igual manera, este estudio se presenta como una guía metodológica para la realización del presente trabajo, relacionado al desarrollo turístico de la Parroquia de Cotaló.

Tema. - Diseño de un Modelo de Gestión, Administrativo y Financiero para el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Columbe, Cantón Colta, Provincia Chimborazo; Autor.

- Iván Patricio Bagua Lema; Institución. - Escuela Superior Politécnica de Chimborazo; Carrera. - Gestión de Gobiernos Seccionales; Año. - 2019.

El diseño de un Modelo de Gestión Administrativo y Financiero para el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) de la Parroquia Columbe, cantón Colta, provincia de Chimborazo, tiene como objetivo de la entidad mejorar los procesos administrativos – financieros. Se efectuó una investigación de campo mediante la aplicación de encuestas a los directivos, empleados y funcionarios de la institución pública, para conocer en detalle acerca de los instrumentos de planificación pública, sobre los procesos administrativos. Una vez determinados los resultados permitió concluir que fue necesario la realización de un modelo de gestión administrativo y financiero, debido a que el 90% de los encuestados manifestó que no existe este documento de trabajo, el 100% indicó que se debería crear el modelo de gestión Administrativo Financiero para mejorar y optimizar los procesos de trabajo y el 100% de los encuestados afirman que el modelo de gestión administrativo financiero ayudaría a mejorar la gestión del GAD y la comunidad. Por tanto, se recomienda poner en práctica por parte de los directivos del GAD parroquial las sugerencias del presente estudio. (p. 12)

La investigación realizada por Bagua (2019), permite analizar y observar que dentro de los Gobiernos Autónomos Descentralizados es necesario e importante que exista un modelo de gestión tanto administrativa y financiera para que los funcionarios de la institución sepan con exactitud cuales son las funciones y responsabilidades que deben cumplir; logrando de esa forma que un determinado GAD dentro de su planificación anual pueda mantener una planeación estrategia adecuado para todas sus áreas. Por esa razón, el mencionado trabajo servirá como un estudio antecedente, el cual ampliará la visión del investigador sobre aspectos relevantes de un modelo de gestión administrativa para un GAD.

Tema. - Los Recursos Naturales y Paisajísticos como Alternativa de Desarrollo Turístico de la Parroquia Cotaló Cantón Pelileo Provincia de Tungurahua; Autora. - Claudia Micaela Guevara Valverde; Institución. - Universidad Técnica de Ambato; Carrera. - Turismo y Hotelería; Año. - 2017.

Mediante la investigación se presenta los recursos naturales y paisajísticos como una alternativa de desarrollo turístico para la parroquia, es decir, al ser la población más cercana al volcán Tungurahua llama la atención de los turistas cuando se encuentra en

actividad y esta misma actividad volcánica es la que ha modificado el ecosistema de sus alrededores creando atractivos que son de interés para quienes visitan la parroquia Cotaló. Para el desarrollo del presente trabajo investigativo se integró a un técnico de turismo del cantón Pelileo a los integrantes del Gobierno Autónomo Descentralizado de Cotaló y a los habitantes más cercanos al lugar en el cual se centra la investigación. El presente trabajo investigativo se realizó con el método de campo mediante el cual se obtuvo la información para la realización del mismo, además se utilizó una encuesta que permitió conocer la opinión de los pobladores de la parroquia Cotaló en relación a los atractivos naturales y paisajísticos. La metodología implementada es de mapeo turístico participativo que permite la identificación de los recursos naturales y paisajísticos y la correcta ubicación de los mismos. (p.14)

El estudio realizado por Valverde en 2017, se encuentra información relevante sobre el levantamiento de información sobre los lugares turísticos que eran conocidos para ese entonces, información que será importante para la presente investigación, ya que se tomará como referencia a mencionados puntos para iniciar una actualización, modo inventario, de los puntos turísticos que mantienen la parroquia actualmente; de igual manera el estudio mencionado ayudará como una guía sobre los aspectos metodológicos para la recolección de los datos de los lugares naturales paradisíacos de la parroquia Cotaló.

Tema. - Modelo de Gestión para Fomentar el Desarrollo Turístico de las Comunidades Manabitas, Ecuador; Autor. - Nelson García Reinoso; Revista. - CULTUR; Año. - 2017.

El artículo presenta el proceso de diseño de un modelo de gestión turística para fomentar el desarrollo del turismo comunitario en la provincia de Manabí, Ecuador, en esta investigación se identifican, analizan y clasifican las variables que caracterizan a los modelos de gestión turística, las cuales constituyen indicadores determinantes que deben incorporarse al diseño. Para encausar esta investigación se establecieron los siguientes objetivos específicos, fundamentar las bases teóricas que sustenten la investigación, determinar los indicadores básicos que caracterizan la gestión turística del territorio y diseñar un modelo de gestión que fomente el desarrollo turístico de las comunidades manabitas. La metodología propuesta establece tres fases: 1) Diagnóstico turístico situacional del territorio, 2) Análisis de la gestión turística, 3) Formalización de un plan estratégico, donde se determine los procesos de planificación, se identifique las competencias y funciones de los entes involucrados de actividades que vinculen a la

comunidad con el Gobierno Provincial de Manabí, se registre las inversiones, proyectos y financiación y se establezca un programa de monitoreo y evaluación; el modelo propuesto direccionado al desarrollo del turismo rural, constituye una herramienta para la coordinación de los entes involucrados, de vinculación entre las iniciativas privada y comunitaria con el apoyo de las planificaciones del GAD Provincial de Manabí, en función de potenciar un turismo comunitario sostenible. (p. 81)

La investigación realizada por García (2017), menciona que para el desarrollo turístico comunitario es relevante que exista un modelo de gestión para que mencionado desarrollo pueda desempeñarse de una manera adecuada, por lo que el artículo servirá como una guía para la presente investigación de manera que la metodología utilizada por el investigador ayudará a realizar una investigación de campo adecuada; para ello el investigador menciona que para realizar un modelo de gestión eficiente y eficaz se debe partir de un diagnóstico situacional sobre el turismo del sector a estudiar seguido por un análisis de la gestión turística y finalmente la formulación de planes y estrategias para la fomentación del turismo de cualquier parroquia, en este caso la parroquia de Cotaló.

1.2 Marco teórico

1.2.1 Gestión

Para Sánchez (2006), la gestión es “el proceso mediante el cual se formulan objetivos, se miden los resultados obtenidos y se toman acciones pertinentes para la mejora continua de los resultados”.

Según la anterior definición, gestión está relacionada con el ciclo que debe realizar cualquier organización, de manera que la misma pueda plantear objetivos que deseen alcanzar en un determinado tiempo y que los mismos sean puestos a análisis con la finalidad de conocer las fallas de los procesos administrativos o financieros. Por lo que toda organización o acción debe mantener una adecuada gestión para que la misma pueda ejecutarse eficientemente.

1.2.2 Administración

El artículo Origen y Desarrollo de la Administración (2007), menciona que Henry Fayol fue uno de los padres de la administración, por lo que la definió como, “la forma de prever, organizar, dirigir, coordinar y controlar a través de la gerencia” (p. 47). Administrar es una ciencia y arte que las personas desarrollan con el fin de alcanzar objetivos y metas para que una organización pueda desarrollar sus actividades eficientemente.

1.2.3 Modelo

Un modelo puede denominarse como una representación de un hecho o fenómeno que va a mostrar características generales de la estructura de un hecho en particular, analizando los elementos, mecanismos y procesos del mismo para alcanzar una fundamentación teórica, facilitando la comprensión del mismo (Sesento, 2008). Es así que un modelo representa una estructura adecuada para la comprensión de un hecho determinado.

1.2.4 Modelo de Gestión

Alvarez (2017) define a un modelo de gestión como:

Un esquema de planificación o desempeño que interrelaciona Personas, Tecnología y Procesos como pilares de toda organización, permitiendo a esta en primer lugar el realizar un diagnóstico, en segundo lugar, determinar las áreas de mejora sobre las cuales hay que actuar, en tercer lugar, evaluar y finalmente plantear los posibles cambios a adoptar. (p. 13)

Para lo cual todo modelo de gestión debe tener principios en los que se basen para lograr los objetivos planteados, en ese sentido Alvarez (2017), enumera los siguientes principios:

- 1.** Gestionar los Objetivos.
- 2.** Motivar a las Personas.
- 3.** Coordinar las Actividades.
- 4.** Toma de Decisiones.

En el siguiente gráfico se puede observar la interacción de los principios de los modelos de gestión;



Gráfico 1-1. Principios de los Modelos de Gestión

Fuente: Alvarez 2017.

En el gráfico 1-1. Se muestra cuales son los principios de los modelos de gestión, así como los medios para alcanzar los fines que se proponen, para el autor, los medios necesarios es coordinar las actividades y tomar decisiones, para lograr alcanzar los objetivos y motivar al personal de la empresa en la cual se aplique un modelo de gestión.

Martínez (2013), por su parte menciona que desarrollar un modelo de gestión es un paso importante para la innovación empresarial, fundamentandose en el cambio y mejora de las estrategias organizacionales, de igual manera las mismas deben encaminar en concordancia al logro de la misión y visión empresarial. De esa manera, un modelo de gestión permite a cualquier organización establecer metas adecuadas y estrategias para lograrlas, mediante la utilización adecuada de los recursos que posea una organización.

1.2.5 Gestión Administrativa

Bagua (2019), en su trabajo de investigación, menciona que la gestión administrativa es la acción de administrar adecuadamente los procesos y recursos logrando los resultados empresariales esperados; para lo cual es importante emplear los elementos del proceso administrativo, con lo que concuerda Blandez (2014), como se ilustra en el gráfico siguiente:

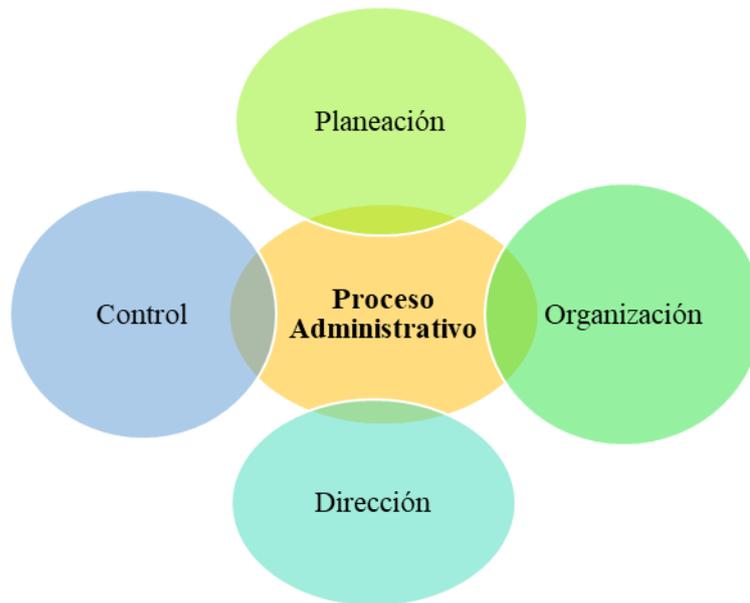


Gráfico 2-1. Proceso Administrativo

Fuente: Blandez , 2014.

Elaborado por: Jessica, A; Rodríguez, R. 2020

En el gráfico 2-1. Se trata de los elementos que tiene el proceso administrativo, proceso que es vital para la planteación de un modelo de gestión, de esa manera las etapas que se debe realizar en el proceso administrativo es la Planeación, Organización, Dirección y Control, los mismo que contienen sus funcionalidades y sub etapas necesarias para que la empresa o un determinado departamento pueda funcionar de manera adecuada. Dichos procesos se concentrarán y analizar a lo largo de este capítulo.

Para Georhe Terry (citado por, Blandez, 2014), menciona que cada etapa del proceso administrativo en forma general implica los siguientes enunciados:

1. **Planeación.** - es la primera fase en la que se debe determinar los objetivos y el curso a seguir, para lo cual se debe determinar:
 - Metas de la empresa;
 - Estrategias adecuadas para lograr objetivos; y,
 - Estrategias para alcanzar las metas planteadas.

2. **Organización.** - en este elemento se realiza la distribución del trabajo entre los miembros de la organización, de manera que se puedan establecer la responsabilidad de autoridad de los mismos; para lo que se deben desarrollar las siguientes actividades:
 - Diseñar tareas y puestos;

- Personas idóneas para ocupar los diferentes puestos;
 - Reconocer la estructura de la organización; y,
 - Definir métodos y procedimientos que se ejecutarán.
- 3. Dirección.** - como la palabra mismo lo menciona, consiste en que una persona se encargue de dirigir a las personas a la consecución de los objetivos de la mejor manera posible; en este elemento implica:
- Determinación del estilo de dirección;
 - Orientación de las personas hacia el cambio; y,
 - Estrategias encaminadas a la solución de problemas.
- 4. Control.** - en este elemento se hace una evaluación de lo planteado al inicio y de lo obtenido después de la ejecución, para conocer si los objetivos se lograron; para lo que se debe realizar:
- Controlar actividades estratégicas; y,
 - Establecer los medios que se empleará para el control.

1.2.6 Modelo de Gestión Administrativa

Bagua (2019) en su trabajo de titulación menciona que un modelo de gestión administrativa es importante debido a que:

La gestión administrativa es importante para las operaciones en una organización pública o privada, enfrentan limitaciones cuando existen errores administrativos, para iniciar una organización más eficiente la gestión administrativa no sólo ha creado una estable plataforma administrativa, sino que también trabaja en coordinación regular con los diferentes departamentos o unidades, para asegurar que las diversas actividades de coordinación se efectúen sin ningún tipo de problemas, se trabaja para implementar las metas de una organización. (p.25)

Para Weber (2000, citado por Uyuy,2017), dice que el sistema de gestión administrativa es un conjunto de actividades que están orientadas al logro de los objetivos empresariales, por medio del cumplimiento y aplicación adecuada de los elementos del proceso administrativo. Con lo que concuerda Blandez (2014), y la definición y estudio del proceso administrativo y la importancia de los elementos del mismo.

1.2.6.1 *Importancia*

Para el autor Uyuy (2017), la importancia de un modelo de gestión administrativa radica en que cualquier empresa, independientemente su tamaño o actividad económica, puede trabajar de manera optima, reconociendo los problemas, dificultades actuales o futuras que puede presentar la empresa, de manera que la misma mantenga un plan para solucionar mencionadas circunstancias, mediante la evaluación sistemática e integral de factores internos y externos de la empresa.

Flores (2017), por su parte argumenta que la importancia de un sistema de gestión administrativa se fundamenta que la orientación hacia el logro de los objetivos empresariales por medio de los cuatro elementos que son parte del proceso administrativo; planear, organizar, dirigir y controlar.

1.2.6.2 *Objetivo*

La implementación de un modelo de gestión administrativa dentro de cualquier institución tiene como objetivo realizar una evaluación exhaustiva de la situación actual de la organización, con el objetivo de conocer la ejecución del proceso administrativo, sus fortalezas y falencias para tomar medidas correctivas necesarias, con lo que concuerda Uyuy (2017).

1.2.6.3 *Características*

Las principales características que Céspedes (2012), enuncia en su trabajo de investigación son:

- Su aplicación es fundamental para generar cambios organizacionales;
- Se puede aplicar en cualquier ente económico;
- Tiene la ventaja de poseer varias herramientas para su aplicación; y,
- Se puede cambiar el comportamiento del talento humano con las herramientas adecuadas.

Por tales características enunciadas, se nota que un modelo de gestión administrativa puede ser empleado por diferentes organizaciones con el objetivo de mejorar el desempeño de la misma.

1.2.6.4 *Elementos*

Como ya se ha visto que el modelo de gestión administrativa tiene estrecha relación con el proceso administrativo, los elementos del modelo son los que integran mencionado proceso, en ese sentido los elementos son:

- Planeación;

- Organización;
- Dirección; y,
- Control. (Luna, 2015)

1.2.7 Planeación

Torres (2015) define a la planeación como “(...) una toma de decisiones, pero una clase especial de toma de decisiones, que involucra la misión, visión, objetivos, estrategias, políticas y toma de decisiones” (p. 6). Con el concepto anterior, se puede decir que dentro de la fase de Planeación están inmiscuidas la misión, visión, objetivos, políticas, estrategias, etc., de manera que van involucrándose para la correcta toma de decisiones.

Para Luna (2015), la planeación es “(...) la fijación de los objetivos, estrategias, políticas, programas, procedimientos y presupuestos; partiendo de una previsión, para que el organismo social cuente con las bases que se requieren encause correctamente las otras fases del proceso administrativo” (p. 58). Es decir, que para que las demás fases del proceso administrativo, en la planeación se debe fijar de manera adecuada los aspectos que son relevantes dentro de esta fase, para que la misma sea la base para las fases posteriores, logrando el crecimiento y desarrollo de las organizaciones.

1.2.7.1 Importancia

Luna (2015), menciona que la planeación es un patrón que ayuda a que la empresa inicie sus funciones de manera adecuada, por lo que la importancia de la planeación está en los siguientes puntos:

- Ayuda a que el proceso administrativo tenga un sentido lógico;
- Deben hacer investigaciones para una adecuada definición de los elementos pertinentes;
- Fortalecer a la empresa para que pueda enfrentar los problemas futuros;
- Para la fijación de los elementos de la planeación se debe tomar en cuenta el ambiente interno;
- Tiene fines para un mejor futuro y mayor progreso;
- Estudiar las oportunidades del ambiente externo para su mejor aprovechamiento;
- Variedad de alternativas para la toma de decisiones corporativas;
- Ayuda a mantener una programación adecuada de tiempos y recursos dentro de la empresa;
- Realiza un plan y trabaja en base al mismo enfocándose en el éxito;
- Fija las bases para el proceso de organización, dirección y control.

1.2.7.2 Tipos

Según Luna (2015), los tipos de Planeación se dividen en los que se muestra en la siguiente imagen:



Gráfico 3-1. Tipos de Planeación

Fuente: Luna, 2015.

Elaborado por: Jessica, A; Rodríguez, R. 2020

En el gráfico 3-1, se plantea los diferentes tipos de planeación que se pueden utilizar para la primera etapa del proceso administrativo, de esa manera se observa que los tipos son planeación estratégica, planeación táctica y planeación operativa, cada uno de estos tipos brindan recursos importantes y relevantes para que dicho proceso organización sea ejecutado eficientemente. A continuación se realiza un análisis de cada uno de los tipos expuestos.

Planeación estratégica. – se realiza en los altos niveles de la organización, por lo general es a mediano y largo plazo, a partir de esta se elaboran los planes de los niveles jerárquicos. (Münch, 2015)

Luna (2015), concibe a la planeación estratégica como:

El proceso que consiste en decidir sobre la misión, visión, valores, objetivos y estrategias de una organización, sobre los recursos que serán utilizados y las políticas generales que orientarán la adquisición y coordinación de tales recursos, considerando a la empresa como una entidad total, es un mediano y largo plazo. (p. 61)

Planeación táctica. – Luna (2015), menciona que la planeación táctica, comprende los planes que son elaborados en las áreas correspondientes de la empresa, con el objetivo común organización de alcanzar el plan estratégico.

Planeación operativa. – este tipo de planeación está encargada de detectar procesos y procedimientos específicos en los niveles bajos de una organización, enfocados para periodos cortos (Luna, 2015). Es decir, que está enfocado a los niveles operativos de la estructura.

1.2.7.3 Planeación estratégica

González y Rodríguez (2020), en su libro define a la planeación estratégica como:

Una herramienta de la planeación que cíclicamente inicia con el planteamiento de los objetivos corporativos, los cuales se alcanzarán por medio de las estrategias, utilizando de la mejor manera los recursos organizacionales para facilitar el proceso de toma de decisiones de la gerencia. (p. 9)

De acuerdo a la definición antes mencionada se entiende que el proceso de planeación estratégica conlleva establecer objetivos, estrategias y utilizar recursos para alcanzar lo que se ha definido inicialmente.

La planeación estratégica tiene como finalidad aprovechar de manera adecuada la utilización de los recursos de una empresa, en tal punto que los mismos se puedan minimizar para lograr los objetivos planteados, con lo que concuerda Rojas y Medina (2011).

Las características que debe tener un plan estratégico según Rojas y Medina (2011), son:

- Los niveles jerárquicos principales de la organización deben ser los que se encarguen de este tipo de planeación.
- Esta planeación brinda un modelo o marco de referencia para que se guíe la organización.
- Este tipo de planeación tiene un mayor grado de incertidumbre en comparación con los demás tipos.
- Los tiempos de análisis dentro de esta planeación son más amplios.
- La eficiencia es su punto clave.

1.2.7.4 Fases

Las fases de la planeación según González (2020), son las siguientes:



Gráfico 4-1. Fases de la Planeación

Fuente: Gonzáles, 2020.

Elaborado por: Jessica, A; Rodríguez, R. 2020

En el gráfico 4-1. Se muestran las fases que tiene la planeación, dichas fases que son puntos clave para el análisis situacional de la organización; estos elementos o fases deben ser realizados de forma consecutiva empezando por la visión y finalizando con los presupuestos, esta forma de proceder facilitara que la fase de planeación sea ejecutada eficientemente. En ese sentido, cada fase se conceptualiza a continuación:

a. *Visión.* – Münch (2015) plantea es el enunciado del estado al que desea llegar la empresa en un futuro; ayuda a forjar el futuro de la empresa por medio de actividades concretas en el ahora (presente).

Para formularla Münch (2015), menciona que se deben responder las siguientes preguntas:

- ¿Qué se distingue como clave para el futuro?
- ¿Qué contribución única se debe hacer en el futuro?
- ¿Cuál es la oportunidad de crecimiento?
- ¿En qué negocios no deberíamos estar?
- ¿Quiénes son o deberían ser nuestros clientes?
- ¿Cuáles son o deberían ser nuestras divisiones?
- ¿Qué es probable que cambie en nuestra organización dentro de tres o cinco años? (p.28)

b. *Misión.* – Luna (2015) menciona que es la razón de ser de la organización, se redacta como un enunciado corto en donde se sintetiza principios, propósitos, estrategias y valores, los mismo que deben ser apropiados por todos los integrantes de la empresa.

González (2020), menciona que es necesario responder a las siguientes interrogantes, para una formulación adecuada de la misión:

- ¿Quiénes somos (cómo nos definimos)?
- ¿Qué hacemos? ¿Cómo lo hacemos?
- ¿Con qué lo hacemos?
- ¿Para qué lo hacemos?
- ¿Quiénes son nuestros clientes? (p. 22)

c. *Valores.* – para González (2020) son los pilares filosóficos o compromisos éticos y morales que la empresa tiene para con sus grupos de interés o partes interesadas, en especial con el entorno interno y externo inmediato con el que se relacionan.

Para la construcción de los valores corporativos González (2020), menciona que se debe responder a las siguientes preguntas:

- ¿Qué sería lo más importante que le pediría a la empresa por un determinado producto o servicio si yo fuera su cliente externo?
- ¿Cuál debe ser el valor más importante que esta empresa debe tener para ofrecer el producto o servicio de nuestro interés?
- ¿Con qué principios debe comprometerse la organización para con el Estado?
- ¿Como cliente interno qué quisiera que la empresa cumpliera para generar satisfacción en los empleados?
- ¿Qué valores debe cumplir la organización para con la sociedad en todas sus manifestaciones? (p. 19)

d. *Objetivos.* – para Luna (2015) establecer objetivos hace referencia a que la empresa se plantea fines que busca alcanzar en forma cuantitativa en un tiempo planteado, también ayuda al desarrollo de metas y definir las acciones para alcanzar dichos fines.

Münch (2015), establece que los objetivos deben reunir ciertas características:

- Establecerse para un periodo de tiempo específico.
- Determinarse cuantitativamente.

- Redactarse iniciando con un verbo en infinitivo. (p.28)

e. *Pronósticos.* – Luna (2015), define a un pronóstico como “una proyección operativa o financiera de una empresa con la intención de predecir lo que va a suceder en un periodo futuro basado en la predicción sobre los cuales no se tiene ningún control” (p. 66). En ese sentido, los pronósticos son sucesos que pueden o no ocurrir al transcurrir un periodo de tiempo.

Para un pronóstico efectivo, se debe considerar los siguientes indicadores, como lo menciona Luna (2015):

- Hacer de los pronósticos un esfuerzo de equipo;
- Conocer la historia para estimar el futuro de las ventas;
- Hacer énfasis en la precisión;
- Anticiparse a la tendencia cambiante;
- Apegarse a conocimientos y formatos conocidos;
- Mantenerse actualizado; y,
- Contar con experiencia. (p. 67)

f. *Estrategias.* – Luna (2015) menciona que son las trayectorias de acción para llegar a un determinado fin, en lo cual se asigna recursos necesarios para lograrlas.

Münch (2015), recomienda tomar en cuenta los siguientes aspectos al momento de diseñar estrategias:

- Cada decisión colleva a un riesgo, de tal manera que se debe evaluar con cuidado las estrategias.
- Cada objetivo debe tener sus estrategias planteadas.
- La toma de decisiones deben estar a cargo de personas altamente capacitadas.
- Para tomar las decisiones es apropiado utilizar alguna técnica cuantitativa o cualitativa.
- En la formulacion de estrategias es indispensables la participacion de los dircetivos de la empresa.
- Las estrategias deben ser congruentes con la mision, vision y objetivos de la empresa.
- Las estrategias deben tener el fin de ayudar a la creacion de ventajas competitivas.

g. *Políticas.* - Münch (2015), define a las políticas como “directrices que contribuyen al logro de objetivos y facilitan la toma de decisiones” (p. 30). Las políticas no es lo mismo que las

reglas, ya que la primera son de carácter flexible, mientras las segundas son mandatos que debe ser acatados con precisión.

Para que las políticas cumplan con su objetivo deben cumplir los siguientes aspectos (Münch, 2015):

- Estar plasmadas en un documento escrito y redactadas de manera clara y precisa.
- Ser difundido en todos los niveles operativos que vaya a ser aplicada dentro de la empresa.
- Mantener una actualización periódica.
- Ser flexible
- Ser de apoyo y sustento para la filosofía, misión y visión.

h. Programas. – Münch (2015) dice que es el orden o secuencia que las actividades van a seguir para alcanzar los objetivos.

Los lineamientos para elaborar un programa según Luna (2015), son:

- En la formulación del programa deben participar el personal responsable del programa como el personal que interviene en la ejecución.
- Se debe determinar los recursos y tiempos según las necesidades y posibilidades empresariales.
- La aprobación y ejecución del programa, debe ser comunicado a todas las personas involucradas.
- Ser fiable
- Los programas no deben propagarse entre sí.
- Deben estar escritos y en gráficos.
- Precisos y de fácil comprensión.
- Adaptable a los cambios que se presenten.

i. Procedimientos. – son tareas que se expresan en orden cronológico con el fin de lograr un propósito fijado, ayudan al desarrollo del proceso administrativo, como lo menciona Luna (2015).

Luna (2015), menciona que los procedimientos son bases para la planeación por los siguientes aspectos:

- Define la cronología que debe seguir la actividad empresarial de forma adecuada.

- Detalla de forma específica las actividades a realizarse.
- Facilitan el proceso en las actividades repetitivas.
- Designa el responsable y el tiempo para realizar las actividades.
- Apoyan al logro de las tareas.
- La implantación está inmersa en situaciones factibles y reales.

j. *Presupuestos.* - Münch (2015), dice que los presupuestos “implican una estimación del capital, de los costos, de los ingresos y de las unidades o los productos requeridos para lograr los objetivos” (p. 30). Por lo tanto, que en los presupuestos se establece los recursos necesarios para que la empresa pueda alcanzar los objetivos planteados.

Para Luna (2015), los presupuestos deben estar enmarcados en los siguientes principios presupuestales:

- Principio de predictibilidad,
- Principio de determinación cuantitativa,
- Principio del objetivo,
- Principio de precisión,
- Principio de costeabilidad,
- Principio de flexibilidad,
- Principio de unidad,
- Principio de confianza, y;
- Principio de participación. (p. 72)

1.2.8. Organización

Para Luna (2015), organización es “agrupar, estructurar y ordenar con base en el tamaño y giro de la empresa, el trabajo, la departamentalización, la autoridad, responsabilidad, los equipos y grupos, para que se cumplan con eficiencia y eficacia los planes definidos” (p.74). Por lo mencionado se puede decir que la organización es el proceso en el cual la empresa fija su estilo de jerarquización y define las responsabilidades y mandos adecuados para que la misma pueda desarrollarse de modo adecuado.

Münch (2015), por su parte considera que la organización es la etapa del proceso administrativo en la cual se definen áreas funcionales, estructura, procesos, sistemas y jerarquías con la finalidad de efectuar un trabajo eficiente.

1.2.8.1 Importancia

Para Münch (2015) es importante porque:

- Establece la estructura de las organizaciones;
- Determinar la jerarquía interna de la empresa;
- Evita que haya funciones repetidas dentro de un mismo departamento;
- ayuda a lograr la planeación;
- Divide el trabajo de manera ordenado; y,
- Estructura la empresa en la fase de organización, de manera que los procesos posteriores tengan mayor confiabilidad.

1.2.8.2 Tipos

Luna (2015) planteado dos tipos de organización, la formal e informal, como se menciona a continuación:

- *Organización formal.* - se presenta este tipo en documentos formales como organigramas de la organización, estructura jerárquica, manuales de funciones para asegurar las responsabilidades de todos los miembros de la organización.
- *Organización informal.* - este tipo de organización está presente en aspectos de la empresa que no están documentados correctamente, como por ejemplo las relaciones laborales, alianzas, etc.

1.2.8.3 Fases

Münch (2015), dice que las fases de la organización son:



Gráfico 5-1. Fases de la Organización

Fuente: Luna, 2015.

Elaborado por: Jessica, A; Rodríguez, R. 2020

Al igual que en la etapa de planeación, el gráfico 5-1, muestra las fases que intervienen en la organización, siendo así la inicial la división del trabajo y la final la coordinación, fases que son claves para el éxito de esta fase y de la empresa, por lo cual se conceptualiza cada una de dichas fases, según lo expuesto por Luna (2015):

- *División del trabajo.* – es un proceso elemental que se realiza en la organización, se puede hacer de forma vertical y horizontal; en la vertical se fija las líneas de autoridad y se establece los niveles que integran la estructura organizacional vertical, la división de trabajo horizontal se basa en la especialización.
- *Departmentalización.* – este proceso se basa en la separación y agrupamiento de las funciones y operaciones específicas; contempla actividades de grupo en unidades de trabajo sinérgicas, tales como: por funciones, por producto, por territorio, por técnicas o por tiempo.
- *Jerarquización.* – se refiere al lugar que ocuparan dentro del organigrama basándose en el orden, grado o nivel. Es importante porque representa el conjunto de órganos agrupados en base en el grado de autoridad y responsabilidad.

- *Descripción de funciones y obligaciones.* – esta fase se hace después de tener establecido la departamentalización y los niveles jerárquicos, en la descripción de funciones se utiliza el análisis de puestos y el manual de funciones.
- *Coordinación.* – todas las fases anteriores deben permanecer sincronizadas, es decir, las fases deben trabajar juntas, en armonía y oportunamente para que se alcance el desarrollo, progreso y mejora continua de la empresa.

1.2.8.4 Modelos de Organización

Los modelos de organización que presenta Münch (2015), son varios, los que se presentan a continuación:

Lineal o militar. – en este modelo la autoridad está en una sola persona y es ella quien toma todas las decisiones y tiene las responsabilidades de la empresa; el jefe asigna y distribuye el trabajo a los del nivel inferior, los mismos que solo tiene un jefe a quien responder. Se lo denomina militar porque su origen fue en las instituciones militares.

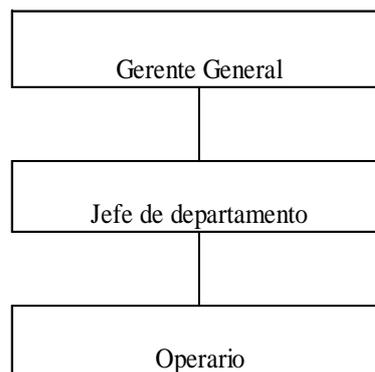


Gráfico 6-1. Estructura Lineal o militar

Fuente: Münch, 2015.

Elaborado por: Jessica, A; Rodríguez, R. 2020

Lineo-funcional. -esta estructura se basa en agrupar las funciones en concordancia con las áreas que mantenga la empresa, esta estructura es la más empleada por las organizaciones. A continuación, se muestra un ejemplo de esta estructura:

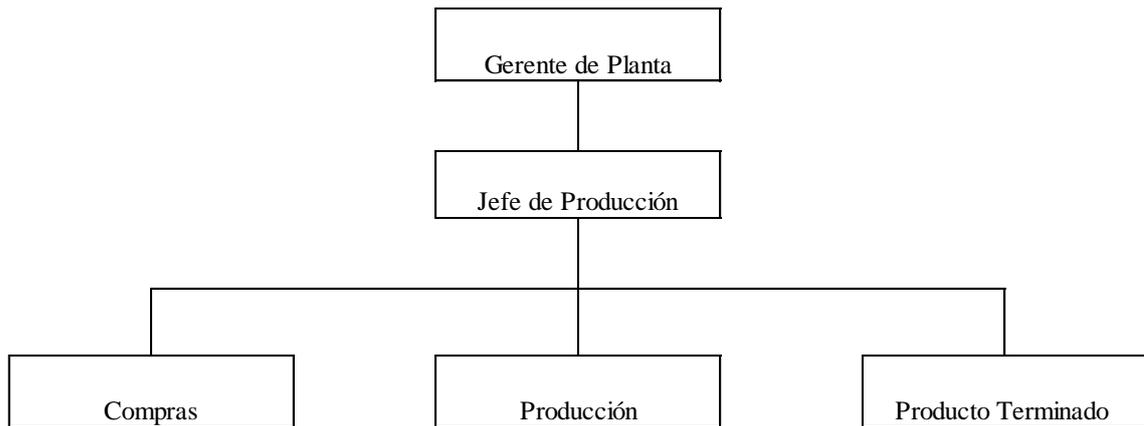


Gráfico 7-1. Estructura lineo-funcional

Fuente: Münch, 2015.

Elaborado por: Jessica, A; Rodríguez, R. 2020

Staff. – esta estructura nace de la necesidad que mantienen las áreas de la empresa de contar con asesoría profesional de temas que causen algunos inconvenientes dentro de la empresa. Este tipo de estructura carece de autoridad dentro de la empresa, por lo que se lo representa con líneas punteadas en la estructura, como se muestra a continuación:

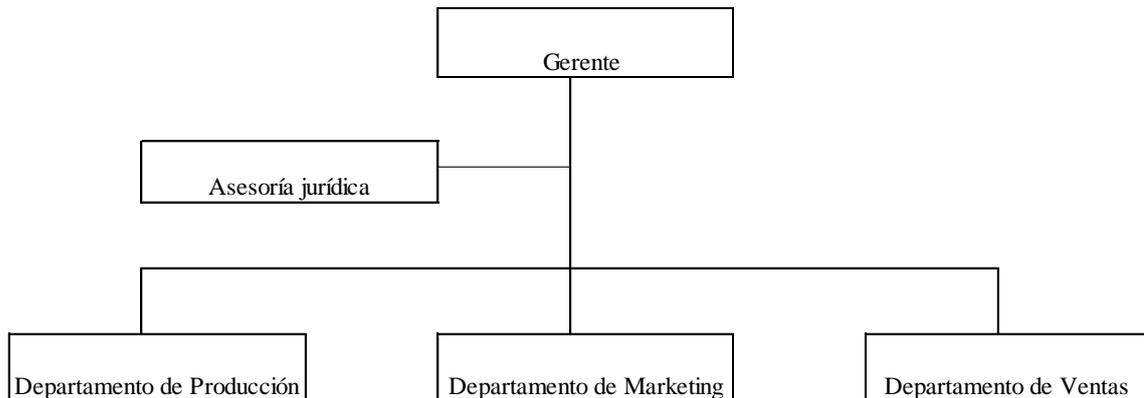


Gráfico 8-1. Estructura de Staff

Fuente: Münch, 2015.

Elaborado por: Jessica, A; Rodríguez, R. 2020

Comités. – esta estructura se basa en que un grupo de personal tiene a su cargo varias funciones o responsabilidades a su cargo, y para tomar decisiones deben realizar reuniones para la eficiencia del comité. Los comités más utilizados en las empresas son; Directivo, Ejecutivo, De vigilancia y Consultivo. A continuación, un ejemplo de este tipo de estructura:

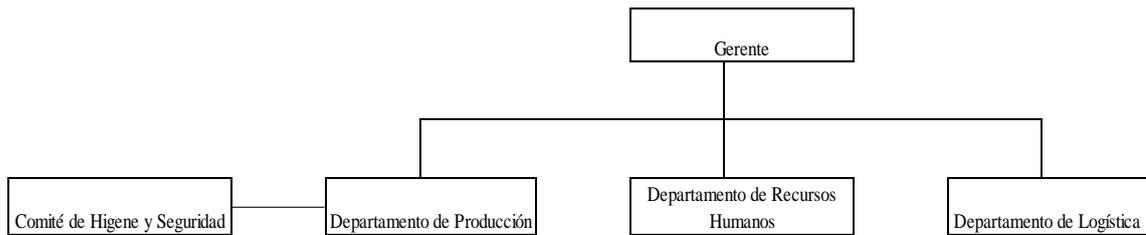


Gráfico 9-1. Estructura de Staff

Fuente: Münch, 2015.

Elaborado por: Jessica, A; Rodríguez, R. 2020

1.2.9 Dirección

Luna (2015), define a la dirección como la forma de “ejercer el liderazgo mediante una adecuada comunicación, motivación, supervisión y toma de decisiones para alcanzar en forma efectiva lo planeado, organizado, y de esta forma lograr los propósitos del organismo social” (p. 107). En este sentido, la dirección se fundamenta en fijar la forma de liderazgo y como es la relación del líder con sus colaboradores, para un desarrollo organización adecuado.

En esta fase del proceso administrativo se procede a ejecutar los planes de acuerdo con la estructura organizacional, por medio de la motivación del personal, toma de decisiones, la comunicación y el adecuado liderazgo. (Münch, 2015)

1.2.9.1 Importancia

La importancia de la dirección para Münch (2015), radica en que en este proceso los planes se materializan y los elementos administrativos se ejecutan adecuadamente.

Por otro lado Luna (2015), dice que la dirección es importante debido a que:

- Motiva al personal de la empresa, tanto nivel ejecutivo como los colaboradores;
- Con ayuda de la comunicación, se logra un movimiento adecuado de la organización;
- Comienzan a operar lo establecido en la planeación y organización;
- Ayuda a un buen clima laboral entre todos los niveles;
- Se toma decisiones empresariales en base a lo esperado por la empresa; y,
- Es el pilar para que el control se lleve a cabo.

1.2.9.2 Principios

Luna (2015), menciona los siguientes principios de la dirección:

- Impersonalidad de mando;
- De la armonía de objetivo o coordinación de interés;

- De la vía jerárquica;
- De la supervisión directa;
- De la resolución de conflictos; y,
- Aprovechamiento de conflicto. (p. 107)

1.2.9.3 Etapas

Las etapas de la dirección son las siguientes, consideradas por Luna (2015):



Gráfico 10-1. Fases de la Dirección

Fuente: Luna, 2015.

Elaborado por: Jessica, A; Rodríguez, R. 2020

La primera fase de la etapa de dirección es la supervisión, como se muestra en el gráfico 6-1, y el resto de las 4 fases de esta etapa, representan la importancia de la dirección dentro de una organización. En ese sentido, a continuación, se hace un análisis de cada fase y se integra los elementos de la misma.

a. La supervisión

Luna (2015), define a la supervisión como la forma de conducir y dirigir a los colaboradores de los niveles inferiores, con el objetivo de que estos se orienten a realizar las acciones para lograr los objetivos.

Existen cinco puntos de vista diferentes sobre el papel del supervisor que se analizan a continuación, según lo mencionado por Luna (2015):

- *Persona clave en la Administración.* – son considerados como personal clave a los supervisores ya que a su cargo están funciones importantes que determinan el desarrollo de la empresa.
- *Supervisión en posición intermedia.* – este punto hace mención a que los supervisores se encuentran en el nivel intermedio de los directivos y los trabajadores, logrando que pueda atender las necesidades de las dos partes.
- *El supervisor marginal.* – es la persona que queda afuera de las actividades que afectan principalmente a un determinado departamento.
- *Otro trabajador.* – los supervisores son de ayuda para la empresa, pero también son unos empleados más de la misma, en ocasiones no tienen autoridad sobre ciertas decisiones.
- *Especialistas en el comportamiento.* – son considerados así por parte de sus jefes inmediatos o directivos.

b. El liderazgo

Ruiz (2017) define al liderazgo como “la actitud que mueve a la iniciativa de un individuo para cambiar el estado de cosas que deben ser cambiadas” (p. 30). Por lo tanto, un líder es la persona que motiva a las personas a lograr un objetivo específico.

Tipos de liderazgo

Los diferentes tipos de liderazgo expuestos por Ruiz (2017), son los que se enuncian a continuación:

1. **Líder espontáneo.** – este tipo de líder aparece de manera espontánea, por eso su nombre, cuando hay alguna situación o problemática que necesite ser resuelta por alguien con la habilidad de coordinar actividades para resolverla.
2. **Líder tradicional.** – más conocido como el líder por herencia, es decir, que su liderazgo está dado por un cargo familiar o monarquía, independientemente de si posee o no cualidades para colocarse al frente de un grupo de personas independientemente del número de integrantes de este.

3. **Líder autoritario.** – esta persona no es considerada como un líder innato, ya que toma decisiones de manera solitaria e impulsiva sin consultar a su equipo colaborador, jefes o jerarquías inferiores.
4. **Líder democrático.** – este tipo es todo lo contrario al líder autoritario, ya que el líder democrático consulta con sus colaboradores para una correcta toma de decisiones.
5. **Líder liberal.** – es el líder que se apoya de los integrantes de su equipo para que ellos desarrollen capacidades en toma de decisiones.
6. **Líder carismático.** – este tipo de líder tiene la habilidad de influenciar a las demás personas a lograr los objetivos, por medio de su carisma. Son personas con un autoestima y confianza muy elevada.

c. **Comunicación**

Luna (2015) define a la comunicación como “un proceso que consiste en que el emisor codifica un mensaje y termina cuando el receptor lo decodifica” (p. 108). Es decir, que la comunicación tiene como fin la transmisión de información por medio de canales para que una persona o varias personas puedan conocer dicha información.

Clasificación de la Comunicación:

Luna (2015), en su trabajo menciona la siguiente clasificación de la comunicación:

- **Comunicación formal.** – se sustenta en la formalidad de la empresa y utiliza canales formales para la información al personal.
- **Comunicación informal.** – es lo contrario de la comunicación formal, es decir, utiliza canales informales para informar a los integrantes de la empresa.
- **Comunicación vertical.** – es la comunicación que se realiza desde el nivel superior hasta el inferior, más conocido como comunicación descendente.
- **Comunicación horizontal.** – se realiza una comunicación entre los mismos niveles jerárquicos.

- **Comunicación verbal.** – este tipo de comunicación se lo hace de forma oral, utilizando el habla.
- **Comunicación escrita.** – en este tipo los informantes utilizan los medios escritos para informar.

d. Motivación

“Es el proceso para estimular a los empleados para que realicen su trabajo, que los llevara a cumplir con la meta deseada; motivar significa mover, conducir, impulsar a la acción” (Luna, 2015). Por lo tanto, la motivación dentro del proceso de dirección ayuda a los colaboradores a que tengan un impulso para realizar determinadas acciones.

Jerarquía de las necesidades

Maslow (citado por Luna, 2015), ubica a las necesidades básicas humanas de forma ascendente, como se muestra a continuación:

- **Necesidades fisiológicas.** – son necesidades que sustentan la vida humana, como puede ser la necesidad de alimentarse o de beber agua, por lo tanto, la satisfacción de estas necesidades motivara a los humanos a seguir con sus actividades.
- **Necesidades de seguridad.** – estas necesidades se relacionan con la seguridad de un puesto de trabajo o estar libres de cualquier riesgo laboral.
- **Necesidades de asociación o aceptación.** – esta necesidad se relaciona con la sensación de ser aceptados dentro de la empresa o en un grupo de personas, permitiendo ser sociable a una persona.
- **Necesidades de estimación.** – las personas necesitan sentirse con estimados por su entorno, logrando una sensación de prestigio y poder.
- **Necesidad de autorrealización.** – esta necesidad se refiere a que las personas necesitan la autorrealización ya sea por medio de estudios o capacitaciones brindadas por la empresa o independientemente, con la finalidad de aumentar su potencial intelectual.

e. Toma de decisiones

Tomar una decisión hace referencia a elegir el curso de acción entre un conjunto de alternativas; un administrador debe tener la habilidad de tomar decisiones a lo largo de su vida profesional, ya sean decisiones riesgosas o favorables, siempre y cuando las decisiones sean pensadas y analizadas antes de su aplicación (Luna, 2015). Es ahí la importancia de la toma de decisiones dentro de la fase de Dirección, ya que se debe realizar con eficiencia y eficacia logrando que la empresa alcance sus objetivos empresariales.

Elementos del proceso de decisiones

Los principales elementos presentes en el proceso de decisión, según Münch (2015) son:

- *El estado de la naturaleza.* – quien toma la decisión debe analizar el ambiente en el que se encuentra, logrando que se califiquen las condiciones de incertidumbre, riesgo o certeza al que se enfrenta el personal.
- *El tomador de la decisión.* – es la persona que se va a encargar de tomar las decisiones; persona que está influenciada por varias situaciones, ya sean circunstancias personales, sociales, político, económico o empresarial.
- *Los objetivos.* – son los resultados que se desean alcanzar a través de las acciones y las decisiones que van tomando a lo largo del proceso administrativo.
- *Preferencias.* – son los criterios que el personal a cargo de tomar las decisiones, utiliza para llevar a cabo la elección de una decisión óptima.
- *La situación.* – son los estados que involucran al entorno general que rodea a la persona que va a tomar las decisiones, muchas situaciones que salen de su control.
- *Estrategia.* – son acciones que el personal quien toma las decisiones puede plantear para alcanzar los objetivos, estas acciones dependen de los recursos disponibles por el administrador.
- *Resultado.* – son los resultados que se obtiene gracias a las estrategias planteadas.

1.2.10 Control

Luna (2015), define al control como “el proceso que consiste en medir, valorar y evaluar la planeación, organización, integración y dirección, con la finalidad de corregir y retroalimentar las variaciones para alcanzar lo que pretende la empresa” (p. 117). Por lo tanto, dentro del control se evalúan las acciones que se han tomado en las anteriores fases del proceso administrativo, en esta última fase se realiza una retroalimentación con el objetivo de corregir las acciones equivocadas y mejorar el desempeño empresarial.

El control es la fase final del proceso administrativo, por eso se define, como las fases en donde se establecen estándares con el fin de medir los resultados logrados en relación al plan inicial de la empresa. (Münch, 2015)

1.2.10.1 Importancia

La importancia del control dentro del proceso administrativo, según Luna (2015), hace hincapié en:

- Detecta las falencias existentes en las fases anteriores (planeación, organización, integración y dirección).
- Plantea medidas correctivas para dichas falencias.
- Detecta con precisión los lugares de la empresa en donde han ocurrido problemas.
- Es capaz de analizar las variaciones y proponer alternativas para una solución adecuada.
- Su desarrollo se basa las personas, grupos, actitudes y aptitudes del personal dentro de la empresa.
- Proporciona información oportuna y precisa de la situación en la que se encuentra la empresa.
- El evitar errores permite minimizar los costos y tiempos de la empresa.

1.2.10.2 Principios

Los principios del control según Münch (2015), son los que se muestran en el siguiente cuadro:

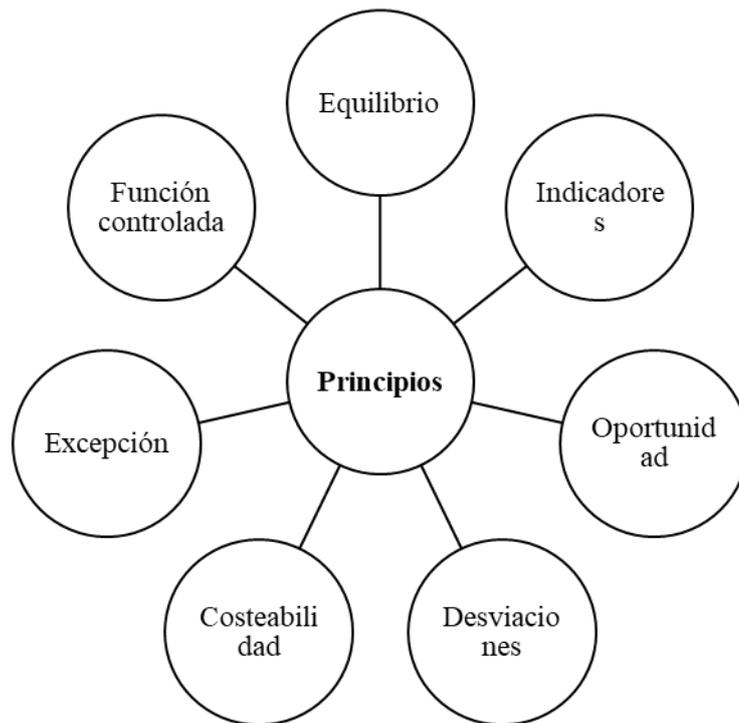


Gráfico 11-1. Principios del control

Fuente: Münch, 2015

Elaborado por: Jessica, A; Rodríguez, R. 2020

El gráfico 7-1, representan los principios del control, los mismos que son indispensables para que el control dentro de un modelo de gestión sea adecuado y se pueda analizar los errores ocurridos dentro de la organización, como prevenir los mismos. Mencionados principios se conceptualizan a continuación, según lo expuestos por Münch (2015):

- *Equilibrio.* – este principio se basa en establecer mecanismos para verificar que se cumpla la responsabilidad y la autoridad.
- *Indicadores.* – para que se minimicen errores y se ahorre tiempo, el control utiliza indicadores, los que permiten que los planes se ejecuten en los tiempos establecidos.
- *Oportunidad.* – este principio hace referencia que el control debe ser oportuno, porque de esa manera permite detectar errores y plantear acciones correctivas de manera anticipativa, logrando ser eficaces dentro del control.
- *Desviaciones.* – son conocidas como no conformidades, y cuando se presentan, es necesario analizar las causas de origen para tomar medidas correctivas para evitarlas en el futuro.

- *Costeabilidad.* – este principio hace referencia que la fase de control debe justificar los costos (recursos utilizados), empleados en relación a los fines alcanzados y ventajas proporcionadas.
- *Excepción.* – no siempre el control se va aplicar a todas las actividades de la empresa, si no que fijan sus esfuerzos en las actividades excepcionales y representativas, logrando resolverlas y minimizando costos y tiempo.
- *Función controlada.* – este principio hace referencia que la función controladora no debe comprender a la función controlada, es decir, que la persona que controla no debe tener relación con el área o actividad que se controlara, ya que esto hace que esta fase pierda efectividad y confianza.

1.2.10.3 Etapas

Las etapas que Luna (2015) considera dentro del control son:



Gráfico 12-1. Etapas del Control

Fuente: Luna, 2015

Elaborado por: Jessica, A; Rodríguez, R. 2020

Las etapas del último elemento del proceso administrativo, control, son cinco las mismas que ayudan a que el control sea ejecutado de manera correcta dentro de la organización. La correcta realización de cada una de las etapas del control, lograrán que la empresa este encaminada a lograr los objetivos empresariales. Por lo cual, se conceptualiza cada una de esas etapas, en concordancia a lo mencionado por Luna (2015):

- *Establecimientos de estándares.* – son unidades de medida que representan la correcta ejecución de los planes definidos al inicio por la empresa.

- *Medición de resultados.* – en esta etapa se mide los resultados obtenidos después de la ejecución de las acciones, para ello es necesario emplear los estándares antes definidos, con el objetivo de valorar el alcance obtenido.
- *Comparación del desempeño con el estándar.* – en esta etapa es importante que los administradores analicen y evalúen los resultados que se ha obtenido y compararlo con los estándares, de manera que se logró detectar las situaciones excepcionales ocurridas y poner énfasis en estas.
- *Corrección.* – aquí aparece la retroalimentación, se establecen medidas correctivas y se analiza la relación entre la fase de la planeación y el control, con la finalidad de tomar acciones que eviten futuros problemas en la organización.
- *Retroalimentación.* – esta etapa aparece para brindar información relevante y acciones preventivas a situaciones que han aparecido en la fase de control, con el propósito de que los errores se vayan ajustando al sistema administrativo, por lo cual es un elemento básico del control.

1.2.10.4 La Auditoría dentro del Control

Espino (2015), menciona que el concepto de auditoría va más allá del análisis de las cifras financieras de una organización, si no dentro de la auditoría se analizan cualidades de cada cifra de los estados financieros, así como influyen en la determinación de las situaciones administrativas y operativas de las áreas de la empresa. En ese sentido la auditoría representa un papel fundamental dentro del control, ya que gracias a dicha herramienta la empresa podrá controlar no solo los estados financieros, si no las afectaciones que estas conlleva dentro de la empresa

1.2.10.5 Evidencia de Auditoría

Para Espino (2015) las evidencias dentro de cualquier auditoría son muy importante, ya que gracias a estas se puede documentar los hallazgos obtenidos, de esa manera mencionado autor, enuncia varios tipos de evidencia que se puede encontrar en auditoría, estos son:

- Sistema de informe contable.
- Evidencia documental.

- a) evidencia documental levantada a fuera de la empresa y enviada a los auditores correspondientes. Ejemplo: estado de cuenta bancario;
 - b) evidencia de fuera de la empresa y conservada por ellos. Ejemplo: factura de un proveedor, declaración de impuestos.
 - c) evidencia documental levantada y retenida por el cliente. Ejemplo: cheque emitido y pagado.
1. Declaraciones de terceros.
 - a) Confirmaciones;
 - b) Cartas de abogados;
 - c) Informes de especialistas (peritos)
 2. Evidencia física. Inventarios de mercancías y de activos fijos.
 - a) Cálculos de la depreciación o de ganancias por acciones;
 - b) Interrelaciones de datos. Costo de ventas, costo de producción;
 - c) Declaraciones de los clientes. Orales y escritas. (p. 7)

1.2.11 Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales Rurales

La norma suprema del Ecuador en su artículo 255, menciona que “cada parroquia rural tendrá una junta parroquial conformada por vocales de elección popular, cuyo vocal más votado la presidirá. La conformación, las atribuciones y responsabilidades de las juntas parroquiales estarán determinadas en la ley”, juntas que serán atribuidas con el nombre de Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales Rurales las mismas que gozarán de los derechos, responsabilidades y competencias que correspondan según la Ley vigente. (Constitución de la República del Ecuador, 2008)

1.2.12 Código Orgánico Organizacional Territorial Autonomía Descentralizada

En el Art. 135 de la presente ley se menciona que “El turismo es una actividad productiva que puede ser gestionada concurrentemente por todos los niveles de gobierno” (p. 56). Es decir, que la actividad de gestionar el desarrollo del turismo dentro del país es competencia de todos los niveles administrativos vigentes en el gobierno.

Los gobiernos autónomos descentralizados parroquiales rurales, tienen la función de fomentar la inversión y el desarrollo económico de sectores como la agricultura, ganadería, artesanía y turismo dentro de su sector y en coordinación con los demás gobiernos autónomos descentralizados. (Código Orgánico Organizacional Territorial Autonomía Descentralizada, Art. 64, literal g; COOTAD, 2010)

1.2.13 Desarrollo

"El desarrollo es un proceso de expansión de las capacidades de que disfrutaban los individuos", esta definición fue emitida por Amartya Sen (citado por Londo y Formichella, 2006)

Para el Programa de Naciones Unidas (2020) el desarrollo puede definirse como:

El desarrollo es una empresa multidimensional para lograr una mejor calidad de vida para todos los pueblos. El desarrollo económico, el desarrollo social y la protección del medio ambiente son componentes del desarrollo sostenible que tienen una relación de interdependencia y se refuerzan recíprocamente.

1.2.14 Turismo

La Organización Mundial del Turismo define al turismo como, "las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno natural por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año con fines de ocio, por negocios y otros motivos" (Cámara de Comercio, 2016)

1.2.15 Desarrollo Turístico

Pearce (citado por Varisco, 2008), define al desarrollo turístico como:

(...) la provisión y el mejoramiento de las instalaciones y servicios idóneos para satisfacer las necesidades del turismo, y definido de una manera más general, puede también incluir los efectos asociados, tales como la creación de empleos o la generación de ingresos. (p. 14)

El Instituto Costarricense de Turismo o más conocido como ICT (2020), menciona que el desarrollo turístico tiene como objetivo:

(...) impulsar programas que contribuyan a promover mayores niveles de calidad y competitividad, la generación de capacidades locales y el desarrollo turístico sostenible en las diferentes unidades del planeamiento del país. En este sentido, se desarrollan procesos de trabajo orientados a la divulgación e implementación de planes turísticos, el desarrollo de capacidades locales con municipalidades y cámaras de turismo, la capacitación y acompañamiento para la consolidación de MIPYMES turísticas y el impulso para el desarrollo de nuevos productos (turismo rural, bienestar, social, náutico y convenciones).

1.3 Marco conceptual

1.3.1 Proceso Administrativo

El proceso administrativo se define, según Blandez (2014), como “una herramienta principal para el desarrollo de los administradores dentro de cualquier organización, empleando los elementos de; planeación, organización, dirección y control”.

1.3.2 Organigrama

Chavez et. al. (2014), define a un organigrama como “la representación gráfica de la estructura orgánica de una empresa, que refleja en forma esquemática, la posición de las áreas que la integran, sus niveles jerárquicos, líneas de autoridad y de asesoría”.

1.3.3 Eficiencia

Chiavenato (2004), define a la eficiencia como “la utilización correcta de los recursos (medios de producción) disponibles. Puede definirse mediante la ecuación $E=P/R$, donde P son los productos resultantes y R los recursos utilizados” (p. 52).

CAPÍTULO II: MARCO METODOLÓGICO

2.1 Enfoque de investigación

2.1.1 *Enfoque Mixto*

Ruiz et. al. (2013), menciona que el enfoque mixto es un proceso que realiza la recolección, análisis y vinculación tanto datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio o investigación con el fin de responder a un problema planteado. (Otero, 2018)

Por su parte Otero (2018), dice que el enfoque mixto de la investigación implica recolectar, analizar e interpretar datos cualitativos y cuantitativos que la persona que investiga se plantea necesarios para resolver un determinado problema, por medio de un proceso sistemático, empírico y crítico de la investigación.

Por las definiciones propuestas con anterioridad se seleccionó el enfoque mixto de investigación ya que dentro del presente trabajo se trabajó con datos, cualidades y cantidades de la población de estudio. De igual manera se realizó un análisis e interpretación de datos tanto cualitativos como cuantitativos.

2.2 Nivel de Investigación

2.2.1 *Exploratorio*

Naranjo (2017) menciona que “(...) los estudios exploratorios se efectúan cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado con anterioridad, es decir, que hay ideas vagas que se relacionan con el tema de estudio” (p. 55).

Dentro de la investigación se presentó este nivel investigativo, ya que, de acuerdo al análisis de los antecedentes, el tema de modelo de gestión administrativa y el desarrollo turístico, ha sido abordado vagamente con anterioridad.

2.2.2 *Descriptivo*

Naranjo (2017), describe a los estudios descriptivos como los que “(...) buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar” (p. 57); en el tema a investigar, el nivel descriptivo fue empleado al momento de especificar propiedades indispensables sobre el modelo de gestión y sobre los lugares turísticos relevantes de la parroquia.

2.3 Diseño de investigación

2.3.1 *No Experimental*

Para Hernández et al. (2014), la investigación no experimental se define como “(...) aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos”.

La investigación se manejó por medio del diseño no experimental porque no se manipuló las variables del mismo.

2.3.2 *Corte Transversal*

En un estudio que tiene corte transversal se utiliza, según Naranjo (2017), “(...) una muestra de individuos estratificada por edades. La recogida de estos datos puede durar poco tiempo, los resultados ofrecen una descripción del desarrollo distintos sujetos”.

Según la definición anterior, en la presente investigación se utilizó un corte transversal, ya que se recolectó los datos mediante una encuesta de los atractivos naturales turísticos que mantiene la parroquia actualmente y la forma de manejo del desarrollo turístico por parte de la institución parroquial encargada, luego se procedió a desarrollar un modelo de gestión adecuado para la potencialización del mismo por parte del GAD Parroquial.

2.4 Tipo de estudio – investigación

2.4.1 *De Campo*

Para Baena Paz (2014), la investigación de campo conlleva “(...) como finalidad recoger y registrar ordenadamente los datos relativos al tema escogido como objeto de estudio” (p.12), por medio de técnicas e instrumentos de investigación.

Dentro de la presente investigación, se aplicó el tipo de estudio de campo en la recolección de datos sobre los atractivos turísticos, de igual manera información relevante sobre la población y los funcionarios públicos del GAD Parroquial por medio de una encuesta dirigida a los mismos, lo que se reflejó como resultado información relevante, después del análisis de las encuestas.

2.4.2 *Bibliográfica*

Baena Paz (2014), define el estudio bibliográfico como “la búsqueda, recopilación, organización, valoración, crítica e información de datos bibliográficos”.

El estudio bibliográfico se aplicó en la presente investigación en el punto de la recolección de información sobre estudios anteriores o antecedentes históricos sobre el tema, con la finalidad de que se mantenga un conocimiento previo para la realización del mismo.

2.5 Población y Planificación, selección y cálculo del tamaño de la muestra

Hernández et al. (2014) define a la población como “un conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones”. (p. 175)

De igual manera el autor antes mencionado define a la muestra como “(...) un subgrupo de la población, (...) es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población” (p. 176).

Para fines de este estudio se tomó como población a los habitantes de la Parroquia de Cotaló, los mismos que según el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de la Parroquia, para el año 2015 la población total era de 2056 habitantes entre hombres y mujeres, de los cuales 884 están en el grupo de la Población Económicamente Activa (PEA), por lo cual se tomó los datos de estos últimos. (GAD PARROQUIAL COTALÓ, 2015)

Para obtener la muestra a estudiar, se utilizó la fórmula de población finita:

$$n = \frac{(Z)^2 (N) (P)(Q)}{(E)^2 (N-1) + (Z)^2 (P)(Q)}$$

Donde:

n= Tamaño de la muestra

Z= Margen de confiabilidad, 95% constante de 1.96

p= Probabilidad de que el evento ocurra (5%)

q= Probabilidad de que el evento no ocurra (5%)

E= Error muestral 0,05

N= Población o universo de estudio

N-1= Factor de corrección

Reemplazando los valores correspondientes en la fórmula establecida obtuvimos:

$$n = \frac{(1,96)^2(884)(0,5)(0,5)}{(0,05)^2(884 - 1) + (1,96)^2(0,5)(0,5)}$$

$$n = \frac{848,9936}{3,1679}$$
$$n = 268$$

Como resultado de la muestra es un total de 268 personas de la parroquia de Cotaló.

2.6 Métodos, técnicas e instrumentos

2.6.1 Método Inductivo

Carbajal (2019), menciona que el método inductivo es un “(...) método científico que alcanza conclusiones generales partiendo de hipótesis o antecedentes en particular”.

Este método estuvo presente en la observación de datos para el desarrollo del modelo de gestión administrativa de los lugares turísticos del GAD Parroquial Rural Cotaló; el mismo método contiene los siguientes pasos, en la investigación:

- Observación y registro de hechos;
- Análisis de lo observado;
- Establecimiento de definiciones claras de cada concepto obtenido;
- Clasificación de la información obtenida; y,
- Formulación de enunciados.

2.6.2 Método Deductivo

El método deductivo se define como “(...) la forma específica de pensamiento o razonamiento, que extrae conclusiones lógicas y válidas a partir de un conjunto dado de premisas o proposiciones” (Carbajal, 2019)

En ese sentido, en el presente estudio, este método se utilizó en la recolección de datos para la actualización de los lugares turísticos de la parroquia Cotaló, por medio de la investigación de campo.

2.7 Técnicas

Las técnicas que se emplean en una investigación son de gran relevancia, en sentido que gracias al empleo adecuado de las mismas se pudo recolectar información importante para la presente investigación, es por eso que se han tomado la técnica de la encuesta como la principal en este trabajo.

2.7.1 Encuesta

Para Pobeá (2015), la encuesta es una técnica cuantitativa que consiste en recoger datos mediante un cuestionario a un grupo de individuos con características específicas.

De acuerdo a la definición mencionada, en el presente trabajo de investigación se empleó esta técnica a la muestra de estudio obtenida con anterioridad; es decir, de la Población Económicamente Activa obtenida de la página del INEC, con respecto a la población de la Parroquia de Cotaló, la encuesta se realizó a 268 personas de las diferentes comunidades pertenecientes de la Parroquia.

2.8 Instrumento

2.8.1 Cuestionario

López y Fachelli (2015), mencionan que el cuestionario es un instrumento que tiene la finalidad de recoger información de los encuestados por medio de preguntas que garanticen la estandarización de las respuestas de los mismo, logrando de esta manera conocer el comportamiento de este grupo encuestado.

En ese sentido, para conocer el comportamiento y opiniones de la muestra de la investigación se realizó un cuestionario con preguntas relevantes que permitieron la recolección de información de soporte para el tema planteado.

CAPÍTULO III: MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

3.1 Resultados

1. ¿Qué tipo de Turismo le gusta practicar?

En la Tabla 1-3 se muestra el tipo de turismo que practican los moradores de la Parroquia de Cotaló.

Tabla 1-3. Tipo de Turismo que practican los habitantes de la Parroquia Cotaló

INDICADOR	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Ecológico	62	23%
Comunitario	66	25%
Deportes y Aventura	112	42%
Agroturismo	16	6%
Cultural y Religioso	12	4%
TOTAL	268	100%

Fuente: Encuestas aplicadas.

Elaborado por: Rodríguez Rodríguez, Jessica, 2020.



Gráfico 13-3. Tipo de Turismo que practican los habitantes de la Parroquia Cotaló

Elaborado por: Jessica, A; Rodríguez, R. 2020

Análisis e interpretación

Se puede apreciar que del total de la muestra encuestada el 42%, se inclinan por practicar el turismo con fines deportivos y de aventura, seguido por el turismo comunitario, que alcanzó el 25% del total, quiere decir que la población cotalaína inclina sus preferencias por salir a lugares turísticos que les ofrezcan practicar algún deporte extremo o aventurero, de igual manera a lugares propios de las comunidades rurales, logrando así dinamizar la economía local.

2. De los siguientes lugares turísticos en la parroquia de Cotaló ¿Cuál de ellos conoce Usted?

La tabla 2-3 se enumeran los lugares turísticos más conocidos dentro de la parroquia de Cotaló.

Tabla 2-3. Lugares turísticos más relevantes de la Parroquia Cotaló

INDICADOR	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Volcán MulMul	18	7%
Tungurahulla	12	4%
Santuario de lo desconocido	30	11%
La Cocha	62	23%
Todos los anteriores	82	31%
Ninguno de los anteriores	64	24%
TOTAL	268	100%

Fuente: Encuestas aplicadas.

Elaborado por: Rodríguez Rodríguez, Jessica, 2020.

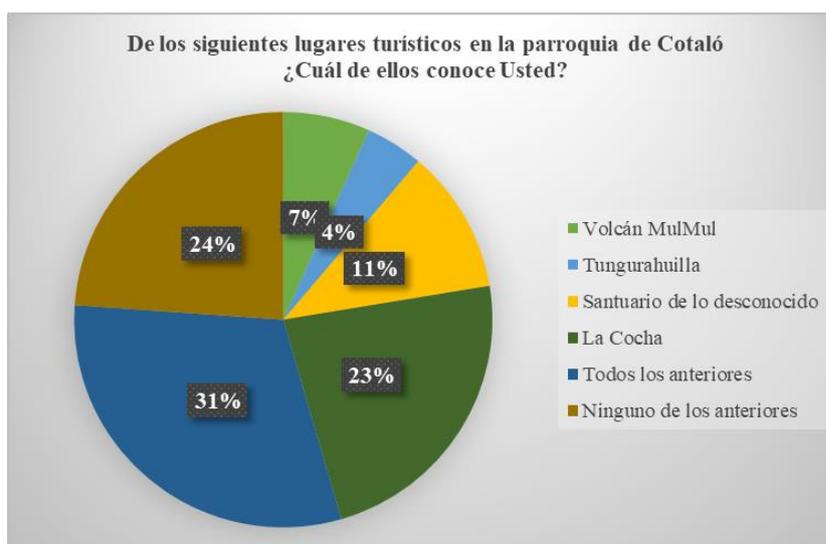


Gráfico 14-3. Lugares turísticos más relevantes de la Parroquia Cotaló

Elaborado por: Jessica, A; Rodríguez, R. 2020

Análisis e interpretación

Con referencia al conocimiento de los lugares turísticos existentes en la parroquia de Cotaló, el 31% del total de la muestra, mencionan que conocen todos los lugares turísticos (Volcán MulMul, Tungurahulla, Santuario de lo desconocido, La Cocha), sin embargo, el 24%, no conocen ninguno de los sitios mencionados, a lo que hace referencia, que las personas adultas o de tercera edad no conozcan estos sitios por dificultades de acceso a los mismos.

3. ¿Conoce Usted si el Gad Parroquial Cotaló, tiene un plan anual de turismo?

La tabla 3-3 hace referencia al conocimiento que tienen los moradores acerca del plan anual de turismo en el Gad Parroquial.

Tabla 3-3. Conocimiento sobre el Plan anual de Turismo en el Gad Parroquial Cotaló

INDICADOR	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	50	19%
No	218	81%
TOTAL	268	100%

Fuente: Encuestas aplicadas.

Elaborado por: Rodríguez Rodríguez, Jessica, 2020.

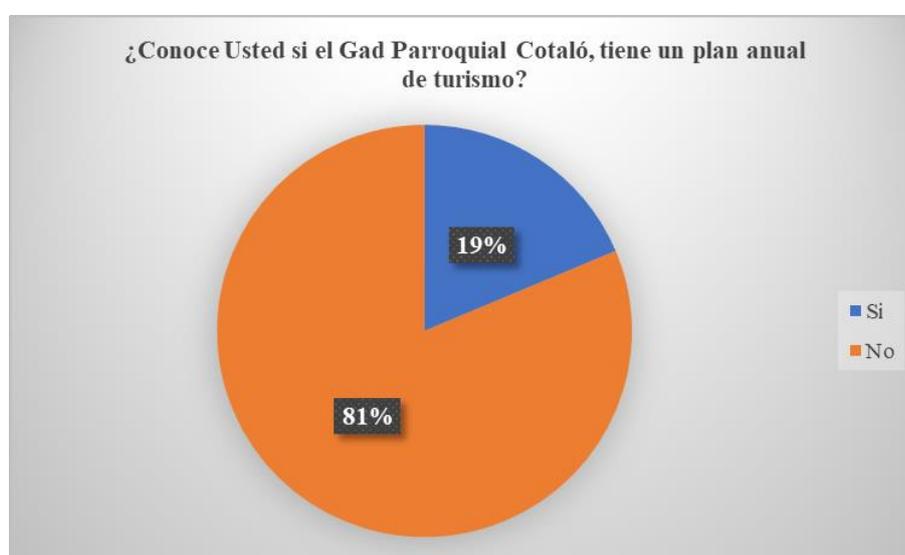


Gráfico 15-3. Conocimiento sobre el Plan anual de Turismo en el Gad Parroquial Cotaló

Elaborado por: Jessica, A; Rodríguez, R. 2020

Análisis e interpretación

Se muestra que del total de la muestra encuestada el 81%, desconocen que el GAD Cotaló tenga un plan anual de turismo, lo que puede deberse a la falta de sociabilización por parte del Gad a la comunidad o por desinterés de la misma población. Por otro lado, el 19 % mencionaron que, si conocen que el Gad Parroquial tenga un plan anual de turismo, lo que significa que mencionado porcentaje puede ser personal que está directamente relacionado con la institución por lo que tienen dicho conocimiento. Según los resultados anteriores, es necesario la creación de canales de difusión para que la comunidad conozca mencionado plan anual, así como aspectos relevantes sobre el turismo en la parroquia.

4. ¿Cómo considera Usted el manejo del Turismo por parte del Gad Parroquial Cotaló?

En la tabla 4-3 se menciona la apreciación que tienen los moradores sobre la calidad del manejo de las decisiones sobre el turismo por parte del Gad Parroquial.

Tabla 4-3. Manejo del turismo por parte del Gad Parroquial Cotaló

INDICADOR	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Excelente	54	20%
Bueno	120	45%
Regular	62	23%
Malo	8	3%
Deficiente	24	9%
TOTAL	268	100%

Fuente: Encuestas aplicadas.

Elaborado por: Rodríguez Rodríguez, Jessica, 2020.

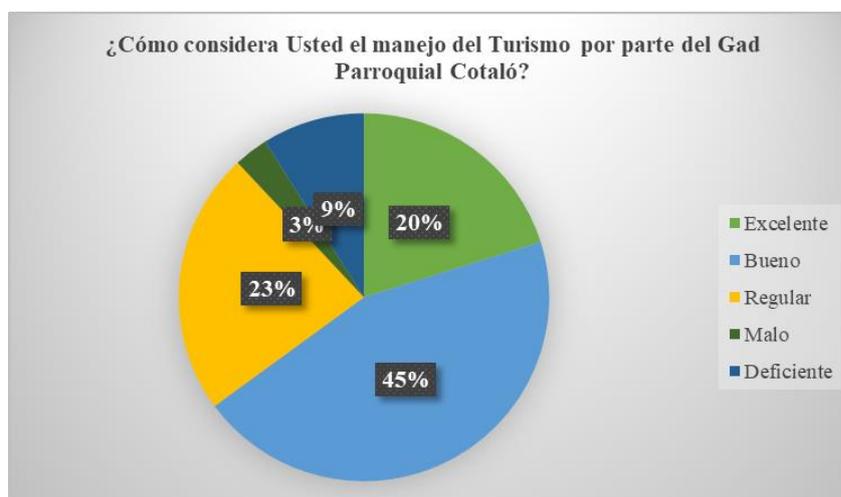


Gráfico 16-3. Manejo del turismo por parte del Gad Parroquial Cotaló

Elaborado por: Jessica, A; Rodríguez, R. 2020

Análisis e interpretación

Sobre el manejo del turismo por parte del Gad Cotaló, el 45 % del total de la muestra, mencionan que la administración de dicho tema es Bueno, y solo el 3% considera que es Excelente, esto quiere decir, que la población no ve de una buena manera el manejo en las decisiones o estrategias para fomentar el turismo por parte del Gad, por lo que es necesario la realización de una planeación estratégica adecuada para el desarrollo y promoción del turismo dentro de la institución.

5. ¿Conoce Usted si el Gad Parroquial Cotaló promueve la participación de sus moradores en el aspecto turístico?

La tabla 5-3 muestra si hay una participación conjunta para la comunicación o toma de decisiones sobre el turismo local, entre los moradores de la parroquia y las autoridades del Gad.

Tabla 5-3. Participación conjunta de los moradores y el Gad Parroquial en aspectos turísticos.

INDICADOR	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	106	40%
No	162	60%
TOTAL	268	100%

Fuente: Encuestas aplicadas.

Elaborado por: Rodríguez Rodríguez, Jessica, 2020.



Gráfico 17-3. Participación conjunta de los moradores y el Gad Parroquial en aspectos turísticos

Elaborado por: Jessica, A; Rodríguez, R. 2020

Análisis e interpretación

El 60% de la muestra, desconoce o no ha participado en algún taller realizado por el Gad Cotaló para fomentar el turismo, sin embargo, el 40% menciona que si tiene conocimiento o a participado en algún taller o charla realizada por la institución para fomentar el turismo local. A lo que hace mención, que las personas que respondieron de manera negativa probablemente, hayan demostrado poco interés en asistir a dichos talleres o simplemente no les haya llegado una invitación formal. Por lo que es necesario que el Gad fomente de mejor manera la comunicación y participación de los moradores en los temas de interés sobre el turismo local.

6. ¿Cree Usted que un modelo de gestión administrativa fomentará el turismo en la parroquia de Cotaló?

En la tabla 6-3 se muestra la apreciación que tienen la población de la parroquia sobre la implementación de un modelo de gestión administrativa para fomentar el turismo local.

Tabla 6-3. Fomentación del turismo en la Parroquia de Cotaló, por medio de un modelo de gestión administrativa.

INDICADOR	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	240	90%
No	28	10%
TOTAL	268	100%

Fuente: Encuestas aplicadas.

Elaborado por: Rodríguez Rodríguez, Jessica, 2020.

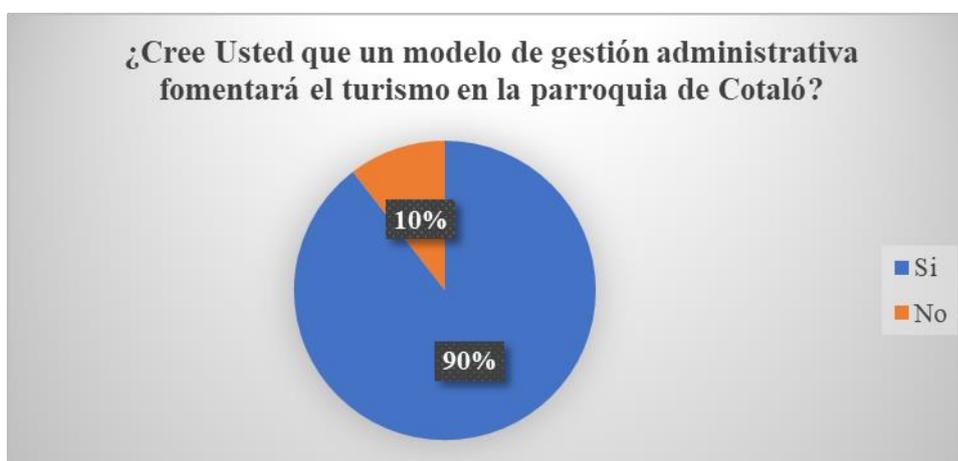


Gráfico 18-3. Fomentación del turismo en la Parroquia de Cotaló, por medio de un modelo de gestión administrativa

Elaborado por: Jessica, A; Rodríguez, R. 2020

Análisis e interpretación

El 90% de los encuestados han respondido de manera positiva, por otro lado, el 10% restante han dado una respuesta negativa; lo que quiere decir, que 240 personas de la parroquia consideran que el diseño de un modelo de gestión administrativa fomentará el turismo dentro de Cotaló, promoviendo los atractivos turísticos y dinamizando la economía de las familias cotalleñas.

7. ¿Cree Usted que con una planificación adecuada mejorará el Turismo en la parroquia?

En la tabla 7-3 se muestra la consideración que tienen los moradores del sector sobre la realización de una planificación para mejorar y potencializar el turismo de la parroquia.

Tabla 7-3. Planificación turística para el desarrollo del Turismo parroquial

INDICADOR	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	256	96%
No	12	4%
TOTAL	268	100%

Fuente: Encuestas aplicadas.

Elaborado por: Rodríguez Rodríguez, Jessica, 2020.

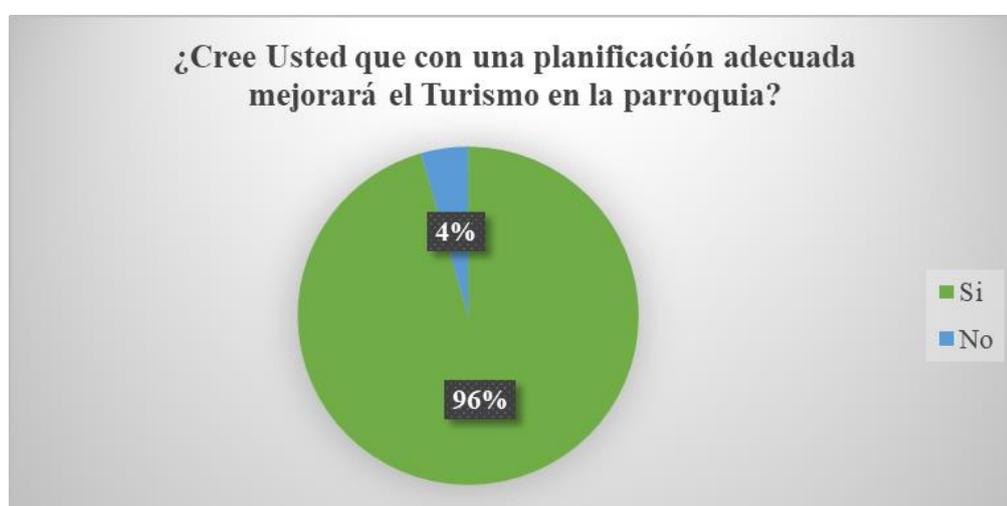


Gráfico 19-3. Planificación turística para el desarrollo del Turismo parroquial

Elaborado por: Jessica, A; Rodríguez, R. 2020

Análisis e interpretación

La muestra encuestada ha respondido que el turismo dentro de la parroquia se verá beneficiado mediante el apoyo de una planificación apropiada dentro de la institución responsable, con el 96% del total, por otro lado, el restante, tiene el pensamiento de que ni con una planificación estratégica el turismo mejorará en la parroquia.

8. ¿Conoce Usted si el Gad Parroquial de Cotaló mantiene una página web especializada en promoción y publicidad de Turismo en la parroquia?

La tabla 8-3 indica si el Gad parroquial mantiene la promoción y publicidad del turismo local, por medio de una página web especializada.

Tabla 8-3. Promoción y publicidad del turismo en la parroquia por medio de una página web

INDICADOR	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	96	36%
No	172	64%
TOTAL	268	100%

Fuente: Encuestas aplicadas.

Elaborado por: Rodríguez Rodríguez, Jessica, 2020.



Gráfico 20-3. Promoción y publicidad del turismo en la parroquia por medio de una página web

Elaborado por: Jessica, A; Rodríguez, R. 2020

Análisis e interpretación

El 64% del total de la muestra, desconocen que la institución pública parroquial tenga una página dedicada a promocionar el turismo local, sin embargo, el 36% opinan que la institución si mantiene la promoción y publicidad mediante una página web, esto puede deberse a que la promoción de dicha página no está siendo la adecuada y no llega a toda la población, o que la promoción se está realizando en la misma página del Gad. Por lo tanto, la institución debe realizar estrategias para una promoción turística eficiente logrando llegar a todos los habitantes de Cotaló.

9. ¿Cómo considera la publicidad y promoción de los lugares turísticos por parte del Gad Parroquial?

La tabla 9-3, se muestra la calidad de la promoción y publicidad que el Gad parroquial mantiene para sus moradores sobre de los lugares turísticos locales.

Tabla 9-3. Publicidad y promoción de los lugares turísticos por parte del Gad Parroquial

INDICADOR	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Excelente	50	19%
Bueno	112	42%
Regular	72	27%
Malo	14	5%
Deficiente	20	7%
TOTAL	268	100%

Fuente: Encuestas aplicadas.

Elaborado por: Rodríguez Rodríguez, Jessica, 2020.

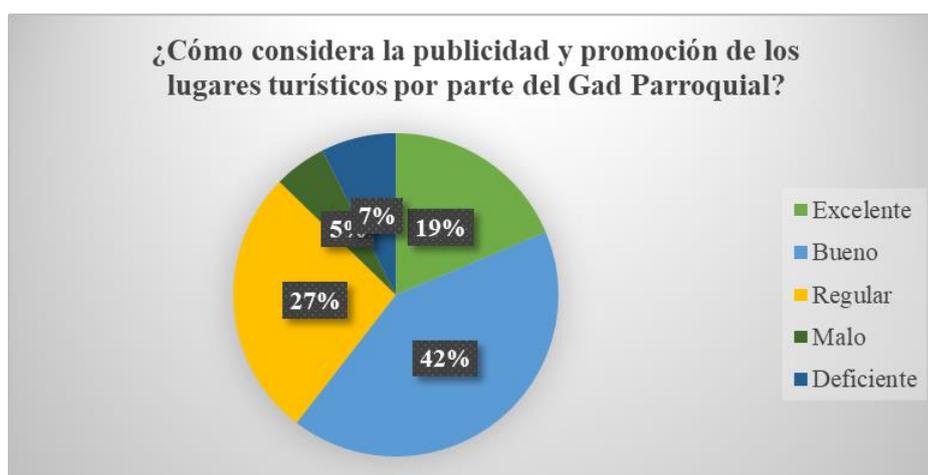


Gráfico 21-3. Publicidad y promoción de los lugares turísticos por parte del Gad Parroquial

Elaborado por: Jessica, A; Rodríguez, R. 2020

Análisis e interpretación

El 42% de la muestra, menciona la calidad de la promoción y publicidad es Buena, mientras que el 27% piensa que el manejo es Regular, y solo el 19% del total, consideran Excelente la promoción turística parroquial. Por lo que se considera necesario que la institución implemente estrategias y esfuerzos necesarios en la planificación para potencializar los lugares turísticos a través de los medios tecnológicos.

10. ¿A través de que medios de comunicación le gustaría recibir publicidad sobre los lugares turísticos de la Parroquia?

En la tabla 10-3 se muestra los medios de comunicación que la población utiliza con más frecuencia para conocer noticias y publicidad del turismo parroquial.

Tabla 10-3. Medios de comunicación para conocer sobre los lugares turísticos de la parroquia

INDICADOR	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Televisión	22	8%
Radio	14	5%
Redes sociales	208	78%
Periódicos	4	1%
Otros (Revistas, Folletos, Carteles, Trípticos)	20	7%
TOTAL	268	100%

Fuente: Encuestas aplicadas.

Elaborado por: Rodríguez Rodríguez, Jessica, 2020.

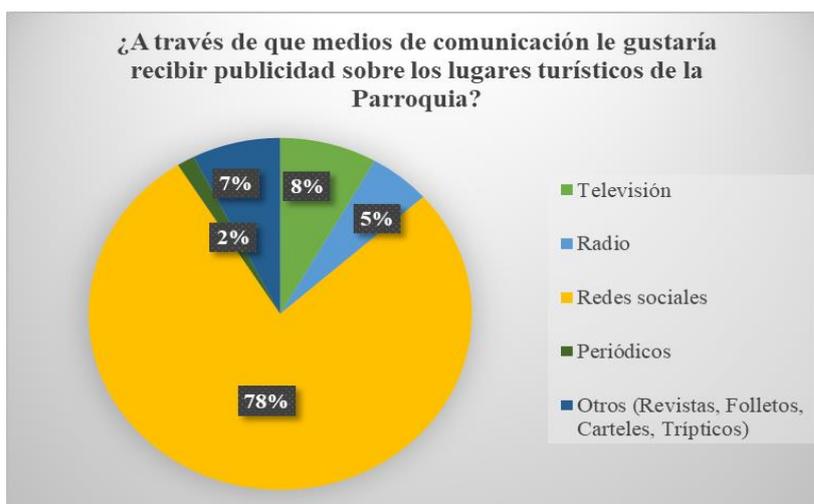


Gráfico 22-3. Medios de comunicación para conocer sobre los lugares turísticos de la parroquia

Elaborado por: Jessica, A; Rodríguez, R. 2020

Análisis e interpretación

Se muestra que las Redes Sociales fueron consideradas como la opción preferida por los habitantes de la parroquia para obtener información de los atractivos turísticos, con el 78% del total; seguidos por el 8%, que hace mención al deseo de recibir información turística parroquial por medios televisivos. Por lo tanto, dentro del diseño del modelo de gestión administrativa para fomentar el turismo, se debe planificar la promoción y publicidad por medio de las Redes Sociales.

3.2 Discusión de Resultados

A continuación, se hace una discusión sobre las preguntas más relevantes de la encuesta realizada a los moradores de la parroquia, con la finalidad de tener un fundamento para la presente investigación.

¿Conoce Usted si el Gad Parroquial Cotaló, tiene un plan anual de turismo?

En la pregunta 3 sobre el conocimiento del plan anual de turismo, se obtuvo como resultado que los encuestados mencionaron el 19% de la población que SI y el 81% restante respondieron que NO conocen que el Gad Parroquial Cotaló tenga un plan anual de turismo; por lo tanto, mediante el presente trabajo de investigación se lograra plantear que dicha institución, mediante la Unidad de turismo realice una plan anual eficiente y oportuno, el mismo que debe ser sociabilizado con los administrativos y los moradores de la parroquia, logrando fomentar la participación conjunta de los moradores en decisiones para beneficio del turismo local y de las familias en general.

¿Cree Usted que un modelo de gestión administrativa fomentará el turismo en la parroquia de Cotaló?

En la pregunta 6, el total de la muestra encuestada ha respondido que SI, siendo el 90% y NO el 10%, es decir, que la mayoría de los moradores de la parroquia están de acuerdo en la implementación de un modelo de gestión administrativa, permitiendo fomentar el turismo dentro de la Parroquia, así como ayudando a la dinamización de la economía de los moradores, brindándoles una alternativa de obtener ingresos por medio de las ventas populares. Cuestionamiento que ha sido respondido de manera positiva por la población, logrando que la pregunta a defender planteada anteriormente se cumpla, obteniendo un sustento fundamental para la realización de este trabajo de investigación.

¿Cree Usted que con una planificación adecuada mejorará el Turismo en la parroquia?

La planificación es un aspecto fundamental para que toda empresa pueda alcanzar los objetivos deseados al finalizar cada periodo; de esta manera, en la pregunta 7, los encuestados han respondido en un 4% que una planificación NO ayudará al turismo local y un 96% que SI, a lo que hace referencia que la institución debe mantener una planificación pertinente y adecuada dentro de la unidad de turismo, mejorando significativamente el manejo y promoción de los lugares turísticos de la Parroquia y evitando las molestias por los moradores.

3.3 Propuesta

3.3.1 Tema

DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA UNIDAD DE TURISMO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL COTALÓ, CANTÓN PELILEO.

3.3.2 Introducción al Modelo de Gestión Administrativa para la Unidad de Turismo

La presente propuesta sobre el Modelos de Gestión Administrativa para la Unidad de Turismo se fundamenta en la realización de una guía para que los miembros del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Cotaló, tomen decisiones en base a las estrategias y objetivos planteados en el mismo. Es decir, son los lineamientos macro de una organización o departamento, en la que se planifica el funcionamiento de las partes, llegando hacer una guía para que estos puedan trabajar en consecución de los objetivos. Por lo tanto, los elementos que contiene el presente modelo son:

- Planeación
- Organización
- Dirección
- Control

Los mismos que tienen subelementos basados en la consecución de los objetivos para la potencialización del turismo parroquial, ayudando a la dinamización de la economía local.

3.3.3 Diagnostico Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Cotaló

La información proporcionada por la institución parroquial sobre su historia y crecimiento es la siguiente:

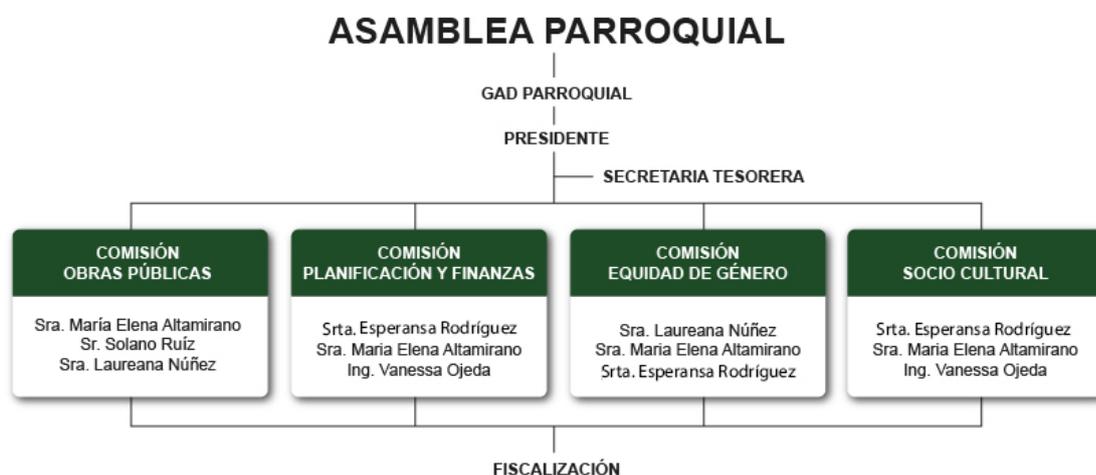
La parroquia Cotaló está ubicada al sur occidente del Cantón Pelileo en la provincia de Tungurahua, en el sector central del país, a 40 kilómetros de distancia de Ambato capital provincial y a 156 kilómetros de la ciudad de Quito capital del país. Posee una superficie total de 48 Km² y una densidad poblacional de 45,58 Hab/Km². (GAD Parroquial de Cotaló, 2020)

El GAD Parroquial Cotaló (2020) menciona que (..) el termino Cotaló proviene de la lengua de los Panzaleos y proviene de dos vocablos que son Cota que significa tope o rincón y Alo que significa pueblo, es decir significa el pueblo del rincón o del tope. Parroquia que fue fundada por la llegada de varias familias provenientes de los alrededores, logrando un asentamiento fortalecido y diverso.

Después de vario tiempo se ha logrado forjar viviendas estables, a pesar de los varios acontecimientos naturales, como la erupción volcánica de la mama Tungurahua, y las familias han forjado un habitad de convivencia y armonía pacífica y vividera, llegando a considerar más que unos vecinos una familia cotalaña.

De esa manera al explorar el amplio territorio que ocupa esta parroquia, los habitantes han encontrado lugares naturales que pueden ser explotados como un atractivo turístico único y llamativo para las personas de la misma parroquia y hasta de los extranjeros a la misma, logrando una dinamización de la economía local.

Organigrama GAD Parroquial



Fuente y Elaboración: GAD Parroquial de Cotaló (2020)

Misión GAD Parroquial

La misión que mantiene el (GAD Parroquial de Cotaló (2020) es la siguiente:

Implementar acciones para el desarrollo del Gobierno Parroquial, dinamizar los proyectos de obras y servicios con calidad e igualdad de oportunidades, que aseguren el desarrollo social y la reactivación económica de la población en especial de quien más lo necesita, con la participación directa y efectiva de los diferentes actores sociales y dentro de un marco de transparencia, ética institucional y el uso óptimo del talento humano altamente comprometidos, capacitados y motivados.

Visión GAD Parroquial

Y la visión del GAD Parroquial de Cotaló (2020) es:

Convertir a nuestra querida parroquia en un referente dinámico de cambio, cuyas características de crecimiento, estén marcadas por la activa participación de los distintos actores sociales con una planificación previa que implique la responsabilidad social de sus entes y organizaciones, y cuyas actividades productivas optimicen el talento humano, tecnológico y natural, permitiendo el desarrollo integral de la parroquia Cotaló, en una armónica relación hombre-naturaleza, que vaya consolidando su identidad de pueblo trabajador, pujante y soñador.

Valores GAD Parroquial

El Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Cotaló (2020), tienen los siguientes valores institucionales:

- Realizar el uso adecuado y óptimo de los recursos.
- Comunicar de forma efectiva y completa las actuaciones de la institución.
- Mantener confianza a través de relaciones claras y abiertas.
- Escuchar a los ciudadanos con atención y valorar sus aportes para el desarrollo de toda la Parroquia.
- Cumplir de forma integral con la normatividad.
- Cuidar y preservar el medio ambiente.
- Cumplir oportunamente nuestro compromiso de cobertura, continuidad y calidad del servicio.
- Impactar positivamente en nuestro entorno.
- Promover la participación comunitaria y llegar a la población más vulnerable.
- Dar siempre lo mejor y asumir las consecuencias de los actos.
- Trabajar en equipo y aplicar el mejoramiento continuo, a pesar de las diferentes opiniones políticas dentro de los funcionarios.
- Medir los procesos y mejorar la gestión con indicadores objetivos.
- Cumplir las metas para satisfacción de los habitantes de la Parroquia.
- Alto sentido de pertenencia y compromiso personal con el Gobierno Autónomo Parroquial Cotaló. (GAD Parroquial de Cotaló, 2020)

Objetivos GAD Parroquial

Los objetivos que tiene el GAD Parroquial de Cotaló (2020), son los que se enumeran a continuación:

1. Promover el ejercicio de los derechos de ciudadanos y ciudadanas, mediante la distribución equitativa de los ingresos, creando nuevas oportunidades.
2. Brindar servicios continuos de calidad de manera que las actividades realizadas por el GAD Parroquial Cotaló posibiliten el desarrollo de la población.
3. Potenciar y otorgar los espacios de encuentro común a la ciudadanía un sentido de participación igualitaria y activa en la construcción de proyectos colectivos que involucren los intereses comunes.
4. Promover actividades de gestión para eventos sociales, culturales y deportivos que involucre a habitantes de la Parroquia.
5. Promover la planificación con el objetivo de optimizar los recursos en la infraestructura física en el desarrollo Parroquial, seguridad ciudadana, control operativo, espacios y equipamiento público para el cumplimiento de sus metas en beneficio común. (GAD Parroquial de Cotaló, 2020)

Dentro del GAD Parroquial se ha podido constatar que en su estructura orgánica no hay un departamento encargado del manejo sobre planes y estrategias para el desarrollo turístico, de igual manera dicha institución carece de personal para la difusión y promoción de los principales lugares turísticos de las diferentes comunidades pertenecientes a la Parroquia de Cotaló; sin embargo, el GAD parroquial en el último año ha puesto en marcha planes para difundir los atractivos turísticos más emblemáticos de la parroquia, siendo la Iglesia central y el monumento del Padre Segundo Bilbao, ex párroco; por otro lado, hay lugares turísticos dentro de la parroquia en los cuales las personas pueden visitarlos en compañía de sus familiares o seres queridos.

En el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial emitido por el GAD Parroquial de Cotaló, se menciona que entre las actividades económicas se encuentran la actividad turística, la misma que en el 2015 los atractivos turísticos naturales propios de la zona no son aprovechados adecuadamente, no hay infraestructura, capacitación ni recursos económicos para el sector turístico.

3.3.4 Planificación Estratégica para la Unidad de Turismo

Dentro de un modelo de gestión administrativa es primordial la planificación estratégica como punto de partida, ya que la misma proporcionara una guía para la realización de la misión, visión, objetivos y estrategias de la empresa o unidad departamental, permitiendo que se desarrolle planes y programas adecuados para logran la meta planteada al inicio (Izquierdo y Tatayo, 2013). De esa manera la planificación es fundamental que se encuentre formulada de manera adecuada y oportuna, y que todo el personal tenga conocimiento de la misma.

3.3.4.1 Misión para la Unidad de Turismo

Somos la Unidad encargada de la planeación, gestión, promoción y regulación de los aspectos turísticos en la parroquia de Cotaló, en beneficio de todos sus habitantes.

3.3.4.2 Visión para la Unidad de Turismo

Al 2025 la Unidad de turismo será un departamento facilitador, gestor y promotor del desarrollo sostenible del turismo, dinamizando la economía e impulsando la competitividad de la parroquia de Cotaló.

3.3.3.3 Valores para la Unidad de Turismo

- Responsabilidad. – Ser una Unidad responsable con el buen desarrollo de las actividades designadas para el correcto desarrollo del turismo.
- Transparencia. – mantener informados a los habitantes de la parroquia sobre todos los aspectos que se lleven a cabo para potencializar los lugares turísticos del sector.
- Liderazgo. – mantener un trabajo coordinado y en equipo de los miembros del GAD parroquial, logrando liderar los procesos con alta calidad en la provincia,
- Solidaridad. – trabajar en bienestar de las comunidades de la parroquia, así como en el cuidado del patrimonio natural, sin ninguna clase de discriminación.
- Compromiso. – nos comprometemos a trabajar enfocados en mantener la seguridad de los habitantes de la parroquia, al igual que mantener seguros los lugares turísticos del sector.

3.3.3.4 Objetivos institucionales para la Unidad de Turismo

- Mejorar la efectividad de la gestión administrativa por parte del GAD parroquial en aspectos turísticos.
- Potencializar el desarrollo de los lugares turísticos locales.
- Incrementar la calidad y seguridad de la oferta turística del sector.
- Promocionar de manera eficiente y oportuna noticias sobre el desarrollo turístico.
- Incrementar la intervención de los moradores de la parroquia en las decisiones sobre aspectos turísticos.
- Incrementar el uso efectivo de las TIC´s en la publicidad y promoción turística.
- Regular el uso de los espacios naturales destinados al patrimonio natural de la parroquia, por medio del control al acceso de estos espacios.

3.3.3.5 Políticas para la Unidad de Turismo

- Determinar el organigrama de la Unidad de Turismo.
- Crear el reglamento interno para la Unidad.
- Determinar los puestos para la unidad.
- Crear un manual de funciones.
- Crear un código de vestimenta y seguridad ocupacional.
- Crear un código de seguridad y protección para los visitantes en los lugares turísticos.
- Crear un manual de bioseguridad para los lugares turísticos.

3.3.3.6 Diagnóstico para la Unidad de Turismo

Dentro del diagnóstico o análisis FODA de la Unidad de Turismo, en el Gad Parroquial Cotaló, encontramos fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, al ser una unidad que no existe, se ha mencionados aspectos dentro de cada punto del diagnóstico en base a las encuestas realizadas; lo que permite tener un pensamiento para el diseño de un modelo de gestión administrativa para esta unidad, fundamentando el presente trabajo investigativo.

Fortalezas:

- Los miembros del Gad parroquial poseen alto conocimiento sobre los lugares turísticos de la parroquia Cotaló.
- El Gad mantiene un inventario actualizado de los lugares turísticos del sector.

Oportunidades:

- Implementación de una unidad especializada en aspectos turísticos.
- Servicio transparente y oportuno de las actividades realizadas en la institución sobre el Turismo.
- Aprovechamiento de herramientas tecnológicas para promocionar el turismo local.
- Captación de personal capacitado para el manejo de la unidad.
- Mejorar la gestión en aspectos turísticos dentro del Gad Parroquial Cotaló.

Debilidades:

- Inexistencia de una unidad dentro de la institución que se encargue de aspectos relacionados a mejorar el turismo parroquial.

- La institución no tiene personal capacitado para el manejo de los proyectos ambientales relacionados a la potencialización de los lugares turísticos.
- El Gad toma acciones para otros sectores económicos, dejando de lado al sector turístico.

Amenazas:

- Legislación vigente no de paso para la apertura de la Unidad de Turismo.
- El recorte presupuestario de las instituciones del Estado.
- Rechazo y desinterés de los moradores ante la creación de esta Unidad.
- Dueños de las áreas en donde se encuentran los lugares turísticos de la zona, no acepten las regulaciones emitidas por la institución para el cuidado y protección del ambiente y de los turistas.

Matriz de análisis de factores internos (EFI)

Después de realizar el análisis FODA respectivo para la unidad de turismo, se ha procedido a la realización de las matrices de factores internos y externo correspondientemente, con los puntos encontrados dentro del anterior diagnóstico. Para poder dar una puntuación referencial a cada punto dentro de la matriz se debe considerar si dicho factor es importante o no, por lo mismo se ha enunciado los valores que corresponden a cada matriz, como se muestra a continuación:

Escala y condición para esta matriz:

4= Fortaleza importante

3= Fortaleza menor

2= Debilidad menor

1= Debilidad importante

En la tabla 11-3, se ha realizado el análisis de los factores interno, logrando conocer el comportamiento de estos frente al fortalecimiento del sector turístico.

Tabla 11-3. Matriz EFI

FACTORES INTERNOS				
N°	Factor	Peso	Calificación	Peso ponderado
FORTALEZAS				
1	Los miembros del Gad parroquial poseen alto conocimiento sobre los lugares turístico de la parroquia Cotaló.	0,2	4	0,8
2	El Gad mantiene un inventario actualizado de los lugares turísticos del sector.	0,15	4	0,6
DEBILIDADES				
1	Inexistencia de una unidad dentro de la institución que se encargue de aspectos relacionados a mejorar el turismo parroquial.	0,25	1	0,25
2	La institución no tiene personal capacitado para el manejo de los proyectos ambientales relacionados a la potencialización de los lugares turísticos.	0,25	1	0,25
3	El Gad toma acciones para otros sectores económicos, dejando de lado al sector turístico	0,15	2	0,3
TOTAL		1		2,2

Fuente: Goig et al., 2021.

Elaborado por: Rodríguez Rodríguez, Jessica, 2020.

El valor total obtenido de la matriz de factores internos (EFI) ha sido de 2,2 puntos, lo que hace referencia que las debilidades están predominando frente a las fortalezas dentro de la institución, es decir, que el Gad parroquial al no tener una unidad especializada para el manejo de los aspectos del turismo local no puede hacer frente a las necesidades que tiene el mismo, así como tampoco puede tomar acciones para potencializar este sector ya que no cuentan con el personal capacitado que brinden las guías y los lineamientos para realizar proyectos en favor de los lugares turísticos.

Matriz de análisis de factores externos (EFE)

Escala y condición para esta matriz:

4= Oportunidad importante

3= Oportunidad menor

2=Amenaza menor

1= Amenaza importante

En la tabla 12-3, se ha realizado el análisis de los factores externos, para conocer si dichos factores favorecen a la creación de una unidad especializada al manejo de los aspectos turísticos dentro del Gad parroquial.

Tabla 12-3. Matriz EFE

FACTORES EXTERNOS				
N°	Factor	Peso	Calificación	Peso ponderado
OPORTUNIDADES				
1	Implementación de una unidad especializada en aspectos turísticos.	0,15	4	0,6
2	Servicio transparente y oportuno de las actividades realizadas en la institución sobre el Turismo.	0,15	4	0,6
3	Aprovechamiento de herramientas tecnológicas para promocionar el turismo local.	0,1	4	0,4
4	Captación de personal capacitado para el manejo de la unidad.	0,1	3	0,3
5	Mejorar la gestión en aspectos turísticos dentro del Gad Parroquial Cotaló.	0,05	3	0,15
AMENAZAS				
1	Legislación vigente no de paso para la apertura de la Unidad de Turismo.	0,15	1	0,15
2	El recorte presupuestario de las instituciones del Estado.	0,1	1	0,1
3	Rechazo y desinterés de los moradores ante la creación de esta Unidad.	0,1	2	0,2
4	Dueños de las áreas en donde se encuentran los lugares turísticos de la zona, no acepten las regulaciones emitidas por la institución para el cuidado y protección del ambiente y de los turistas.	0,1	1	0,1
TOTAL		1		2,6

Fuente: Goig et al., 2021.

Elaborado por: Rodríguez Rodríguez, Jessica, 2020.

La matriz EFE ha arrojado un resultado de 2,6 puntos, lo que quiere decir que las oportunidades predominan frente a las amenazas, es decir, que la institución muestra oportunidades frente a la creación de la unidad de turismo. Por lo tanto, con la creación de una unidad de turismo en el Gad parroquial, el sector turístico se verá beneficiado; por medio de la realización de proyectos que ayuden a la potencialización y desarrollo el mismo, posicionando a los lugares turísticos en un reconocimiento local y nacional.

3.3.3.7 Estrategias para la Unidad de Turismo

En la tabla 11-3, se menciona las estrategias para los objetivos que se han planteado para la unidad de turismo, los mismo que serán ejecutados y evaluados al finalizar el periodo del plan anual.

Tabla 13-3. Estrategias para la nueva unidad

Objetivos	Estrategias
Mejorar la efectividad de la gestión administrativa por parte del GAD parroquial en aspectos turísticos.	<ul style="list-style-type: none"> • Crear mediante ordenanza la necesidad de una Unidad encargada del Turismo local. • Realizar un plan anual para destinar los recursos económicos destinados para el desarrollo de actividades del sector turístico. • Realizar un control sobre el uso de los recursos por parte de la Unidad de turismo. • Realizar control a la gestión administrativa de la unidad de turismo, con la finalidad de analizar las actividades realizadas.
Potencializar el desarrollo de los lugares turísticos locales.	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar un catálogo virtual de los lugares turísticos locales. • Promocionar y publicitar el turismo de la parroquia por medio de redes sociales.
Incrementar la calidad y seguridad de la oferta turística del sector.	<ul style="list-style-type: none"> • Analizar las cualidades de los lugares turísticos para la seguridad de los visitantes. • Estudiar los puntos de acceso y salida de emergencia de los lugares turísticos.
Promocionar de manera eficiente y oportuna noticias sobre el desarrollo turístico.	<ul style="list-style-type: none"> • Crear un cronograma de actividades para el desarrollo turístico. • Comunicar las actividades a desarrollarse por medio de comunicados oficiales en la página del GAD.
Incrementar la intervención de los moradores de la parroquia en las decisiones sobre aspectos turísticos.	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar la invitación formal a los moradores hacer partícipes de reuniones en el GAD para tratar temas relacionadas con el desarrollo del turismo. • Mantener informados a los moradores acerca de las decisiones tomadas por el GAD para el desarrollo del turismo local.

Incrementar el uso efectivo de las TIC's en la publicidad y promoción turística.	<ul style="list-style-type: none"> • Crear cuentas institucionales en redes sociales más utilizadas. • Capacitar al personal encargado de la promoción y publicidad de los puntos turísticos, en temas de manejo de herramientas de TIC's. • Hacer uso eficiente de los recursos tecnológicos para la promoción y publicidad de los lugares turísticos, por ejemplo, en las redes sociales. • Crear una página especializada para la promoción y publicidad del turismo local.
Regular el uso de los espacios naturales destinados al patrimonio natural de la parroquia, por medio del control al acceso de estos espacios.	<ul style="list-style-type: none"> • Controlar el acceso de las personas a espacios del patrimonio natural del sector. • Comunicar a la comunidad en general cuales son los lugares clasificados como patrimonio natural o parte del Geoparque Nacional.

Elaborado por: Rodríguez Rodríguez, Jessica, 2020.

Para la correcta ejecución y funcionalidad de la unidad de turismo dentro del Gad parroquial, debe ser necesario el cumplimiento de los objetivos planteados, por medio de la realización de las estrategias y actividades que conlleva cada objetivo.

3.3.3.8 Cronograma para la Unidad

La tabla 12-3, muestra un modelo de cronograma con las estrategias, tiempo de ejecución y el responsable para cada actividad, de esa manera se logrará llevar a cabo cada estrategia planteada anteriormente.

Tabla 14-3. Cronograma para la unidad de turismo

Estrategia	Tiempo de ejecución (trimestres)												Responsable	
	1er. Mes	2do. mes	3er. mes	4to. Mes	5to. mes	6to. mes	7to. Mes	8vo. mes	9no. mes	10mo. Mes	11vo. mes	12vo. Mes		
Crear mediante ordenanza la necesidad de una Unidad encargada del Turismo local.														Jefe de la Unidad
Realizar un plan anual para destinar los recursos económicos destinados para el desarrollo de actividades del sector turístico.														Jefe de la Unidad y el Técnico de Planificación
Realizar un plan anual enfocada al cumplimiento de los objetivos de la unidad de turismo.														Jefe de la Unidad
Crear un cronograma de actividades para el desarrollo turístico.														Técnico en Planificación y Promoción
Realizar la invitación formal a los moradores hacer partícipes de reuniones en el GAD para tratar temas relacionadas con el desarrollo del turismo.														Jefe de la Unidad
Comunicar las actividades a desarrollarse por medio de comunicados oficiales en la página del GAD.														Jefe de la Unidad
Mantener informados a los moradores acerca de las decisiones tomadas por el GAD para el desarrollo del turismo local.														Jefe de la Unidad
Capacitar al personal encargado de la promoción y publicidad de los puntos turísticos, en temas de manejo de herramientas de TIC's.														Jefe de la Unidad con ayuda de personal externo
Crear una página especializada para la promoción y publicidad del turismo local.														Técnico en Planificación y Promoción

Crear cuentas institucionales en redes sociales más utilizadas.													Técnico en Planificación y Promoción
Analizar las cualidades de los lugares turísticos para la seguridad de los visitantes.													Técnico Ambiental
Estudiar los puntos de acceso y salida de emergencia de los lugares turísticos.													Técnico Ambiental
Elaborar un catálogo virtual de los lugares turísticos locales.													Técnico Ambiental y Técnico en Planificación
Promocionar y publicitar el turismo de la parroquia por medio de redes sociales													Técnico en Planificación y Promoción
Controlar el acceso de las personas a espacios del patrimonio natural del sector.													Técnico Ambiental
Comunicar a la comunidad en general cuales son los lugares clasificados como patrimonio natural o parte del Geoparque Nacional.													Jefe de la Unidad
Realizar un control sobre el uso de los recursos por parte de la Unidad de turismo.													Jefe de la Unidad y el Presidente del GAD
Realizar control a la gestión administrativa de la unidad de turismo, con la finalidad de analizar las actividades realizadas.													Jefe de la Unidad y el presidente del GAD
TOTAL DEL PRESUPUESTO													

Elaborado por: Rodríguez Rodríguez, Jessica, 2020.

Para una correcta ejecución de las estrategias debe ser necesario la planificación mediante un cronograma de actividades, el mismo que servirá de apoyo y guía para los colaboradores de la institución, permitiendo que estos conozcan las actividades que deberán realizar, así como el tiempo que tienen para ejecutarlo. Por

ejemplo, en la tabla anterior se menciona las estrategias que deben ser cumplidas para alcanzar los objetivos, las mismas que se encuentran con un tiempo estimado de ejecución y la persona responsable para ejecutarlas; como es el caso del presidente del Gad parroquial, según sus funciones y obligaciones debe realizar una reunión para la escritura de una ordenanza para que fundamente y permita la creación de una unidad de turismo dentro de la institución.

3.3.4 Organización para la Unidad de Turismo

La unidad de turismo al ser un departamento que se va a implementar en la institución parroquial, se propone un organigrama de estructura lineal, el mismo que será de ayuda para el correcto funcionamiento de las actividades dentro de la mencionada unidad.

3.3.4.1 Jerarquización (estructura lineal) para la Unidad de Turismo

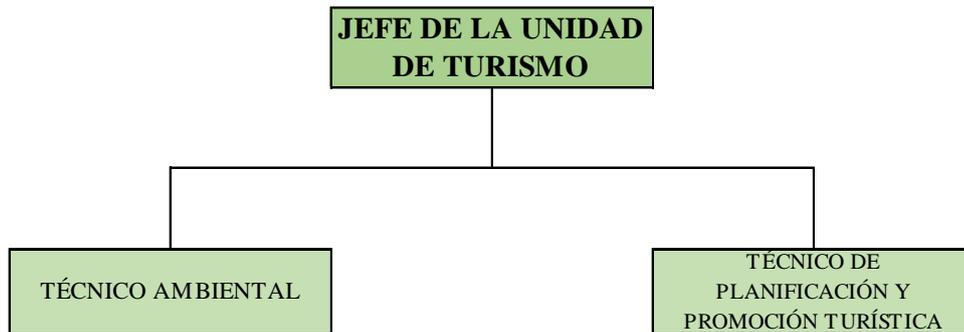


Gráfico 23-3. Organigrama para la Unidad de turismo.

Elaborado por: Jessica, A; Rodríguez, R. 2020

El organigrama propuesto para la unidad de turismo, posee los cargos de mayor relevancia para la correcta ejecución de la misma, como es el caso del jefe de la unidad y sus colaboradores encargados de la planificar, promocionar y realizar estudios ambientales de los puntos turísticos., con mira al desarrollo de este sector.

3.3.4.2 Manual de funciones para los puestos de la Unidad

Después de la realización del organigrama para la unidad de turismo, se ha realizado el manual de funciones para los diferentes cargos que figuran en dicho organigrama. Manuales que se visualizan a continuación:

En la tabla 15-3 se muestra el manual de funciones para el jefe de la unidad.

Tabla 15-3. Manual para el cargo del Jefe de la Unidad

Manual de Funciones Unidad de Turismo (GAD Parroquial Cotaló)		
1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		
CÓDIGO:	GADPC-UT-001	
TÍTULO DEL CARGO:	Jefe de la Unidad	
NIVEL JERÁRQUICO:	Operativo	
CARGO SUPERIOR INMEDIATO:	Presidente del GAD	
PERSONAS A CARGO:	Técnico Ambiental, de Planificación y de TIC's	
2. OBJETIVO DEL MANUAL: Comunicar, regular y enunciar las responsabilidades, funciones y requisitos que deberán tener los colaboradores para el ocupar el cargo asignado.		
3. RESPONSABILIDADES DEL CARGO: a. Realizar el Plan anual de turismo. b. Informar a la presidencia de la actividades y planes realizados. c. Planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades del personal a su cargo. d. Establecer políticas, reglamentos y códigos para el correcto funcionamiento de la Unidad de Turismo. e. Establecer metas para el cumplimiento de los objetivos de la Unidad de Turismo. f. Proporcionar un ambiente laboral adecuado y motivador dentro de la Unidad. g. Velar por el funcionamiento adecuado de la Unidad de Turismo.		
4. REQUISITOS MÍNIMOS:		
Formación Académica:	Tercer Nivel	
Especialización:	Administración de Empresas	
Experiencia:	Mínimo 1 año en cargos similares	
Iniciativa:	Proactiva	
Lugar de Trabajo:	GAD Parroquial Cotaló	
Elaborado por: Rodríguez Azucena	Aprobado por: Presidente del GADP Cotaló	

Elaborado por: Rodríguez Rodríguez, Jessica, 2020.

El jefe encargado de la unidad de turismo deberá cumplir con los requisitos que se reflejan en el manual anterior, de esa manera se logrará conseguir una persona eficiente y capacitada para que logre los objetivos de la unidad y potencialice los lugares turísticos de la parroquia.

En la tabla 16-3 se muestra el manual de funciones para el puesto de técnico ambiental.

Tabla 16-3. Manual para el cargo de Técnico Ambiental de la Unidad

Manual de Funciones Unidad de Turismo (GAD Parroquial Cotaló)		
1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
CÓDIGO:	GADPC-UT-002	
TÍTULO DEL CARGO:	Técnico Ambiental	
NIVEL JERÁRQUICO:	Operativo	
CARGO SUPERIOR INMEDIATO:	Jefe de la Unidad	
PERSONAS A CARGO:	S/N	
2. OBJETIVO DEL MANUAL: Comunicar, regular y enunciar las responsabilidades, funciones y requisitos que deberán tener los colaboradores para el ocupar el cargo asignado.		
3. RESPONSABILIDADES DEL CARGO: a. Controlar los bienes ambientales de la Parroquia. b. Capacitar a los moradores de la Parroquia sobre el cuidado adecuado del medio ambiente. c. Realizar los estudios ambientales para la ejecución de un proyecto determinado. d. Informar al jefe de la unidad sobre problemas o inconvenientes en los espacios de turismo local, que puedan afectar a la integridad de los visitantes. e. Realizar seguimiento a los lugares turísticos, con la finalidad de evaluar si se están cumpliendo con los cuidados de bioseguridad.		
4. REQUISITOS MÍNIMOS:		
Formación Académica:	Tercer Nivel	
Especialización:	Técnico en Gestión Ambiental o afines	
Experiencia:	Mínimo 1 año en cargos similares	
Iniciativa:	Proactiva	
Lugar de Trabajo:	GAD Parroquial Cotaló	
Elaborado por: Rodríguez Azucena	Aprobado por: Presidente del GADP Cotaló	

Elaborado por: Rodríguez Rodríguez, Jessica, 2020.

Al igual que el jefe de la unidad, el técnico ambiental deberá poseer diferentes especificaciones para desempeñar ese cargo, así como la habilidad para brindar apoyo al jefe de la unidad a lograr los objetivos institucionales de manera eficiente.

En la tabla 17-3 se muestra el manual de funciones para el técnico de planificación y promoción de la unidad.

Tabla 17-3. Manual para el cargo del Técnico de Planificación y Promoción de la Unidad

Manual de Funciones Unidad de Turismo (GAD Parroquial Cotaló)		
1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
CÓDIGO:	GADPC-UT-003	
TÍTULO DEL CARGO:	Técnico de Planificación y Promoción Turística	
NIVEL JERÁRQUICO:	Operativo	
CARGO SUPERIOR INMEDIATO:	Jefe de la Unidad	
PERSONAS A CARGO:	S/N	
2. OBJETIVO DEL MANUAL: Comunicar, regular y enunciar las responsabilidades, funciones y requisitos que deberán tener los colaboradores para el ocupar el cargo asignado.		
3. RESPONSABILIDADES DEL CARGO: a. Realizar los proyectos para el fortalecimiento del sector turístico en el sector. b. Revisar la planificación y cronograma para las actividades mensuales en el ambiente turístico. c. Informar al jefe de la unidad sobre irregularidades en los proyectos previo su ejecución. d. Evaluar los proyectos ambientales y turísticos después de su ejecución. e. Planificar y controlar el uso adecuado de los recursos destinados para la Unidad de Turismo. f. Crear cuentas institucionales en las redes sociales y una página web especializada para la promoción de los lugares turísticos. g. Mantener la promoción y publicidad del sector turística actualizada mediante las redes sociales para que los moradores puedan apreciar dicha información.		
4. REQUISITOS MÍNIMOS:		
Formación Académica:	Tercer Nivel	
Especialización:	Administración de Empresas o afines	
Experiencia:	Mínimo 1 año en cargos similares	
Iniciativa:	Proactiva	
Lugar de Trabajo:	GAD Parroquial Cotaló	
Elaborado por: Rodríguez Azucena	Aprobado por: Presidente del GADP Cotaló	

Elaborado por: Rodríguez Rodríguez, Jessica, 2020.

El técnico de planificación y promoción turística juega un papel fundamental, ya que es el encargado de realizar la planificación inicial para toda ejecución de cualquier proyecto que afecte de manera positiva o negativa al sector turístico de la parroquia, así como debe encargarse de difundir noticias sobre este sector a la ciudadanía con la finalidad de que la localidad sea

conocedora y tenga acceso a esta información de manera oportuna, logrando que no se vea afectada la integridad del pueblo cotaleño.

3.3.5 Dirección en la Unidad de Turismo

3.3.5.1 Tipo de Liderazgo en la Unidad de Turismo

Dentro de la etapa de Dirección se tiene como pilar fundamental el tipo liderazgo con el que será manejada la gestión dentro de la nueva unidad. Por lo que se recomienda que el jefe encargado de dicha área, sea una persona que mantenga un tipo de liderazgo democrático/participativo. De esta manera, sus colaboradores tendrán la oportunidad de participar con voz y voto en las reuniones para la toma de decisiones en bienestar del medio ambiente y de la población en general, así como, este tipo de liderazgo apertura la oportunidad de que se mantenga una colaboración permanente entre las autoridades del Gad Parroquial y de los moradores del sector. Fomentando el correcto desarrollo de las estrategias y acciones con mira a conseguir las metas planteadas en el plan anual.

3.3.5.2 Tipo de Comunicación para la Unidad de Turismo

Para el adecuado funcionamiento y colaboración de los colaboradores, la unidad de turismo deberá mantener una comunicación formal, logrando mantener y cumpliendo los estándares de calidad de la unidad.

Por otro lado, se recomienda que la unidad mantenga una comunicación con tendencia a la horizontalidad, descendente y ascendente; es decir, de forma descendente para transmitir políticas, objetivos o acciones que se están tomando en los niveles superiores, y de forma ascendente para conocer sugerencias y opiniones del cuerpo colaborador interno de la unidad. En el siguiente gráfico se ilustra el modelo de la comunicación interna para la unidad de turismo.

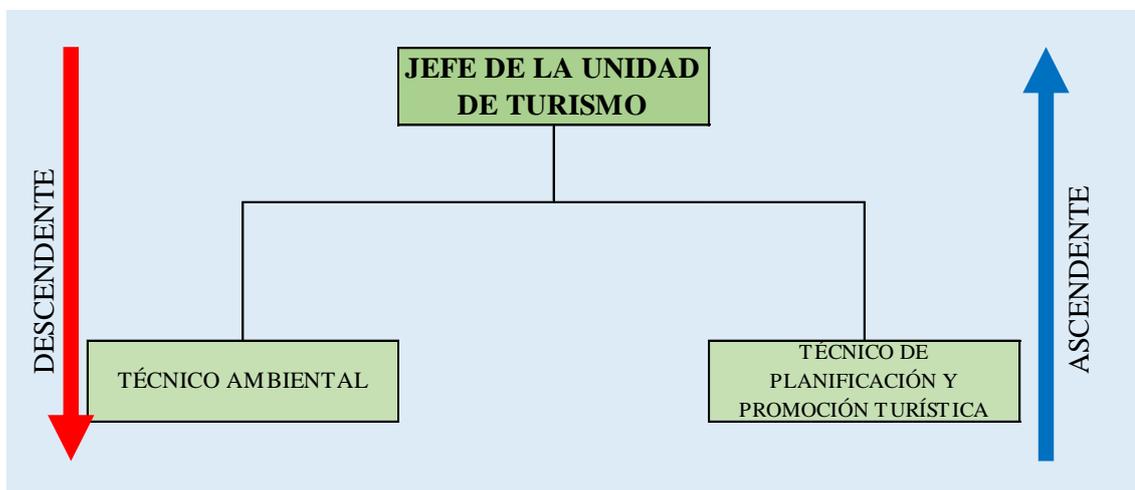


Gráfico 24-3. Comunicación interna de la unidad

Fuente: Elaboración propia.

Elaborado por: Jessica, A; Rodríguez, R. 2020

3.3.5.3 Motivación para la Unidad de Turismo

El personal de la unidad de turismo para lograr un adecuado desarrollo de las actividades, además de tener un salario justo y a tiempo, es necesario que se sienta motivado al momento de la realización de sus actividades; a continuación, se mencionan algunos factores que se debe tener en cuenta para motivar a los colaboradores:

- Comprensión y conocimiento de las actividades a realizar.
- Tener un plan de reconocimientos por los logros alcanzados.
- Animar al trabajo con innovación y creatividad.
- Apoyar al desarrollo de habilidades y conocimientos personales.
- Mantener una comunicación amena y fluida con todo el personal de la unidad.
- Solucionar los problemas de manera efectiva y oportuna.
- Incentivar a la iniciativa y trabajo en equipo.
- Proporcionar un buen ambiente laboral para el desarrollo de las diferentes actividades.

3.3.6 Control en la Unidad de Turismo

Se recomienda que la unidad de turismo implemente el sistema del Balanced ScoreCard (BSC) para hacer el control del cumplimiento de los objetivos y estrategias propuestas al inicio del modelo de gestión administrativa.

3.3.6.1 Balanced ScoreCard (Cuadro de Mando Integral)

El Balanced ScoreCard o Cuadro de Mando Integral es una herramienta de gestión que traduce los objetivos y estrategias en indicadores de medición, mediante dicho análisis se prueba o mide si un determinado objetivo ha sido cumplido en su totalidad o no.

De esa manera, en la siguiente tabla se muestra una propuesta del BSC para el sistema de control de la unidad de turismo.

Tabla 18-3. BSC/ Cuadro de Mando Integral

SISTEMA DE CONTROL MEDIANTE EL USO DEL BALANCED SCORECARD					
Objetivos	Estrategias	Metas	Semaforización	Condición	
Incrementar el uso adecuado del presupuesto destinado a la actividad turística dentro del Gad Parroquial Cotaló.	Crear mediante ordenanza la necesidad de una Unidad encargada del Turismo local.	Hasta febrero de 2022		Excelente	
		Hasta mayo de 2022		Aceptable	
		Desde agosto de 2022		Peligro	
	Realizar un plan anual para destinar los recursos económicos destinados para el desarrollo de actividades del sector turístico.	Realizar un control sobre el uso de los recursos por parte de la Unidad de turismo.	Hasta febrero de 2022		Excelente
			Hasta mayo de 2022		Aceptable
			Desde agosto de 2022		Peligro
	Realizar un control sobre el uso de los recursos por parte de la Unidad de turismo.	Realizar un control sobre el uso de los recursos por parte de la Unidad de turismo.	Hasta diciembre de 2022		Excelente
			Hasta febrero de 2023		Aceptable
			Desde abril de 2023		Peligro
Potencializar el desarrollo de los lugares turísticos locales.	Elaborar un catálogo virtual de los lugares turísticos locales.	Hasta abril de 2022		Excelente	
		Hasta junio de 2022		Aceptable	
		Desde octubre de 2022		Peligro	

	Promocionar y publicitar el turismo de la parroquia por medio de redes sociales.	Hasta abril de 2022		Excelente
		Hasta junio de 2022		Aceptable
		Desde octubre de 2022		Peligro
Incrementar la calidad y seguridad de la oferta turística del sector.	Analizar las cualidades de los lugares turísticos para la seguridad de los visitantes.	Hasta abril de 2022		Excelente
		Hasta junio de 2022		Aceptable
		Desde octubre de 2022		Peligro
	Estudiar los puntos de acceso y salida de emergencia de los lugares turísticos.	Hasta abril de 2022		Excelente
		Hasta junio de 2022		Aceptable
		Desde octubre de 2022		Peligro
Promocionar de manera eficiente y oportuna noticias sobre el desarrollo turístico.	Crear un cronograma de actividades para el desarrollo turístico.	Hasta abril de 2022		Excelente
		Hasta junio de 2022		Aceptable
		Desde octubre de 2022		Peligro
	Comunicar las actividades a desarrollarse por medio de comunicados oficiales en la página del GAD.	Hasta abril de 2022		Excelente
		Hasta septiembre de 2022		Aceptable
		Desde noviembre de 2022		Peligro
Incrementar la intervención de los moradores de la parroquia en las decisiones sobre aspectos turísticos.	Realizar la invitación formal a los moradores hacer partícipes de reuniones en el GAD para tratar temas relacionadas con el desarrollo del turismo.	Hasta marzo de 2022		Excelente
		Hasta junio de 2022		Aceptable
		Desde septiembre de 2022		Peligro
	Mantener informados a los moradores acerca de las decisiones tomadas por el GAD para el desarrollo del turismo local.	Hasta abril de 2022		Excelente
		Hasta julio de 2022		Aceptable
		Desde octubre de 2022		Peligro
Aumentar la efectividad de la gestión administrativa por parte del GAD parroquial en aspectos turísticos.	Realizar un plan anual enfocada al cumplimiento de los objetivos de la unidad de turismo.	Hasta marzo de 2022		Excelente
		Hasta junio de 2022		Aceptable
		Desde octubre de 2022		Peligro
	Realizar control a la gestión administrativa de la unidad de turismo, con la finalidad de analizar las actividades realizadas.	Hasta diciembre de 2022		Excelente
		Hasta febrero de 2023		Aceptable
		Desde marzo de 2023		Peligro

Incrementar el uso efectivo de las TIC's en la publicidad y promoción turística.	Crear cuentas institucionales en redes sociales más utilizadas.	Hasta marzo de 2022	Excelente
		Hasta junio de 2022	Aceptable
		Desde octubre de 2022	Peligro
	Capacitar al personal encargado de la promoción y publicidad de los puntos turísticos, en temas de manejo de herramientas de TIC's.	Hasta abril de 2022	Excelente
		Hasta agosto de 2022	Aceptable
		Desde noviembre de 2022	Peligro
	Hacer uso eficiente de los recursos tecnológicos para la promoción y publicidad de los lugares turísticos, por ejemplo, en las redes sociales.	Hasta abril de 2022	Excelente
		Hasta julio de 2022	Aceptable
		Desde agosto de 2022	Peligro
	Crear una página especializada para la promoción y publicidad del turismo local.	Hasta marzo de 2022	Excelente
		Hasta junio de 2022	Aceptable
		Desde octubre de 2022	Peligro
Regular el uso de los espacios naturales destinados al patrimonio natural de la parroquia, por medio del control al acceso de estos espacios.	Controlar el acceso de las personas a espacios del patrimonio natural del sector.	Hasta abril de 2022	Excelente
		Hasta agosto de 2022	Aceptable
		Desde noviembre de 2022	Peligro
	Comunicar a la comunidad en general cuales son los lugares clasificados como patrimonio natural o parte del Geoparque Nacional	Hasta agosto de 2022	Excelente
		Hasta diciembre de 2022	Aceptable
		Desde febrero de 2023	Peligro

Elaborado por: Rodríguez Rodríguez, Jessica, 2020.

El BSC es una herramienta que permite el control de los objetivos y estrategias propuestas, y si estos se han cumplido de manera eficiente y en el tiempo establecido; para lo que se ha propuesto un modelo de BSC con su respectiva semaforización, la misma que consta de tres colores que muestran la condición en la que se encontraba cualquier actividad al momento de ejecutarse. Es decir, el color verde muestra que la estrategia se llevó a cabo dentro del tiempo establecido, el color amarillo nos da a conocer que la estrategia se ejecutó de manera tardía pero aceptable y el color rojo, indica que el tiempo que tomo para ejecutar la estrategia paso el límite permitido, lo que muestra como un peligro en dicha estrategia.

3.3.7 Presupuesto para la Unidad de Turismo

Tabla 19-3. Presupuesto para la ejecución de la Unidad

Estrategia	Tiempo de ejecución (trimestres)												Responsable	Presupuesto
	1er. Mes	2do. mes	3er. mes	4to. Mes	5to. mes	6to. mes	7to. Mes	8vo. mes	9no. mes	10mo. Mes	11vo. mes	12vo. Mes		
Crear mediante ordenanza la necesidad de una Unidad encargada del Turismo local.													Jefe de la Unidad	\$ -
Realizar un plan anual para destinar los recursos económicos destinados para el desarrollo de actividades del sector turístico.													Jefe de la Unidad y el Técnico de Planificación	\$ 200,00
Realizar un plan anual enfocada al cumplimiento de los objetivos de la unidad de turismo.													Jefe de la Unidad	\$ 200,00
Crear un cronograma de actividades para el desarrollo turístico.													Técnico en Planificación y Promoción	\$ 100,00
Realizar la invitación formal a los moradores hacer partícipes de reuniones en el GAD para tratar temas relacionadas con el desarrollo del turismo.													Jefe de la Unidad	\$ 20,00
Comunicar las actividades a desarrollarse por medio de comunicados oficiales en la página del GAD.													Jefe de la Unidad	\$ -

Mantener informados a los moradores acerca de las decisiones tomadas por el GAD para el desarrollo del turismo local.												Jefe de la Unidad	\$	-
Capacitar al personal encargado de la promoción y publicidad de los puntos turísticos, en temas de manejo de herramientas de TIC's.												Jefe de la Unidad con ayuda de personal externo	\$	300,00
Crear una página especializada para la promoción y publicidad del turismo local.												Técnico en Planificación y Promoción	\$	200,00
Crear cuentas institucionales en redes sociales más utilizadas.												Técnico en Planificación y Promoción	\$	-
Analizar las cualidades de los lugares turísticos para la seguridad de los visitantes.												Técnico Ambiental	\$	20,00
Estudiar los puntos de acceso y salida de emergencia de los lugares turísticos.												Técnico Ambiental	\$	50,00
Elaborar un catálogo virtual de los lugares turísticos locales.												Técnico Ambiental y Técnico en Planificación	\$	100,00
Promocionar y publicitar el turismo de la parroquia por medio de redes sociales												Técnico en Planificación y Promoción	\$	150,00
Controlar el acceso de las personas a espacios del patrimonio natural del sector.												Técnico Ambiental	\$	30,00
Comunicar a la comunidad en general cuales son los lugares clasificados como patrimonio natural o parte del Geoparque Nacional.												Jefe de la Unidad	\$	-

CONCLUSIONES

- Se ha podido plantear de manera conceptual temas relevantes que intervienen en el Modelo de Gestión Administrativa, así como las fases necesarias para que mencionado modelo se pueda concretar de la mejor manera, las mismas que sirven de base teórica para la presente investigación.
- Una vez realizado el diagnóstico al GAD Parroquia Cotaló se ha podido constatar que no poseen una unidad encargada del manejo del sector turístico de la parroquia, así como no hay una adecuada promoción de los atractivos turísticos del sector; ya que las acciones tomadas para el bienestar del sector turístico son realizadas por parte de la presidencia, dejando sus responsabilidades principales a un lado. Por tal motivo, el diseño del modelo de gestión ha sido el adecuado logrando brindar una solución eficiente a los problemas suscitados en este sector.
- Por medio del diseño del Modelo de Gestión Administrativa para la unidad, se ha logrado establecer objetivos y estrategias para el desarrollo y la fomentación de los lugares turísticos, por medio del establecimiento de políticas internas para el cuidado del medio ambiente, así como la adecuada promoción y publicidad de los atractivos naturales más reconocidos de la parroquia.

RECOMENDACIONES

- Una vez realizada la investigación pertinente, se recomienda que a las autoridades del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial consideren implementar la unidad de turismo dentro de la institución; por lo que la presente investigación puede ser tomada como una guía metodológica.
- La Institución parroquial debe realizar diagnósticos de manera periódica con la finalidad de verificar si las diferentes estrategias están siendo aplicadas adecuadamente para el desarrollo del turismo parroquial.
- Se recomienda realizar una investigación posterior a la presente, sobre un plan de Marketing para la promoción y publicidad eficiente de los atractivos turísticos, logrando fomentar de mejor manera el turismo del sector y dinamizando la economía de las familias.

BIBLIOGRAFÍA

- Alvarez, L. (2017). *Modelos de Gestión*. Bpgotá: Fundación Universitaria del Área Andina.
- Baena Paz, G. (2014). *Metodología de la investigación*. Grupo Editorial Patria. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/epoch/40362?page=23>
- Bagua, I. (2019). *Diseño de un modelo de gestión, administrativo y financiero para el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Columbe, Cantón Colta, Provincia de Chimborazo*. Riobamba: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo .
- Blandez, M. (2014). *Proceso Administrativo*. México: Editorial Digital UNID.
- Cámara de Comercio. (2016). *El Turismo*. Obtenido de https://www.cambridge.org/cambridgespanish/files/6414/0906/1947/Sample_Chapter_-_Temas_de_Turismo.pdf
- Carbajal, Y. (2019). *Paradigma, revolución científica y métodos deductivo e inductivo*. México: Universidad Autónoma del Estado de México.
- Céspedes, Y. (2012). *Modelos Administrativos en el contexto de la sociedad postmoderna*. Universidad Fermi Toro.
- Chavez et. al. (2014). *Organización, Organigramas y Teorías Organizativas*. Obtenido de <http://automocing-jeclage.blogspot.com/2012/01/4-organizacion-organigramas-y-teorias.html>
- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). *Decreto Legislativo* . Quito: Lexis.
- COOTAD. (2010). *Código Orgánico Organizacional Territorial Autonomía Descentralizada*. Quito: Lexis. Obtenido de https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_org.pdf
- Espino, M. (2015). *Fundamentos de auditoría*. México: Grupo Editorial Patria. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/epoch/39417?page=21>
- Flores, J. (2017). *Propuesta de un modelo de gestión administrativa para el desarrollo turístico del Gad Parroquial de el Quinche*. Quito: Universidad Central del Ecuador.
- GAD PARROQUIAL COTALÓ. (2015). *Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de la Parroquia Rural Cotaló*. Pelileo: DIGIPREDIOS S.A.
- GAD Parroquial de Cotaló. (2020). *Parroquia*. Obtenido de <https://cotalo.gob.ec/parroquia/rese%C3%B1a-hist%C3%B3rica.html>
- García, N. (2017). *Modelo de Gestión para Fomentar el Desarrollo Turístico de las Comunidades Manabitas, Ecuador*. Cultur, 87-89.
- Goig et al. (2021). *La matriz DAFO: un recurso en el contexto socioeducativo* . Madrid, España: Publicaciones UNED.

- González, J. (2020). *Manual práctico de planeación estratégica*. Ediciones Díaz de Santos. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/epoch/129291?page=6>
- González, J., & Rodríguez, M. (2020). *Manual práctico de planeación estratégica*. Díaz de Santos: Madrid. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/epoch/129291>
- Hernández et al. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: MCGRAW-HILL .
- ICT, I. (2020). *Desarrollo Turístico*. Obtenido de <https://www.ict.go.cr/es/informacion-institucional/desarrollo-turistico.html#:~:text=El%20Departamento%20de%20Desarrollo%20Tur%C3%ADstico,unidades%20del%20planeamiento%20del%20pa%C3%ADs.>
- Izquierdo, C., & Tatayo, M. (2013). *Propuesta de planeación estratégica para la empresa SEDE dedicada al diseño y construcción de redes eléctricas de alta y baja tensión en el Distrito Metropolitano de Quito*. Quito: Universidad Central del Ecuador .
- Londo, S., & Formichella, M. (2006). *El concepto de desarrollo de Sen y su vinculación con la Educación*. *Economía y Sociedad*, 17-32.
- López, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa*. Barcelona, España: Creative commons.
- Luna, A. (2015). *Proceso Administrativo*. México: Grupo Editorial Patria. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/epoch/39415?page=71>
- Martínez, A. (2013). *Desarrollo y definición de un modelo de gestión como paso previo para la innovación empresarial*. *Innovación*, 40-45.
- Münch, L. (2015). *Manejo del proceso administrativo*. México D.F.: Pearson Educación. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/epoch/38000?page=36>.
- Naranjo, S. (2017). *Metodología de la investigación científica*. Universitaria. Obtenido de Santiesteban Naranjo, E. (2017). [Metohhttps://elibro.net/es/ereader/epoch/151737?page=64](https://elibro.net/es/ereader/epoch/151737?page=64)
- Origen y Desarrollo de la Administración. (2007). *Perpectivas*, 45-54.
- Otero, A. (2018). *Enfoques de la investigación*. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Alfredo_Otero-Ortega/publication/326905435_ENFOQUES_DE_INVESTIGACION/links/5b6b7f9992851ca650526dfd/ENFOQUES-DE-INVESTIGACION.pdf
- Pobea, M. (2015). *La encuesta*. CNICM / BMn. Obtenido de <https://files.sld.cu/bmn/files/2015/01/la-encuesta.pdf>
- Programa de las Naciones Unidas. (2020). *El Desarrollo Sostenible*. Obtenido de <https://www.undp.org/content/undp/es/home.html>
- Rojas, M., & Medina, L. (2011). *Planeación estratégica Fundamentos y casos*. Bogotá: Ediciones de la U. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/epoch/70197>

- Ruiz et. al. (2013). *El enfoque mixto de la investigación en los estudios fiscales*. TLATEMOANI/Revista Académica de Investigación , 9-12.
- Ruiz, O. (2017). *Liderazgo*. México, D.F.: Alfil. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/epoch/117658?page=1>
- Sánchez, A. (2006). *Peter Drucker, Innovador maestro de la Administración de Empresas*. Cuadernos Latinoamericanos de Administración, 69-89.
- Sesento, L. (2008). *Modelo Sistémico basado en Competencias para Instituciones Educativas Públicas*. Michoacán: CIDEM.
- Torres, Z. (2015). *Administración Estratégica*. México: Grupo Editorial Patria. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/epoch/39403>
- Uyuy, E. (2017). *Diseño de un modelo de gestión administrativa Parroquial Rural de Sevilla Don Bosco, Cantón Morona Provincia de Morona Santiago, 2016-2017*. Macas: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.
- Valverde, C. (2017). *Los Recursos Naturales y Paisajísticos como Alternativa de Desarrollo Turístico de la Parroquia Cotaló Cantón Pelileo Provincia de Tungurahua*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Varisco, C. (2008). *Desarrollo Turístico y Desarrollo Local: La competitividad de los destinos turísticos de Sol y Playa*. Obtenido de http://nulan.mdp.edu.ar/550/1/varisco_c.pdf

ANEXOS

ANEXO A. ENCUESTA

Encuesta para la recolección de datos a los moradores de la parroquia

Tema: MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA UNIDAD DE TURISMO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL COTALÓ, CANTÓN PELILEO

Objetivo: Recolectar información sobre los lugares turísticos que actualmente existe en la Parroquia de Cotaló y el manejo del mismo por parte del GAD Parroquial.

Seleccione la respuesta que considere pertinente, marcando con una X.

1. ¿Qué tipo de Turismo le gusta practicar?

Ecológico ()

Comunitario ()

Deportes y Aventura ()

Agroturismo ()

Cultural y Religioso ()

2. De los siguientes lugares turísticos en la parroquia de Cotaló ¿Cuál de ellos conoce Usted?

Volcán MulMul ()

Tungurahuilla ()

Santuario de lo desconocido ()

La Cocha ()

Todos los anteriores ()

Ninguno de los anteriores ()

3. ¿Conoce Usted si el Gad Parroquial Cotaló, tiene un plan anual de turismo?

Si ()

No ()

4. ¿Cómo considera Usted el manejo del Turismo por parte del Gad Parroquial Cotaló?

Excelente ()

Bueno ()

Regular ()

Malo ()

Deficiente ()

5. ¿Conoce Usted si el Gad Parroquial Cotaló promueve la participación de sus moradores en el aspecto turístico?

Si ()

No ()

6. ¿Cree Usted que un modelo de gestión administrativa fomentará el turismo en la parroquia de Cotaló?

Si ()

No ()

7. ¿Cree Usted que con una planificación adecuada mejorará el Turismo en la parroquia?

Si ()

No ()

8. ¿Conoce Usted si el Gad Parroquial de Cotaló mantiene una página web especializada en promoción y publicidad de Turismo en la parroquia?

Si ()

No ()

9. ¿Cómo considera la publicidad y promoción de los lugares turísticos por parte del Gad Parroquial?

Excelente ()

Bueno ()

Regular ()

Malo ()

Deficiente ()

10. ¿A través de que medios de comunicación le gustaría recibir publicidad sobre los lugares turísticos de la Parroquia?

Televisión ()

Radio ()

Redes Sociales ()

Periódicos ()

Otros (Revistas, Folletos, Carteles, Trípticos) ()

ANEXO B. AUTORIDADES DEL GAD PARROQUIAL COTALÓ



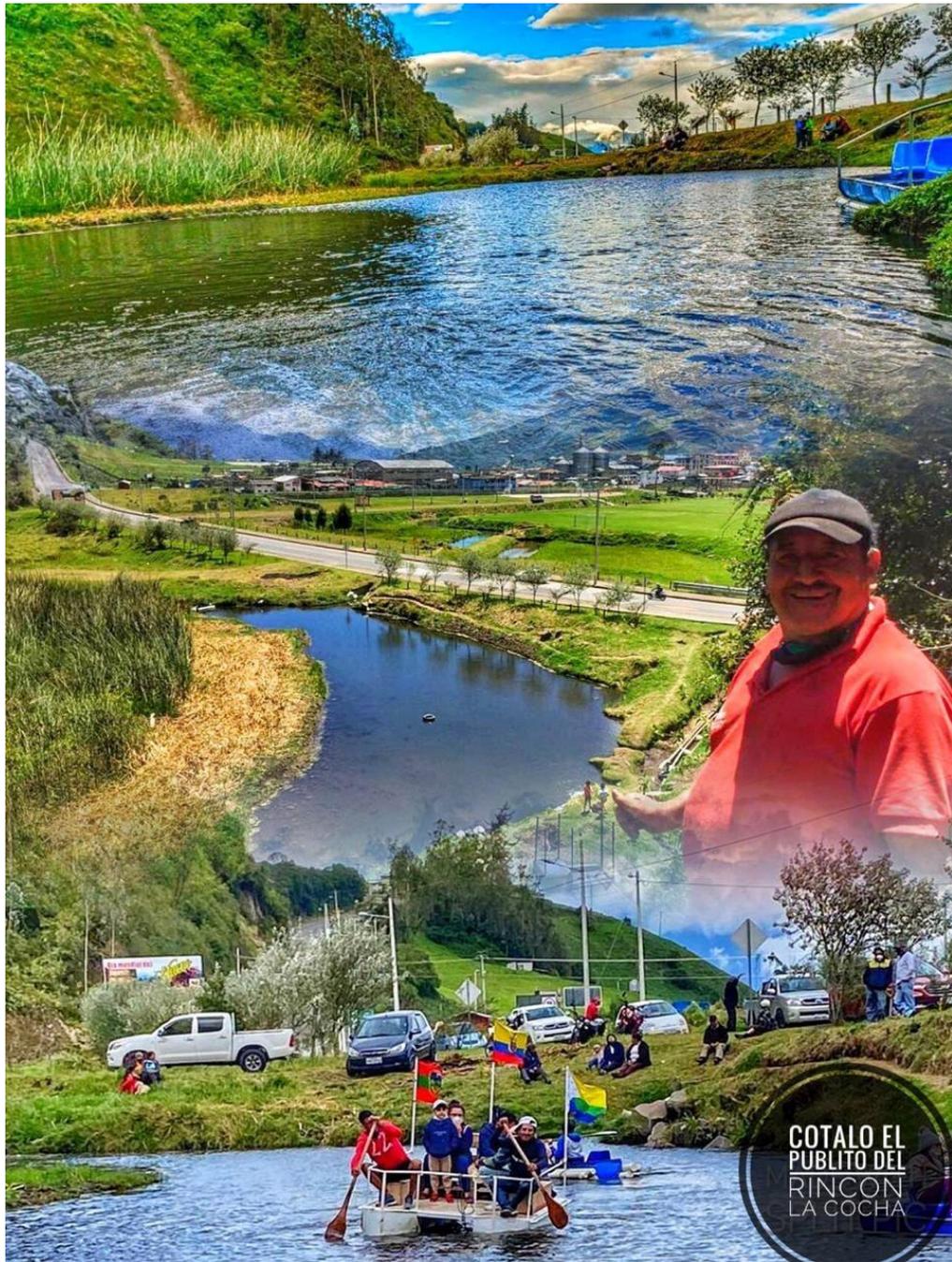
ANEXO C. VOLCÁN MULMUL



ANEXO D. CASCADA DEL SANTUARIO DE LO DESCONOCIDO



ANEXO E. LA COCHA



ANEXO F. VOLCÁN TUNGURAHUA



ANEXO G. IGLESIA PARROQUIAL





epoch

Dirección de Bibliotecas y
Recursos del Aprendizaje

**UNIDAD DE PROCESOS TÉCNICOS Y ANÁLISIS BIBLIOGRÁFICO Y
DOCUMENTAL**

REVISIÓN DE NORMAS TÉCNICAS, RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA

Fecha de entrega: 23 / 03 / 2022

INFORMACIÓN DEL AUTOR/A (S)
Nombres – Apellidos: JESSICA AZUCENA RODRÍGUEZ RODRÍGUEZ
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL
Facultad: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Carrera: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Título a optar: LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
f. Analista de Biblioteca responsable: Ing. CPA. Jhonatan Rodrigo Parreño Uquillas. MBA.



23 / 03 / 2022

0372-DBRA-UTP-2022