



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
DIRECCIÓN DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
MODALIDAD: INFORME DE INVESTIGACIÓN

Título:

**Modelo de gestión administrativa para alojamientos sostenibles
del circuito turístico Zapanal, cantón Pujilí provincia de
Cotopaxi.**

Informe de Investigación previo a la obtención del título de Magíster en
Administración de Empresas.

Autora

Bonilla Acurio Gabriela Patricia

Tutora

Falconi Tapia Angelita Azucena MBA.

LATACUNGA –ECUADOR
2021

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Titulación “**Modelo de Gestión Administrativa para alojamientos sostenibles del Circuito Turístico Zapanal, cantón Pujilí provincia de Cotopaxi**” presentado por Bonilla Acurio Gabriela Patricia, para optar por el Título Magister en Administración de Empresas

CERTIFICO

Que dicho trabajo de investigación ha sido revisado en todas sus partes y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del Tribunal de Lectores que se designe.

Latacunga, octubre del 2021.



MBA. Angelita Azucena Falconi Tapia
CC: 0502037674

APROBACIÓN TRIBUNAL

El trabajo de Titulación: “**Modelo de Gestión Administrativa para alojamientos sostenibles en el Circuito Turístico Zapanal, cantón Pujilí, provincia de Cotopaxi**”, ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, previo a la obtención del Título de Magister en Administración de Empresas, reúne los requisitos de fondo y forma para que el estudiante pueda presentarse a la sustentación del trabajo de titulación.

Latacunga, noviembre del 2021

Patricia Hernández Medina, PhD.
CC: 1757739204
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

Msc. Efren Gonzalo Montenegro Cueva
CC: 0502209992
LECTOR 2

Fabián Xavier Martínez Ortiz, PhD.
CC: 160050885-5
LECTOR 3

DEDICATORIA

Dedicado a mi madre Amparito Acurio, por ser mi apoyo incondicional, darme su amor, paciencia y ser un ejemplo de esfuerzo, constancia y perseverancia.

Gabriela

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por su infinito amor y darme el regalo más preciado que es la salud y la vida, por ser el proveedor de todo lo que soy y lo que tengo, permitiéndome cumplir todos mis anhelos y metas.

Agradezco a mi madre Amparito Acurio por su paciencia, apoyo, amor incondicional y por estar siempre a mi lado.

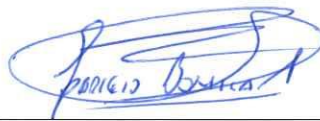
Agradezco a mi tutora por su guía, conocimiento y paciencia, a la Universidad Técnica de Cotopaxi y su cuerpo docente y administrativo.

Gabriela Bonilla Acurio

RESPONSABILIDAD DE AUTORÍA

Quien suscribe, declara que asume la autoría de los contenidos y los resultados obtenidos en el presente trabajo de titulación.

Latacunga, septiembre del 2021



Gabriela Patricia Bonilla Acurio
CC: 0503348443

RENUNCIA DE DERECHOS

Quien suscribe, cede los derechos de autoría intelectual total y/o parcial del presente trabajo de titulación a la Universidad Técnica de Cotopaxi.

Latacunga, septiembre del 2021



Gabriela Patricia Bonilla Acurio
CC: 0503348443

AVAL DEL VEEDOR

Quien suscribe, declara que el presente Trabajo de Titulación: “**Modelo de Gestión Administrativa para alojamientos sostenibles del Circuito Turístico Zapanal, cantón Pujilí, provincia de Cotopaxi**” contiene las correcciones a las observaciones realizadas por los lectores en sesión científica del tribunal.

Latacunga, noviembre del 2021



Patricia Hernández Medina, PhD.
CC: 1757739204
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
DIRECCIÓN DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Título: MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA ALOJAMIENTOS SOSTENIBLES DEL CIRCUITO TURÍSTICO ZAPANAL, CANTÓN PUJILÍ, PROVINCIA DE COTOPAXI

Autora: Bonilla Acurio, Gabriela Patricia

Tutora: Falconi Tapia Angelita Azucena, MBA.

RESUMEN

Este trabajo de investigación propone elaborar un Modelo de Gestión Administrativa para alojamientos sostenibles del circuito turístico Zapanal, cantón Pujilí, provincia de Cotopaxi a partir de que existen inadecuadas acciones que incentiven y controlen el funcionamiento de los alojamientos turísticos del sector, impidiendo la estancia prolongada de los visitantes, además se pudo evidenciar que la mayoría de los establecimientos no son parte de un registro oficial. Es por ello que se propuso un modelo de gestión administrativa, contemplado en tres etapas. La inicial está asociada al reconocimiento del lugar, coordinar o integrar la oferta y la demanda. En la etapa de consolidación se aplicó una matriz CAME; (Corregir, Afrontar, Mantener y Explotar). Finalmente la etapa de excelencia, la cual involucra a la comunidad del sector para buscar la satisfacción del servicio en clientes internos y externos mediante técnicas de comunicación y marketing. La investigación fue descriptiva con datos cualitativos, las técnicas utilizadas fueron la observación y encuestas aplicadas a turistas, prestadores de servicios de alojamiento y gestores turísticos. Concluyendo que el presente proyecto busca aportar a un desarrollo ordenado de los alojamientos turísticos mediante una adecuada gestión administrativa que logre sostenibilidad.

PALABRAS CLAVE: Gestión administrativa; Turismo; Alojamientos; Sostenibilidad.

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
DIRECCIÓN DE POSGRADO**

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Title: ADMINISTRATIVE MANGEMENT MODEL FOR SUSTAINABLE ACCOMMODATIONS IN THE ZAPANAL TOURIST CIRCUIT, CANTON PUJILI, COTOPAXI PROVINCE.

Author: Bonilla Acurio Gabriela Patricia

Tutor: Falconi Tapia Angelita Azucena MBA

ABSTRACT

This research work proposes the elaboration of an Administrative Management Model for sustainable lodgings in the Zapanal tourist circuit, Pujilí canton, Cotopaxi province, since there are inadequate actions to encourage and control the operation of tourist lodgings in the sector, preventing the prolonged stay of visitors, and it was also found that most of the establishments are not part of an official registry. For this reason, a three-stage administrative management model was proposed. The initial stage is associated with the recognition of the place, coordinating or integrating supply and demand. In the consolidation stage, a CAME (Correct, Confront, Maintain and Exploit) matrix was applied. Finally, the stage of excellence, which involves the community of the sector to seek service satisfaction in internal and external customers through communication and marketing techniques. The research was descriptive with qualitative data, the techniques used were observation and surveys applied to tourists, lodging service providers and tourism managers. In conclusion, this project seeks to contribute to an orderly development of tourist accommodations through an adequate administrative management that achieves sustainability.

KEYWORDS: Administrative management; Tourism; Lodging; Sustainability.

Alison Paulina Mena Barthelotty, con cédula de identidad número: 0501801252 Licenciada en Ciencias de la Educación especialidad Inglés, con número de registro de la SENESCYT: 1020-06-657642 CERTIFICO haber revisado y aprobado la traducción al idioma Inglés del resumen del trabajo de investigación con el título: **“MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA ALOJAMIENTOS SOSTENIBLES DEL CIRCUITO TURÍSTICO ZAPANAL, CANTÓN PUJILÍ, PROVINCIA DE COTOPAXI”** de Bonilla Acurio Gabriela Patricia, aspirante a Magister en Administración de Empresas.

Latacunga, noviembre de 2021


.....
Lic. Alison Mena Barthelotty MSc.
CC: 0501801252



INDICE DE CONTENIDOS

PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
APROBACIÓN TRIBUNAL	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESPONSABILIDAD DE AUTORÍA	vi
RENUNCIA DE DERECHOS.....	vii
AVAL DEL VEEDOR.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT	x
INTRODUCCIÓN	1

CAPÍTULO I. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

1.1	Antecedentes	7
1.2.1	Gestión Administrativa	10
1.2.2	Administración.....	11
1.2.3	Proceso Administrativo.....	13
1.2.4	Dimensiones de la Gestión Administrativa.....	13
1.2.4.1	Planeación	13
1.2.4.2	Organización	14
1.2.4.3	Dirección o Ejecución	14
1.2.4.4	Control	15
1.2.5	Modelos de Gestión Administrativa	15
1.2.5.1	Modelo de Gestión para alcanzar el Mejoramiento Integral	16
1.2.8	Administración Turística.....	18
1.2.9.	Alojamiento Turístico	21
1.2.9.1	Tipos de Alojamiento Turístico	21

1.3. Fundamentación del estado del arte	24
1.4. Conclusiones Capítulo I	27

CAPÍTULO II.

PROPUESTA

2.1 Título de la propuesta.....	28
2.2. Objetivos:	28
2.3 Justificación.....	28
2.4 Desarrollo de la propuesta.....	29
2.4.1 Elementos que la conforman	29
2.4.2 Explicación de la propuesta	30
2.4.3 Premisas para su implementación	30
2.4.3.1 Diseño Metodológico	30
2.4.3.2. Enfoque de Investigación	31
2.4.3.3. Descripción Geográfica.....	34
2.4.3.4. Recursos turísticos identificados en el Circuito Turístico Zapanal, Cantón Pujilí, provincia de Cotopaxi	35
2.4.3.5. Servicios de alojamiento del Circuito Turístico Zapanal, cantón Pujilí, provincia de Cotopaxi.....	37
2.4.3.6. Análisis Situacional mediante la matriz FODA	37
2.4.3.7. ANÁLISIS CAME (Corregir, Afrontar, Mantener y Explotar)	38
2.4.4. Proceso Administrativo	40
2.4.4.1 Planeación	41
2.4.4.2. Organización	46
2.4.4.3. Dirección	55
2.4.4.4 Control	58
2.4.5. Estrategias de Gestión y comercialización.....	63
2.5. Conclusiones Capítulo II.....	68

CAPÍTULO III.
APLICACIÓN Y/O VALIDACION DE LA PROPUESTA

3.1. Evaluación de expertos	69
3.2 Resultados de la evaluación	71
3.3. Conclusiones capitulo III	74
CONCLUSIONES GENERALES	75
RECOMENDACIONES	75
REFERENCIAS BIBLIOGRAFÍAS	76
ANEXOS	80

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Actividades para el cumplimiento de los objetivos específicos.....	3
Tabla 2. Etapas que han transitado el problema de investigación.....	4
Tabla 3. Resultados del cuestionario a visitantes y turistas locales del Circuito turístico Zapanal.....	32
Tabla 4. Resultados del cuestionario a prestadores de servicios de alojamiento del Circuito turístico Zapanal.....	33
Tabla 5. Resultados del cuestionario a gestores turísticos del Circuito turístico Zapanal.....	34
Tabla 6. Recursos del circuito turístico Zapanal, cantón Pujilí.....	36
Tabla 7. Servicios de alojamiento del circuito turístico Zapanal, cantón Pujilí...	37
Tabla 8. Matriz FODA	38
Tabla 9. Matriz CAME para mantener las fortalezas.....	39
Tabla 10. Matriz CAME para eliminar las debilidades.....	39
Tabla 11. Matriz CAME para combatir las amenazas	40
Tabla 12. Matriz CAME para aprovechar las oportunidades.....	40
Tabla 13. Funciones del personal de los alojamientos sostenibles	51
Tabla 14. Contenidos temáticos de Hospitalidad Turística.....	52
Tabla 15. Contenidos temáticos de Seguridad Alimentaria	53
Tabla 16. Contenidos temáticos de Formación de Guías Locales.....	54
Tabla 17. Clasificación de fuentes y medios para selección de personal.....	56
Tabla 18. Ficha de registro para contratación de personal.....	57
Tabla 19. Detalle de Señalética turística	63
Tabla 20. Descripción de paquetes turísticos	67
Tabla 21. Evaluadores expertos del modelo de gestión administrativa	69
Tabla 22. Categorías de valoración	70
Tabla 23. Evaluador N°.1	71
Tabla 24. Evaluador N°.2	72
Tabla 25. Evaluador N°.3	73
Tabla 26. Resultados de los evaluadores.....	74

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Principales características de los Modelos de Gestión Administrativa.....	15
Gráfico 2. Modelos de Gestión Turística más utilizados	19
Gráfico 3. Etapas del Modelo de Gestión de Pearce	20
Gráfico 4. Cuadro comparativo de las Etapas de Modelos de Gestión.....	20
Gráfico 5. Elementos que conforman la propuesta	29
Gráfico 6. Identificación de actores locales	46
Gráfico 7. Integrantes de Estructura Organizacional.	47
Gráfico 8. Organigrama estructural de la organización de alojamientos del Circuito Turístico Zapanal	48
Gráfico 9. Competencias de la Organización de gestión	49
Gráfico 10. Organigrama de personal de Alojamientos turísticos	50
Gráfico 11. Directrices para reclutamiento de personal.....	56
Gráfico 12. Directrices para adecuado manejo sostenible de alojamiento.....	58
Gráfico 13. Categorías según la clasificación de los establecimientos de alojamiento turístico.....	60
Gráfico 14. Políticas internas de los establecimientos de alojamiento turístico ..	61
Gráfico 15. Buenas prácticas para los establecimientos de alojamiento turístico.....	62
Gráfico 16. Buenas prácticas para los establecimientos de alojamiento turístico.....	63
Gráfico 17. Beneficios del programa de incentivos para alojamiento	64
Gráfico 18. Resultados del programa de incentivos para alojamientos	64
Gráfico 19. Línea base para las estrategias de comercialización	65
Gráfico 20. Línea base para las estrategias de comercialización	66
Gráfico 21. Elementos promocionales y publicitarios	66

INTRODUCCIÓN

El trabajo de investigación titulado “MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA ALOJAMIENTOS SOSTENIBLES DEL CIRCUITO TURÍSTICO ZAPANAL, CANTÓN PUJILÍ, PROVINCIA DE COTOPAXI”, pertenece a la línea de investigación, Administración y Economía para el desarrollo social. En la que forman parte: Mercadeo, Finanzas, Recurso humano, Responsabilidad Social Empresarial, Emprendimiento, Planificación estratégica; y como sub línea de investigación Planificación estratégica, que toma como base para su ejecución las asignaturas estudiadas de Planificación Estratégica y Prospectiva; su relación directa con el tema de investigación radica en la manera de administrar, gestionar y planificar una empresa turística de una manera adecuada dentro del territorio.

Los servicios turísticos son el conjunto de actividades relacionadas, con el objeto de responder a las exigencias de una determinada corriente turística; va de la mano con las interacciones humanas, como transportes, hospedaje, diversiones, enseñanzas. La suma de estos elementos identificados claramente en el espacio del territorio, dan lugar a la creación de destinos turísticos.

Un destino turístico puede estar compuesto por varios productos y se constituye en una unidad básica de gestión tanto desde el punto de vista empresarial, estratégico y organizativo frente a la visita de turistas, están organizados en circuitos, rutas, paquetes, que permiten al visitante tener un conjunto completo de actividades y servicios en torno a los atractivos existentes.

Uno de los servicios prioritarios de los destinos turísticos son los alojamientos y al ser administrados adecuadamente, atraen la atención e invitan a los visitantes a disfrutar de nuevas experiencias, permitiendo que su estancia se extienda en el tiempo.

La aplicación de modelos de gestión administrativa en alojamientos turísticos debe estar orientada a la mejora en servicios y satisfacción a los clientes, debido a que los modelos son utilizados con esta finalidad, causando un impacto positivo en las organizaciones. (Carrión et al. 2016)

Es necesario contar con una herramienta administrativa que guíe a los emprendedores turísticos en lineamientos para que sus servicios de alojamiento sean sustentables y aporten al desarrollo turístico de la zona.

El Ministerio de Turismo ha implementado en Ecuador el Sistema Inicial de Gestión Organizacional (SIGO), con la finalidad de mejorar la calidad de la prestación de servicios turísticos y fortalecer su gestión administrativa interna y operativa; además en el plan de Tour 2030, está contemplado que se dé mayor énfasis al agroturismo, en especial en fincas que brindan servicios de alojamiento y promuevan actividades complementarias atractivas al turista, que permitan prolongar su estancia.

De acuerdo a información técnica proporcionada en el MINTUR, en el caso particular del circuito turístico Zapanal, forman parte tres cantones de la provincia de Cotopaxi: Subtrópico (Parroquia el Tingo) de Pujilí, La Maná y Pangua; el presente caso de estudio será enfocado específicamente en el subtrópico del cantón Pujilí, pues existe un potencial en proceso de desarrollo, contando con el factor principal que son los recursos turísticos naturales.

En un recorrido por la zona, se pudo evidenciar que va tomando fuerza la necesidad de promover la industria de alojamientos turísticos, con la finalidad de brindar facilidades y satisfacer las necesidades de los visitantes que llegan al sector por las bondades que posee, por su relieve geográfico, atractivos naturales propios de su vegetación, tales como ríos, cascadas, flora y fauna exuberante, además de la generación de empleo, que permite atenuar el déficit que existe.

La problemática actual radica en que los sitios de hospedaje son tradicionales y con manejo empírico, no cuentan con actividades complementarias que motiven la permanencia del turista, su retorno o generen impacto de recomendación a turistas potenciales nacionales y extranjeros, tienen deficiente estructura organizacional, débil preparación del personal, no cuentan con estándares de calidad, estrategias de comercialización ni planes de contingencia diseñados para brindar servicios con todas las medidas y protocolos pensando en la seguridad del visitante.

Una vez obtenida información de las condiciones actuales de los alojamientos del sector, se determinó que la **formulación del problema** está enfocada a la

siguiente interrogante: ¿De que manera se puede mejorar la gestión de los servicios de alojamiento del circuito turístico Zapanal, cantón Pujilí, provincia de Cotopaxi?

Entonces, el alcance de investigación u **Objetivo General** es: Proponer un modelo de gestión administrativa para el desarrollo de alojamientos sostenibles del “Circuito turístico Zapanal, cantón Pujilí, provincia de Cotopaxi”, para su cumplimiento se plantearon los siguientes **Objetivos Específicos**: Establecer la fundamentación teórica a fin de sustentar el modelo de gestión administrativa para alojamientos sostenibles, realizar un diagnóstico situacional del sector en estudio y diseñar un modelo de gestión administrativa de acuerdo a las necesidades identificadas en los alojamientos sostenibles del circuito Turístico Zapanal, cantón Pujilí provincia de Cotopaxi.

Las tareas o actividades que en su ejecución aseguran el cumplimiento del objetivo se detallan en la siguiente tabla:

Tabla 1. Actividades para el cumplimiento de los objetivos específicos

Objetivos Específicos	Actividad (Tareas)
<p>Objetivo específico 1: Establecer la fundamentación teórica a fin de sustentar el modelo de gestión administrativa para alojamientos sostenibles.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Revisión de artículos científicos e investigaciones previas para conceptualizar el modelo de gestión. ▪ Investigación de la gestión administrativa de servicios turísticos en general. ▪ Fundamentación teórica de administración, procesos administrativos, gestión administrativa. ▪ Fundamentación teórica de tipos de alojamiento y normativas en el Ecuador.
<p>Objetivo específico 2: Realizar un diagnóstico situacional del sector en estudio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Investigación de campo. ▪ Revisión de catastros turísticos actuales. ▪ Realizar un análisis situacional
<p>Objetivo específico 3: Diseñar un modelo de gestión administrativa de acuerdo a las necesidades identificadas en los alojamientos del circuito Turístico Zapanal, cantón Pujilí provincia de Cotopaxi.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Establecer el proceso administrativo. ▪ Proponer políticas y medidas de buenas prácticas. ▪ Proponer estrategias de comercialización para potenciar la llegada de turistas a los alojamientos sostenibles del circuito.

Fuente: Bonilla, G. (2021)

Tabla 2. Etapas que han transitado el problema de investigación

Etapa	Descripción
Etapa 1:	Introducción
Etapa 2:	Fundamentación Teórica
Etapa 3:	Diagnóstico
Etapa 4:	Propuesta

Fuente: Bonilla, G. (2021)

Para la **Justificación** se ha tomado en cuenta que dentro de las políticas alineadas a la Constitución de la República del Ecuador, señala la necesidad de impulsar actividades económicas alternativas que permitan generar y mantener trabajos dignos, para de esta forma aportar a la consecución del empleo priorizando a grupos excluidos y de atención prioritaria; además de fortalecer la producción rural organizada, bajo formas de economía solidaria, para incluirlas como agentes económicos de la transformación de la matriz productiva y de esta forma fortalecer las micro, pequeñas y medianas empresas y, emprendimientos en la estructura productiva Provincial.

En la actualidad sufrimos una crisis por la emergencia sanitaria, viéndose el sector turístico uno de los más afectados, se evidencian limitaciones, en particular de los segmentos de la sociedad menos favorecidos, para acceder a oportunidades que les permita generar una oferta de calidad, ahora implementando medidas de bioseguridad, que se sustenten con el acceso a capacitación, asistencia técnica y crédito en condiciones favorables, posibilidades de articulación con toda la cadena productiva, promoción, y asesoría para la inversión.

Las microempresas turísticas requieren de especial atención con la finalidad de que puedan ser desarrolladas y diferenciadas, necesitan apoyo y un modelo de gestión para poder seguir lineamientos base, obtener capacitación y que la organización sea acorde al servicio que ofrecen, puesto que estos emprendimientos –generalmente- son de propiedad de familias y emplean preferentemente a mujeres y jóvenes con uso intensivo de la mano de obra, baja división del trabajo y escaso aporte tecnológico.

Por otra parte, la microempresa enfrenta una gran informalidad y una débil organización empresarial que afecta a su permanencia y capacidad de éxito a pesar del alto potencial turístico de los sitios que no siempre cuentan con un desarrollo de infraestructuras privadas y públicas adecuadas que apoyen a su gestión.

La incorporación de esquemas que incentiven la participación de la localidad en la actividad turística en condiciones favorables constituye una oportunidad para impulsar a la actividad y potenciar su rol como eje dinamizador de la economía ecuatoriana. Este planteamiento se deberá fortalecer a lo largo de toda la cadena de valor sobre experiencias exitosas ya existentes y el apoyo a nuevos emprendimientos.

Se propone un modelo de gestión administrativa para negocios turísticos alternativos ubicados en el circuito turístico Zapanal, con la finalidad de que los emprendedores de turismo que han invertido o deseen invertir en la zona tengan una herramienta con lineamientos claros a seguir.

Se espera que la propuesta sea de gran utilidad para todos los actores turísticos locales, tanto para emprendedores, población y consecuentemente para los turistas; además se ha detectado que existe una debilidad en la coordinación entre entidades públicas relacionadas con el turismo para facilitar lineamientos a los emprendedores turísticos por lo que se ha visto la necesidad de generar la presente propuesta.

La **Metodología** de la presente investigación está basada en el enfoque cualitativo porque da una perspectiva de análisis crítico de la situación actual de los alojamientos del Circuito Turístico Zapanal, de donde se parte para analizar los resultados obtenidos en la investigación de campo, desde la percepción de los turistas, prestadores de servicios de alojamiento y gestores turísticos.

La modalidad de investigación es de campo, porque se recolecta la información en el sitio en estudio, permitiendo hacer un levantamiento de información para obtener datos, observando las características de la oferta, las formas de administrar los servicios turísticos de alojamiento y la demanda, analizando los grupos de interés.

Incluye modalidad bibliográfica, puesto que fue necesario acudir a tesis, artículos científicos, libros, revistas, documentos, entre otros que permitieron analizar la información emitida por diferentes criterios; a fin de aclarar conceptos y fundamentar teóricamente la investigación.

El tipo de investigación es descriptivo, mediante la observación de situaciones y eventos reales del entorno turístico de los alojamientos.

Los instrumentos a considerar son la ficha de observación y el cuestionario respectivamente para la recopilación de la información.

La técnica utilizada para la presente investigación es el diseño de tres encuestas.

- La primera encuesta es dirigida a visitantes y turistas locales:

La población considerada para aplicar la primera encuesta, está referenciada del registro de visitas de la Organización Lago Verde Quilotoa, proporcionada por el Ministerio de Turismo (ANEXO 1), son 126.081 turistas en el 2019, considerado porque fue el último año regular antes de iniciar la pandemia COVID-19. Se toma estos datos como referencia para el cálculo de la muestra, puesto que es un atractivo focal principal, con un radio de influencia hasta el cantón la Maná.

- La segunda a prestadores de servicios de alojamiento:

Los prestadores de alojamiento turístico son 11 en total registraos y no registrados, por lo tanto, la segunda encuesta fue aplicada a todos.

- La tercera a gestores turísticos de Gobiernos Locales

Un representante del Ministerio de Turismo, técnico de turismo del GAD provincial, dos técnicos de turismo del GAD Municipal de Pujilí, un representante de la parroquia el Tingo la Esperanza, 1 representante de Centros de Turismo Comunitario (CTC) del cantón Pujilí, representante de Asociación de Hoteleros.

CAPÍTULO I.

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

1.1 Antecedentes

Los modelos de gestión administrativa en los alojamientos de destinos turísticos han permitido que éstos se desarrollen de una manera ordenada, dando paso a tener objetivos y metas claras a corto, mediano y largo plazo. A continuación, se detallan algunas revisiones bibliográficas que se desarrollan con la naturaleza de la investigación.

Existe una metodología en la que se muestran varias fases para un modelo de gestión para el desarrollo turístico; la primera fase diagnostica la situación actual del territorio, la segunda fase plantea un análisis de oferta, demanda, actores involucrados, comercialización y en la tercera fase propone el plan estratégico con proyección, financiamiento y competencias. Concluyendo que cada modelo de gestión turística es diferente de acuerdo a su realidad y territorio, algunas son más teóricas y otras aplicables de acuerdo a su entorno. (Reinoso, 2017)

Otra tendencia es la adecuada mixtura o integración de los mismos, acorde a las características de los destinos en donde se desea la aplicación del modelo respondiendo a la nueva modalidad de desarrollo que comprende la sostenibilidad.

Además, señala que algunos modelos no contemplan planes preventivos contra posibles desastres naturales o gestión de riesgos en casos emergentes, más se enfocan en una planificación sin tomar en cuenta estos factores.

El punto de vista del autor para el presente trabajo es importante puesto que propone una metodología ordenada coherente, enfocada en involucrar a todos los

actores turísticos, partiendo desde considerar las características propias del lugar para una adecuada administración y comercialización, teniendo en cuenta la sostenibilidad que permita afrontar diferentes eventualidades que se presenten.

Por su parte, la tesis de investigación de los autores Carlos Alfredo Cerna Muñoz, Ronal Elvis Suarez Quiroz, del año 2016, en la investigación “Gestión y competitividad empresarial en el desarrollo de microempresas hoteleras de la ciudad de Trujillo”, con el objetivo de determinar el grado de relación entre la gestión y la competitividad empresarial de microempresas hoteleras. El propósito fundamental es crear un cuerpo de conocimiento teórico que le servirá a la empresa para un planeamiento en el siguiente periodo y tener datos que sirvan de base para proyecciones futuras; los autores concluyen que debido a la deficiente gestión y competitividad empresarial de las microempresas hoteleras de la ciudad de Trujillo no se desarrollan adecuadamente, así como por la falta de conocimiento de las facilidades que el Estado otorga a este tipo de empresas, respecto a la perspectiva de los clientes, se indica que no se encuentran satisfechos porque no reciben un servicio de calidad (Cerna & Suarez, 2016)

En ciertos establecimientos hoteleros, no hay un esmero por brindar al cliente un servicio de calidad, esto se genera por la falta de interés en conocer las necesidades, deseos y expectativas de los visitantes, además no se les ofrece soluciones rápidas, consecuentemente repercute en la rentabilidad de los hoteles.

Otro factor que repercute de forma negativa a los establecimientos hoteleros, es no ser pioneros, no innovar, desconocer los puntos fuertes y débiles de los competidores que les incentive a ser cada vez mejores y líderes en el mercado, generando mayor interés en los visitantes, no hacer uso de estudios de mercado que les permita tener datos enfocados en la realidad y expandir su perspectiva en cuanto a lo que se debe ofertar y en que realmente se debe invertir.

Se hace mención de éste tema debido a que es una realidad que en general ocurre en los establecimientos hoteleros de ciertos sectores, siendo un aporte para el presente estudio puesto que se hace énfasis en la forma empírica y poco organizada en que algunos emprendedores hoteleros muchas veces emprenden, sin considerar las necesidades y deseos del consumidor que se podrían identificar mediante la

aplicación de estudios de mercado que son muy importantes para tomar el riesgo de invertir en cualquier negocio y por supuesto en el sector turístico.

La autora Mishelle Ivonne Torres Torres en su proyecto de investigación del año 2016, con el objetivo de contribuir a mejorar las condiciones socioeconómicas del sector de Pilahuín, indaga información clara de los actores y beneficiarios que participan en el estudio, para identificar la situación turística comunitaria de una manera más amplia se basa en una metodología de enfoque mixto, los datos cualitativos le sirven para evaluar las experiencias turísticas existentes, describir los actores participantes, las limitantes que no han permitido el auge de esta actividad, y obtener información para determinar aquellas variables de éxito para potenciar el sector; la autora maneja técnicas como observación, entrevistas con actores involucrados para entender su grado de participación, su posición frente al turismo, encuestas para identificar lo que percibe el turista acerca de esta modalidad y detectar sus necesidades y expectativas, también maneja información bibliográfica y documentos de internet. Para una mejor interpretación realiza un diagnóstico que permite identificar la situación actual del sector turístico comunitario rural, concluyendo que existe falta de conocimientos y asignación adecuada de presupuesto para el desarrollo sector turístico (Torres, 2016)

La falta de capacitación en temas de gestión administrativa, gestión ambiental y temas turísticos, produce que en los sectores rurales los emprendimientos de alojamiento no se desarrollen adecuadamente, pese a las bondades que posean sus destinos, o que a su vez no sean recomendables; del mismo modo la falta de asignación de un presupuesto adecuado, no permiten potenciar la actividad turística de estos sectores, limitando las facilidades para los visitantes.

La capacitación y formación de competencias turísticas permiten que los actores de los sectores rurales se sensibilicen y empoderen con el potencial que poseen en sus recursos turísticos, así como fortalecer sus habilidades y capacidades, para que las comunidades puedan ser competitivas.

Este aporte es muy importante para la investigación puesto que da a notar la importancia de asignar recursos o invertir en capacitación con la finalidad de desarrollar una estructura organizacional adecuada que pueda manejar la gestión

turística comunitaria y de los alojamientos, a través de la identificación de actividades, para posteriormente generar un valor agregado a los productos ofertados, determinando las funciones, responsabilidades y competencias de acuerdo a sus habilidades y destrezas para que aporte con su conocimiento y así lograr una adecuada gestión en su empresa privada y aporte a la comunidad.

El autor Santiago Alejandro Ayala Terán en su tesis de investigación “Modelo de Gestión Estratégica para el posicionamiento del Hotel Las Cascadas”, del año 2020, Universidad Técnica de Cotopaxi, con el objetivo de diseñar el Modelo de Gestión Estratégica para el posicionamiento del Hotel, establece los fundamentos organizacionales, realiza un análisis del entorno para identificar las fortalezas, oportunidades, amenazas y debilidades, analiza la situación interna de la empresa a través de la aplicación de una encuesta a los clientes y una auditoría interna; con ello define objetivos y estrategias que contribuyan a la gestión empresarial. La metodología se basa en el enfoque cualitativo, con modalidad de investigación de campo, bibliográfica, documental y analítica; el autor concluye que la planificación estratégica para el hotel en estudio le permitirá tener un crecimiento, económico, posicionarse en el mercado, fidelizar clientes, contar con personal calificado. (Ayala, 2020)

1.2. Fundamentación epistemológica

1.2.1 Gestión Administrativa

El término gestión es hacer diligencias que conducen al logro de los objetivos de un negocio o de un deseo, por su parte la administración como ciencia o técnica se centra en el diseño de las estructuras, procedimientos y sistemas de información para planear, organizar, dirigir y controlar. (Hernández & Pulido, 2011)

Se debe entender con claridad lo que significa gestión administrativa con el fin de desarrollar el presente trabajo; se entiende como un conjunto de formas, acciones y mecanismos que utilizan los recursos humanos, materiales y financieros de una empresa, a fin de alcanzar sus objetivos. (Helmut, 2021)

En función de lo expuesto, los mecanismos de cada empresa deben estar orientados hacia un logro de objetivos, los mismos que deben ser cumplidos de una forma ordenada, con planificación, organización, dirección y control, los recursos deben ser efectivamente aplicados.

La evolución administrativa tiene que ver tanto en la forma como se desarrolla, la manera que se gestiona y hacia dónde va dirigida, dicha evolución ha sido notoria en los últimos tiempos puesto que ha tomado forma en sus teorías y generación de nuevas herramientas, para la gestión de organizaciones es importante encontrar el camino correcto para responder a los nuevos cambios y exigencias del entorno, puesto que el mundo está en una evolución constante y más ahora con los cambios inesperados que se han suscitado a nivel mundial.

Es importante recalcar también que las organizaciones de acuerdo a su naturaleza, deben estar preparadas para cambios inesperados, es decir tener la capacidad de contar con planes administrativos emergentes y flexibles que les permita tener una alternativa para sobrellevar cualquier crisis que se pueda presentar.

La administración va ligada a los orígenes de la formalización de la dirección del trabajo, se refiere a la destreza de manejar y dirigir el trabajo de otros y a las habilidades de comprensión y aplicación de ciertas técnicas operacionales; la administración y la gestión son similares en sus procesos de acción, sin embargo, la noción de administración se conoce antes que la gestión de manera formal, sin dejar de lado que la administración y gestión van de la mano. (Romero, 1998)

Entonces la gestión administrativa, es la forma en que se manejan los procesos, operaciones, recursos de un sector o una empresa, sea cual sea su naturaleza, con la finalidad de mantener un orden y control para su óptimo manejo y desarrollo.

1.2.2 Administración

Para Chiavenato (2001) “La palabra administración proviene del latín (ad, dirección hacia, tendencia; minister, comparativo de inferioridad, y el sufijo ter, que indica subordinación u obediencia” (pág. 3).

Se refiere al trabajo o servicio que cumplen las personas bajo la supervisión o mando de alguien más, es importante entender los orígenes de la palabra administración, teniendo en cuenta que en un principio se la concibió como la función de servir a otros, sin embargo, los tiempos han cambiado y ahora se puede llamar administración a la acción de planificar, organizar, dirigir y controlar ya sea nuestros propios u otros recursos como se cita a continuación.

La administración contempla la planeación, organización, dirección y control de los recursos humanos y otros, para alcanzar con eficiencia y eficacia las metas propuestas por una organización. Los recursos de una organización se refieren al talento humano y sus capacidades, habilidades, destrezas y conocimientos; además de la maquinaria, materia prima, tecnología de cómputo y de información y los recursos económicos. (Garet, 2003)

La administración es muy importante para la sociedad, sin ésta no existirían grandes empresas y organizaciones exitosas, así también se ha convertido en eje principal de la planificación territorial, y de los grupos de personas de cada lugar, la administración permite tener una perspectiva clara de hacia dónde se quiere llegar, como se quiere hacer, de qué manera se va a hacer y cómo se va a controlar determinada situación.

Se plantea una noción más amplia de administración, centrandose su atención en el proceso de toma de decisiones, están relacionadas directamente con el manejo del talento humano que conforma una organización, en base a los objetivos a alcanzar, en sus diferentes fases: formulación del problema, análisis, síntesis y determinación de alternativas, incluida la definición de criterios de selección, su implementación y evaluación. (Simon, 1972)

Ademas, a la administración se la define como una nueva función social, que es motor de cambio y desarrollo y va ligada a ciertas variables como la cultura organizacional, espíritu empresarial, innovación social y la creatividad. Estos factores son un valor agregado para un mejor desarrollo. (Drucker, 1975)

Ampliando el concepto tradicional que se tenía de administración, se da a conocer un criterio que muestra desarrollo histórico del concepto, refiriendose como varias actividades interdependientes destinadas a lograr que la combinación

de medios financieros, humanos, y otros puedan generar una producción de bienes o servicios económicos o útiles y rentables para una empresa. (Aktouf, 1998)

Los diferentes conceptos presentados permiten visualizar la evolución que ha tenido el concepto de Administración, incluso las diversas nociones que han sido desarrolladas en diferentes contextos y que responden a condiciones políticas, económicas, sociales, culturales particulares demostrando el avance que han tenido en cuanto a disciplina.

1.2.3 Proceso Administrativo

Un proceso administrativo es una serie de actos regidos por un conjunto de reglas, políticas y actividades establecidas en una entidad, empresa, organización o sitio con la finalidad de potenciar su eficiencia, consistencia y contabilidad de sus recursos humanos, técnicos y materiales. Estas reglas establecidas deben procurar ser cumplidas con la finalidad de lograr eficiencia (Chen, 2019)

El proceso administrativo es un sistema que comprende de planeación, organización, dirección y control; es decir tener claro que debe hacerse, dónde, cuándo, verificar que se haga o se cumpla, vigilando para que el trabajo se lleve a cabo en forma adecuada. (Hernández & Pulido, 2011)

El proceso administrativo siempre debe tener una meta clara, saber a dónde se quiere llegar o que es lo que se quiere obtener, y de acuerdo a ello tener una secuencia de pasos a seguir, para obtener lo deseado, es decir se debe siempre planificar en tiempo y espacio, organizar como se van a realizar las cosas, direccionar y controlar lo que se está haciendo y verificar si se está haciendo bien o mejorar los procesos.

1.2.4 Dimensiones de la Gestión Administrativa

1.2.4.1 Planeación

Se considera a la planeación como una función administrativa que tiene como base la previsión y consiste en seleccionar entre diversas alternativas los objetivos,

las actividades, las metas, las políticas, los procedimientos y los programas a ser cumplidos en una organización. (Aguilar, 2016)

Prever los procesos es fundamental en la gestión administrativa, puesto que nos permite visualizar un orden para llevar a cabo de manera organizada las diferentes actividades para un óptimo cumplimiento de objetivos y metas, se debe tener claro el panorama para saber cómo actuar.

1.2.4.2 Organización

La organización en una entidad se refiere a la acción de un grupo de personas orientadas a alcanzar determinados objetivos; esta función administrativa esta se basa en que los recursos humanos cumplan con sus funciones de acuerdo a sus competencias. Es primordial, puesto que comprende llevar un orden para el cumplimiento de objetivos, se lo debe hacer con disciplina y coherencia, para ello se requiere del talento humano calificado y con las características idóneas para llevar a cabo cada actividad. (Aramburu & Rivera, 2010)

1.2.4.3 Dirección o Ejecución

Dirigir implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales. La dirección es aquel elemento de la administración en el que se logra la realización efectiva de todo lo planeado por medio de la autoridad del administrador, ejercida a base de decisiones, ya sea tomadas directamente o delegando dicha autoridad, y se vigila de manera simultánea que se cumplan en la forma adecuada todas las órdenes emitidas. (Camacho L, 2014)

La relación y el tiempo son fundamentales para las actividades de la dirección. De hecho, la dirección llega al fondo de las relaciones de los gerentes con cada una de las personas que trabajan con ellos. Los gerentes dirigen tratando de convencer a los demás de que se les unan para lograr el futuro surge de los pasos de la planificación y la organización. Los gerentes al establecer el ambiente adecuado ayudan a sus empleados a hacer sus mejores esfuerzos y cumplir con las tareas delegadas.

1.2.4.4 Control

El control es una etapa fundamental en la administración, pues, aunque una empresa cuente con magníficos planes, una estructura organizacional adecuada y una dirección eficiente, el ejecutivo no podrá verificar cuál es la situación real de la organización y no existe un mecanismo que se cerciore e informe si los hechos van de acuerdo con los objetivos. (Cruz, 2013)

El control es una etapa que nos permite medir los resultados y el cumplimiento de objetivos, así como también verificar si las tareas asignadas están cumplidas a cabalidad, si las actividades se están realizando como se planificaron y sobre todo si se tiene o van a tener los resultados esperados.

1.2.5 Modelos de Gestión Administrativa

Existen varios modelos de gestión que pueden ser aplicados en diferentes áreas, para el área administrativa dependiendo de las necesidades para su empleo se aplican: Modelo de gestión QUINN, Modelo de gestión para alcanzar el Mejoramiento Integral de la Organización, Modelo de gestión Kaplan y Norton, Modelo DEMING, Modelo de excelencia EFMQ, Modelo sistema gerencial estratégico. (Recalde et al. 2017)

Principales características de los Modelos de Gestión Administrativa					
Modelo de Gestión QUINN: Esquema de trabajo de valores por competencia	Modelo de Gestión para Alcanzar el Mejoramiento Integral de la Organización: Etapa Inicial, Etapa de consolidación, Etapa de excelencia	Modelo de Gestión Kaplan y Norton: Mide la actuación de la organización desde cuatro perspectivas: finanzas, clientes, procesos internos y aprendizaje crecimiento.	Modelo DEMING: Planificación, Ejecución, Evaluación Actuación	Modelo de excelencia EFMQ: Hace énfasis en la importancia del ciclo de la mejora: Planificar, Hacer, Comprobar, Revisar.	Modelo Sistema Gerencial Estratégico: Desarrollo de la estrategia. Implementación y Operativización. Alinear la organización Planificar y gestionar las operaciones

Gráfico 1. Principales características de los Modelos de Gestión Administrativa
Elaborado por: Gabriela Bonilla

Después de analizar las diferentes características de los modelos de gestión administrativa, se dará a conocer mas a profundidad acerca del modelo de gestión

para alcanzar el mejoramiento integral de la organización, puesto que muestra una amplia perspectiva para aplicar a la presente investigación.

1.2.5.1 Modelo de Gestión para alcanzar el Mejoramiento Integral

Para enfrentar los diversos problemas que se generan en la empresa, la solución es utilizar modelos de gestión con el objetivo de alcanzar el mejoramiento integral de la organización. (Almeida, 2011)

El proceso es el siguiente:

- Etapa inicial: Reconocimiento del negocio y análisis de la situación para obtener resultados satisfactorios en el futuro.
- Etapa de consolidación: Comunicación y coordinación, mediante la elaboración de instructivos, guías y manuales administrativos en especial de operación, procedimientos y gestión de calidad con el objetivo de obtener sistemas de información efectivos.
- Etapa de excelencia: Se busca la perfección en el mejoramiento y avance del conocimiento, desarrollo, respeto al cliente interno y la satisfacción total del cliente externo, mediante la aplicación de procesos y tecnologías, con el cumplimiento de las leyes y reglamentos internos y externos tomando en cuenta la participación en la comunidad. Esta etapa busca implementar procedimientos que logren la excelencia.

Al ser la presente investigación orientada al sector turístico, a continuación, se darán a conocer conceptos claves para el desarrollo de la propuesta.

1.2.6 Turismo Sostenible

Según Cardoso (2006) “El turismo sostenible se concibe sí como un modelo de desarrollo con énfasis en la economía, pero que al mismo tiempo está basado en la cultura local, recursos naturales y patrimonio cultural” (pag.11)

Es responsabilidad de los actores turísticos locales respetar y hacer respetar a los visitantes el patrimonio natural y cultural de su entorno para un recomendable desarrollo turístico.

Por otra parte, en el marco de la Cumbre Mundial sobre el Desarrollo Sostenible, celebrada en Johannesburgo, África en 2002, la OMT hace referencia que el desarrollo sostenible consiste en lograr un equilibrio entre los objetivos sociales, económicos y ambientales, con la finalidad de erradicar con la pobreza, cambiando los patrones no sostenibles de consumo y de producción, y en el factor ambiental gestionando de manera sostenibles. (OMT, 2002)

Los negocios turísticos deben poner en práctica el turismo sostenible, ya que tiene un efecto multiplicador, para los destinos, servicios y actividades, comunidad, así como también para los visitantes de un destino.

1.2.7 Turismo en Ecuador

Actualmente el turismo en Ecuador se ha constituido como la cuarta actividad más importante en la generación de divisas después del petróleo crudo, banano y el camarón, pero se ubica en tercer lugar de ingresos en relación con los principales productos de exportación no petroleros (Banco Central, 2019)

El PLANDETUR 2020 planteó el reto de orientar la política sectorial sobre la base de un acuerdo internacional en el cual la gran mayoría de los Estados del planeta han reconocido la necesidad de aunar esfuerzos para un desarrollo sostenible y que ahora tiene la oportunidad de sentar las bases en nuestro país buscando potenciar un desarrollo integral con visión sectorial para lograr un desarrollo humano en armonía con la naturaleza y con una base institucional sólida; se plantean nuevas estrategias enmarcado en 5 ejes principales que son destinos y calidad, conectividad, seguridad turística, mercadeo y promoción, fomento a la inversión. (MINTUR, 2019),

Las políticas del Estado ecuatoriano para el desarrollo del turismo sostenible representan líneas de acción para la gestión interinstitucional buscando dinamizar la economía, mediante el funcionamiento coordinado entre los actores público, privado y comunitario a través de una gestión descentralizada eficiente mejorando la competitividad del sistema turístico con productos y servicios sostenibles de

calidad, optimizando las oportunidades que genera el turismo para la mejora en la calidad de vida de los habitantes. Ello implica la formación y capacitación del recurso humano, aplicación de Buenas Prácticas en empresas turísticas.

1.2.8 Administración Turística

Es la forma de manejar los recursos naturales y/o artificiales de un lugar de manera óptima dando un equilibrio y cuidado de los mismos, lo cual proporciona un bienestar económico a los involucrados, como son trabajadores y empresarios, además que los visitantes llevan como recompensa el conocimiento del lugar que se visita (Alcántara, 2021).

Para una efectiva administración turística, es imprescindible que se cuiden los recursos naturales, culturales de un sitio, así como la infraestructura y los bienes y servicios que se ofrecen, en este proceso, se debe procurar obtener un ganar-ganar, tanto para el sitio como para los visitantes, con una administración sustentable de los servicios cuidando los recursos, de forma que sea posible mejorar el bienestar de la población actual, sin poner en riesgo la calidad de vida de las generaciones futuras.

1.2.7 Modelos de Gestión de Servicios Turísticos Sostenibles

Un modelo es un referente ya que por sus características idóneas es susceptible de imitación o reproducción; y por su parte gestión es la acción y efecto de tramitar o de administrar concretando diligencias conducentes al logro de un deseo o un negocio; implica además acciones para gobernar, dirigir, ordenar, disponer u organizar. (Pailiacho, 2013)

Un modelo de gestión es un marco de referencia para llevar a cabo un determinado proyecto, administrar una empresa u organización y son aplicables tanto para el sector público como privado. El sector público enfocándose en el bienestar social de la población y el sector privado teniendo como objetivo su crecimiento empresarial y económico.

Un modelo de gestión considera todas las variables existentes y las utiliza como base para formar una guía, que indique cómo realizar los pasos especificados dentro de la administración de una organización. (Pérez & González, 2013)

Para un modelo de gestión turística, es necesario tomar en cuenta las políticas públicas actuales para aplicar ya sea en destinos u empresas turísticas, con la finalidad de llevar un orden y armonía en su creación, y crear las propias políticas privadas respetando el entorno natural puesto que con ello se busca tanto el bienestar de la población, el ambiente y por su puesto ganancias económicas.

Existen una gran variedad de modelos ligados a la actividad turística, los mismos que varían según el territorio, incluyendo las variables económicas, culturales, sociales, políticas y ambientales, deben ser diseñados adaptándose a las necesidades existentes del sitio. (García, 2017)

Entre los modelos de gestión turística mas utilizados están:

Modelos estructurales funcionales	Modelo de demanda	Modelos de desarrollo	Modelos de impactos
<ul style="list-style-type: none"> • Basado en el sistema turístico, presentan su forma interna y dinámica funcional 	<ul style="list-style-type: none"> • Orientados exclusivamente la demanda, clasificaciones, necesidades, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> • Estudian el ciclo de vida de su destino, es decir expresar su evolución en el tiempo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Evalúan con anterioridad o posterioridad los impactos desde diferentes dimensiones

Gráfico 2. Modelos de Gestión Turística más utilizados
Elaborado por: Gabriela Bonilla

De los diferentes modelos presentados, el más utilizado y aplicable para destinos y alojamientos turísticos es el modelo de demanda, puesto que mediante estudios de mercado se puede determinar con mayor facilidad las preferencias de los potenciales clientes, además que forma parte de los modelos de gestión administrativa en general, con ello se desarrolla el proceso de planificar y organizar el trabajo, realizar un diagnóstico del territorio y efectuar un estudio profundo para obtener las mejores estrategias, a fin de aplicarlas en los diferentes ejes locales y propender el desarrollo de la comunidad.

Un modelo de gestión turística está compuesto por cuatro dimensiones interrelacionadas, las fases se darán a conocer a continuación. (Pearce, 2016)

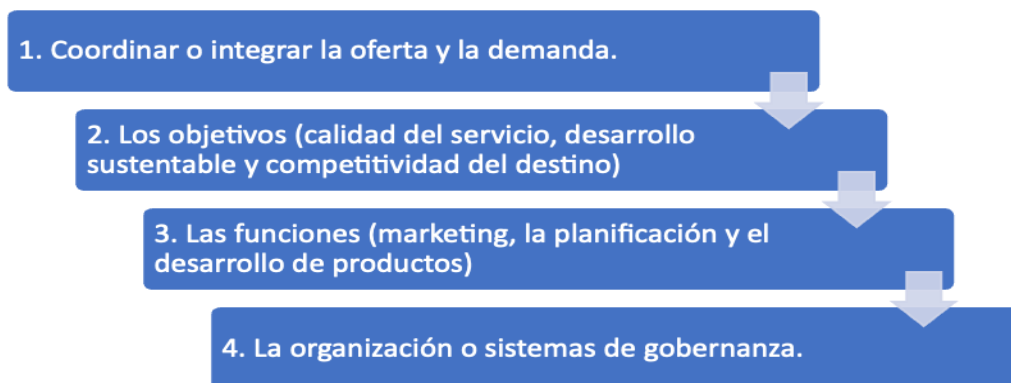


Gráfico 3. Etapas del Modelo de Gestión de Pearce
 Elaborado por: Gabriela Bonilla

A continuación, se realiza un análisis comparativo entre las etapas del modelo de Gestión Administrativa para alcanzar el mejoramiento integral y el modelo de gestión Turística de Pearce; para proponer las etapas que compondrán el Modelo de Gestión Administrativa para alojamientos sostenibles del circuito turístico Zapanal, cantón Pujilí provincia de Cotopaxi.

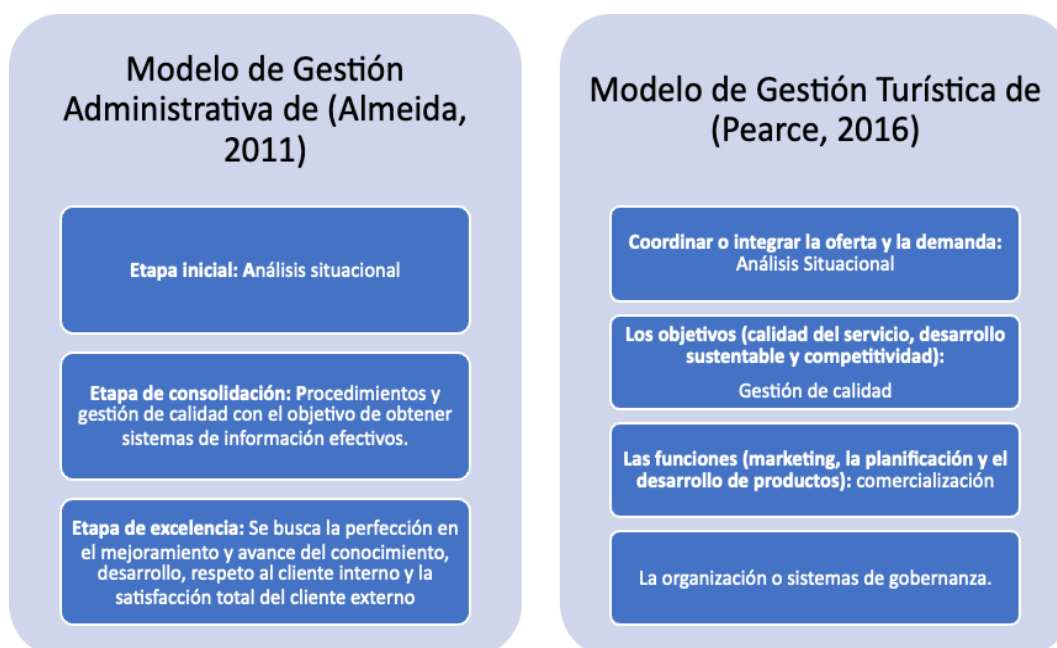


Gráfico 4. Cuadro comparativo de las Etapas de Modelos de Gestión
 Elaborado por: Gabriela Bonilla

Al realizar el análisis de los modelos y las etapas de cada uno, y después de haber indagado, como menciona Pearce (2016) “depende de su naturaleza y se puede aplicar dinámicamente.”

Con las similitudes y diferencias de los indicadores, se propondrá el Modelo de gestión administrativa para alojamientos sostenibles del circuito turístico Zapanal, cantón Pujilí provincia de Cotopaxi, tomando en cuenta que se acople a los establecimientos de hospedaje idóneos para el sector, para ello se darán a conocer definiciones de alojamientos turísticos.

1.2.9. Alojamiento Turístico

Se entiende por alojamiento turístico al conjunto de bienes destinados por una persona natural o jurídica para prestar el servicio de hospedaje no permanente, con o sin alimentación y servicios básicos y/o complementarios, mediante contrato de hospedaje.

El alojamiento es una actividad turística que puede ser desarrollada por personas naturales o jurídicas, que consiste en la prestación remunerada del servicio de hospedaje no permanente, a huéspedes nacionales o extranjeros, para lo cual se considerarán los requisitos correspondientes a su clasificación y categoría, determinados. (Artículo 3 del Reglamento de alojamiento turístico)

1.2.9.1 Tipos de Alojamiento Turístico

Actualmente hay una gran variedad de alojamientos turísticos y hoteles. Clasificarlos resulta complicado, pues depende de diversos factores, algunos de los cuales no guardan relación entre sí. Para ponernos en contexto, primero los clasificaremos en función de su localización.

Según, el Reglamento de Alojamiento Turístico. Art. 12, los establecimientos de alojamiento turístico se clasifican en:

Hotel H.

Hostal H.S.

Hostería HT.

Hacienda Turística HA.

Lodge L.

Resort RS.

Refugio RF.

Campamento Turístico CT.

Casa de Huéspedes CH.

En la presente investigación se hará referencia específicamente a los tipos de alojamiento idóneos para el sector rural, se detallan a continuación.

a) Hostería

Conforme se encuentra establecido en el reglamento de alojamiento turístico, la hostería es un establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones o cabañas privadas, con cuarto de baño y aseo privado, que pueden formar bloques independientes, ocupando la totalidad de un inmueble o parte independiente del mismo; presta el servicio de alimentos y bebidas, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Cuenta con jardines, áreas verdes, zonas de recreación y deportes, estacionamiento. Deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones.

b) Hacienda Turística

Según está prescrito en el reglamento de alojamiento turístico, es un establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones privadas con cuarto de baño y aseo privado y/o compartido conforme a su categoría, localizadas dentro de parajes naturales o áreas cercanas a centros poblados. Su construcción puede tener valores patrimoniales, históricos, culturales y mantiene actividades propias del campo como siembra, huerto orgánico, cabalgatas, actividades culturales patrimoniales, vinculación con la comunidad local, entre otras; permite el disfrute en contacto directo con la naturaleza, cuenta con estacionamiento y presta servicio de alimentos y bebidas, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones.

c) Lodge

De acuerdo al artículo 12 del reglamento de alojamiento turístico es un establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones o cabañas privadas, con cuarto de baño y aseo privado y/o compartido conforme a su categoría. Ubicado en entornos naturales en los que se privilegia el paisaje y mantiene la armonización con el

ambiente. Sirve de enclave para realizar excursiones organizadas, tales como observación de flora y fauna, culturas locales, caminatas por senderos, entre otros. Presta el servicio de alimentos y bebidas sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones.

d) Campamento Turístico

Conforme está prescrito en el reglamento de alojamiento turístico es un establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje para pernoctar en tiendas de campaña; dispone como mínimo de cuartos de baño y aseo compartidos cercanos al área de campamento, cuyos terrenos están debidamente delimitados y acondicionados para ofrecer actividades de recreación y descanso al aire libre. Dispone de facilidades exteriores para preparación de comida y descanso, además ofrece seguridad y señalética interna en toda su área.

e) Casa de huéspedes

De acuerdo al artículo 12 del reglamento de alojamiento turístico es un establecimiento de alojamiento turístico para hospedaje, que se ofrece en la vivienda en donde reside el prestador del servicio; cuenta con habitaciones privadas con cuartos de baño y aseo privado; puede prestar el servicio de alimentos y bebidas (desayuno y/o cena) a sus huéspedes. Debe cumplir con los requisitos establecidos en el presente Reglamento y su capacidad mínima será de dos y máxima de cuatro habitaciones destinadas al alojamiento de los turistas, con un máximo de seis plazas por establecimiento.

En la presente investigación se han tomado en cuenta tres tipos de alojamiento que pueden ser idóneos para el lugar en estudio, pues es un sitio natural y los servicios que se ofrezcan deben estar en armonía y alineados con la naturaleza, se debe tomar en cuenta que para que sea considerado sitio turístico, ya sea hostería, hacienda turística o lodge, debe contar con mínimo 5 habitaciones con los servicios básicos para confort del visitante y en el caso de ser campamento turístico o casa de huéspedes, los espacios para descanso especificados en el reglamento.

En este contexto, el Modelo de gestión administrativa para alojamientos sostenibles del circuito turístico Zapanal, cantón Pujilí provincia de Cotopaxi, contiene

elementos citados, basados específicamente en el modelo de gestión para el mejoramiento integral, considerando las similitudes de los elementos Modelo de Gestión Turística de Pearce, teniendo en cuenta que es aplicable a los alojamientos del sector, se plantea llevar a cabo por fases de la siguiente manera:

Etapa inicial. Esta etapa está asociada al reconocimiento del lugar, coordinar o integrar la oferta y la demanda, mediante observación, encuestas y un análisis situacional mediante la aplicación de la matriz FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas).

Etapa de consolidación. Esta etapa es una de las primordiales para el presente estudio, para empezar, se aplicará la matriz CAME; el significado según la autora Ruiz, M. (2020) es Corregir, Afrontar, Mantener y Explotar (en inglés Correct, Adapt, Maintain, Explore). Tiene como objetivo ayudar a determinar las herramientas más adecuadas mediante los resultados obtenidos por medio de la matriz FODA; lo cual da paso al proceso administrativo (Planeación, Organización Dirección, Control).

Además, nos permite indagar, investigar, los procedimientos actuales, dando paso al análisis mediante la elaboración de los diferentes manuales y procedimientos para un buen manejo y calidad del servicio de alojamientos sostenibles en el destino turístico.

Etapa de excelencia Esta etapa busca la satisfacción del cliente interno y externo, capacitando, definiendo la estructura operativa, involucrando a la comunidad, a los actores turísticos locales con la finalidad de empoderarles del manejo administrativo de los alojamientos sostenibles para lograr la excelencia, y consecuentemente dar a conocer el destino mediante las funciones de marketing y comercialización.

1.3. Fundamentación del estado del arte

En la investigación “Propuesta de un Modelo de Gestión Administrativa para las Empresas Productoras de Ladrillo”, la autora hace mención a la evolución de la administración y proceso administrativo desde Henri Fayol – 1980 hasta Carlos Dávila – 1985, concluyendo que los autores coinciden de una u otra manera en las

funciones Planear, Organizar, Dirigir y Controlar; permitiendo con la teoría revisada aplicar las técnicas y métodos para estructurar un modelo de gestión adecuada para proponer la aplicación y validación de acuerdo a su realidad. (Cañizares, 2019)

Los modelos de gestión administrativa permiten la el uso de recursos mínimos en la ejecución de los procesos, con el fin de incrementar la cantidad y eficacia en la gestión de los servicios. La incorporación de un modelo de gestión al procedimiento administrativo permite una reducción en el tiempo empleado en los trámites y consultas, así como, una mayor calidad en el servicio prestado, que es recibido por el usuario. (Rosero, 2017)

En la investigación los Modelos de Gestión Administrativa de las pequeñas y medianas empresas en la ciudad de Quito, los autores hacen mención a los varios modelos de gestión administrativa los mismos que son: Modelo de Gestión QUINN, Modelo de Gestión para Alcanzar el Mejoramiento Integral de la Organización, Modelo de Gestión Kaplan y Norton, Modelo DEMING, Modelo de excelencia EFMQ, Modelo Sistema Gerencial Estratégico; aduciendo que Los modelos de gestión administrativa tienen diferentes enfoques que dependerán de las necesidades para su aplicación. (Recalde et al. 2017)

El Modelo de gestión de destinos es un modelo está compuesto por las cuatro dimensiones interrelacionadas derivadas de la revisión de la literatura: coordinar o integrar la oferta y la demanda, los objetivos (calidad del servicio, desarrollo sustentable y competitividad del destino), las funciones (marketing, la planificación y el desarrollo de productos) y la organización o sistemas de gobernanza. (Pearce, 2016)

De acuerdo a la jurisdicción dentro del territorio, los GADS Cantonales son los entes encargados de planificar, fomentar, incentivar, y facilitar la organización, funcionamiento y competitividad de la actividad turística cantonal y de los establecimientos que prestan servicios de alojamiento.

En la investigación “Modelo de Gestión para fomentar el desarrollo turístico de las comunidades Manabitas, Ecuador” en base a un comparativo de modelos desde el año 1998, el autor establece diagnosticar el sector, analiza la oferta y la demanda actual y potencial, identifica procesos de planificación y ordenamiento territorial,

desarrollo y marketing, integración de emprendedores, comunidad y gobierno y propone la formalización de un plan en el que se determinen los procesos de planificación estratégica, identificación de competencias y funciones de los entes involucrados con una proyección estratégica de actividades que vinculen a la comunidad con gobierno. (García, 2017)

En la investigación con el título “Elaboración de un modelo de gestión para el desarrollo turístico del cantón La Maná en la provincia de Cotopaxi”, el autor propone un modelo gestión que consiste en gestionar las actividades, optando por zonas con potencial e identificando espacios territoriales donde se intervendrá, a través de este modelo se determinarán las líneas bases para prestadores de servicios turísticos, las mismas que establecerán la regulación en precios y servicios, con el fin de incrementar el turismo en el cantón y por ende la satisfacción del visitante. También estaría ligado a las normativas legales vigentes establecidas por el gobierno nacional, provincial y cantonal (Toala, 2018)

Y por último el “Modelo de gestión administrativa para el desarrollo del turismo sostenible en el distrito de Tuncuna” pretende mejorar la gestión administrativa; proponiendo un modelo óptimo para impulsar el desarrollo del turismo sostenible, con enfoques en la nueva gestión pública y el desarrollo económico local. Contempla una participación activa de la ciudadanía, transparencia, rendición de cuenta, el uso de la tecnología como una herramienta muy necesaria en la actualidad, gestión por resultados y el desarrollo económico local; colocando toda la información referente al turismo a una plataforma para que sirva de guía para los turistas y al mismo tiempo el poblador pueda ver la contribución de la actividad turística. Las acciones estratégicas pretenden cumplir los objetivos aportando al componente económico, ambiental y cultural (Bances, 2020).

1.4. Conclusiones Capítulo I

En los modelos de Gestión Administrativa investigados, los autores coinciden en que dependerá mucho de la realidad de cada empresa o territorio, para aplicar el modelo de gestión correcto.

Dentro de los modelos de gestión administrativa se contempla el proceso de planificación, organización, dirección y control, tal es el caso del Modelo de Gestión para Alcanzar el Mejoramiento Integral de la Organización, tomado en cuenta para el presente proyecto.

Una adecuada planificación turística busca articular los esfuerzos de los gobiernos locales y empresa privada, para los modelos de gestión administrativa para servicios de alojamiento es necesario tomar en cuenta la oferta, la demanda, políticas vigentes, desarrollo sustentable, marketing, regulación de precios y servicios, capacitación a los actores de acuerdo a sus competencias, uso de la tecnología como una herramienta muy necesaria en la actualidad, para lograr un desarrollo sostenible.

CAPÍTULO II.

PROPUESTA

2.1 Título de la propuesta

Modelo de Gestión Administrativa para alojamientos sostenibles del circuito turístico Zapanal, cantón Pujilí, provincia de Cotopaxi

2.2. Objetivos:

- Realizar un análisis situacional del circuito turístico Zapanal, cantón Pujilí, provincia de Cotopaxi.
- Determinar soluciones y establecer el proceso administrativo para alojamientos sostenibles del circuito turístico Zapanal, cantón Pujilí, Provincia de Cotopaxi.
- Proponer políticas y medidas de buenas prácticas para un adecuado sistema de alojamiento sostenible y estrategias de comercialización para potenciar la llegada de turistas a los alojamientos sostenibles del circuito.

2.3 Justificación

Los alojamientos existentes en el Circuito Turístico Zapanal cantón Pujilí, provincia de Cotopaxi, son construidos de forma empírica en base a la necesidad de ofrecer este servicio a los turistas que llegan al lugar, sin embargo, por su irregularidad existe una alta probabilidad de que no sean sostenibles en el tiempo.

La importancia científica del modelo propuesto, radica en una esquematización y orden de un sistema integrado de procedimientos para mantener el circuito bajo una estructura organizacional comunitaria que rijan normas y procedimientos bajo la normativa vigente del MINTUR.

La importancia tecnológica del proyecto propuesto está en la tecnificación de instrumentos administrativos para la organización de las personas involucradas en la Gestión Administrativa para alojamientos sostenibles en el circuito turístico Zapanal, cantón Pujilí, Provincia de Cotopaxi.

La novedad de la propuesta nace al develar la necesidad organizacional que necesitan los alojamientos sostenibles en el circuito turístico Zapanal, Provincia de Cotopaxi para poder mantener su posicionamiento en el mercado basándose en políticas de calidad y sustentabilidad.

El contar con un modelo de Gestión Administrativa para los alojamientos turísticos del sector es de gran importancia para que sean sostenibles, contando con una herramienta base que les sea una guía y soporte para su adecuado funcionamiento.

2.4 Desarrollo de la propuesta

2.4.1 Elementos que la conforman

El Modelo de Gestión Administrativa para alojamientos sostenibles del circuito turístico Zapanal, cantón Pujilí, provincia de Cotopaxi, se basa en un estudio sistemático de las herramientas administrativas que inciden para una adecuada sistematización gerencial y documental, que permite de manera principal hacer un análisis de las necesidades estructurales para alojamientos sostenibles, son:

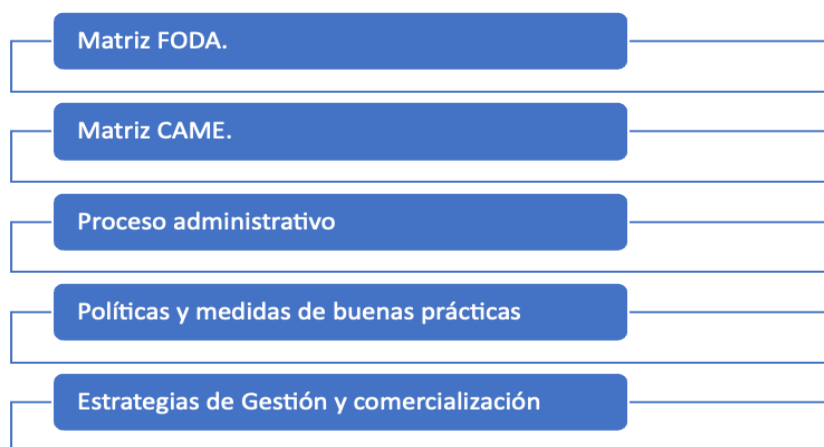


Gráfico 5. Elementos que conforman la propuesta
Fuente: Gabriela Bonilla

2.4.2 Explicación de la propuesta

El enfoque de la propuesta va encaminado a un mejoramiento integral de para alojamientos sostenibles del circuito turístico Zapanal, enfocado en el sector subtropical del Cantón Pujilí, que abarca toda la parroquia El Tingo la Esperanza, donde contempla el proceso administrativo, definición de estructura operativa para el territorio, capacitación y selección de Talento Humano, buenas prácticas para una adecuada tipificación de artículos y documentación para el modelo que deben seguir los emprendimientos de alojamiento.

La situación actual del circuito es determinada por a la acción efectiva de resultados contemplados en la matriz FODA, que permiten a la matriz CAME establecer estrategias de contingencia para instaurar un Modelo de Gestión apegado a la realidad de las necesidades.

2.4.3 Premisas para su implementación

2.4.3.1 Diseño Metodológico

Se desarrollaron los siguientes pasos, basados en el Modelo de gestión para alcanzar el mejoramiento integral, contemplado en la fundamentación epistemológica:

Etapa inicial.

- Llevar a cabo el enfoque de investigación mediante entrevistas y encuestas
- Descripción del circuito turístico Zapanal, cantón Pujilí, provincia de Cotopaxi.
- Realizar un análisis situacional mediante la aplicación de la matriz FODA.

Etapa de consolidación.

- Aplicar de una matriz CAME.
- Elaborar el proceso administrativo

Etapa de excelencia.

- Políticas y medidas de buenas prácticas
- Estrategias de Gestión y comercialización

2.4.3.2. Enfoque de Investigación

Para obtener resultados y enfoque de la investigación cualitativa, las técnicas utilizadas son la observación y la encuesta, los instrumentos a considerar son la ficha de observación y el cuestionario respectivamente para la recopilación de la información.

La primera encuesta, (ANEXO 2) fue aplicada mediante la elaboración de un cuestionario que fue dirigido a los visitantes y turistas locales: 126.081, con este dato se procedió a realizar el cálculo correspondiente:

La fórmula para el cálculo de la muestra es la siguiente:

$$n = \frac{Z^2 N p * q}{e^2 (N - 1) + Z^2 p * q}$$

Dónde:

- n = tamaño de la muestra
- N = tamaño de la población
- Z = valor de Z crítico, calculado en las tablas del área de la curva normal.
Llamado también nivel de confianza.
- e = Límite aceptable de error muestral
- p = proporción aproximada del fenómeno en estudio en la población de referencia
- q = proporción de la población de referencia que no presenta el fenómeno en estudio (1 -p).

Para nuestro cálculo tenemos los siguientes datos:

- N = 126.081
- Z = Necesitamos un nivel de confianza del 90% y Z= 1,65
- e = 5 % = 0,05
- p = 0,50

- $q = 0,50$

Se utiliza el valor estándar de $p= 0,50$ y $q 0,5$ de máxima variabilidad, debido a que la investigación presentada no tiene antecedentes exactos.

$$n = \frac{1,65^2 126081 (0,50 * 0,50)}{0,05^2 (126081 - 1) + 1,65^2 0,50 * 0,50}$$

Entonces el número de turistas que se debe encuestar es 272, conforme a la aplicación de cuestionarios, se obtuvieron resultados cualitativos de las encuestas aplicadas, se detallan a continuación:

VISITANTES Y TURISTAS (ANEXO 4)

La encuesta se la realizó en varias visitas el cantón Pujilí, en todo el circuito turístico Zapanal, a los turistas nacionales y extranjeros que se encontraban visitando estos lugares, con el objetivo de conocer su percepción acerca de los alojamientos turísticos del sector, teniendo los siguientes resultados:

Tabla 3. Resultados del cuestionario a visitantes y turistas locales del Circuito turístico Zapanal

PREGUNTAS	PORCENTAJE		
	ALTO	MEDIO	BAJO
1.- ¿Cuál es su interés en los atractivos turísticos del circuito Zapanal, tomando en cuenta que son ríos, cascadas ubicadas en el sub trópico de Cotopaxi?	39%	44%	17%
2.- ¿Con qué frecuencia visita el circuito turístico Zapanal?	21%	51%	28%
3.- ¿Con que frecuencia se alojaría en el circuito turístico Zapanal?	26%	53%	21%
4.- ¿Cómo califica los servicios que ofrecen en el circuito?	22%	53%	25%
5.- ¿Cómo son las facilidades que encontró en su visita?	23%	54%	23%
6.- ¿Qué calificación le daría a la administración de los servicios de alojamiento?	22%	52%	26%
7.- ¿Qué nivel amigable tienen los sitios de alojamiento con el entorno?	25%	52%	23%
8.- ¿Considera usted que los precios de alojamiento son?	25%	57%	18%
9.- ¿Considera usted, la necesidad de implementar un modelo de gestión administrativa en este sector turístico?	49%	41%	10%

Fuente: Datos de la investigación

De los resultados obtenidos, se evidencia que los turistas tienen un nivel medio-alto, en visitar y alojarse en el circuito turístico Zapanal, teniendo una percepción buena de las facilidades encontradas y el buen servicio de los alojamientos, sin

embargo es alta la necesidad de implementar un modelo de gestión administrativa, que mejore la administración de este sector turístico.

PRESTADORES DE SERVICIOS DE ALOJAMIENTO (ANEXO 5)

La segunda encuesta, fue aplicada a los 11 prestadores de servicio de alojamientos, con el objetivo de conocer la realidad del manejo de su establecimiento, se les hizo las siguientes preguntas:

Tabla 4. Resultados del cuestionario a prestadores de servicios de alojamiento del Circuito turístico Zapanal

PREGUNTAS	PROCENTAJE		
	En Desacuerdo	Ni de acuerdo, ni desacuerdo	De Acuerdo
1.- ¿El procedimiento del registro de su establecimiento fue fácil?	91%	9%	0%
2. ¿Recibió asesoría e información de los gobiernos locales para mejorar la administración de su establecimiento?	82%	9%	9%
3.- ¿Su establecimiento es amigable con el entorno?	9%	73%	18%
4.- ¿Los visitantes regresan frecuentemente?	18%	45%	36%
5.- ¿Su alojamiento tiene una estructura administrativa?	60%	31%	9%
6.- ¿Tiene algún modelo de gestión?	100%	0%	0%
7.- ¿Aplicaría en su establecimiento un modelo de gestión administrativa?	0%	0%	100%

Fuente: Datos de la investigación

Los resultados reflejan que los procedimientos para registrar un prestador de servicio son muy complejos, por la poca asesoría o información que dan las autoridades; muchos de los prestadores no tienen una estructura administrativa, y ningún modelo de gestión; sin embargo tienen la apertura para la implementación de modelo de gestión administrativa.

La tercera encuesta, fue aplicada a gestores turísticos de Gobiernos Locales: Un representante del Ministerio de Turismo, técnico de turismo del GAD provincial, dos técnicos de turismo del GAD Municipal de Pujilí, un representante de la parroquia el Tingo la Esperanza, 1 representante de Centros de Turismo Comunitario (CTC) del cantón Pujilí, representante de Asociación de Hoteleros,

con la finalidad de conocer el criterio técnico de los gestores turísticos y los procesos que se desarrollan en la actualidad. El número total de encuestas fueron 7.

GESTORES TURÍSTICOS (ANEXO 6)

Tabla 5. Resultados del cuestionario a gestores turísticos del Circuito turístico Zapanal

PREGUNTAS	PORCENTAJE		
	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De Acuerdo
1.- ¿Existe una guía de pasos ordenada para montar un alojamiento turístico?	57%	43%	0%
2. ¿Considera adecuado el proceso a seguir para implementar un alojamiento turístico?	43%	43%	14%
3.- ¿Considera que la asesoría administrativa es eficiente?	43%	43%	14%
4.- Los alojamientos turísticos existentes en el circuito Zapanal están debidamente registrados y categorizados en el catastro?	14%	86%	0%
5.- Cree Ud. que los alojamientos turísticos del Circuito Turístico Zapanal son sostenibles y responsables con el entorno?	14%	86%	0%
6.- ¿Considera que los emprendedores de los alojamientos turísticos existentes han trabajado con un modelo de gestión?	100%	0%	0%
7.- ¿Los prestadores de servicios de alojamiento han recibido capacitación?	0%	100%	0%
8.- ¿Considera que debe existir un modelo de gestión administrativa para el control de los Alojamientos turísticos?	0%	29%	71%
9.- ¿Cree usted que un modelo de gestión administrativa mejorará el trabajo mancomunado entre sector público y privado, para promover al sub trópico del cantón Pujilí como un destino turístico?	0%	0%	100%

Fuente: Datos de la investigación

Este cuestionario fue aplicado a técnicos de los GADS y Ministerio de Turismo, en el se refleja que no es adecuado el proceso y guía para registrar los alojamientos, que la mayoría de establecimientos no están registrados y que un modelo de gestión administrativa mejorará el trabajo conjunto para el desarrollo turístico del sector.

2.4.3.3. Descripción Geográfica

El cantón Pujilí pertenece a la provincia de Cotopaxi y cuenta con 7 parroquias rurales: La Victoria, Guangaje, Zumbahua, Angamarca, Pilaló, El Tingo la

Esperanza, ésta última se encuentra ubicada en la zona subtropical del cantón y forma parte del circuito turístico Zapanal, denominado así por sus atractivos naturales y las 7 cascadas que son el principal atractivo de la zona.

La parroquia el Tingo la Esperanza está ubicada en las coordenadas geográficas UTM -Zona 17S, longitud X = 670879 latitud Y = 9508732; cuenta con tres pisos altitudinales que va desde 240 msnm en el límite con La Maná y asciende hasta los 5920 msnm, con una extensión territorial de 19.395,93 has.

Al norte limita con: la parroquia Chucghilán del cantón Sigchos, sur: las Parroquias Ramón Campaña y Moraspungo del cantón Pangua, este: las Parroquias Zumbahua y Pilaló, oeste: las parroquias de Guasaganda y La Maná. Tiene una población total de 4.051 habitantes, la distribución de 2.081 hombres (51,37%) y 1970 mujeres (48,63%). (GADMP, Plan de Ordenamiento territorial).

En cuanto a su Biodiversidad, forma parte de la Reserva Ecológica Los Ilinizas, cuenta con una gran variedad de especies representativas del lugar, entre la flora identificada y registrada se encuentran 76 especies, en cuanto a la fauna se encuentran 27 especies de aves, 20 especies de mamíferos, 6 especies de anfibios, cuatro especies de peces, y cuatro especies de reptiles; de los cuales muchos se encuentran en peligro de extinción, por la misma actividad del ser humano.

Para la accesibilidad cuentan con la vía asfaltada estatal E 30 Latacunga - La Maná, debidamente señalizada para el traslado inmediato hacia las ciudades de La Maná, Latacunga, Quevedo, Santo Domingo, Latacunga, Quito, Ambato entre otras ciudades; además es una vía alterna para Santo Domingo y Quevedo. El principal medio de transporte son las cooperativas Cotopaxi, Ciro y Ambato.

2.4.3.4. Recursos turísticos identificados en el Circuito Turístico Zapanal, Cantón Pujilí, provincia de Cotopaxi

De acuerdo al inventario de atractivos turísticos, cuya información fue facilitada por la Unidad de Turismo del GAD Municipal y la oficina zonal del MINTUR, se cuenta con 19 recursos turísticos potenciales, los mismos que se detallan a continuación:

Tabla 6. Recursos del circuito turístico Zapanal, cantón Pujilí

SITIOS NATURALES						
N^a	NOMBRE DEL RECURSO	Tipo	SUBTIPO	X_COORD	Y_COORD	ALTITUD
1	Cascada California	Ríos	Cascadas	709201	9903479	732
2	Cascada Milagro	Ríos	Cascadas	714222	9901742	892
3	Cascada San Vicente	Ríos	Cascadas	711827	9903719	527
4	Cascada de El Gavilán	Ríos	Cascadas	709391	9896242	1195
5	Cascada Jesús del Gran Poder	Ríos	Cascadas	710540	9899450	782
6	Cueva de los murciélagos	Fenómeno Espeleológico	Cuevas	705522	9904776	527
7	Balneario de Pumbo	Ríos	Riberas	703096	9897590	290
8	Mirador la Mira	Montañas	Colinas	714501	9894136	2281
9	Cascada la Morenita	Ríos	Cascadas	709294	9900795	653
10	Cascadas del Zapanal	Ríos	Cascadas	703077	98977357	391
MANIFESTACIONES CULTURALES						
1	Pesca Artesanal	Realizaciones técnicas y científicas	Explotaciones agropecuarias	703627	9897844	315
2	Fiestas del Diez de Agosto	Acontecimientos programados	Fiestas	716207	9898441	439
3	Trapiches Tradicionales	Realizaciones técnicas y científicas	Explotaciones agropecuarias	718998	9901009	1538
4	Gastronomía de El Guayacán	Etnográficas	Comidas y bebidas típicas	704836	9903305	443
5	Minas de Oro de Macuchi	Históricas	Minas antiguas	716466	9897339	1581
6	Antiguo Hospital de El Tingo	Históricas	Arquitectura Civil	716362	9897632	1633
7	Hacienda Tagualó	Históricas	Arquitectura Civil	718933	9901153	1538
8	Historia Ancestral de la Parroquia Tingo - La Esperanza	Históricas	Arquitectura Civil	716078	9898617	1492
9	Leyenda de la Parroquia El Tingo - La Esperanza	Etnográficas	Creencias populares	716078	9898617	1492

Fuente: Bonilla, G. (2021)

2.4.3.5. Servicios de alojamiento del Circuito Turístico Zapanal, cantón Pujilí, provincia de Cotopaxi.

Para identificar los servicios de alojamiento existentes en el circuito turístico Zapanal, cantón Pujilí, provincia de Cotopaxi, se procedió a investigar los registrados dentro del (Catastro turístico del Cantón Pujilí), hallándose 4 en su totalidad, y a más de ello se realizó un recorrido identificando los 3 aquellos que no se encuentran registrados turísticamente, sin embargo, todos cuentan con permisos para su funcionamiento, siendo un total de 7, y se detallan a continuación:

Tabla 7. Servicios de alojamiento del circuito turístico Zapanal, cantón Pujilí.

N	Nombre Comercial	Actividad	Clasificación	Categoría	Parroquia	Dirección	Total Plazas	Estado establecimiento
REGISTRADOS								
1	CENTRO TURISTICO EL PROGRESO	Alojamiento, Parques de Atracción Estables	Termas y Balnearios	Segunda	TINGO	RECTA DE VELEZ	26	Abierto
2	HOSTERÍA LA POSADA DE HOMERO	Alojamiento	Hostal	2 Estrellas	TINGO	EL PALMAR	27	Abierto
3	EL PEDREGAL RECTA DE VELEZ	Alojamiento, Alimentos y Bebidas	Restaurante	Tercera	TINGO	RECTA DE VELEZ	20	Abierto
4	HOSTERIA ÑUNGAÑAN	Alojamiento	Hostería	3 estrellas	TINGO	RECTA DE VELEZ	26	Abierto
NO REGISTRADOS								
5	ORO CABAÑA	Alojamiento	Hostería		TINGO	MACUCHI	25	Abierto
6	CABAÑAS	Alojamiento	Cabañas		TINGO	PUEMBO	10	Abierto
7	LARAPINTA CASA DE HUÉSPEDES	Alojamiento	Cabañas		TINGO	PUEMBO	7	Abierto
8	VILLA VIANNEY	Alojamiento	Hostería		TINGO	MACUCHI	13	Abierto
9	CENTRO TURÍSTICO COMUNITARIO TAGUALÓ	Alojamiento	CTC		TINGO	TAGUALÓ	10	En pausa
10	CASCADAS EL MILAGRO	Alojamiento	Cabañas		TINGO	EL PALMAR	7	Abierto
11	HOSTERÍA EL EDÉN	Alojamiento	Hoatería		TINGO	EL PALMAR	10	Abierto

Fuente: Bonilla G. (2021).

2.4.3.6. Análisis Situacional mediante la matriz FODA

La matriz FODA, que es la identificación de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas, en donde se detallan todos los aspectos positivos y negativos realizados durante la investigación de campo y el proceso de planificación participativa:

Tabla 8. Matriz FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> *Cuentan con personal del sector *Ambiente apropiado para alojamientos sostenibles *Miembros del circuito comprometidos en trabajar en negocios turísticos locales *Capacitados en servicio y atención al cliente. *Conocimiento de alojamientos en general. 	<ul style="list-style-type: none"> *Proyectos de desarrollo turístico para beneficio de servicios de alojamiento. *Afluencia de visitas con interés en hospedarse *Interés de los propietarios de los alojamientos en ser legalizados y sostenibles *Tendencias de mercado en visitar lugares alternativos de descanso. *Cercanía a atractivos importantes como El Quilotoa y La Maná.
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> *Falta de conocimiento de lineamientos y adopción de políticas por parte de los prestadores de servicios. *No cuentan gestión administrativa adecuada *Falta de capacitación *Alojamientos no registrados ni regulados turísticamente. *Falta de recursos económicos. *Falta de señalética tanto en el circuito como en los alojamientos turísticos. * No cuentan con políticas de sostenibilidad * Debilidad en la comercialización 	<ul style="list-style-type: none"> *Condiciones climáticas y topografía del territorio *Competencia de Sectores desarrollados en alojamientos turísticos en el Ecuador. *Políticas de gobierno inestables para el sector turístico. * Los turistas no regresan a hospedarse * Los visitantes no tienen una estancia prolongada *Ausencia de confirmaciones de reservas de hospedaje.

Fuente: Bonilla, G. (2021)

2.4.3.7. ANÁLISIS CAME (Corregir, Afrontar, Mantener y Explotar)

Para complementar la matriz FODA, se llevó a cabo el proceso de planificación participativa a través de un taller de organización y estructura de los alojamientos sostenibles del circuito turístico Zapanal, cantón Pujilí, Provincia de Cotopaxi, la matriz CAME es una herramienta que permitió identificar, planificar y establecer criterios y estrategias adecuadas para Mantener fortalezas, Eliminar debilidades, Combatir amenazas y Aprovechar Oportunidades.

Tabla 9. Matriz CAME para mantener las fortalezas

FORTALEZAS	MANTENER FORTALEZAS
*Cuentan con personal del sector	Generar ambiente apropiado con competencias laborales para el personal
*Ambiente apropiado para alojamientos sostenibles	Preservar el medioambiente con buenas prácticas en los alojamientos y sus visitantes
*Miembros del circuito turístico comprometidos en trabajar en negocios turísticos locales	Generar mas oportunidades de empleo para los habitantes del sector para fortalecer su compromiso
*Capacitados en servicio y atención al cliente.	Socializar y replicar las capacitaciones obtenidas a los demás colaboradores de los alojamientos
*Conocimiento de alojamientos en general.	Fortalecer su conocimiento especificando en alojamientos sostenibles

Fuente: Bonilla, G. (2021)

El proceso de planificación, a través del análisis investigativo permite realizar la siguiente matriz CAME para eliminar debilidades:

Tabla 10. Matriz CAME para eliminar las debilidades

DEBILIDADES	ELIMINAR LAS DEBILIDADES
Falta de conocimiento de lineamientos y adopción de políticas por parte de los prestadores de servicios para ser registrados.	Establecer y socializar con los prestadores de servicios las políticas y lineamientos para que puedan ser cumplidos.
No cuentan gestión administrativa adecuada	Gestionar capacitación gratuita facilitada por los técnicos de la unidad de turismo del GADMP y MINTUR.
Falta de capacitación	Identificación y fortalecimiento de capacidades.
Falta de recursos económicos.	Asesorar en proyectos de factibilidad para que puedan acceder a créditos públicos y emprender en la actividad turística.
Falta de señalética tanto en el circuito como en los alojamientos turísticos.	Implementar señalética adecuada en los alojamientos y en dirección a los mismos.
No cuentan con políticas de sostenibilidad	Implementar políticas de sostenibilidad para que los alojamientos sean calificados.
Debilidad en la comercialización	

Fuente: Bonilla, G. (2021).

El proceso de planificación, a través del análisis investigativo permite realizar la siguiente matriz CAME para combatir amenazas:

Tabla 11. Matriz CAME para combatir las amenazas

AMENAZAS	COMBATIR LAS AMENAZAS
Condiciones climáticas y topografía del territorio	Prever situaciones de riesgo para la localidad y los visitantes y Contar con planes de contingencia y planes de bioseguridad.
Competencia de Sectores desarrollados turísticamente en el Ecuador	Organizar a los prestadores de servicios de alojamiento poniendo en práctica modelos de gestión que les permita ser competitivos.
Políticas de gobierno inestables para el sector turístico	Fortalecer la parte organizativa para estar preparados ante cambios políticos
Los turistas no regresan a hospedarse	Implementar servicios de calidad y actividades que incentiven el retorno de los visitantes
Los visitantes no tienen una estancia prolongada	Generen actividades y turísticos en los alojamientos que prolonguen la estancia
Ausencia de confirmaciones de reservas de hospedaje	Buscar estrategias de comercialización y confirmación de estancia en el circuito

Fuente: Bonilla, G. (2021)

Tabla 12. Matriz CAME para aprovechar las oportunidades

OPORTUNIDADES	APROVECHAR LAS OPORTUNIDADES
Proyectos de desarrollo turístico para beneficio de servicios de alojamiento.	Participar continuamente en proyectos y programas para beneficio de los alojamientos como capacitación, señalética, incentivos, certificaciones.
Afluencia de visitas con interés en hospedarse	Aprovechar la afluencia de visitas brindándoles un servicio con estándares de calidad.
Interés de los actores turísticos locales en legalizar y registrar los alojamientos.	Solicitar capacitación y asesoría en legalizar y registrar los alojamientos.
Tendencias de mercado en visitar lugares alternativos de descanso	Brindar experiencias de estancia únicas al visitante, aprovechando las bondades particulares de la naturaleza del sector
Cercanía a atractivos importantes como El Quilotoa y La Maná	Ofertar paquetes turísticos con visitas a atractivos cercanos, procurando la estancia en circuito Zapanal

Fuente: Bonilla, G. (2021)

2.4.4. Proceso Administrativo

El Modelo de Gestión Administrativa para alojamientos sostenibles del circuito turístico Zapanal, cantón Pujilí, cuenta con las fases del proceso administrativo, que son: (Planeación, Organización, Dirección y Control).

2.4.4.1 Planeación

La presente propuesta de mejoramiento es presentada con el fin de plantear soluciones a la situación actual de las empresas de alojamientos sostenibles del circuito turístico Zapanal, cantón Pujilí, Provincia de Cotopaxi.

La planeación es la carta de presentación ante los grupos de interés, quienes seguirán muy de cerca el cumplimiento de los objetivos.

a) Misión

La misión es el propósito y enfoque, es una breve descripción de lo que se realiza, expresa la razón de ser, su función o tarea básica a la que está dedicada y su aporte a la sociedad. (Roncancio, 2019)

MISIÓN
“Ofrecer un servicio personalizado de calidad y confiabilidad, a través de la buena atención del personal debidamente capacitado, diseñando experiencias turísticas únicas, a precios accesibles, logrando superar las expectativas de los usuarios, bajo políticas de sostenibilidad en los alojamientos turísticos.”

b) Visión

La visión de una organización describe hacia dónde quiere llegar la empresa, responde a la pregunta ¿Qué será de la empresa en el futuro? ¿A dónde quiere llegar la organización? Describe lo que se está construyendo y por lo que en un periodo de tiempo quiere ser reconocida o referente. (Roncancio, 2019)

Ésta se convierte en un constante recordatorio para todos los actores locales del sector turístico de Zapanal, especialmente para la dirección, que refleja un compromiso con los resultados en el futuro.

VISIÓN
“Llegar a ser un sector con alojamientos sostenibles en el circuito turístico Zapanal, cantón Pujilí, Provincia de Cotopaxi, reconocidos en la región y referente en el País, por la confianza y seguridad que se ofrece a los usuarios, presentando innovadores servicios y asegurando una actividad turística estable y socialmente responsable, promoviendo un ambiente de buenas prácticas y relaciones, obteniendo la mayor satisfacción de los visitantes.”

c) Valores

Los valores dentro de alojamientos sostenibles del circuito turístico Zapanal, cantón Pujilí, Provincia de Cotopaxi, comprenden el soporte de su cultura organizacional, estos expresan los principios en los cuales se fundamentan las tareas y relaciones; por la naturaleza del proyecto, los valores son enmarcados en la sociedad, el medioambiente y el trabajo, puesto que el turismo aporta beneficios, promoviendo intercambios y favoreciendo el encuentro entre personas de diferentes características sociales, culturales y económicas.

De modo que el objetivo principal es sensibilizar y formar conciencia en los diferentes actores sobre los valores éticos vinculados a la responsabilidad social, ambiental y laboral, e influenciar la toma de decisiones y el comportamiento del sector público para eliminar la corrupción y superar la falta de responsabilidad social y ambiental de la empresa privada (servicios de alojamiento).

Los valores incorporan reglas o normas de comportamiento y son los siguientes:

Respeto

Reconocer, valorar y tratar de manera digna a todos los actores internos y externos del sector y de los alojamientos sostenibles, valorar la identidad cultural cuidar el entorno natural para lograr un ambiente sustentable.

Honestidad

Actuar siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo las actividades y servicios con transparencia y rectitud, será una de las mejores cartas de presentación.

Responsabilidad

Empoderarse de sus funciones y actividades designadas y trabajar responsablemente a fin de que los servicios ofertados sean de calidad.

Diligencia

Cumplir con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos.

Ética

Cumplir con cada rol con disposición y veracidad para crear un ambiente

armónico, estable y sólido, respetando y siendo conscientes de la importancia del entorno y la sociedad: comunidad, visitantes, propietarios, colaboradores.

Puntualidad

Cumplir con el tiempo establecido y planificado puesto que asegura la prestación de servicios de alojamiento de forma eficiente.

Confianza

El personal administrativo y operativo debe laborar con gusto y alegría, inhibiendo seguridad en la adquisición del servicio o información al turista.

Hospitalidad

El personal que intervenga como directivos y trabajadores ofrezcan un ambiente de familiaridad en todo momento estableciendo una relación amigable con el turista.

Eficiencia

Aplicar los más altos niveles de exigencia en los procesos las empresas de alojamiento, ofreciendo acciones concretas para ofrecer un servicio integral eficiente a sus clientes.

Higiene personal

Procurar total pulcritud de limpieza personal, puesto que en el servicio de alojamiento esto es una gran carta de presentación.

Trabajo en equipo

Todo el personal trabaja conjuntamente para lograr la satisfacción plena de los turistas y los huéspedes.

d) Objetivos Organizacionales

Lo que se quiere lograr en el circuito turístico Zapanal, cantón Pujilí provincia de Cotopaxi, es contar con un modelo de gestión administrativa que impulse al desarrollo turístico ordenado y con buenas prácticas sostenibles, para lo cual se detallan a continuación los objetivos organizacionales:

- Mantener constante capacitación del talento humano de las empresas de alojamiento para lograr prestar una atención personalizada a los turistas y huéspedes, logrando aumentar de manera efectiva las visitas y reservas de cada uno de los servicios prestados.

- Estar legalmente registrados en todos los entes de control
- Incentivar la organización comunitaria y la sostenibilidad en los alojamientos turísticos del circuito.
- Contar con políticas de buenas prácticas y planes de bioseguridad
- Promover campañas publicitarias para incrementar el posicionamiento de mercado, motivando al turista nacional e internacional.

e) Políticas

Son las reglas o guías que constituyen límites dentro de los cuales se desarrollarán los alojamientos sostenibles y conforman el marco de acción en el que se deben resolver los conflictos que resulten en desarrollo de las operaciones del circuito turístico Zapanal.

Las políticas no deben alejarse de las establecidas por el gobierno, por lo que el GAD Municipal Pujilí encamina su accionar a potencializar las actividades mediante el fomento y promoción de productos turísticos competitivos, garantizando el uso apropiado de los recursos naturales y culturales del cantón, brindando servicios seguros para el visitante y el anfitrión, buscar un trabajo coordinados y conjunto con los diferentes niveles y estamentos públicos, comunitarios, privados y ONGs para la consecución del desarrollo turístico, promover y apoyar la capacitación continua de servidores turísticos, motivar el turismo interno como uno de los nichos de mercado más importantes a aprovechar, motivar la promoción turística cantonal y provincial de sus atractivos y productos en coordinación con organismos públicos, privado y ONGs.

Las políticas orientarán el desarrollo de los alojamientos sostenibles del circuito turístico Zapanal, cantón Pujilí, para procurar asegurar la satisfacción de los turistas, a través del mejoramiento de calidad de los servicios de alojamiento, de manera que la estadía se prolongue y se genere el incremento en el volumen de gasto en territorio, las políticas se desarrollan en base a las siguientes estrategias:

- Fomento del desarrollo turístico de los alojamientos basado en los criterios de sostenibilidad, y servicios de calidad.
- Formación y capacitación continua del talento humano que asegure servicios de calidad.
- Seguridad Turística en el circuito, cooperación y compromiso de los

actores involucrados de manera directa o indirecta, en la protección de los recursos, para generar condiciones de confianza que conlleven al desarrollo turístico.

En base a lo mencionado, se establecen las siguientes políticas:

Política de Calidad

Ofrecer servicios de alojamiento sostenibles con mejora continua en todas las áreas del servicio, en un ambiente cómodo, con características propias del lugar y en óptimas condiciones, con señalética adecuada, de tal manera que satisfagan las necesidades de los turistas impulsándoles a regresar y traer consigo más visitas.

Política de mejoramiento de servicios

Mejorar la calidad de servicios y la atención con el fin de cubrir a satisfacción las necesidades turísticas de los visitantes y huéspedes, con estándares de calidad y seguridad, con precios relacionados con la calidad del servicio que se presta.

Política de comercialización de servicios

Trabajar en busca de incrementar la afluencia de visitantes, mediante promoción y difusión a través del gobierno, y de medios y revistas digitales reconocidas a nivel nacional e intencional.

Política de seguridad

Contar con planes de contingencia y protocolos de bioseguridad, para prevención de posibles accidentes o factores que puedan afectar a los visitantes.

Política de proveedores y personal

Procurar que el personal y los proveedores de productos utilizados para todas las áreas de los servicios de alojamiento sean de la localidad, con la finalidad de dinamizar la economía local y fortalecer el turismo comunitario.

Política Ambiental

Proteger el medio ambiente para mantener los recursos naturales y culturales del destino turístico, siendo este el factor primordial de las visitas, orientando todas las actividades a reducir el impacto negativo sobre el mismo, los alojamientos turísticos deben procurar que su infraestructura sea armoniosa con el entorno natural.

2.4.4.2. Organización

a) Identificación de actores

La organización para alojamientos sostenibles del circuito turístico Zapanal, cantón Pujilí, provincia de Cotopaxi, debe contar con una estructura operativa, la misma que se define con la identificación clara y detallada de los actores involucrados en el área turística, con las funciones y desempeño dentro del territorio.

En tal virtud, los principales actores locales turísticos involucrados según el tipo de intervención son los siguientes:



Gráfico 6. Identificación de actores locales

Fuente: Bonilla, G. (2021)

En base a la identificación de actores turísticos relacionados con los servicios de alojamiento del sector, es necesario contar con un organismo o comitiva que vele por los intereses de los mismos, este debe estar conformado por actores del sector público y privado, para ello se propone conformar una organización de gestión para alojamientos sostenibles, la misma que cumplirá las funciones de organización, planificación, socialización, y articulación de acciones en beneficios del sector.

b) Estructura Operativa para la organización

La estructura está comprendida por representantes de los actores identificados tanto del sector público, privado y comunitario, con la finalidad de

establecer una institucionalidad y articular acciones, los integrantes son los siguientes:

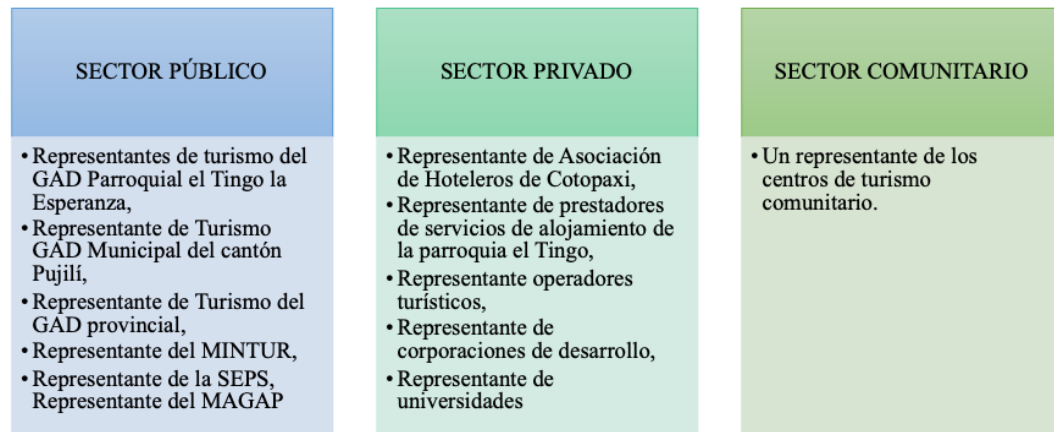


Gráfico 7. Integrantes de Estructura Organizacional.
Fuente: Bonilla, G. (2021)

Tomando en cuenta a todos los actores con la finalidad de que puedan intervenir en el Modelo de gestión administrativa para alojamientos sostenibles del circuito turístico Zapanal, cantón Pujilí provincia de Cotopaxi; conforme a las competencias siendo una de las características la participación, se formará comisiones para cada ámbito de acción de la organización de gestión y un directorio que los represente ante otras instancias, para ello se especificará:

- Organigrama organizacional
- Competencias y funciones; Jurisdicción

Estructuralmente, los órganos de representación están distribuidos en el esquema de tipo matricial siendo este uno de los más aceptados para este tipo de gestión, en donde establece funciones o niveles de acción vinculados transversalmente a cada uno de los niveles o ámbitos de gestión, de la siguiente manera:



Gráfico 8. Organigrama estructural de la organización de alojamientos del Circuito Turístico Zapanal

Fuente: Bonilla, G. (2021)

La Organización de Gestión está conformada por los representantes de alojamientos del Circuito Turístico Zapanal, cantón Pujilí, provincia de Cotopaxi.

El Directorio para la representación de la Organización de Gestión será elegido por votación y estará conformado por los siguientes integrantes:

- Presidente
- Vicepresidente
- Secretario
- Tesorero
- Representante de la comisión de promoción y marketing
- Representante de la comisión de gestión de recursos financieros
- Representante de la comisión de regulación y control
- Representante de la comisión de gestión logística y desarrollo de paquetes turísticos.

c) Competencias y funciones

Las competencias de la Organización de Gestión para alojamientos sostenibles del circuito turístico Zapanal, cantón Pujilí, provincia de Cotopaxi, se define principalmente sobre cuatro ámbitos: promoción y marketing, gestión de recursos financieros, regulación y control, logística y desarrollo de paquetes turísticos.

Es de gran importancia conocer las funciones, puesto que permite que cada miembro del equipo de trabajo conozca explícitamente cual es la misión o principal objetivo de su ocupación, las funciones a su cargo, a partir de ello todos los actores que integren la estructura para la gestión de alojamientos sostenibles del circuito, se basarán de igual forma en las competencias que cada institución tiene en el territorio.

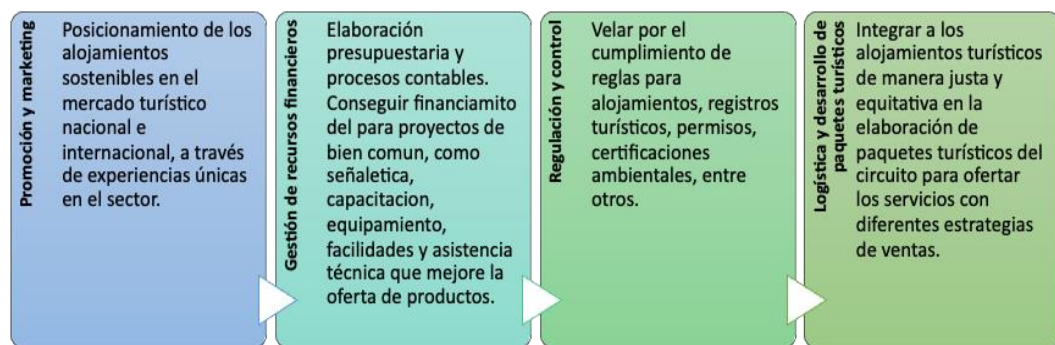


Gráfico 9. Competencias de la Organización de gestión

Fuente: Bonilla, G. (2021)

d) Jurisdicción

La jurisdicción, en primera instancia constituye un ente de participación y en segundo lugar un órgano de articule las acciones para el desarrollo para el desarrollo de los alojamientos sostenibles del Circuito en mención.

El 19 de julio del año 2001, en el cantón Pujilí se suscribió el Convenio de Transferencia de Competencias entre el Estado Ecuatoriano, el Ministerio de Turismo y el Gobierno Municipal del Cantón Pujilí, mediante el cual se traslada del Ministerio de Turismo al Municipio las atribuciones de planificar, fomentar, incentivar, y facilitar la organización, funcionamiento y competitividad de la actividad turística cantonal y de los establecimientos que prestan servicios de actividades turísticas, en éste caso específico de alojamientos.

Para la legitimidad y buen funcionamiento de la Estructura Operativa se registrará dentro de lo que establece el convenio de transferencia de competencias y se propondrá para que lidere el GADM Pujilí. (ANEXO 1)

f) Estructura operativa para el personal que son inherentes a alojamientos turísticos dentro del circuito.

Una vez definidas las funciones por competencias de los actores integrantes para la organización del Modelo de Gestión Administrativa para alojamientos sostenibles del circuito turístico Zapanal, cantón la Pujilí, provincia de Cotopaxi, se procederá a señalar las funciones básicas para el personal inherente a alojamientos turísticos dentro del circuito.

Tomando en cuenta el Reglamento de Alojamiento Turístico vigente en el Ecuador, el mismo que señala en su disposición transitoria cuarta que “Los establecimientos de alojamiento turístico deberán contar con personal profesional o certificados en competencias laborales de forma progresiva”; en el caso de una o dos estrellas, deberá contar con al menos un empleado profesional certificado; a más de ello al tratarse de un modelo de alojamiento sostenible, calificado con estándares de calidad, el talento humano básico se propone que sea el siguiente:

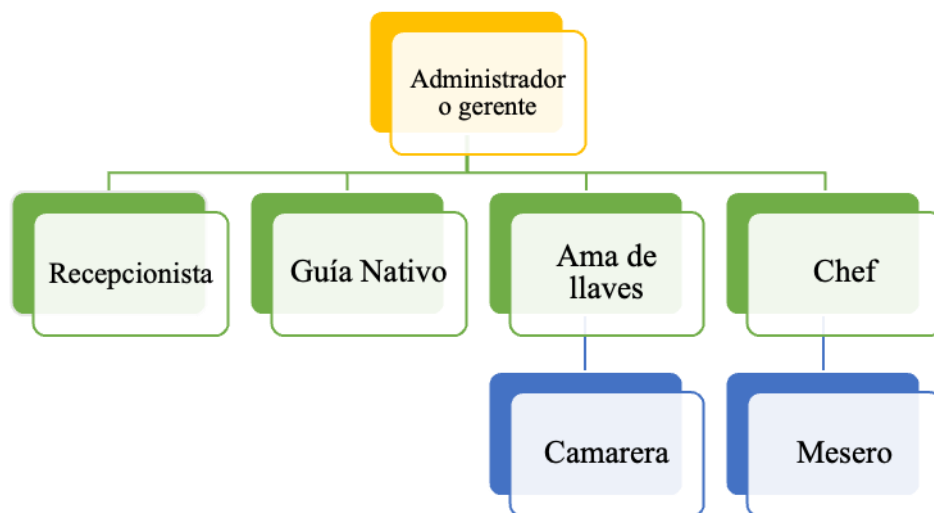


Gráfico 10. Organigrama de personal de Alojamientos turísticos

Fuente: Bonilla, G. (2021)

Al tratarse de alojamientos sostenibles rurales, es necesario que el personal que labore en los establecimientos sea de la comunidad, tengan conocimientos o certificación según corresponda del cargo requerido y sean capacitados conforme a las funciones asignadas, las mismas que detallan a continuación:

Tabla 13. Funciones del personal de los alojamientos sostenibles

CARGO	FUNCIÓN	NIVEL DE FORMACIÓN
Administrador o gerente	Administrar la operación del establecimiento desde el punto de vista de Planeación, organización y funcionamiento ininterrumpido de todos los servicios, comprobar la disponibilidad de la habitación, comprobar la disponibilidad de bebidas y aperitivos necesarios, coordinar el trabajo de los subordinados. Interactuar con los huéspedes para escuchar sus opiniones y poder ofrecer un servicio superior ofreciendo una experiencia. Ser miembro activo de la organización de alojamientos sostenibles.	Ser propietario y certificarse a nivel de competencias o si es contratado debe tener: Tercer Nivel en Hotelería, Administración turística o afines
Recepcionista	Realizar el proceso de check-in y check-out, así como la entrega de llaves, las reservas, ya sean por correo electrónico o por teléfono y el cobro de facturas, entre otras. Debe dar la mejor imagen desde la reserva y llegada del huésped hasta la salida brindándole una experiencia única.	Bachillerato técnico reconocido por la autoridad competente. Excelentes habilidades de comunicación, vocación de servicio, orientación al cliente y proactividad.
Guía Nativo	Realizar la actividad de guianza dentro del circuito, y dentro del establecimiento de alojamiento en el caso de ser una hacienda, lodge o finca turística, de acuerdo a las necesidades de los turistas.	Bachiller, licencia de guía turístico, de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento de guianza turística
Ama de Llaves	Supervisar que todas las habitaciones estén siempre en perfecto estado, en cuanto a orden, limpieza, pisos, áreas públicas, organizar el servicio de lencería, dotación de amenities y reportar diariamente las novedades al administrador.	Experiencia comprobada en áreas de limpieza.
Chef	Planificar y preparar los menús establecidos para el servicio de restaurante en el caso de estar habilitado. Controlar el abastecimiento de alimentos y reportar al administrador.	Experiencia comprobada en preparación de alimentos de preferencia de la zona.
Camarera	Realizar la limpieza y el orden diario de las habitaciones y baños de las instalaciones.	N/A
Mesero	Dar la bienvenida a los clientes, brindarles el servicio, darles a conocer el menú y servir los alimentos hasta la mesa de los comensales	N/A

Fuente: Bonilla, G. (2021)

g) Formación y capacitación propuesta para el personal de alojamientos.

El capital humano dentro de cada uno de los alojamientos sostenibles en el circuito turístico Zapanal es muy importante, y se le debe dar el valor correspondiente mediante un entrenamiento efectivo ya que constituye un pilar

fundamental para llevar a cabo esta propuesta; la capacitación y formación debe ser continua para asegurar servicios de calidad, cabe recalcar que los GAD tienen la competencia de capacitarles de forma gratuita, es por ello que se propone una temática para el presente modelo, la misma que debe ser presentada como propuesta básica de capacitación en base a las necesidades identificadas, la temática es:

Tabla 14. *Contenidos temáticos de Hospitalidad Turística*

HOSPITALIDAD TURÍSTICA	
Contenidos Temáticos	Sub contenidos Temáticos
Servicios de Hospitalidad	<ul style="list-style-type: none"> • Estructura básica de las empresas de alojamiento. • Conocimiento de los productos y servicios ofrecidos. • Control de ocupación, overbooking y disponibilidades. • Alternativas para no disponibilidad. • Tarifas diversas. • Formas de pago, precios, plazos y cancelaciones. • Diferentes tipos de clientes y respectivas recomendaciones. • Características, precios y disponibilidades de los productos y servicios. • Aplicación de tarifas adecuadas al tipo de clientela.
Comunicación y Expresión	<ul style="list-style-type: none"> • Ortografía. • Concordancia verbal y nominal (simples). • Empleo adecuado de pronombres personales. • Construcción de frases. • Comunicación no-verbal. • El contexto en la comunicación. • Expresión oral y escrita
Calidad en la Atención	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad en la atención-conceptos y principios. • Estándares e indicadores de la calidad de la atención. • Métodos de investigación de satisfacción del huésped. • Conducta profesional. • Resolución de problemas relacionados con la recepción
Presentación y conducta profesional	<ul style="list-style-type: none"> • Presentación personal y apariencia en la ocupación. • Higiene personal aplicada a la ocupación. • Procedimientos para vestuario y/o uniforme y utilización de accesorios. • Etiqueta para la recepción a huéspedes y atención cordial. • Normas para la entrada y permanencia en las habitaciones.

Fuente: *Bonilla, G. (2021)*

Tabla 15. Contenidos temáticos de Seguridad Alimentaria

SEGURIDAD ALIMENTARIA	
Contenidos Temáticos	Sub contenidos Temáticos
Seguridad Alimentaria	<ul style="list-style-type: none"> • Reglamentos técnicos sobre alimentos para proteger la salud de los consumidores. • Normas fundamentales sobre nutrición y alimentación • Normas de seguridad alimentaria. • Agudeza visual para distinguir detalles específicos: coloración, textura de alimentos y/o bebidas. • Capacidad olfativa para distinguir diferentes olores de los alimentos y/o bebidas. • Evaluación de la calidad de un producto por las características visuales y olfativas. • Utensilios y los equipamientos para servir alimentos. • Prácticas de seguridad alimentaria. • Hábitos de higiene personal para manipular alimentos y bebidas. • Técnicas para mantener la salud en condiciones adecuadas, evitando cortes, arañones y quemaduras.
Salud y seguridad en el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Formas de transportar utensilios y platos. • Estándares de seguridad para objetos rotos. • Conocimiento de los riesgos ocupacionales y formas de amenizarlos. • Procedimientos de emergencia para incendio, hurtos, robos y falta de energía y accidentes. • Funcionamiento de ascensores, centrales de aire, red eléctrica, sistemas de combate a incendio, sistema de seguridad y formas de pedidos de auxilio. • Formas de evacuar el salón en casos de emergencia. • Normas de seguridad en el trabajo. • Procedimientos para prevenir hurtos y robos. • Uso adecuado del extintor de incendio. • Permanecer de pie y andando por largos períodos • Uso de técnicas de postura corporal. • Desarrollo de condiciones físicas para transportar pequeños pesos.

Fuente: Bonilla, G. (2021)

Tabla 16. *Contenidos temáticos de Formación de Guías Locales*

FORMACIÓN DE GUÍAS LOCALES	
Contenidos Temáticos	Sub contenidos Temáticos
Fomento del turismo rural	<ul style="list-style-type: none"> • El turismo • Modalidades del turismo rural • Actividades del turismo; pesca, ciclismo, montaña, cabalgatas, montañismo, canoping, rafting, cayak • Atractivos turísticos • Fundamento de geografía Turística del Ecuador • Fundamentos de historia del Ecuador
Acondicionamiento de Lugares Turísticos	<ul style="list-style-type: none"> • Espacio turísticos rurales (identificar los recursos turísticos naturales y culturales en función de los intereses de la demanda) • Estándares turísticos (normas vigentes)
Turismo en Espacios Rurales	<ul style="list-style-type: none"> • Documentación técnica • Tipología y característica de las actividades de asistencia y guía de grupos • Animación turística • Legislación de turismo rural • Técnicas de guiar • Implementos que acompañan al guía de turismo
Operación Turística	<ul style="list-style-type: none"> • Preparación de guiones • Aplicación de itinerarios • Gastos imprevistos por el guía de turismo • Comportamiento del conductor • Refrigerios • Culminación de actividades turísticas • Sugerencias a turistas • Itinerarios de excursión • Información y asistencia al turista en diferentes servicios • Primeros auxilios básicos • Puntos de auxilio • Apariencia personal y postura profesional
Flora y Fauna en el Ecuador	<ul style="list-style-type: none"> • Biodiversidad en el Ecuador • Pisos Climáticos • Grupos taxonomía flora • Orden taxonómico flora • Genero taxonómica flora • Especies taxonómicas flora • Grupos taxonomía fauna • Orden taxonómico fauna • Genero taxonómico fauna • Especie taxonómicas fauna
Calidad en la Atención	<ul style="list-style-type: none"> • Técnicas de comunicación • Atención al cliente • Archivo y registro de información
Servicios Complementarios de los productos turísticos	<ul style="list-style-type: none"> • Turismo sostenible • Manejo de recursos hoteleros • Recepción • Reservas • Seguridad e higiene alimentaria • servicio de alimentos y bebidas

Fuente: *Bonilla, G. (2021)*

2.4.4.3. Dirección

La dirección implica contar con un conjunto de directrices que encaminen el funcionamiento apropiado de los alojamientos del sector, tomando las decisiones correctas y oportunas para lograr las metas y objetivos propuestos en la planeación.

El directorio será quien regule la actividad de los alojamientos del circuito, de tal manera que todos se encuentren organizados, registrados y capacitados, en coordinación con los administradores y propietarios, se propone:

- Reclutamiento y selección de talento humano
- Adecuado manejo sostenible de los alojamientos

a) Reclutamiento y selección del talento humano

El personal que se integre deberá ser seleccionado considerándose las variables de competencia, experiencia, educación y habilidades personales, para cumplir con cada uno de los cambios que promueve esta propuesta, para facilitar los procesos y que todo fluya de una forma organizada.

Sebe reclutar buscando el candidato idóneo que es aquel que posee los requisitos mínimos, así como las competencias en los niveles solicitados y su disponibilidad es aceptable por la organización, el procedimiento debe garantizar:

- Que los candidatos respondan a la Convocatoria.
- Que posean un adecuado nivel de las competencias contratables.
- Que acepten superar el proceso de selección diseñado para el efecto.

Es necesario contar con medios y formas de llegar a comunicar a los oferentes la necesidad de reclutar el personal para los alojamientos, para lo cual se muestra a continuación la clasificación de las fuentes y medios para seleccionar personal:

Tabla 17. Clasificación de fuentes y medios para selección de personal

FUENTES	MEDIOS
Mercado de trabajo: <ul style="list-style-type: none"> • Oferentes que desean cambio de empleo. • Oferentes en busca de su primer empleo. • Oferentes sin empleo. 	Convocatoria por medios de comunicación masiva: <ul style="list-style-type: none"> • Prensa. • Radio. • TV. • Internet
Candidatos internos a la organización <ul style="list-style-type: none"> • Cliente interno en busca de promoción. • Cliente interno en busca de reubicación 	Inventario o base datos (manual o computarizada) de perfiles personales y de competencias de todos los clientes internos.
Candidatos referidos (por clientes internos, externos, socios, que sean de la comunidad.)	Hoja de vida y/o carta de referencia.
Universidades y centros de formación en general	Bolsas de trabajo
Colegios profesionales	Bolsas de trabajo, ferias profesionales

Fuente: Bonilla, G. (2021)

La selección debe ser manejable para todos los alojamientos turísticos del sector, es por ello que se detallan pasos básicos a seguir:

Detectar la vacante y/o planificar las necesidades de personas para la organización.
Elaborar la convocatoria interna y/o externa a la organización.
Receptar información de los candidatos. Puede ser vía correo, personalmente o por medios magnéticos (socio empleo, e-mail).
Preseleccionar candidatos por calificación de requisitos mínimos que son: instrucción (titulación), experiencia, capacitación.
Efectuar citas para entrevista preliminar con los preseleccionados. (Depende del cargo y del número de vacantes pero entre 8 y 10 es un número aceptable).
Elegir a los candidatos que realizan las mejores entrevistas preliminares y entonces efectuar la: EVALUACIÓN PSICOTÉCNICA.
Aplicar y calificar la entrevista o prueba técnica (previamente elaborada por el Jefe inmediato del cargo).
Seguimiento de antecedentes socio profesionales de los candidatos más opcionados.
Definir una terna de elegibles.
Entrevista de contratación a la terna.
Decidir contratación.
Efectuar inducción.

Gráfico 11. Directrices para reclutamiento de personal

Fuente: Bonilla, G. (2021)

Se debe elegir los pasos y el proceso particular para cada empresa de alojamientos sostenibles en el circuito turístico Zapanal, conforme las necesidades

de la misma, es importante que cada alojamiento cuente con un registro para verificar el nivel de empleo en la zona, con los datos básicos siguientes:

Tabla 18. Ficha de registro para contratación de personal

REGISTRO DE CONTRATACIÓN DE PERSONAL	
•	Fecha de contratación.....
•	Cargo.....
•	Tipo de contrato.....
•	Sueldo y beneficios a recibir.....
•	Contratado.....
•	Edad.....
•	Genero.....
•	Experiencia y formación académica.....
•	Funciones a Desempeñar.....
•	Derechos y obligaciones.....
•	Firmas del contratante y el contratado

Fuente: Bonilla, G. (2021)

b) Adecuado manejo sostenible de los alojamientos

Para el adecuado manejo de los alojamientos es importante establecer una directriz base como guía a seguir para el buen funcionamiento sostenible, la misma que está diseñada de acuerdo a los objetivos de la planeación y deberá ser controlada en la siguiente etapa del proceso administrativo.

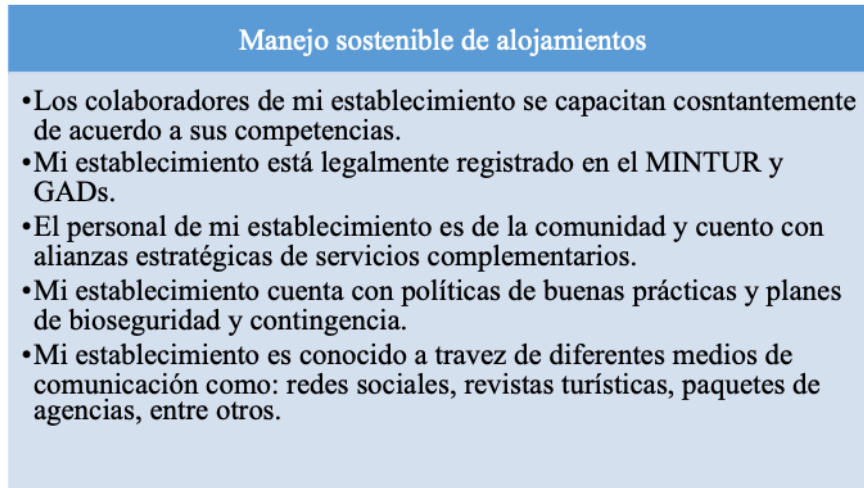


Gráfico 12. Directrices para adecuado manejo sostenible de alojamiento

Fuente: Bonilla, G. (2021)

2.4.4.4 Control

El control para alojamientos sostenibles del circuito turístico Zapanal, cantón Pujilí provincia de Cotopaxi; se basa en primera instancia en que todos los establecimientos deben estar registrados en el catastro para ser considerados como turísticos, de acuerdo a los resultados obtenidos de los prestadores de servicios, la mayoría no se encuentran registrados por desconocimiento u otros factores.

Además, es importante definir políticas, estrategias y procedimientos que permitirán que los alojamientos sostenibles del circuito turístico Zapanal incremente sus niveles de productividad, eficiencia y eficacia en su gestión.

a) Registro de Alojamientos Turísticos

De acuerdo a lo establecido en el Reglamento de Alojamiento turístico vigente en el Ecuador, el alojamiento constituye un factor fundamental en la experiencia de un viaje, por esta razón es que deben ser regulados, reconociendo el derecho de la población a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, que garantice la sostenibilidad y el buen vivir.

El objetivo del reglamento es regular la actividad turística de alojamientos, considerando que en el Circuito Turístico Zapanal la mayoría de sus establecimientos no se encuentran registrados, es importante conocer que para ejercer la actividad turística en este servicio es obligatorio contar con el registro de

turismo y la licencia Única Anual de Funcionamiento (LUAF), como se da a conocer a continuación:

Requisitos para el registro:

- En el caso de personas jurídicas, escritura de constitución, aumento de capital o reforma de estatutos, debidamente inscrita en el Registro Mercantil;
- Nombramiento del representante legal, debidamente inscrito en el Registro Mercantil;
- Registro Único de Contribuyentes (RUC), para persona natural o jurídica;
- Inventario valorado de activos fijos de la empresa bajo la responsabilidad del propietario o representante legal;
- Pago del uno por mil sobre el valor de los activos fijos.

Posterior a ello se realizará el procedimiento de registro e inspección de un establecimiento turístico por parte de la autoridad nacional de turismo, de requerir el cambio de calificación o categoría, el propietario del alojamiento deberá realizar el proceso correspondiente; para la identificación del establecimiento, deberá contar con un letrero visible en la parte exterior, acorde al tipo de alojamiento con la finalidad de no generar falsas expectativas y engaños al huésped.

Para obtener la licencia Única Anual de Funcionamiento, se debe realizar el trámite en el Ministerio de Turismo o en el GAD Municipal en el caso de que haya asumido la competencia y se debe presentar los siguientes requisitos:

Requisitos para Licencia Única Anual de Funcionamiento (LUAF):

- Pago del impuesto predial.
- Activos de la empresa según lo declarado en el impuesto a la renta correspondiente.
- Pagos por concepto de renovación de licencia única anual de funcionamiento, de ser el caso.
- Estar al día en el pago de las obligaciones previstas en la Ley de Turismo y normativa pertinente.

En el caso del Circuito turístico Zapanal, al ser un sector rural se toma en consideración que los tipos de alojamiento idóneos para este sector -sin dejar de lado que también pueden ser construidos otros tipos de alojamiento- los principales recomendables por sus características son: Hostería, Hacienda Turística y Lodge, éstos son considerados dentro de un mismo rango; también se recomienda para este sector: Campamento Turístico y Casa de Huéspedes. Los requisitos para cada categoría se especifican en el (ANEXO 4) del presente documento.

Las categorías de dichos establecimientos según su clasificación son:

Clasificación del establecimiento de alojamiento turístico	Categorías Asignadas
<ul style="list-style-type: none"> •Hostería •Hacienda Turística •Lodge •Campamento Turístico •Casa de huéspedes 	<ul style="list-style-type: none"> •3 estrellas a 5 estrellas •3 estrellas a 5 estrellas •3 estrellas a 5 estrellas •Categoría única •Categoría única

Gráfico 13. Categorías según la clasificación de los establecimientos de alojamiento turístico

Fuente: Bonilla, G. (2021)

b) Políticas y medidas de buenas prácticas para alojamientos

Un modelo de gestión moderno, enfocado en planes estratégicos y en el mejoramiento de los procesos internos es importante en la administración actual en un mercado altamente competitivo, definir políticas permitirá que los alojamientos sostenibles en el circuito turístico Zapanal incrementen sus niveles de productividad, eficiencia y eficacia en su gestión.

Se propone a todos los alojamientos del circuito turístico Zapanal cantón Pujilí provincia de Cotopaxi, adoptar políticas internas básicas en beneficio de sus establecimientos, huéspedes y el entorno, las mismas que sean enmarcadas en buenas prácticas y alineadas al reglamento de alojamientos turísticos del Ecuador.

Políticas internas generales

- No se permite el acceso a las habitaciones a visitantes no registrados en la recepción.
- Si hubiese una persona extra en la habitación el valor de la ocupación será cargado a la cuenta del cliente.
- Si desea prolongar su estadía comuníquelo con 24 horas de anticipación (Siempre y cuando la habitación no este reservada para el día siguiente).
- Por razones de seguridad y salud esta prohibido fumar en las habitaciones.
- Cuidar y respetar el entorno natural.
- Cualquier daño causado a la propiedad del hotel será cancelado por el huésped.
- La administración se reserva el derecho de terminar el contrato de hospedaje si alguna de las regulaciones anteriores es violada.
- Para una mayor seguridad del alojamiento y de nuestros clientes estamos conectados permanentemente al UPC (Unidad de Policía Comunitaria) del sector.

Gráfico 14. Políticas internas de los establecimientos de alojamiento turístico

Fuente: Bonilla, G. (2021)

Es necesario realizar un manejo responsable, procurando la participación y beneficio de la zona en estudio, para que esta actividad sea un abanico de oportunidades que beneficie a los de habitantes, incentive y fortalezca el trabajo asociativo un bienestar colectivo; con Buenas Prácticas Integrales.

Las buenas prácticas propuestas están basadas en Rainforest Alliance y estamentos del estado, los mismos que se ajustan a la realidad ecuatoriana, se sugieren acciones para la mitigación de impactos negativos en los ejes ambiental, socio cultural y económico - empresarial, con la participación de los integrantes de las comunidades de manera responsable, inclusiva y equitativa.

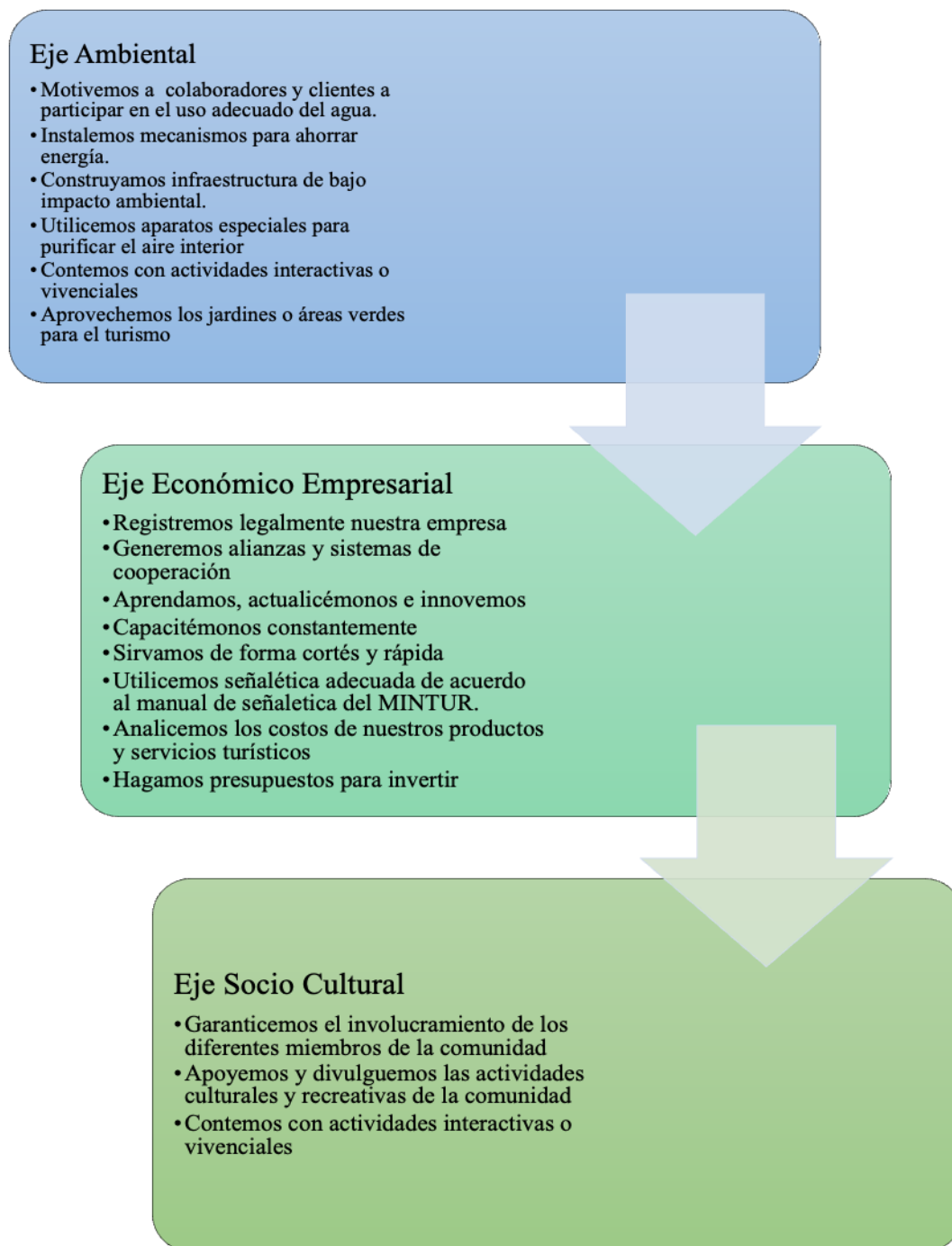


Gráfico 15. Buenas prácticas para los establecimientos de alojamiento turístico

Fuente: Elaboración propia

Considerando que en la actualidad vivimos una realidad en la cual debemos protegernos y proteger a quienes nos visitan, es necesario que cada alojamiento del circuito Turístico Zapanal cuente con un plan de bioseguridad, el mismo que se propone a continuación:

PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD

- Señalizar puntos de distanciamiento entre 1,5 – 2,0 metros en los espacios de área común del alojamiento.
- Uso obligatorio de mascarilla del personal.
- Lavado de manos con jabón permanentemente.
- Tener al alcance de los huéspedes alcohol o gel alcohol.
- Desinfección de las áreas, por lo menos 2 veces al día.
- Toma y registro de temperatura personal, al inicio y al final de la jornada.
- Uso adecuado de la mascarilla para los usuarios en áreas comunes
- Desayunos por turnos con limite de aforo.

Gráfico 16. Buenas prácticas para los establecimientos de alojamiento turístico

Fuente: Bonilla, G. (2021)

2.4.5. Estrategias de Gestión y comercialización

a) Estrategias de gestión

El modelo de gestión administrativa del circuito Turístico Zapanal, cantón Pujilí, provincia de Cotopaxi propone que el entorno se debe desarrollar en condiciones adecuadas, con estrategias integrales que beneficien a todo el sector, esto conlleva una apropiada infraestructura en señalética, un programa de incentivos o certificación turística, estrategias para financiamiento, a continuación, se presenta un detalle de señalética que debe existir como facilidades para los alojamientos, la misma que es en base al manual de señalética turística del Ecuador y debe ser presentada ante el GAD municipal de Pujilí para su implementación:

Tabla 19. Detalle de Señalética turística

TIPO DE SEÑALETICA	CANTIDAD	DETALLE
Pictogramas	5	Deben ser ubicados En los atractivos cercanos a los alojamientos
Señalética de aproximación	11	Deben ser ubicadas al aproximarse a cada alojamiento.

Fuente: Bonilla, G. (2021)

Como parte de las estrategias de sostenibilidad del modelo de gestión, se propone la implementación de un Programa de Incentivos que consiste en gestionar una certificación municipal para que los prestadores de servicios de alojamiento debidamente registrados, constituidos formalmente, sean calificados como turísticos y puedan ser beneficiarios de:

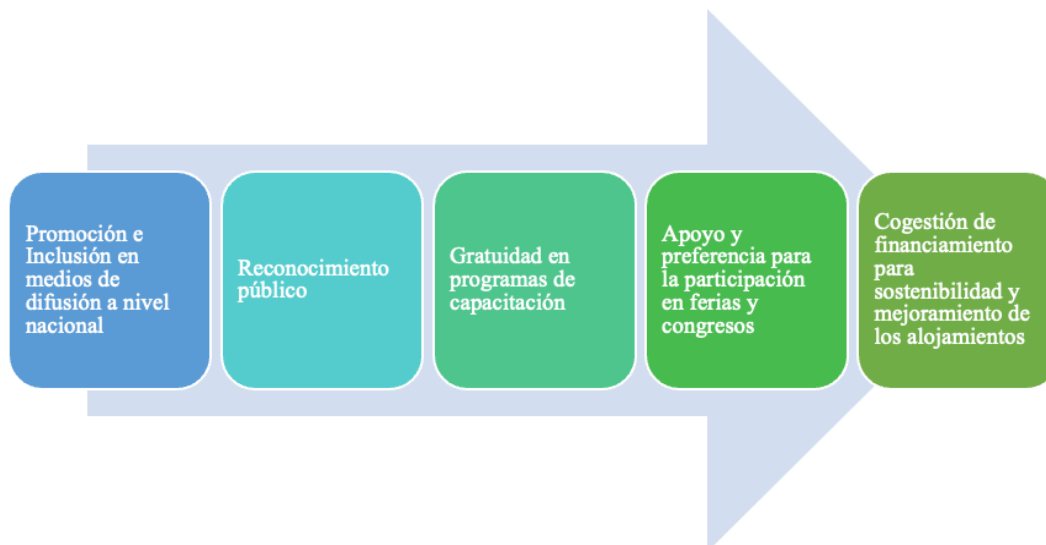


Gráfico 17. Beneficios del programa de incentivos para alojamiento

Fuente: Bonilla, G. (2021)

Con ello se busca alcanzar los siguientes resultados:

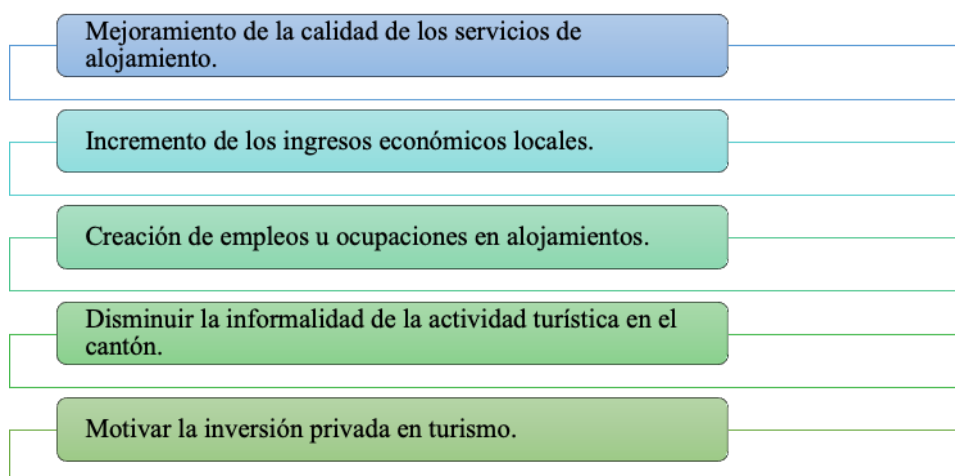


Gráfico 18. Resultados del programa de incentivos para alojamientos

Fuente: Bonilla, G. (2021)

b) Estrategias de Comercialización

Conforme se encuentra establecido en el Art.18 del Reglamento de Alojamientos turísticos, entre las principales políticas de comercialización se detallan para ser manejadas de la siguiente manera:

- Contar con herramientas tecnológicas como portales web que determinen la dirección, teléfonos y correo electrónico de contacto directo del

establecimiento, tarifas rack o mostrador, mapa de ubicación del lugar, descripción de servicios, facilidades que brinda el establecimiento para personas con discapacidad, fotografías actuales y reales de habitaciones y áreas de uso común.

- Desarrollar una política de pago y cancelación de reservas.
- Establecer un sistema propio o contratado de manejo de reservas. Es facultad del establecimiento establecer un sistema de pago en línea. (No aplica para casa de huéspedes y refugio).

A más de ello, en el artículo 19, menciona que se prohíbe a los alojamientos ofertar a través de cualquier medio, servicios o infraestructura que no corresponda a su clasificación o categorización ya que pueden ser sancionados.

Para el presente modelo, se proponen estrategias de comercialización para que la operación de los alojamientos sostenibles del Circuito turístico Zapanal, cantón Pujilí provincia de Cotopaxi, se desarrollen de una manera organizada, fomentando la participación e inclusión en la prestación de sus servicios.

Las estrategias de comercialización se proponen que estén basadas en:

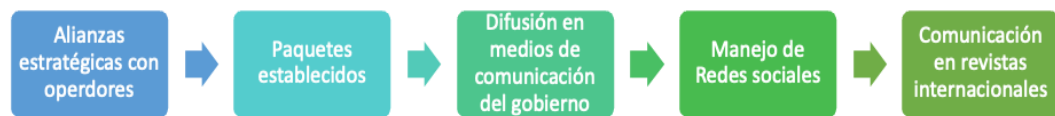


Gráfico 19. Línea base para las estrategias de comercialización

Fuente: Bonilla, G. (2021)

Existen dos canales de distribución para los prestadores de servicios de alojamiento, de forma directa y de forma indirecta.

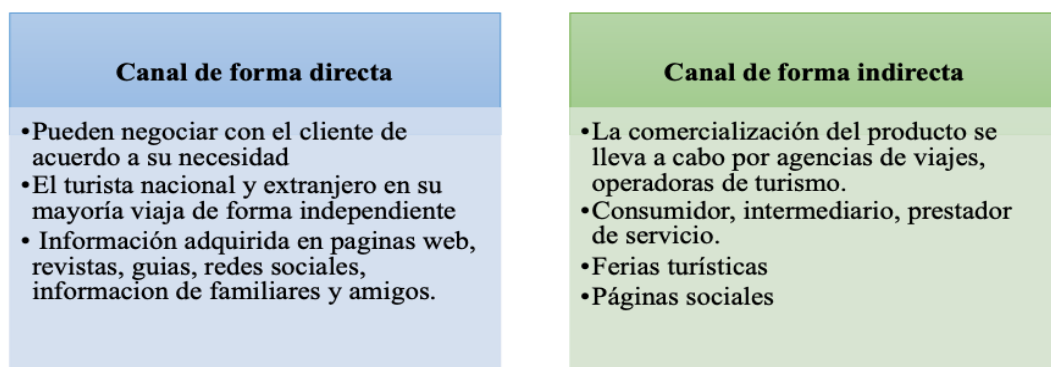


Gráfico 20. Línea base para las estrategias de comercialización

Fuente: Bonilla, G. (2021)

Las estrategias de comercialización están dadas de acuerdo a diferentes elementos promocionales y publicitarios:

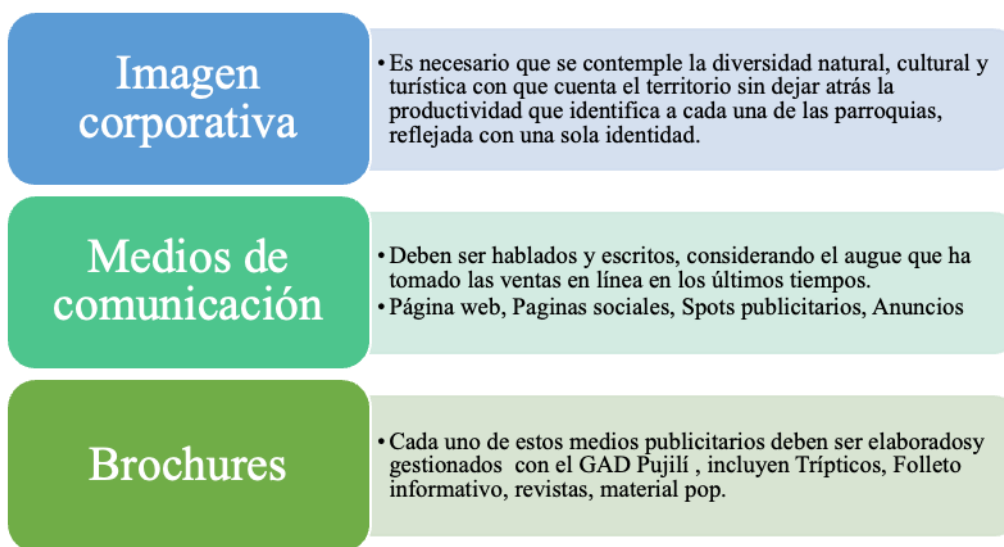


Gráfico 21. Elementos promocionales y publicitarios

Fuente: Bonilla, G. (2021)

Una vez definidas las estrategias de comercialización, es necesario contar con propuestas de paquetes turísticos para que estos puedan ser vendidos o comercializados con las operadoras aliadas.

Se describen paquetes turísticos que incentiven la estadía de una o mas noches en los alojamientos del circuito turístico Zapanal, en donde se refleja la

descripción del itinerario y las actividades a realizarse durante el recorrido, así como también los recursos que la integran.

La descripción de los paquetes que se ponen a consideración es:

Tabla 20. Descripción de paquetes turísticos

Descripción del Itinerario	Actividades Turísticas	Tiempo promedio
<p>El recorrido inicia en el Valle de Pilaló a 2490 m.s.n.m. y desciende hasta la cabecera parroquial de la parroquia El Tingo a 1480 m.s.n.m., en este recorrido se plasman los mejores paisajes naturales como producto de la transición climática que da lugar a diferentes ecosistemas.</p> <p>El visitante puede recorrer por un tramo del camino real, visitar restos de antiguos molinos de piedra, Minas de Macuchi, cultivos del subtrópico como caña de azúcar y cítricos, visitar los ríos y cascadas, realizar actividades en los alojamientos turísticos.</p>	<p>Fotografías</p> <p>Paisajismo</p> <p>Biking</p> <p>Treking</p> <p>Interpretación cultural</p>	<p>Dos días una noche.</p>
<p>Este recorrido lleno de hermosos paisajes subtropicales invita al visitante a oxigenar sus pulmones disfrutando del aire puro con olor a panela, cacao, café, queso, frutales, perfecto para el aventurero que gusta de largas caminatas.</p> <p>Parte desde el recinto La comunidad de Tagualó hacia el recinto El Oriente junto a la vía Pujilí – La Maná., desde donde empieza la caminata hacia La Morenita zona de amortiguamiento de la Reserva Ecológica Los Ilinizas.</p> <p>Al día siguiente para quienes disfrutan de la fresca brisa en paisajes semi urbanos, en este trayecto el visitante puede disfrutar en familia de un hermoso paseo en bicicleta, observando las productivas fincas agropecuarias y alojamientos sostenibles del sector y saborear directamente de la “mata” jugosas y dulces naranjas, toronjas, guabas y una variedad de frutos tropicales sembrados por la población.</p> <p>Al tercer día para completar su recorrido visita las 7 cascadas del Zapanal.</p>	<p>Fotografías</p> <p>Paisajismo</p> <p>Treking</p>	<p>Tres días dos noches.</p>

Fuente: Bonilla, G. (2021)

El circuito muestra la riqueza de la zona cuya historia está marcada por la explotación minera de los años cincuenta, y privilegiada además por la exuberancia de su vegetación y la amabilidad de su gente. Sus ríos y cascadas hacen de esta una tierra encantadora y el cultivo de caña de azúcar endulza el trajinar diario con miel y panela, además cuenta con su principal atractivo que son las siete cascadas del Zapanal, en las que se pueden desarrollar varias actividades.

2.5. Conclusiones Capítulo II

- Se realizó un análisis situacional, mediante visitas de campo, aplicaciones de encuestas a turistas, prestadores de servicios de alojamiento y gestores turísticos para conocer el estado actual del circuito turístico Zapanal, cantón Pujilí, provincia de Cotopaxi, así como la aplicación de la matriz FODA, aplicando la matriz CAME para una base de mejoramiento.
- Dentro del proceso administrativo se definió una estructura operativa, tanto para la organización del Modelo de Gestión Administrativa para alojamientos sostenibles del circuito turístico Zapanal, cantón Pujilí, provincia de Cotopaxi como para el personal que son inherentes a alojamientos turísticos dentro del circuito y se generó insumos para el reclutamiento de Recurso Humano, una propuesta de capacitación para el personal del alojamiento turístico, directrices para alojamientos sostenibles.
- Se propuso políticas y medidas de buenas prácticas para un adecuado sistema de alojamiento sostenible, además un plan de bio seguridad, una propuesta de señalética y estrategias de gestión y comercialización para potenciar la llegada de turistas a los alojamientos sostenibles del circuito.

CAPÍTULO III.

APLICACIÓN Y/O VALIDACION DE LA PROPUESTA

3.1. Evaluación de expertos

Para la evaluación de expertos del “Modelo de Gestión Administrativa para alojamientos sostenibles del circuito turístico Zapanal, cantón Pujilí, provincia de Cotopaxi”, se seleccionó tres profesionales especialistas afines con experiencia, quienes certificaron la validez y pertinencia de la investigación.

Para la selección de profesionales, se determinó que cuenten con al menos un título de cuarto nivel y tengan mínimo 5 años de experiencia probada:

- Profesional en el área turística
- Experto académico, administrativo o afines
- Profesional en el área del sector público.

Conforme estos criterios se seleccionó los profesionales con el siguiente resumen de perfiles:

Tabla 21. Evaluadores expertos del modelo de gestión administrativa

DATOS EVALUADOR 1	
NOMBRE:	CRISTIAN GERMÁNICO ESCOBAR JÁCOME
CARGO:	CONSULTOR INDEPENDIENTE
EMPRESA:	ACGE CONSULTORES
EXPERIENCIA:	10 AÑOS
TÍTULO DE PREGRADO:	INGENIERO EN ECOTURISMO
TÍTULO DE POSTGRADO:	MÁSTER EN TURISMO SOSTENIBLE Y DESARROLLO LOCAL
DATOS EVALUADOR 2	
NOMBRE:	FREDY XAVIER TAPIA PANCHI
CARGO:	DIRECTOR
EMPRESA:	FUNDACIÓN COORED
EXPERIENCIA:	22 AÑOS
TÍTULO DE PREGRADO:	INGENIERO EN INFORMÁTICA

TITULO DE POSTGRADO:	MAGISTER EN GESTIÓN EMPRESARIAL, MENSIÓN PYMES
	PHD HC
DATOS EVALUADOR 3	
NOMBRE:	MARCELO EDUARDO PARRA FABARA
CARGO:	GESTOR TURÍSTICO GAD PROVINCIAL
EMPRESA:	GAD PROVINCIAL
EXPERIENCIA:	15 AÑOS
TITULO DE PREGRADO:	INGENIERO EN ECOTURISMO
TITULO DE POSTGRADO:	MAGISTER EN GERENCIA DE PROYECTOS TURÍSTICOS

Fuente: Elaboración propia

Para la evaluación se consideró criterios de valoración técnicos, para ser evaluados en las siguientes categorías:

Tabla 22. *Categorías de valoración*

CATEGORÍAS DE VALORACIÓN			
DENOMINACIÓN	EXCELENTE	ACEPTABLE	NO ACEPTABLE
CRITERIO			
<ul style="list-style-type: none"> • Fundamentación teórica • Factibilidad del proyecto • Análisis de la aplicabilidad del modelo de gestión administrativa propuesto • Diagnóstico situacional del sector • Aplicación de FODA Y CAME • Aplicación del proceso administrativo • Propuesta de Estructuras operativas y su intervención • Políticas y medidas de buenas prácticas • Estrategias de gestión y comercialización 	<p>PRESENTA DE MANERA CLARA, PRECISA Y ADECUADA</p>	<p>PRESENTA DE MANERA CLARA, PRECISA Y ADECUADA, PERO REQUIERE LIGERAS MODIFICACIONES</p>	<p>NO CORRESPONDE A LOS LINEAMINOS, REQUIERE ALGUNOS CAMBIOS EN SU ESTRUCTURA</p>

Fuente: Observaciones de valoración

3.2 Resultados de la evaluación

Los resultados del análisis de los evaluadores expertos, conforme la metodología planteada, son los siguientes:

Tabla 23. Evaluador N°.1

INFORME TÉCNICO DE EVALUADOR EXTERNO					
DATOS GENERALES:					
INSTITUCIÓN:	UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI				
MAESTRÍA:	ADMINISTRACION DE EMPRESAS				
TEMA:	MODELO DE GESTION ADMINISTRATIVA PARA ALOJAMIENTOS SOSTENIBLES DEL CIRCUITO TURISTICO ZAPANAL, CANTÓN PUJÍ, PROVINCIA DE COTOPAXI				
AUTORA:	GABRIELA BOBNILLA ACURIO				
TUTOR:	MSC. ANGELITA FALCONI TAPIA				
DATOS EVALUADOR					
NOMBRE:	CRISTIAN GERMÁNICO ESCOBAR JÁCOME				
CARGO:	CONSULTOR INDEPENDIENTE				
EMPRESA:	ACGE CONSULTORES				
EXPERIENCIA:	10 AÑOS				
TÍTULO DE PREGRADO:	INGENIERO EN ECOTURISMO				
TÍTULO DE POSTGRADO:	MÁSTER EN TURISMO SOSTENIBLE Y DESARROLLO LOCAL				
Apetición de la Srta. Gabriela Bonilla Acurio, se ha procedido al análisis técnico, del tema de investigación "MODELO DE GESTION ADMINISTRATIVA PARA ALOJAMIENTOS SOSTENIBLES DEL CIRCUITO TURÍSTICO ZAPANAL, CANTÓN PUJÍ, PROVINCIA DE COTOPAXI".					
CATEGORÍAS DE VALORACIÓN					
DENOMINACIÓN CRITERIO	EXCELENTE	ACEPTABLE	NO ACEPTABLE		
INFORME DE INVESTIGACIÓN	PRESENTA DE MANERA CLARA, PRECISA Y ADECUADA	PRESENTA DE MANERA CLARA, PRECISA Y ADECUADA PERO REQUIERE LIGERAS MODIFICACIONES	NO CORRESPONDE A LOS LINEAMINOTOS, REQUIERE ALGUNOS CAMBIOS EN SU ESTRUCTURA		
COMPONENTES A EVALUAR					
CRITERIO	EXCELENTE	ACEPTABLE	NO ACEPTABLE	CRITERIO PREDOMINANTE	%
Fundamentación teórica	X			EXCELENTE 7	78%
Factibilidad del proyecto	X				
Análisis de la aplicabilidad del modelo de gestión administrativa	X				
Diagnóstico situacional del sector	X				
Aplicación de FODA Y CAME		X			
Aplicación del proceso administrativo	X				
Propuesta de Estructuras operativas y su intervención	X				
Políticas y medidas de buenas prácticas	X				
Estrategias de gestión y comercialización		X			
CONCLUSION					
Conforme al análisis de los criterios aplicados en la propuesta por parte de la maestrante Gabriela Bonilla, me permito indicar que se ha verificado la estructura del modelo de gestión administrativa, en tal virtud considero que que cumple con los requerimientos para la presentación pública del presente proyecto.					
Atentamente,					
Cristian Escobar Jácome					
CI: 0502220536					

Fuente: Bonilla, G. (2021)

Tabla 24. Evaluador N°.2

INFORME TÉCNICO DE EVALUADOR EXTERNO					
DATOS GENERALES:					
INSTITUCIÓN:	UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI				
MAESTRÍA:	ADMINISTRACION DE EMPRESAS				
TEMA:	MODELO DE GESTION ADMINISTRATIVA PARA ALOJAMIENTOS SOSTENIBLES DEL				
AUTORA:	GABRIELA BOBNILLA ACURIO				
TUTOR:	MSC. ANGELITA FALCONI TAPIA				
DATOS EVALUADOR					
NOMBRE:	FREDY XAVIER TAPIA PANCHI				
CARGO:	DIRECTOR				
EMPRESA:	FUNDACIÓN COORED				
EXPERIENCIA:	22 AÑOS				
TITULO DE PR	INGENIERO EN INFORMÁTICA				
LO DE POSTGR	MAGISTER EN GESTIÓN EMPRESARIAL, MENSIÓN PYMES; PHD HC				
Apetición de la Srta. Gabriela Bonilla Acurio, se ha procedido al análisis técnico, del tema de investigación "MODELO DE GESTION ADMINISTRATIVA PARA ALOJAMIENTOS SOSTENIBLES DEL CISRUITO TURÍSTICO ZAPANAL, CANTÓN PUJÍ, PROVINCIA DE COTOPAXI".					
CATEGORÍAS DE VALORACIÓN					
DENOMINACIÓN CRITERIO	EXCELENTE	ACEPTABLE		NO ACEPTABLE	
INFORME DE INVESTIGACIÓN	PRESENTA DE MANERA CLARA, PRECISA Y ADECUADA	PRESENTA DE MANERA CLARA, PRECISA Y ADECUADA PERO REQUIERE LIGERAS MODIFICACIONES		NO CORRESPONDE A LOS LINEAMINETOS,REQUIERE ALGUNOS CAMBIOS EN SU ESTRUCTURA	
COMPONENTES A EVALUAR					
CRITERIO	EXCELENTE	ACEPTABLE	NO ACEPTABLE	CRITERIO PREDOMINANTE	%
Fundamentación teórica	X			EXCELENTE 9	100%
Factibilidad del proyecto	X				
Análisis de la aplicabilidad del modelo	X				
Diagnóstico situacional del sector	X				
Aplicación de FODA Y CAME	X				
Aplicación del proceso administrativo	X				
Propuesta de Estructuras operativas y	X				
Políticas y medidas de buenas Estrategias de gestión y	X				
CONCLUSION					
Conforme al análisis de los criterios aplicados en la propuesta por parte de la maestrante Gabriela Bonilla, me permito indicar que se ha verificado la estructura del modelo de gestión administrativa, en tal virtud considero que que cumple con los requerimientos para la presentación pública del presente					
Atentamente,					
Fredy Xavier Tapia Panchi					
Ci: 0502412679					

Fuente: Bonilla, G. (2021)

Tabla 25. Evaluador N°.3

INFORME TÉCNICO DE EVALUADOR EXTERNO					
DATOS GENERALES:					
INSTITUCIÓN:	UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI				
MAESTRÍA:	ADMINISTRACION DE EMPRESAS				
TEMA:	MODELO DE GESTION ADMINISTRATIVA PARA ALOJAMIENTOS SOSTENIBLES DEL				
AUTORA:	GABRIELA BOBNILLA ACURIO				
TUTOR:	MSC. ANGELITA FALCONI TAPIA				
DATOS EVALUADOR					
NOMBRE:	MARCELO EDUARDO PARRA FABARA				
CARGO:	GESTOR TURÍSTICO GAD PROVINCIAL				
EMPRESA:	GAD PROVINCIAL DE COTOPAXI				
EXPERIENCIA:	15 AÑOS				
TITULO DE PREGRADO:	INGENIERO EN ECOTURISMO				
TITULO DE POSTGRADO:	MAESTRÍA EN GERENCIA DE PROYECTOS TURÍSTICOS				
Apetición de la Srta. Gabriela Bonilla Acurio, se ha procedido al análisis técnico, del tema de investigación "MODELO DE GESTION ADMINISTRATIVA PARA ALOJAMIENTOS SOSTENIBLES DEL CIRCUITO TURÍSTICO ZAPANAL, CANTÓN PUJIÍ, PROVINCIA DE COTOPAXI".					
CATEGORÍAS DE VALORACIÓN					
DENOMINACIÓN CRITERIO	EXCELENTE	ACEPTABLE	NO ACEPTABLE		
INFORME DE INVESTIGACIÓN	PRESENTA DE MANERA CLARA, PRECISA Y ADECUADA	PRESENTA DE MANERA CLARA, PRECISA Y ADECUADA PERO REQUIERE LIGERAS MODIFICACIONES	NO CORRESPONDE A LOS LINEAMIENTOS, REQUIERE ALGUNOS CAMBIOS EN SU ESTRUCTURA		
COMPONENTES A EVALUAR					
CRITERIO	EXCELENTE	ACEPTABLE	NO ACEPTABLE	CRITERIO PREDOMINANTE	%
Fundamentación teórica	X			Excelente 8	89%
Factibilidad del proyecto	X				
Análisis de la aplicabilidad del modelo de gestión	X				
Diagnóstico situacional del sector	X				
Aplicación de FODA Y CAME	x				
Aplicación del proceso administrativo	X				
Propuesta de Estructuras operativas y su		x			
Políticas y medidas de buenas prácticas	X				
Estrategias de gestión y comercialización	x				
CONCLUSION					
Conforme al análisis de los criterios aplicados en la propuesta por parte de la maestrante Gabriela Bonilla, me permito indicar que se ha verificado la estructura del modelo de gestión administrativa, en tal virtud considero que cumple con los requerimientos para la presentación pública del presente proyecto.					
Atentamente,					
Maecelo Parra Fabara					
CI: 0502402498					

Fuente: Bonilla, G. (2021)

El resultado promedio obtenido de la validación de los evaluadores es:

Tabla 26. Resultados de los evaluadores

Nº	PORCENTAJE	CRITERIO FINAL
EVALUADOR 1	78%	EXCELENTE
EVALUADOR 2	100%	EXCELENTE
EVALUADOR 3	89%	EXCELENTE
RESULTADO PROMEDIO	89%	EXCELENTE

Fuente: Bonilla, G. (2021)

El análisis de los evaluadores dio como resultado un promedio del 89%, concluyendo que el “Modelo de gestión administrativa para alojamientos sostenibles del circuito turístico Zapanal” es “EXCELENTE”.

3.3. Conclusiones capítulo III.

- Los expertos seleccionados para la evaluación de la propuesta dieron un aporte importante cumpliendo con los parámetros establecidos.
- La evaluación de expertos permitió que la propuesta tenga un aval que certifica la validez y pertinencia de la misma.
- Los resultados obtenidos en la evaluación reflejan un 89% de aceptación, lo que demuestra que es excelente el “Modelo de gestión administrativa para alojamientos sostenibles del circuito turístico Zapanal, cantón Pujilí, provincia de Cotopaxi”

CONCLUSIONES GENERALES

- Se realizó el levantamiento de la problemática actual de gestión administrativa de los negocios turísticos de alojamiento existentes en el circuito turístico Zapanal, cantón Pujilí, provincia de Cotopaxi, mediante investigación científica y de campo.
- Se diseñó el modelo de gestión de acuerdo a las necesidades identificadas y al levantamiento de información obtenido con aplicación de encuestas a turistas, prestadores de servicios de alojamiento y gestores turísticos.
- Se definió el modelo de gestión administrativa, en base a la investigación bibliográfica, realidad del entorno y naturaleza del proyecto, proponiéndose tres etapas, desde la inicial que permitió realizar desde el análisis situacional, la etapa de consolidación que permitió aplicar el proceso administrativo, y la etapa de excelencia en donde se plantea medidas de buenas prácticas así como estrategias de gestión y comercialización.

RECOMENDACIONES

- El presente modelo de gestión administrativa es aplicable para todos los sectores turísticos que cuenten con servicios de alojamiento y que no han tenido directrices para ser formalizados y desarrollados, se recomienda tomar las propuestas estipuladas en el presente proyecto de investigación.
- Los gobiernos locales con competencias turísticas deben contar con el modelo de gestión administrativa que permita planificar, organizar, dirigir y controlar a todos los establecimientos de alojamiento para que sean calificados.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, R. (29 de octubre de 2016). Significados. Obtenido de Significados: <http://www.significados.com/proceso-administrativo>
- Alcántara, S. (2021). Tomi. Obtenido de admón. turística01.2021: https://tomi.digital/es/82175/admon-turistica012021?utm_source=google&utm_medium=seo
- Almeida, R. (2011). Modelo de gestión del siglo XXI para la PYMES.
- Aramburu, N., & Rivera, O. (2010). Organización de empresas. San Sebastián: Deusto.
- Ayala, S. (2020). Modelo de Gestión Estratégica para el posicionamiento del Hotel Las Cascadas. Laatacunga: UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI.
- Bances, A. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo del turismo sostenible en el distrito de Túcume (Tesis de postgrado inédita), Universidad César Vallejo Chiclayo, Perú.
- Camacho Campos, L. (05 de 05 de 2014). Utadeo. Obtenido de http://www.utadeo.edu.co/files/collections/documents/field_attached_file/componente_de_gestion_administrativa_2014.pdf
- Cañizares, J. (2019). Propuesta de un Modelo de Gestión Administrativa para las Empresas Productoras de Ladrillo (Tesis de postgrado inédita), Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Ecuador
- Cardoso Jiménez, C. (2006). Turismo Sostenible: una revisión conceptual aplicada. EL PERIPLO SUSTENTABLE, 11-17.
- Carrión, L., Zula, J., Palacios, W. & Castillo, L.,(2016) Modelo de gestión administrativa para las pequeñas empresas de la industria del catering de la economía popular y solidaria de la ciudad de Riobamba, Ecuador, PP.56
- Cerna, C., & Suarez, R. (2016). Gestión y competitividad empresarial en el desarrollo de microempresas hoteleras de la ciudad de Trujillo. Trujillo: Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI.
- Chen, C. (21 de mayo de 2019). Significados. Obtenido de Significado de Proceso administrativo: <https://www.significados.com/proceso-administrativo/>
- Chiavenato. (2001). Administración, Teoría, Proceso y Práctica. *Mc Graw Hill*.

- Cruz, J. (18 de julio de 2013). Proceso administrativo: planeación, organización, dirección y control. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/proceso-administrativo-planeacion-organizacion-direccion-y-control/>
- Drucker, P. (1975). La gerencia: Tareas, responsabilidades y prácticas. Buenos Aires.
- Garet. (2003). Administración Contemporánea, Jesús Mares Chacón, sexta edición. México: Mc Graw – Hill Educación.
- García, N. (2017). Modelo de Gestión para fomentar el desarrollo turístico de las comunidades manabitas, Ecuador. *Cultur*, 85, 97
- Helmut Sy, C. (1 de Julio de 2021). Lifereder. Obtenido de *Gestion Administrativa*: <https://www.lifereder.com/gestion-administrativa/>
- Hernández R. (2016). Impactos económicos del turismo. Cruz M. Parra E (Eds.). ¿Existe un modelo turístico canario? pp. 8-32. Canarias. Promotur turismo Canarias, S.A
- Hernández, S., & Pulido, A. (2011). Fundamentos de gestión empresarial (Primera ed.). México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Letamendi, X. (19 de diciembre de 2019). Nuevo Plan de turismo 2030 tiene 5 ejes. *Primicias.ec*, pp. 3
- Martin, R. (2008): El comercio internacional del turismo en condiciones de oligopolio el caso de cuba. Tesis doctoral. Facultad de Turismo. Universidad de la Habana.
- MINTUR. (2019). Ministerio de Turismo del Ecuador . Obtenido de Plan Nacional de Turismo 2030: https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/03/PLAN-NACIONAL-DE-TURISMO-2030-v.-final-Registro-Oficial-sumillado-comprimido_compressed.pdf
- Organización Mundial del Turismo (2002). Contribuciones de la a la Cumbre Mundial de Desarrollo Sustentable en Johannesburgo. OMT. España.
- Pailiacho, C. (2013). Diseño de un modelo de gestión turística sostenible para el aprovechamiento del patrimonio natural y cultural de la microcuenca del Río Chimborazo (Tesis de pregrado inédita), Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Riobamba.

- Pearce, D. (2016): Modelos de Gestión de Gestión de Destinos. Síntesis y evaluación. Estudios Y Perspectivas En Turismo, 25.
- Plan estratégico de desarrollo de turismo sostenible para Ecuador PLANDETUR 2020. 2006. Disponible en <http://www.pnud.org.ec/odm/planes/plandetur.pdf>
- Recalde, M., Yépez, J. & Andrade, M. (2017) Los modelos de Gestión Administrativa de las pequeñas y medianas empresas en la ciudad de Quito, Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, Ecuador.
- Reinoso, N. (2017) Modelo de gestión para fomentar el desarrollo turístico de las comunidades manabitas. CULTUR, pp.81
- Rodríguez, L. (2019). Modelo de gestión administrativa como emprendimiento turístico para el centro de turismo comunitario San Pedro de la parroquia Manglaralto cantón Santa Elena provincia de Santa Elena (Tesis de pregrado inédita), Universidad Estatal Península de Santa Elena, La Libertad.
- Romero. (1998). El desarrollo el conocimiento y la gestión de organizaciones. *Revista Innovar*, 30-35.
- Roncancio, G. (2019). ¿Qué son la misión y visión en la planeación estratégica? Recuperado de <https://gestion.pensemos.com/que-son-la-mision-y-vision-en-la-planeacion-estrategica-ejemplos>
- Rosero, C. (20 de 04 de 2017). Academia. Obtenido de https://www.academia.edu/6948825/Modelo_de_Gestion_Administrativa
- Ruiz, M. (2020). Milagros Ruiz Barroeta. ¿Qué es el análisis CAME, estrategia de negocio? Recuperado de <https://milagrosruizbarroeta.com/analisis-came/>
- Serna, H. (2008). Gerencia Estratégica. México: Editorial Temas Gerenciales. Editores 3R.
- Simon, H. (1972). Theories of Bounded Rationality. En H. Simon, Decisions and Organization (págs. 230-240). NY: North-Holland Publishing Co.: McGuire, C.B. and Roy Redner (eds.).

Toala, P. (2018). Elaboración de un modelo de gestión para el desarrollo turístico del cantón La Mana en la provincia de Cotopaxi (Tesis de pregrado inédita), Universidad Técnica Estatal de Quevedo.

Torres, M. (2016). Desarrollo de un Modelo Dd Gestión para Potenciar el Sector Turístico Comunitario Rural. Ambato: Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato.


Reglamento de alojamiento turístico de Ecuador.

Fuente: Catastro turístico del Cantón Pujilí

<http://www.municipiopujili.gob.ec/pujili/index.php/turismo/comida-sabores>

ANEXOS

ANEXO 1. REGISTRO DE TURISTAS PROPORCIONADA POR MINTUR, DE LAGO VERDE QUILOTOA

 ORGANIZACIÓN COMUNITARIA DE DESARROLLO TURÍSTICO
"LAGO VERDE QUILOTOA"
Acuerdo Ministerial Nro. 641

Quilotoa, 03 de marzo del 2021

PSICOLOGA TANIA DEL PILAR SARMIENTO
DIRECTORA ZONAL 6
MINISTERIO DE TURISMO

ORDEN DE EJECUCIÓN Y PROMOCIÓN
TURÍSTICA DE ESTORVAJ
HT-D26-OTCO-2021-0016-E
03/03/2021
L-P

MINISTERIO DE TURISMO
www.mintur.gob.ec

Presente,

La ORGANIZACIÓN COMUNITARIA DE DESARROLLO TURÍSTICO "LAGO VERDE QUILOTOA", por medio de la presente exteriorizo un saludo de respeto y augurándole éxitos en sus funciones encomendadas a la sociedad me permito informarle por medio de este oficio los datos de los visitantes que ingresaron a la Comunidad Quilotoa los cuales fueron controlados por nuestra organización y la directiva actual en el periodo desde mayo del 2019 hasta febrero del 2021:

**LAGO VERDE QUILOTOA
CONTROL DE VISITANTES
MAYO 2019 - FEBRERO 2021**

AÑO	MES	VISITANTES		
		EXTRANJEROS	NACIONALES	TOTAL, MENSUAL
2019	MAYO	3887	6635	10522
2019	JUNIO	2945	4891	7836
2019	JULIO	6125	11798	17923
2019	AGOSTO	2735	23048	25783
2019	SEPTIEMBRE	1241	6635	7876
2019	OCTUBRE (paro nacional)	1207	1887	3094
2019	NOVIEMBRE	3925	16150	20075
2019	DICIEMBRE	2438	9187	11625
2020	ENERO	11918	9429	21347

Desarrollo Turístico Quilotoa
celular: 0959015442

Dir. Vía a Chugchilan, Comunidad Quilotoa, oficinas a 15 metros del Ingreso a la Organización

Email: lagoverdequilotoa@hotmail.com

ANEXO 2. DEFINICIÓN DE FUNCIONES POR COMPETENCIAS

Actor	Función (dentro del modelo de gestión)	Competencia referencial
MINTUR	Asistencia técnica, promoción, regulación	Gestión turística basada en Seguridad para generar confianza, Calidad para generar fidelidad, Alojamientos para generar experiencia única y Turismo Consciente Conectividad para generar eficiencia Promoción para generar demanda
MIPRO	Asistencia Técnica	En base a los siguientes ejes estratégicos: Generación de capacidades productivas. Calidad como eje de desarrollo productivo.
SEPS	Asistencia técnica Regulación y control Organizaciones de economía popular y solidaria.	En base a las atribuciones que la Ley le otorga a la Superintendencia, respecto de las organizaciones de la Economía Popular y Solidaria (EPS) y del Sistema Financiero Popular y Solidario (SFPS), son: Ejercer el control de sus actividades económicas; Velar por su estabilidad, solidez y correcto funcionamiento; Otorgar personalidad jurídica a estas organizaciones; Fijar tarifarios de servicios; Autorizar las actividades financieras que dichas organizaciones desarrollen; Levantar estadísticas; Imponer sanciones; y, Expedir normas de carácter general.
MAGAP	Asistencia técnica Para cadenas productivas	Fortalecimiento de la Institucionalidad del sector Público y Privado Desarrollo de la Agroindustria, Mercados y Sistemas de Comercialización Internos y Externos Desarrollo integral de las nacionalidades indígenas, pueblos montubios, afro ecuatorianos y agricultores en general Asociatividad en Cadenas y Territorios Normativa y sistemas de sanidad e inocuidad agropecuaria Financiamiento, inversión y uso de seguros para el sector agropecuario Producción y Mercados: difusión de información Investigación, transferencia de tecnología y capacitación al recurso humano Manejo y conservación de los recursos naturales Titulación y regularización de tierras Cooperación internacional para el desarrollo del sector agropecuario Apoyo a productos sensibles del sector agropecuario
GAD PROVINCIAL	Regulación Asistencia técnica Financiamiento	a) Planificar, junto con otras instituciones del sector público y actores de la sociedad, el desarrollo provincial y formular los correspondientes planes de ordenamiento territorial, en el ámbito de sus competencias, de manera articulada con la planificación nacional, regional, cantonal y parroquial, en el marco de la interculturalidad y plurinacionalidad y el respeto a la diversidad; b) Planificar, construir y mantener el sistema vial de

		<p>ámbito provincial, que no incluya las zonas urbanas;</p> <p>c) Ejecutar, en coordinación con el gobierno regional y los demás gobiernos autónomos descentralizados, obras en cuencas y micro cuencas;</p> <p>d) La gestión ambiental provincial</p>
GAD MUNICIPAL	Planificación, Regulación Control Financiamiento	<p>a) Regular el uso y la ocupación del suelo urbano y rural</p> <p>b) Ejercer el control sobre el uso y ocupación del suelo en el cantón</p> <p>h) Preservar, mantener y difundir el patrimonio arquitectónico, cultural y natural del cantón y construir los espacios públicos para estos fines;</p> <p>j) Delimitar, regular, autorizar y controlar el uso de las playas de mar, riberas y lechos de ríos, lagos y lagunas, sin perjuicio de las limitaciones que establezca la ley;</p> <p>k) Preservar y garantizar el acceso efectivo de las personas al uso de las playas de mar, riberas de ríos, lagos y lagunas.</p>
GAD PARROQUIAL	Planificar Inversión en infraestructura Coordinación local	<p>b) Planificar, construir y mantener la infraestructura física, los equipamientos y los espacios públicos de la parroquia, contenidos en los planes de desarrollo e incluidos en los presupuestos participativos anuales;</p> <p>c) Planificar y mantener, en coordinación con los gobiernos provinciales, la vialidad parroquial rural;</p> <p>d) Incentivar el desarrollo de actividades productivas comunitarias, la preservación de la biodiversidad y la protección del ambiente;</p> <p>f) Promover la organización de los ciudadanos de las comunas, recintos y demás asentamientos rurales, con el carácter de organizaciones territoriales de base.</p>
ASOCIACIÓN DE HOTELEROS DE COTOPAXI	Asistencia Técnica Gestión	Representar y gestionar a favor de los intereses comunes de los hoteleros de Cotopaxi, regulación de tarifas
PRESTADORES DE SERVICIOS DE ALOJAMIENTO	Prestación de servicios de alojamiento y servicios complementarios.	En base al Art. 5 de la Ley de Turismo en donde se consideran actividades turísticas las desarrolladas por personas naturales o jurídicas que se dediquen a la prestación remunerada de modo habitual de servicios de alojamiento y otros.
ONGs	Asistencia técnica y financiamiento	En base a los fines determinado en la constitución de la organización (sin fines de lucro).
OPERADORES TURÍSTICOS	Promoción turística, alianza estratégica	<p>Promoción de alojamientos sostenibles</p> <p>Visitas programadas</p> <p>Creación de paquetes turísticos</p> <p>Fam trips</p>
UNIVERSIDADES	Investigación Promoción Formación y Capacitación	<p>Formación académica</p> <p>Vinculación con la comunidad</p> <p>Proyectos de investigación</p> <p>Prácticas pre profesionales</p>
ORGANIZACIONES COMUNITARIAS	Articulación de acciones Ejecución de proyectos	<p>Representación a grupos sociales</p> <p>Asociatividad y desarrollo social</p> <p>En base a lo estipulado en la Registro de Organizaciones Sociales (RUOS)</p>

ANEXO 3. CUESTIONARIO DIRIGIDO A TURISTAS

UNIVERSIDAD TECNICA DE COTOPAXI
ENCUESTA: MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA
ALOJAMIENTOS SOSTENIBLES DEL CIRCUITO TURÍSTICO
ZAPANAL, CANTÓN PUJILÍ, PROVINCIA DE COTOPAXI

Dirigido a: TURISTAS NACIONALES Y EXTRANJEROS

Objetivo: Conocer el interés que genera visitar el circuito turístico Zapanal, cantón Pujilí, provincia de Cotopaxi y alojarse en establecimientos de este sector. Esta información será estrictamente confidencial y utilizada únicamente con fines académicos.

Instrucciones: Lea detenidamente las siguientes preguntas y responda con la mayor sinceridad del caso, marque con una “X” en el recuadro que considere pertinente.

PUNTUACION (Escala Likert)				
1	Bajo			
2	Medio			
3	Alto			
N°	PREGUNTA	1	2	3
1	¿Cuál es su interés en los atractivos turísticos del circuito Zapanal?			
2	¿Con qué frecuencia visita el circuito turístico Zapanal?			
3	¿Con que frecuencia se alojaría en el circuito turístico Zapanal?			
4	¿Cómo califica los servicios que ofrecen en el circuito?			
5	¿Cómo son las facilidades que encontró en su visita?			
6	¿Qué calificación le daría a la administración de los servicios de alojamiento?			
7	¿Qué nivel amigable tienen los sitios de alojamiento con el entorno?			
8	¿Considera Usted que los precios de alojamiento son?			
9	¿Qué nivel de necesidad existe, para que se implemente un modelo de gestión administrativa en este sector turístico?			
Gracias por su colaboración				

ANEXO 4. CUESTIONARIO DIRIGIDO A PRESTADORES DE SERVICIOS

UNIVERSIDAD TECNICA DE COTOPAXI

ENCUESTA: MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA ALOJAMIENTOS SOSTENIBLES DEL CIRCUITO TURÍSTICO ZAPANAL, CANTÓN PUJILÍ, PROVINCIA DE COTOPAXI

Dirigido a: PRESTADORES DE SERVICIOS DE ALOJAMIENTO

Objetivo: Conocer el interés que genera visitar el circuito turístico Zapanal, cantón Pujilí, provincia de Cotopaxi y alojarse en establecimientos de este sector. Esta información será estrictamente confidencial y utilizada únicamente con fines académicos.

Instrucciones: Lea detenidamente las siguientes preguntas y responda con la mayor sinceridad del caso, marque con una “X” en el recuadro que considere pertinente.

		PUNTUACION (Escala Likert)		
	1	En desacuerdo		
	2	Indiferente		
	3	De Acuerdo		
N°	PREGUNTA	1	2	3
1	¿El proceso para registrar su establecimiento fue manejable?			
2	¿Recibió asesoría e información de los gobiernos locales para emprender?			
3	¿Su establecimiento es amigable con el entorno?			
4	¿Los visitantes regresan frecuentemente?			
5	¿Su alojamiento es sostenible y bien planificado?			
6	¿Considera que hacen falta directrices claras para emprender como prestador de servicios de alojamiento?			
7	¿Considera que hace falta un modelo de gestión administrativa?			
Gracias por su colaboración				

ANEXO 5. CUESTIONARIO DIRIGIDO A GESTORES TURÍSTICOS

UNIVERSIDAD TECNICA DE COTOPAXI

ENCUESTA: MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA ALOJAMIENTOS SOSTENIBLES DEL CIRCUITO TURÍSTICO ZAPANAL, CANTÓN PUJILÍ, PROVINCIA DE COTOPAXI

Dirigido a: GESTORES TURÍSTICOS

Objetivo: Conocer el interés que genera visitar el circuito turístico Zapanal, cantón Pujili, provincia de Cotopaxi y alojarse en establecimientos de este sector. Esta información será estrictamente confidencial y utilizada únicamente con fines académicos.

Instrucciones: Lea detenidamente las siguientes preguntas y responda con la mayor sinceridad del caso, marque con una “X” en el recuadro que considere pertinente.

PUNTUACION (Escala Likert)				
1	En desacuerdo			
2	Indiferente			
3	De Acuerdo			
N°	PREGUNTA	1	2	3
1	¿Existe una guía de pasos ordenada para montar un alojamiento turístico?			
2	¿Considera adecuado el proceso a seguir para implementar un alojamiento turístico?			
3	¿Considera que la asesoría administrativa es eficiente?			
4	¿Los alojamientos turísticos existentes en el circuito zapanal están debidamente registrados?			
5	¿Cree Ud. que los alojamientos turísticos del Circuito Turístico Zapanal son sostenibles y responsables con el entorno?			
6	¿Considera que los emprendedores de los alojamientos turísticos existentes han trabajado con un modelo de gestión?			
7	¿Los prestadores de servicios de alojamiento han recibido capacitación?			
8	¿Considera que debe existir un modelo de gestión administrativa para el control de los Alojamientos turísticos?			
9	¿Cree usted que un modelo de gestión administrativa mejorará el trabajo mancomunado entre sector público y privado, para promover al sub trópico del cantón Pujilí como un destino turístico?			
10	¿Los alojamientos rurales son debidamente registrados y categorizados en el catastro?			

**ANEXO 6. RESPUESTAS DEL CUESTIONARIO DIRIGIDO A
VISITANTES Y TURISTAS LOCALES**

PREGUNTAS	ALTO	MEDIO	BAJO	TOTAL
1.- ¿Cuál es su interés en los atractivos turísticos del circuito Zapanal, tomando en cuenta que son ríos, cascadas ubicadas en el sub trópico de Cotopaxi?	106	120	46	272
2.- ¿Con qué frecuencia visita el circuito turístico Zapanal?	57	139	76	272
3.- ¿Con que frecuencia se alojaría en el circuito turístico Zapanal?	71	144	57	272
4.- ¿Cómo califica los servicios que ofrecen en el circuito?	60	144	68	272
5.- ¿Cómo son las facilidades que encontró en su visita?	63	147	63	272
6.- ¿Qué calificación le daría a la administración de los servicios de alojamiento?	60	141	71	272
7.- ¿Qué nivel amigable tienen los sitios de alojamiento con el entorno?	68	141	63	272
8.- ¿Considera usted que los precios de alojamiento son?	68	155	49	272
9.- ¿Considera usted, la necesidad de implementar un modelo de gestión administrativa en este sector turístico?	133	112	27	272

**ANEXO 7. RESPUESTAS DEL CUESTIONARIO 2 DIRIGIDO A
PRESTADORES DE SERVICIOS DE ALOJAMIENTO**

	1	2	3	
PREGUNTAS	En desacuerdo	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	De Acuerdo	TOTAL
1.- ¿El procedimiento del registro de su establecimiento fue fácil?	10,0	1,0	0,0	11
2. ¿Recibió asesoría e información de los gobiernos locales para mejorar la administración de su establecimiento?	9,0	1,0	1,0	11
3.- ¿Su establecimiento es amigable con el entorno?	1,0	8,0	2,0	11
4.- ¿Los visitantes regresan frecuentemente?	2,0	5,0	4,0	11
5.- ¿Su alojamiento tiene una estructura administrativa?	6,6	3,4	1,0	11
6.- ¿Tiene algún modelo de gestión?	11,0	0,0	0,0	11
7.- ¿Aplicaría en su establecimiento un modelo de gestión administrativa?	0,0	0,0	11,0	11

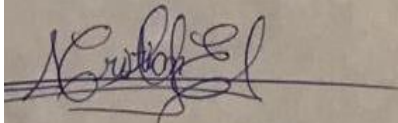
**ANEXO 8. RESPUESTAS DEL CUESTIONARIO NÚMERO 3 DIRIGIDO
A GESTORES TURÍSTICOS LOCALES**

	1	2	3	
PREGUNTAS	En desacuerdo	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	De Acuerdo	TOTAL
1.- ¿Existe una guía de pasos ordenada para montar un alojamiento turístico?	4	3	0	7
2. ¿Considera adecuado el proceso a seguir para implementar un alojamiento turístico?	3	3	1	7
3.- ¿Considera que la asesoría administrativa es eficiente?	3	3	1	7
4.- Los alojamientos turísticos existentes en el circuito Zapanal están debidamente registrados y categorizados en el catastro?	1	6	0	7
5.- Cree Ud. que los alojamientos turísticos del Circuito Turístico Zapanal son sostenibles y responsables con el entorno?	1	6	0	7
6.- ¿Considera que los emprendedores de los alojamientos turísticos existentes han trabajado con un modelo de gestión?	7	0	0	7
7.- ¿Los prestadores de servicios de alojamiento han recibido capacitación?	0	7	0	7
8.- ¿Considera que debe existir un modelo de gestión administrativa para el control de los Alojamientos turísticos?	0	2	5	7
9.- ¿Cree usted que un modelo de gestión administrativa mejorará el trabajo mancomunado entre sector público y privado, para promover al sub trópico del cantón Pujilí como un destino turístico?	0	0	7	7

ANEXO 9. INFORMES TÉCNICOS DE EVALUADORES EXTERNOS

INFORME TÉCNICO DE EVALUADOR EXTERNO					
DATOS GENERALES:					
INSTITUCIÓN:	UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI				
MAESTRÍA:	ADMINISTRACION DE EMPRESAS				
TEMA:	MODELO DE GESTION ADMINISTRATIVA PARA ALOJAMIENTOS SOSTENIBLES DEL CIRCUITO TURISTICO ZAPANAL, CANTÓN PUJILÍ, PROVINCIA DE COTOPAXI				
AUTORA:	GABRIELA BOBNILLA ACURIO				
TUTOR:	MSC. ANGELITA FALCONI TAPIA				
DATOS EVALUADOR					
NOMBRE:	CRISTIAN GERMÁNICO ESCOBAR JÁCOME				
CARGO:	CONSULTOR INDEPENDIENTE				
EMPRESA:	ACGE CONSULTORES				
EXPERIENCIA:	10 AÑOS				
TÍTULO DE PREGRADO:	INGENIERO EN ECOTURISMO				
TÍTULO DE POSTGRADO:	MÁSTER EN TURISMO SOSTENIBLE Y DESARROLLO LOCAL				
<p>Apetición de la Srta. Gabriela Bonilla Acurio, se ha procedido al análisis técnico, del tema de investigación "MODELO DE GESTION ADMINISTRATIVA PARA ALOJAMIENTOS SOSTENIBLES DEL CIRCUITO TURÍSTICO ZAPANAL, CANTÓN PUJILÍ, PROVINCIA DE COTOPAXI".</p>					
CATEGORÍAS DE VALORACIÓN					
DENOMINACIÓN CRITERIO	EXCELENTE	ACEPTABLE	NO ACEPTABLE		
INFORME DE INVESTIGACIÓN	PRESENTA DE MANERA CLARA, PRECISA Y ADECUADA	PRESENTA DE MANERA CLARA, PRECISA Y ADECUADA PERO REQUIERE LIGERAS MODIFICACIONES	NO CORRESPONDE A LOS LINEAMINOTOS, REQUIERE ALGUNOS CAMBIOS EN SU ESTRUCTURA		
COMPONENTES A EVALUAR					
CRITERIO	EXCELENTE	ACEPTABLE	NO ACEPTABLE	CRITERIO PREDOMINANTE	%
Fundamentación teórica	X			EXCELENTE 7	78%
Factibilidad del proyecto	X				
Análisis de la aplicabilidad del modelo de gestión administrativa	X				
Diagnóstico situacional del sector	X				
Aplicación de FODA Y CAME		X			
Aplicación del proceso administrativo	X				
Propuesta de Estructuras operativas y su intervención	X				
Políticas y medidas de buenas prácticas	X				
Estrategias de gestión y comercialización		X			
CONCLUSIÓN					
<p>Conforme al análisis de los criterios aplicados en la propuesta por parte de la maestrante Gabriela Bonilla, me permito indicar que se ha verificado la estructura del modelo de gestión administrativa, en tal virtud considero que que cumple con los requerimientos para la presentación pública del presente proyecto.</p>					

Atentamente,

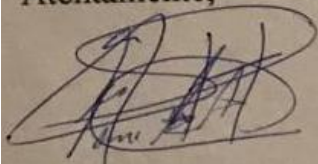


Cristian Escobar Jácome

CI: 0502220536

INFORME TÉCNICO DE EVALUADOR EXTERNO					
DATOS GENERALES:					
INSTITUCIÓN:	UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI				
MAESTRÍA:	ADMINISTRACION DE EMPRESAS				
TEMA:	MODELO DE GESTION ADMINISTRATIVA PARA ALOJAMIENTOS SOSTENIBLES DEL CIRCUITO				
AUTORA:	GABRIELA BOBNILLA ACURIO				
TUTOR:	MSC. ANGELITA FALCONI TAPIA				
DATOS EVALUADOR					
NOMBRE:	FREDY XAVIER TAPIA PANCHI				
CARGO:	DIRECTOR				
EMPRESA:	FUNDACIÓN COORED				
EXPERIENCIA:	22 AÑOS				
TITULO DE PROFESION:	INGENIERO EN INFORMÁTICA				
GRADO DE POSTGRADO:	MAGISTER EN GESTIÓN EMPRESARIAL, MENCIÓN PYMES; PHD HC				
<p>Apetición de la Srta. Gabriela Bonilla Acurio, se ha procedido al análisis técnico, del tema de investigación "MODELO DE GESTION ADMINISTRATIVA PARA ALOJAMIENTOS SOSTENIBLES DEL CIRCUITO TURÍSTICO ZAPANAL, CANTÓN PUJÍ, PROVINCIA DE COTOPAXI".</p>					
CATEGORÍAS DE VALORACIÓN					
DENOMINACIÓN CRITERIO	EXCELENTE	ACEPTABLE	NO ACEPTABLE		
INFORME DE INVESTIGACIÓN	PRESENTA DE MANERA CLARA, PRECISA Y ADECUADA	PRESENTA DE MANERA CLARA, PRECISA Y ADECUADA PERO REQUIERE LIGERAS MODIFICACIONES	NO CORRESPONDE A LOS LINEAMINENTOS, REQUIERE ALGUNOS CAMBIOS EN SU ESTRUCTURA		
COMPONENTES A EVALUAR					
CRITERIO	EXCELENTE	ACEPTABLE	NO ACEPTABLE	CRITERIO PREDOMINANTE	%
Fundamentación teórica	X			EXCELENTE 9	100%
Factibilidad del proyecto	X				
Análisis de la aplicabilidad del modelo	X				
Diagnóstico situacional del sector	X				
Aplicación de FODA Y CAME	X				
Aplicación del proceso administrativo	X				
Propuesta de Estructuras operativas y	X				
Políticas y medidas de buenas prácticas	X				
Estrategias de gestión y	X				
CONCLUSION					
<p>Conforme al análisis de los criterios aplicados en la propuesta por parte de la maestrante Gabriela Bonilla, me permito indicar que se ha verificado la estructura del modelo de gestión administrativa, en tal virtud considero que que cumple con los requerimientos para la presentación pública del presente proyecto.</p>					

Atentamente,

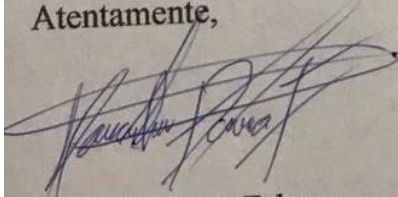


Fredy Xavier Tapia Panchi

CI: 0502412679

INFORME TÉCNICO DE EVALUADOR EXTERNO					
DATOS GENERALES:					
INSTITUCIÓN:	UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI				
MAESTRÍA:	ADMINISTRACION DE EMPRESAS				
TEMA:	MODELO DE GESTION ADMINISTRATIVA PARA ALOJAMIENTOS SOSTENIBLES DEL CIRCUITO				
AUTORA:	GABRIELA BOBNILLA ACURIO				
TUTOR:	MSC. ANGELITA FALCONI TAPIA				
DATOS EVALUADOR					
NOMBRE:	MARCELO EDUARDO PARRA FABARA				
CARGO:	GESTOR TURISTICO GAD PROVINCIAL				
EMPRESA:	GAD PROVINCIAL DE COTOPAXI				
EXPERIENCIA:	15 AÑOS				
TITULO DE PREGRADO:	INGENIERO EN ECOTURISMO				
TITULO DE POSTGRADO:	MAESTRÍA EN GERENCIA DE PROYECTOS TURÍSTICOS				
Apetición de la Srta. Gabriela Bonilla Acurio, se ha procedido al análisis técnico, del tema de investigación "MODELO DE GESTION ADMINISTRATIVA PARA ALOJAMIENTOS SOSTENIBLES DEL CIRCUITO TURÍSTICO ZAPANAL, CANTÓN PUJÍ, PROVINCIA DE COTOPAXI".					
CATEGORÍAS DE VALORACIÓN					
DENOMINACIÓN CRITERIO	EXCELENTE	ACEPTABLE	NO ACEPTABLE		
INFORME DE INVESTIGACIÓN	PRESENTA DE MANERA CLARA, PRECISA Y ADECUADA	PRESENTA DE MANERA CLARA, PRECISA Y ADECUADA PERO REQUIERE LIGERAS MODIFICACIONES	NO CORRESPONDE A LOS LINEAMINOTOS, REQUIERE ALGUNOS CAMBIOS EN SU ESTRUCTURA		
COMPONENTES A EVALUAR					
CRITERIO	EXCELENTE	ACEPTABLE	NO ACEPTABLE	CRITERIO PREDOMINANTE	%
Fundamentación teórica	X			Excelente 8	89%
Factibilidad del proyecto	X				
Análisis de la aplicabilidad del modelo de gestión	X				
Diagnóstico situacional del sector	X				
Aplicación de FODA Y CAME	X				
Aplicación del proceso administrativo	X				
Propuesta de Estructuras operativas y su		X			
Políticas y medidas de buenas prácticas	X				
Estrategias de gestión y comercialización	X				
CONCLUSION					
Conforme al análisis de los criterios aplicados en la propuesta por parte de la maestrante Gabriela Bonilla, me permito indicar que se ha verificado la estructura del modelo de gestión administrativa, en tal virtud considero que que cumple con los requerimientos para la presentación pública del presente proyecto.					

Atentamente,



Marcelo Parra Fabara

CI: 0502402498