



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN

CARRERA DE TURISMO Y HOTELERÍA

MODALIDAD PRESENCIAL

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

TEMA:

**“PLANES ADMINISTRATIVOS COMO APOORTE AL TURISMO
COMUNITARIO DE LA HOSTERÍA “UORCIZCA” UBICADA EN LA
COMUNIDAD DE QUILAJALÓ PARROQUIA SAN MIGUEL CANTÓN
SALCEDO, PROVINCIA DE COTOPAXI”**

AUTOR: Luis Estuardo Quispe Narvaez.

TUTOR: Lcdo. Mg. Oscar Abril Flores.

Ambato – Ecuador

2015

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

CERTIFICA:

Yo, Lcdo. Mg. Oscar Abril Flores, con C.C. 1803292620, en mi calidad de Tutor del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: “PLANES ADMINISTRATIVOS COMO APORTE AL TURISMO COMUNITARIO DE LA HOSTERÍA “UORCIZCA” UBICADA EN LA COMUNIDAD DE QUILAJALÓ PARROQUIA SAN MIGUEL CANTÓN SALCEDO, PROVINCIA DE COTOPAXI”, desarrollado por el estudiante Luis Estuardo Quispe Narvaez considero que dicho informe investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios, por lo que autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por parte de la Comisión calificadora designada por el H. Consejo Directivo.

.....
Lcdo. Mg. Oscar Abril Flores

TUTOR

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

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

Luis Estuardo Quispe Narvaez
C.C.: 0502861321
AUTOR

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Cedo mis derechos en líneas patrimoniales del presente Trabajo Final de Grado o Titulación sobre el tema “PLANES ADMINISTRATIVOS COMO APOORTE AL TURISMO COMUNITARIO DE LA HOSTERÍA “UORCIZCA” UBICADA EN LA COMUNIDAD DE QUILAJALÓ PARROQUIA SAN MIGUEL CANTÓN SALCEDO, PROVINCIA DE COTOPAXI”, autorizo su reproducción total o parte de ella, siempre que esté dentro de las regulaciones de la Universidad Técnica de Ambato, respetando mis derechos de autor y no se utilice con fines de lucro.

Luis Estuardo Quispe Narvaez
C.C.: 0502861321
AUTOR

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

La Comisión de estudio y calificación del informe del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: “PLANES ADMINISTRATIVOS COMO APORTE AL TURISMO COMUNITARIO DE LA HOSTERÍA “UORCIZCA” UBICADA EN LA COMUNIDAD DE QUILAJALÓ PARROQUIA SAN MIGUEL CANTÓN SALCEDO PROVINCIA DE COTOPAXI” presentada por el Sr. Luis Estuardo Quispe Narvaez, estudiante de la Carrera de Turismo y Hotelería, promoción: Marzo Agosto 2012, una vez revisada y calificada la investigación, se APRUEBA en razón de que cumple con los principios básicos técnicos y científicos de investigación y reglamentarios.

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

.....
Lcdo. Ricardo Guamán
MIEMBRO DE TRIBUNAL

.....
Mg. José Luis Núñez
MIEMBRO DE TRIBUNAL

DEDICATORIA

Quiero dedicar el presente trabajo de graduación a mis padres, Rosario y Washington por su apoyo incondicional, ya que día a día me han guiado en este camino difícil para poder culminar mi carrera.

A mi hijo Mateo que es la principal inspiración para seguir cumpliendo mis metas y objetivos.

A Cristian que siempre estuvo pendiente de que no abandone mis sueños.

Y a todos mis amigos que de una y otra manera estuvieron involucrados en este proceso de mi vida académica.

Luis

AGRADECIMIENTO

Primero mi eterna gratitud a la Universidad Técnica de Ambato y a la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación por haberme aceptado ser parte de ella y poder culminar mi carrera, así como agradezco a cada uno de los docentes que me brindaron sus conocimientos.

También quiero expresar mi agradecimiento a mi director de tesis Lcdo.Mg Oscar Abril Flores, por su generosidad al brindarme sus conocimientos y experiencias que fueron fundamentales para la culminación de este trabajo.

Luis

INDICE GENERAL DE CONTENIDOS

PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN.....	ii
AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	iii
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR.....	iv
AL CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN.....	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
INDICE GENERAL DE CONTENIDOS.....	viii
INDICE DE GRÁFICOS	xii
INDICE DE TABLAS	xiii
RESUMEN EJECUTIVO	xiv
INTRODUCCIÓN	1

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1.1 TEMA:.....	3
1.2 Planteamiento del problema	3
1.2.1 Contextualización del problema.....	3
1.2.2 Análisis Crítico.....	7
1.2.3 Prognosis	8
1.2.4 Formulación del Problema	8
1.2.5 Interrogantes (preguntas directrices).....	8
1.2.6 Delimitación del Problema.....	8

1.2.6.1 Delimitación del Contenido.....	8
1.2.6.2 Delimitación Espacial.....	9
1.2.6.3 Delimitación Temporal.....	9
1.3 Justificación.....	9
1.4 Objetivos	10
1.4.1 Objetivo General	10
1.4.2 Objetivos específicos.....	10

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes Investigativos.	11
2.2 Fundamentación Filosófica.	15
2.3 Fundamentación legal.....	15
2.4 Categorías Fundamentales.....	17
2.4.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA SUPERORDINACIÓN	20
2.4.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA SUPERORDINACIÓN	30
2.5 Hipótesis.....	39
2.6 Señalamiento de variables	39

CAPITULO III

METODOLOGÍA

3.1 Enfoque	40
3.2 Modalidad de la investigación.....	40
3.3 Nivel o tipo de investigación.....	41

3.4 Población y muestra	41
3.4.1 Población	41
3.4.2 Muestra.....	42
3.5 Operalización de las variables.	43
3.6 Plan de recolección de información	45
3.7 Plan de procesamiento y análisis de la información.....	46

CAPITULO IV

ANÁLISIS DE INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.

4.1 Análisis Cualitativo	47
4.2 Análisis e interpretación cuantitativa de resultados.	48
4.3 Verificación de la Hipótesis.	63
4.3.1 Planteamiento de las Hipótesis.....	63
4.3.2 Selección del nivel de significación.	63
4.3.3 Descripción de la muestra.	63
4.3.4 Especificación de la estadística	64
4.3.5 Especificación de las regiones de aceptación o rechazo.	64
4.3.6 Cálculo de lo estadístico	65

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones	67
5.2 Recomendaciones	68

CAPITULO VI
PROPUESTA

6.1 DATOS INFORMATIVOS	69
6.2 Antecedentes de la propuesta	70
6.3 JUSTIFICACIÓN.....	71
6.4 OBJETIVOS.....	72
6.4.1 General	72
6.4.2 Específicos.....	72
6.5 ANALISIS DE FACTIBILIDAD.....	72
6.5.1 Análisis operativo.....	73
6.6 FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA TÉCNICA.....	74
6.7 METODOLOGIA (MODELO OPERATIVO)	76
6.7.1 DESARROLLO OPERATIVO DE LA PROPUESTA.	77
6.8 ADMINISTRACIÓN DE LA PROPUESTA.....	95
6.9 PREVISIÓN DE LA EVALUACIÓN	96
BIBLIOGRAFÍA.....	97
Anexos.....	99

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1 Árbol de Problemas	6
Gráfico N° 2 Superordinación Conceptual.....	17
Gráfico N° 3 Subordinación conceptual Variable independiente.....	18
Gráfico N° 4 Subordinación conceptual Variable dependiente.....	19
Gráfico N° 5 Representación gráfica pregunta 1.....	48
Gráfico N° 6 Representación gráfica pregunta 2.....	49
Gráfico N° 7 Representación gráfica pregunta 3.....	50
Gráfico N° 8 Representación gráfica pregunta 4.....	51
Gráfico N° 9 Representación gráfica pregunta 5.....	52
Gráfico N° 10 Representación gráfica pregunta 6.....	53
Gráfico N° 11 Representación gráfica pregunta 7.....	54
Gráfico N° 12 Representación gráfica pregunta 8.....	55
Gráfico N° 13 Representación gráfica pregunta 10.....	57
Gráfico N° 14 Representación gráfica pregunta 11.....	58
Gráfico N° 15 Representación gráfica pregunta 12.....	59
Gráfico N° 16 Representación gráfica pregunta 13.....	60
Gráfico N° 17 Representación gráfica pregunta 14.....	61
Gráfico N° 18 Representación gráfica pregunta 15.....	62
Gráfico N° 19 Gráfico Chi Cuadrado	65
Gráfico N° 20 Organigrama estructural de la hostería	82
Gráfico N° 21 Organigrama estructural de la comunidad de Quilajaló	83

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Planes Administrativos	43
Tabla 2: Variable dependiente	44
Tabla 3: Recolección de información	45
Tabla 4: Tabulación pregunta 1.....	48
Tabla 5: Pregunta 2	49
Tabla 6: Pregunta 3	50
Tabla 7: Pregunta 4	51
Tabla 8: Pregunta 5	52
Tabla 9: Pregunta 6	53
Tabla 10: Pregunta 7	54
Tabla 11: Pregunta 8	55
Tabla 12: Pregunta 9	56
Tabla 13 Tabla: Pregunta 1 0	57
Tabla 14: Pregunta 1 1	58
Tabla 15: Pregunta 1 2	59
Tabla 16: Pregunta 1 3	60
Tabla 17: Pregunta 14	61
Tabla 18: Pregunta 15	62
Tabla 19: Población.....	63
Tabla 20: Especificación de lo estadístico (Frecuencias observadas).....	64
Tabla 21: Especificación de lo estadístico (Frecuencias Esperadas)	64
Tabla 22: grados de libertad	65
Tabla 23: Cuadro Del Chi Cuadrado.....	66
Tabla 24:Indicadores Económicos	73
Tabla 25: Modelo Operativo	76
Tabla 26:FODA Hostería UORCIZCA.....	81
Tabla 27: Previsión de la evaluación	96

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO FACULTAD DE CIENCIAS
HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN**

CARRERA DE TURISMO Y HOTELERÍA

RESUMEN EJECUTIVO

TEMA: “PLANES ADMINISTRATIVOS COMO APORTE AL TURISMO COMUNITARIO DE LA HOSTERIA "UORCIZCA" UBICADA EN LA COMUNIDAD DE QUILAJALÓ PARROQUIA SAN MIGUEL CANTÓN SALCEDO PROVINCIA DE COTOPAXI”

AUTOR: Luis Estuardo Quispe Narvaez

TUTOR: Lcdo.Mg. Oscar Abril Flores

Resumen

El presente proyecto de investigación trata sobre el tema “Planes administrativos como aporte al turismo comunitario de la hostería “UORCIZCA” ubicada en la comunidad de Quilajaló parroquia San Miguel cantón Salcedo provincia de Cotopaxi ”y que tiene como problema principal el desconocimiento del aporte que podrían generar los planes administrativos en el Turismo Comunitario en dicha hostería, que han provocado que los comuneros no muestren interés por desarrollar una actividad turística, teniendo en cuenta que esto podría ayudar económicamente a la comunidad.

Se ha realizado como modalidad de la investigación, la investigación de campo por medio de la utilización de encuestas y entrevistas, realizada a los jefes de familia de la comunidad de Quilajaló para determinar factores preponderantes al momento de la toma de decisiones.

Se ha llegado a la conclusión de que la comunidad necesita rehabilitar la hostería para que existan actividades turísticas que fortalezcan el turismo comunitario ya que ellos se dedican netamente a la agricultura y ganadería.

Lo que se pretende es vincular a la comunidad con un plan administrativo y operativo para que ellos se beneficien de dicho plan, que en conjunto con las autoridades del GAD municipal, se mejorará la calidad de vida de la comunidad.

Palabras Claves:

Vincular, comunidad, actividades turísticas, turismo comunitario, turistas, plan, agricultura, ganadería.

INTRODUCCIÓN

El desconocimiento del aporte que podrían generar los planes administrativos en el turismo comunitario de la Hostería “UORCIZCA” en la comunidad de Quilajaló ha provocado un desinterés por parte de la comunidad por tal motivo no se ha puesto interés en administrar la hostería de mejor manera, sabiendo que esto podría generar un desarrollo social y económico, beneficiando así a la comunidad pero este problema ha surgido no solo por parte de la comunidad si no por el desinterés de administraciones anteriores en el GAD municipal que no priorizaban el turismo comunitario como una actividad rentable .

Por tal motivo se ha considerado importante realizar esta investigación con las siguientes temáticas investigadas:

I CAPÍTULO, se refiere al planteamiento del problema en las que se destacan las causas y efectos que podría causar el desconocimiento del aporte que podrían generar los planes administrativos en el Turismo Comunitario de la Hostería “UORCIZCA” ubicada en la comunidad de Quilajaló, Parroquia San Miguel Cantón Salcedo Provincia de Cotopaxi.

II CAPÍTULO, se considera el marco teórico y se mencionan los contenidos y los temas, debidamente analizados, así como los términos relevantes sobre planes administrativos y turismo comunitario.

III CAPÍTULO, aquí se destacan los procedimientos metodológicos más sobresalientes, principalmente la modalidad de la investigación, en este caso la investigación de campo.

IV CAPÍTULO, en este se destacan los resultados y el análisis de la aplicación de las encuestas a los jefes de familia, también se muestra la tabulación y la interpretación de los datos orientados a la verificación de la hipótesis.

V CAPÍTULO, conclusiones y recomendaciones.

VI CAPÍTULO, propuesta sobre la implementación de un plan de gestión administrativa y operativa como aporte al turismo comunitario de la hostería "UORCIZCA" ubicada en la comunidad de Quilajaló parroquia San Miguel cantón Salcedo provincia de Cotopaxi”

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1.1 TEMA:

“PLANES ADMINISTRATIVOS COMO APOORTE AL TURISMO COMUNITARIO DE LA HOSTERÍA “UORCIZCA” UBICADA EN LA COMUNIDAD DE QUILAJALÓ PARROQUIA SAN MIGUEL CANTON SALCEDO, PROVINCIA DE COTOPAXI”

1.2 Planteamiento del problema

1.2.1 Contextualización del problema.

Según, El Ministerio de Turismo el arribo de turistas extranjeros a Ecuador sigue en constante crecimiento; esto se evidencia con el arribo de 1.148.710 turistas entre enero y septiembre del 2014, lo que representa un crecimiento del 14.5% con relación al mismo período del año anterior. Sólo en septiembre arribaron al país 112.767 turistas, mostrando un incremento del 15,81% frente a septiembre del 2013.

El objetivo es lograr que a diciembre del 2014, Ecuador reciba a 1.5 millones de turistas extranjeros. En este período (enero-septiembre) los países que muestran un crecimiento constante son: México, Argentina, Canadá, Alemania, Perú, Reino Unido, Brasil y Colombia.

Es importante destacar que Ecuador, a diciembre de 2013, contó con 21.069 establecimientos dedicados a alimentos y bebidas, alojamiento, intermediación, operación, transporte turístico y otros, que generan un total de 113.114 empleos

directos. Solo el segmento de alimentos y bebidas cuenta con 14.057 establecimientos donde trabajan 69.872 personas. Un sector que se ha convertido en una de las principales fuentes de empleo, desarrollo y economía en casi cualquier país, es sin duda el sector turístico.

Según, la FEPTCE en cinco años el turismo comunitario se ha convertido en una de las actividades más sustentables, generando beneficios económicos para las comunidades involucradas así contribuyendo a la conservación de su patrimonio natural y fortaleciendo su diversidad étnica y cultural y contribuir al posicionamiento del turismo comunitario como una alternativa económica y social para la generación de ingresos y empleo en las comunidades de nuestros Pueblos y Nacionalidades del Ecuador.(FEPTCE, Guía de turismo comunitario del Ecuador,2007)

Según, el MINTUR (2010) a escala mundial el turismo comunitario representa un mercado aproximado de entre 7 y10 millones de turistas anuales, es decir el 1 % del total.

Según, "COTOPAXI Noticias" la industria, agricultura, ganadería, el comercio y el transporte son los pilares que sustentan el desarrollo económico de Cotopaxi. A esto se suman la construcción, la floricultura, las artesanías y otras actividades que en 2007 generaron USD 991 millones según al Banco Central del Ecuador (BCE). Estos datos se publican en el "Especial de provincias del Ecuador" de la revista Líderes. (GUAMANGATE, B, 17 de abril de 2010,5 Pilares sostienen la economía de Cotopaxi, Cotopaxi Noticias, Recuperado de <http://www.cotopaxinoticias.com>)

Según, las Agendas para la Transformación Productiva Territorial en Cotopaxi al igual que en las demás provincias de la Región 3, se identifican tres principales actividades del sector servicios: hoteles y restaurantes; transporte, almacenamiento y comunicaciones. Esta provincia ocupa el tercer lugar de la

Región en la provisión de servicios de transporte, almacenamiento y comunicaciones, con 79,7 millones de dólares, de total de la Región, 3.402 millones de dólares (año base 2000).

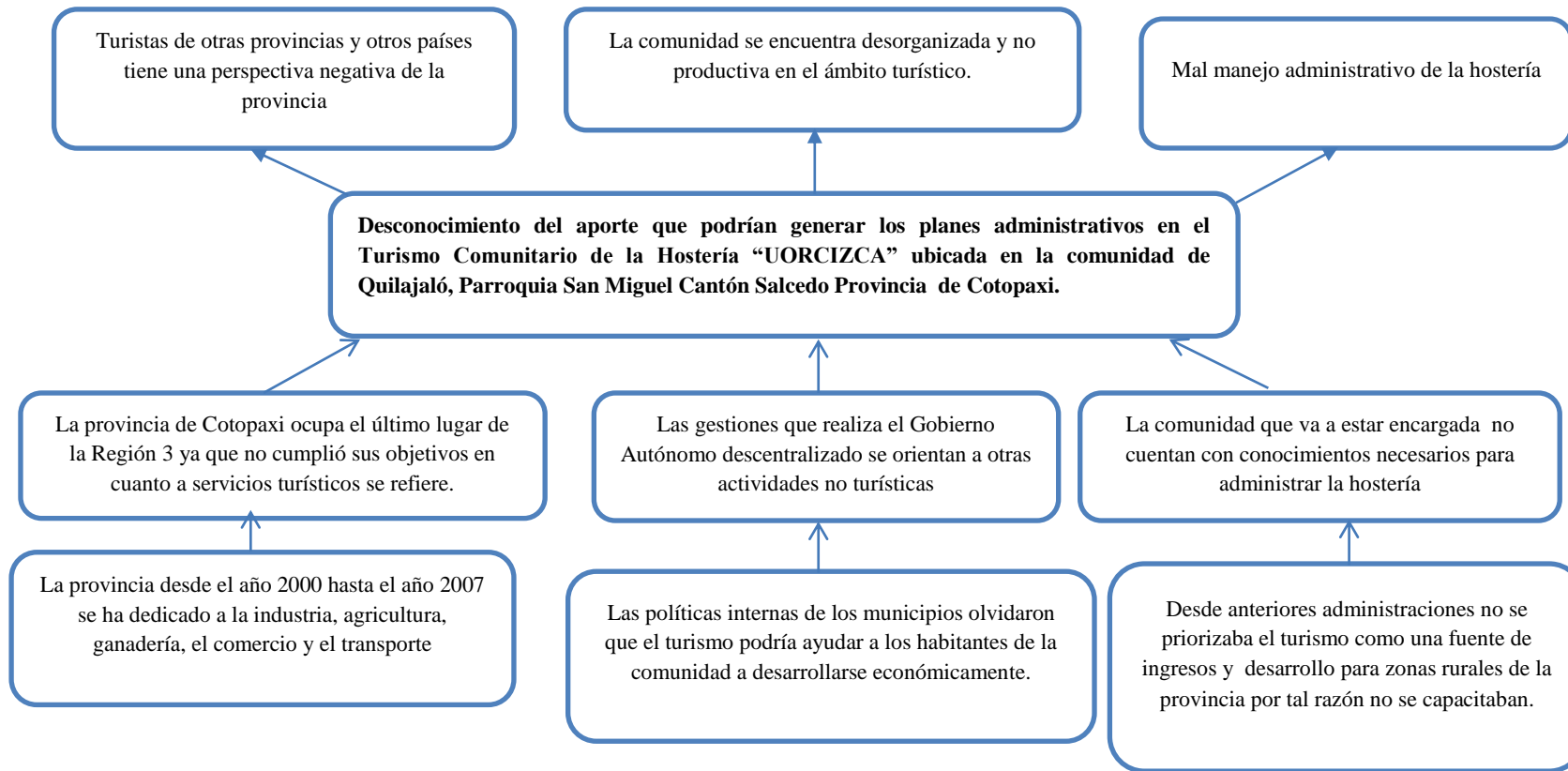
En el sector de servicios turísticos, Cotopaxi ocupa el último lugar de la Región 3 ya que generó en el 2007, 5,08 millones de dólares de un total regional de 48,6 millones de dólares (año base 2000). (AGENDAS PARA LA TRANSFORMACION PRODUCTIVA TERRITORIAL PROVINCIA DE COTOPAXI, mayo 2011)

Según, diario "La HORA" el crecimiento de la administración hotelera contemporánea está en el mercado por los constantes cambios tecnológicos y la responsabilidad social de cuidar el medioambiente.

A través de la ciencia de la administración, es posible determinar dentro de los hoteles sus principales entornos (microeconómico, meso económico, macroeconómico, medioambiente, internacional, institucional y político-social) y trazar estrategias en función de mejorar no sólo su calidad, sino también la economía nacional ecuatoriana. Por tanto, la gestión de la competitividad en los hoteles está enfocada generalmente hacia la satisfacción del cliente, la calidad del servicio, las políticas de precios, eficiencia empresarial, políticas ambientales y la integración competitiva.(S/N, 27 de noviembre de 2013, Formación académica de la administración hotelera, La Hora, Recuperada de <http://www.lahora.com.ec>)

Según el GAD municipal de Salcedo para el año 2015 se pretende culminar el Centro de Convenciones y Exposiciones de la Zona del Canal y en el ámbito turístico la rehabilitación de la hostería que antes era una propiedad privada pero que el municipio adquirirá en estos meses para poner en funcionamiento para incentivar el turismo comunitario, ya que estará a cargo de la comunidad de Quilajaló que ayudará al desarrollo económico de esa zona.(Fuente :Ing. Kleber Zapata técnico en turismo del GAD municipal de Salcedo)

Gráfico N° 1 Árbol de Problemas



Elaborado por: QUISPE, Luis (2014)

1.2.2 Análisis Crítico.

El desconocimiento del aporte que podrían generar los planes administrativos en el Turismo Comunitario de la Hostería “UORCIZCA”, ubicada en la comunidad de Quilajaló, Parroquia San Miguel Cantón Salcedo, Provincia de Cotopaxi en parte se debe a que la provincia ocupa el último lugar de la región 3, ya que no cumplió sus objetivos en cuanto a servicios turísticos, ya que desde el año 2000 hasta el año 2007 la provincia de Cotopaxi solo se dedicaban a la industria, agricultura, ganadería, el comercio y el transporte esto ha provocado que exista un déficit en el turismo de la provincia.

Cabe resaltar que las gestiones que realiza el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón se orientan a otras actividades no turísticas a causa de las políticas internas de los municipios que olvidaron que el turismo comunitario puede ser de gran ayuda para los habitantes de la comunidad y así tener un desarrollo no solo económico sino también cultural e intelectual.

Adicionalmente la comunidad que va a estar encargada no cuentan con conocimientos necesarios para administrar la hostería a causa de que en anteriores gestiones no se priorizaba el turismo como una fuente de ingresos y desarrollo para zonas rurales de la provincia por tal razón no fueron tomados en cuenta para ser capacitados en temas acordes a las necesidades de la comunidad.

La comunidad tiene los suficientes recursos naturales y culturales para fortalecer el turismo comunitario junto con una excelente administración pero los diferentes puntos débiles ha generado una comunidad desorganizada y no productiva en el ámbito turístico, por lo cual se ha ocasionado un mal manejo administrativo de la hostería provocando que otras provincias y otros países tengan una perspectiva negativa de la provincia y de la comunidad en sí.

1.2.3 Prognosis

De no realizarse la presente investigación la comunidad no podrá administrar de manera adecuada la Hostería y no podría ser posible el desarrollo del turismo comunitario de la misma, de tal manera que el siguiente trabajo ayudará a la comunidad a desarrollarse de una manera correcta utilizando herramientas de manejo administrativo.

1.2.4 Formulación del Problema

¿Cuál es el aporte que podrían generar los planes administrativos en el Turismo Comunitario de la Hostería “UORCIZCA”, ubicada en la comunidad de Quilajaló, Parroquia San Miguel Cantón Salcedo, Provincia de Cotopaxi?

1.2.5 Interrogantes (preguntas directrices)

- ¿Qué técnicas son las adecuadas para desarrollar planes administrativos que aporten al turismo comunitario?
- ¿Cómo se maneja la comunidad en el ámbito del turismo comunitario?
- ¿Qué alternativas se pueden plantear para solucionar la problemática encontrada?

1.2.6 Delimitación del Problema

1.2.6.1 Delimitación del Contenido.

Campo: Turismo

Área: Administración Turística

Aspecto: Planes Administrativos y Turismo Comunitario

1.2.6.2 Delimitación Espacial.

El presente proyecto se realizó en la Comunidad de Quilajaló ubicada en la Parroquia San Miguel del Cantón Salcedo en las siguientes coordenadas: Latitud 1° 02' 59,57" S, Longitud 78° 35' 18,28" W, Altura 2683 msnm.

1.2.6.3 Delimitación Temporal

El presente trabajo investigativo se realizó en el periodo Octubre 2014 Marzo 2015

1.3 Justificación

La importancia de este proyecto radica en la necesidad de implementar planes administrativos para la hostería "UORCIZCA" que está a cargo de la comunidad de Quilajaló, el aporte que tendrá esta investigación generarán resultados favorables como el desarrollo económico, cultural y social al igual que capacitaciones permanentes que mejorarán los servicios en la hostería y así acrecentarla calidad de vida de los habitantes.

La investigación es muy factible ya que se cuenta con el apoyo del municipio del cantón Salcedo, autoridades y técnicos en turismo que se encargarán de la rehabilitación de toda la hostería, es así que contando con los recursos humanos, técnicos y financieros se incrementará el flujo de turistas, al mismo tiempo los habitantes cercanos al lugar desarrollarán diferentes habilidades para aplicarlas a las actividades relacionadas con el turismo comunitario.

Los beneficiarios serán los habitantes de la comunidad y las personas que viven en la zona del canal, ya que todas las carreteras están en buen estado es así que esto

permitirá mayor número de visitas a la comunidad de Quilajaló y a la hostería, también se podrá percibir el desarrollo económico de las personas que viven cerca de estos lugares que incrementará considerablemente, ya que ellos poseen los recursos naturales y culturales necesarios para ejecutar la actividad turística. Además se cuenta con toda la predisposición de los comuneros y directivos ya que estos estarán vinculados en todas las actividades en base a una organización responsable y eficiente.

De la misma manera tendrá un grado de originalidad ya que ellos podrán exponer su arte, sus productos agrícolas, música y danza, además se utilizará los productos propios de la comunidad para elaborar alimentos que serán servidos en la hostería esto incentivará a la comunidad a tener una perspectiva diferente de cómo manejar el turismo comunitario dentro de los planes administrativos.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General

Investigar el aporte que podrían generar los planes administrativos en el Turismo Comunitario de la Hostería “UORCIZCA”, ubicada en la comunidad de Quilajaló, Parroquia San Miguel Cantón Salcedo Provincia de Cotopaxi.

1.4.2 Objetivos específicos

- Identificar las técnicas adecuadas para desarrollar planes administrativos para aportar al turismo comunitario.
- Determinar cómo se maneja la comunidad en el ámbito del turismo comunitario.
- Plantear alternativas de solución ante la problemática encontrada.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes Investigativos.

Trabajo investigativo: “PLAN DE DINAMIZACIÓN TURÍSTICA EN LA COMUNIDAD DE MALINGUAPAMBA, PARROQUIA ISINLIVÍ, CANTÓN SIGCHOS, PROVINCIA DE COTOPAXI”.

Autor: Luis Lautaro Sacatoro Toaquiza.

Institución: Tesis realizada en la Universidad Técnica de Cotopaxi.

Periodo: 2013

“Tesis presentada como requisito parcial para obtener el título de ingeniero en ecoturismo”

Conclusiones:

El diagnóstico técnico descriptivo de la comunidad de Malinguapamba permitió conocer de forma específica y sistemática las condiciones de vida de los pobladores locales, es así que existe deficiencia al acceso a determinados servicios básicos tales como: Alcantarillado, alumbrado público a los sectores, vías de acceso en buen estado, teléfonos convencionales, servicio de salud y bomberos, esto influirá negativamente al momento de generar de la prestación de servicios turísticos.

Actualmente la comunidad no ha generado ningún tipo de paquetes turísticos para lograr la oferta en los mercados a pesar de tener la gran variedad de patrimonio natural-cultural por ello mediante el inventario se ha identificado 9 atractivos de tipo natural, representado de la siguiente forma: el 78% de atractivos turísticos se ubican en la jerarquía II, mientras que el 11% de atractivos turísticos se ubican en la jerarquía I y finalmente el 11% representa a la jerarquía III constituyendo en

sitio excelente para la práctica de turismo rural ecológico. Además mediante la aplicación de la ficha técnica del INPC se ha registrado el 25% del patrimonio cultural representado en folklor, gastronomía, tradición y costumbres ancestrales.

Finalmente se ha logrado la estructuración del Plan de Dinamización Turístico conformada por tres programas definidos de la siguiente forma; en la parte ambiental-cultural, turismo sostenible, marketing turístico; cada programa posee proyectos focalizados y delineados a cumplir con la misión y visión de la propuesta, es así que la comunidad para lograr el desarrollo turístico sostenible deberá ejecutar 12 proyectos en un tiempo estimado de cinco años a partir del año en curso (2013-2018) con un costo de \$ 71290,00 dólares americanos.

RECOMENDACIONES.

- ✓ Los miembros de la comunidad que deseen incursionar en la actividad turística deberán trabajar de forma sutil conjuntamente con las organizaciones gubernamentales y no gubernamentales que ayuden al desarrollo de los proyectos establecidos en cada uno de los programas.
- ✓ Considerar y aplicar las medidas de prevención, mitigación y compensación de los impactos ambientales negativos generados por el proyecto antes, durante y después de su ejecución.
- ✓ Desplegar estudios continuos de actualización de datos sobre el marketing turístico de la oferta y demanda en los mercados a nivel nacional e internacional con el fin captar clientes insatisfechos y mejorar la presentación de productos/servicios variados acorde al perfil del consumidor.
- ✓ Solicitar al MINTUR y otras instituciones relacionadas al turismo, el apoyo técnico para la capacitación del personal que prestará servicios turísticos, de manera que se logre cubrir las expectativas de los turistas que visiten a la comunidad, ofreciendo servicios oportunos de calidad y calidez.

- ✓ Establecer alianzas estratégicas con las operadoras turísticas, agencias de viajes y otras instituciones para lograr la comercialización paquetes turísticos y difusión de los atractivos naturales y culturales de la comunidad.
- ✓ Efectuar el cumplimiento de las planificaciones establecidas, para la resolución de las problemáticas turísticas en diferentes niveles; administrativo, investigación, operación, monitoreo y evaluación.

Comentario Personal:

Una de las maneras más factibles de desarrollar un proyecto de turismo comunitario es en conjunto con la comunidad, con organizaciones gubernamentales y no gubernamentales así mismo con ayuda de técnicos en turismo que ayudaran a reducir impactos ambientales.

Desde mi perspectiva es necesario tener alianzas con operadoras de turismo para comercializar paquetes turísticos y la difusión de todos los atractivos naturales y culturales de la comunidad con una excelente planificación se puede resolver las problemáticas turísticas en los diferentes niveles administrativos.

Trabajo investigativo: “PLAN DE DESARROLLO TURÍSTICO PARA EL CANTÓN PANGUA, PROVINCIA DE COTOPAXI”

Autor: Teresa del Rosario Campaña Soria

Institución: ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

Periodo: 2013

"Tesis presentada como requisito parcial para obtener el título de ingeniera en ecoturismo".

CONCLUSIONES

1. Pangua cuenta con recursos naturales y culturales que pueden ser aprovechados en la actividad turística, sin embargo la falta de acuerdos interinstitucionales entre

los diferentes actores ha menoscabado la inversión en actividades económicas alternativas compatibles con el ambiente y enfocadas en un bienestar colectivo.

2. Los turistas nacionales y extranjeros presentaron un alto grado de aceptación en cuanto a la motivación de visita, lo que demuestra la existencia de un amplio segmento de mercado interesado en conocer el cantón, razón por la cual es importante que la oferta turística se oriente a la especialización en turismo de naturaleza y aventura.

3. El desarrollo de un proceso participativo para la construcción del plan se constituyó en el componente clave para aglutinar a los sectores privado, público y comunitario del cantón, permitiendo definir una visión y metas conjuntas y claras para el desarrollo sostenible del turismo durante los próximos cinco años.

4. El Plan de Desarrollo Turístico del cantón Pangua, se constituye en la herramienta esencial de articulación de la política cantonal en materia turística orientada a alcanzar el SumakKawsay como estrategia de desarrollo.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda mejorar los servicios básicos en todo el cantón Pangua, ya que los mismos constituyen un pilar fundamental en el desarrollo de la actividad turística y especialmente una condición de mejoramiento en la calidad de vida de la población.

2. Actualizar el inventario turístico y estudio de mercado de la presente investigación, cuyos resultados permitan la toma de decisiones para mejorar la oferta turística cantonal y parroquial.

3. Ejecutar el Plan de Desarrollo Turístico Cantonal, de conformidad con la planificación establecida, gestionado paulatinamente los recursos económicos a ser invertidos y evaluando las estrategias implementadas para futuras actualizaciones.

4. Establecer alianzas estratégicas con inversionistas tanto nacionales como extranjeros para mejorar la calidad de la oferta turística.

Comentario Personal:

Los planes sea cual sea ayudan a resolver problemas de una manera eficiente para lo cual se debe tener en cuenta los acuerdos institucionales y una inversión en actividades económicas alternativas, un turista motivado regresa al lugar varias veces por eso es necesario una oferta turística que se especialice en un tipo de turismo entonces los planes constituyen un componente clave junto con los sectores privados y públicos para definir la visión y las metas para desarrollar el turismo comunitario en la comunidad.

2.2 Fundamentación Filosófica.

El presente trabajo investigativo se fundamenta en el paradigma crítico propositivo, como referencia a esta filosofía es crítica porque se observa que la comunidad necesita una mayor organización y gestión en todas sus actividades turísticas y de las actividades a cargo de la misma y es propositiva porque se busca solucionar la problemática con planes administrativos y herramientas estratégicas para mejorar la calidad de vida de los habitantes.

2.3 Fundamentación legal.

CAPITULO I

GENERALIDADES

Art. 1.- La presente Ley tiene por objeto determinar el marco legal que regirá para la promoción, el desarrollo y la regulación del sector turístico; las potestades del Estado y las obligaciones y derechos de los prestadores y de los usuarios.

Art. 2.- Turismo es el ejercicio de todas las actividades asociadas con el desplazamiento de personas hacia lugares distintos al de su residencia habitual; sin ánimo de radicarse permanentemente en ellos.

Art. 3.- Son principios de la actividad turística, los siguientes:

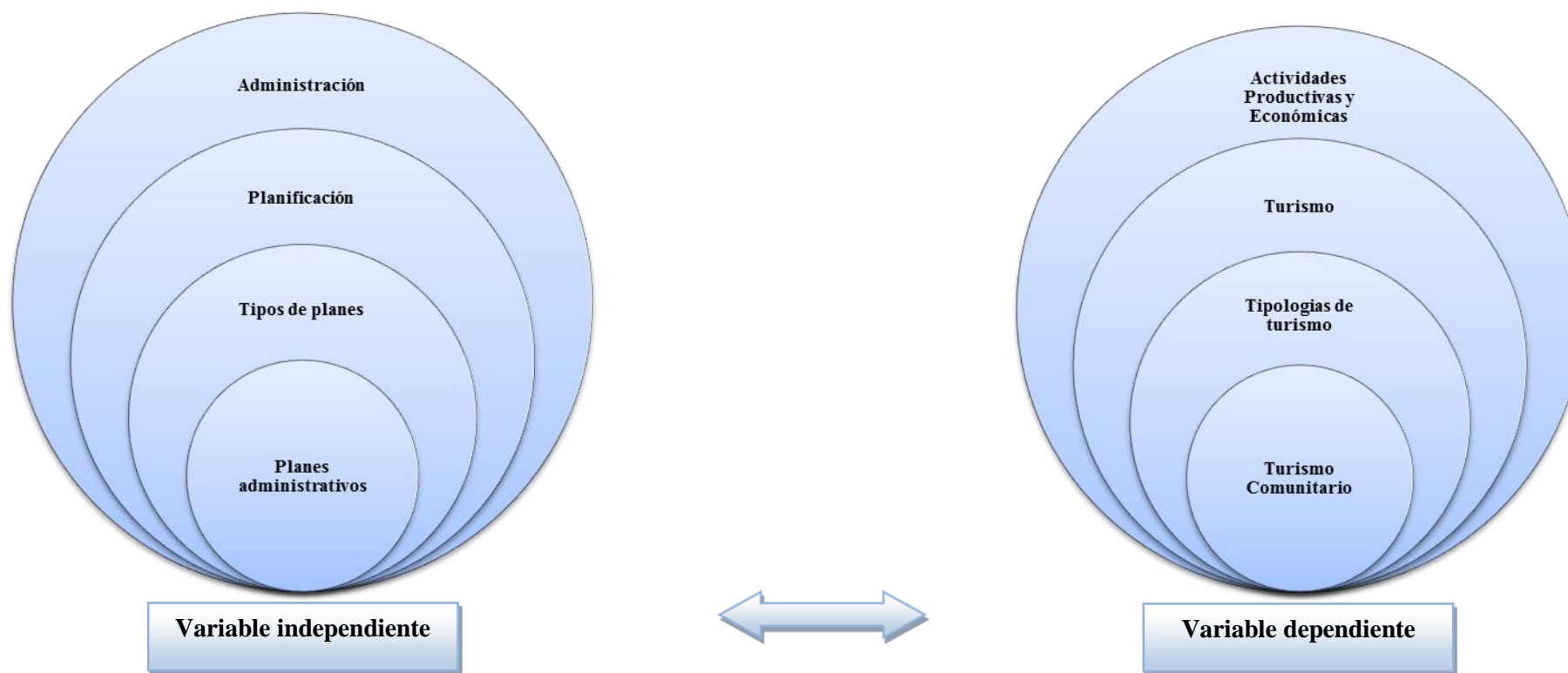
- a) La iniciativa privada como pilar fundamental del sector; con su contribución mediante la inversión directa, la generación de empleo y promoción nacional e internacional;
- b) La participación de los gobiernos provincial y cantonal para impulsar y apoyar el desarrollo turístico, dentro del marco de la descentralización;
- c) El fomento de la infraestructura nacional y el mejoramiento de los servicios públicos básicos para garantizar la adecuada satisfacción de los turistas;
- d) La conservación permanente de los recursos naturales y culturales del país; y,
- e) La iniciativa y participación comunitaria indígena, campesina, montubia o afro ecuatoriana, con su cultura y tradiciones preservando su identidad, protegiendo su ecosistema y participando en la prestación de servicios turísticos, en los términos previstos en esta Ley y sus reglamentos.

Art. 4.- La política estatal con relación al sector del turismo, debe cumplir los siguientes objetivos:

- a) Reconocer que la actividad turística corresponde a la iniciativa privada y comunitaria o de autogestión, y al Estado en cuanto debe potencializar las actividades mediante el fomento y promoción de un producto turístico competitivo;
- b) Garantizar el uso racional de los recursos naturales, históricos, culturales y arqueológicos de la Nación;
- c) Proteger al turista y fomentar la conciencia turística;
- d) Propiciar la coordinación de los diferentes estamentos del Gobierno Nacional, y de los gobiernos locales para la consecución de los objetivos turísticos;
- e) Promover la capacitación técnica y profesional de quienes ejercen legalmente la actividad turística;
- f) Promover internacionalmente al país y sus atractivos en conjunto con otros organismos del sector público y con el sector privado; y,
- g) Fomentar e incentivar el turismo interno.

2.4 Categorías Fundamentales.

Gráfico N° 2 Superordinación Conceptual



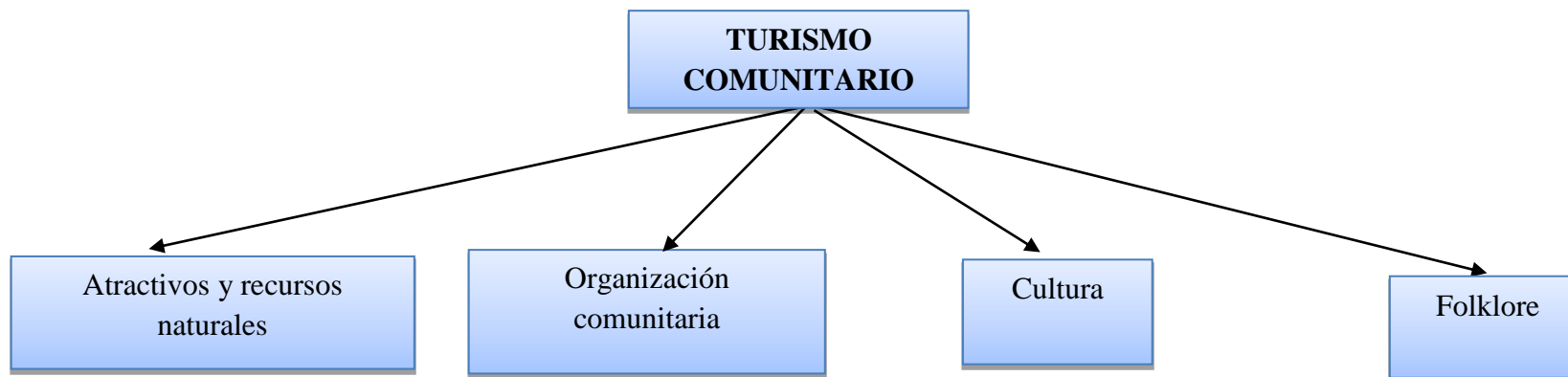
Elaborado por: QUISPE, Luis (2014)

Gráfico N° 3 Subordinación conceptual Variable independiente



Elaborado por: QUISPE, Luis (2014)

Gráfico N° 4 Subordinación conceptual Variable dependiente



Elaborado por: QUISPE, Luis (2014)

2.4.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA SUPERORDINACIÓN

CONCEPTUAL DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE

ADMINISTRACIÓN

“La palabra administración se forma del prefijo ad, hacia, y con ministratio; esta última palabra proviene a su vez de minister, vocablo compuesto de minus, comparativo de inferioridad, y del sufijo ter, que funge como término de comparación.” (REYES, A, 2004, p. 2)

Entonces la administración se refiere a cumplir una función bajo el mando de otro, es decir dar un servicio en cumplimiento de una orden, en ese sentido se debe tener en cuenta dos elementos principales el servicio y la subordinación.

“La administración es el proceso de diseñar y mantener un ambiente en que los individuos trabajen en conjunto de manera eficaz y eficiente con el fin de llegar a objetivos específicos.” (Heizery Render, 2009, p.4)

La administración, al igual que cualquier otra disciplina económica y social, es un medio indispensable para cualquier tipo de organización (...) no es nada fácil ser responsables de una organización, ya que al administrador (una especie de héroe anónimo) se le exige disponibilidad absoluta, integridad moral, estudios especializados y actualizados, conocimiento de la naturaleza humana, frialdad y asertividad en la toma de decisiones, tacto y calidez en las relaciones interpersonales. (Universidad Nacional Autónoma de México Edición de la Facultad de Contaduría y Administración, 2003 p.21)

Como ya lo señalan los autores la administración es un proceso muy indispensable en el momento de tomar decisiones y organizar a un grupo de personas dentro de una empresa para cumplirlos objetivos de la misma sin dejar de lado que un administrador debe tener una serie de cualidades.

PLANIFICACIÓN

“El primer paso para planificar consiste en elegir las metas de la organización, después se establecen los objetivos para cada una de las subunidades de la organización; es decir, sus divisiones departamentos, etc. Definidas estas se establecen programas para alcanzar las metas de manera sistemática.” (James, A.F Stoner, 1996, p.11)

“La planificación es definir las metas de la organización, establecer una estrategia general alcanzar trazar planes exhaustivos para integrar y coordinar el trabajo de la organización. (...) se ocupa tanto de los fines (que hay que hacer) como de los medios (como hay que hacerlo)” (Roubbins y Coulter citado por GALLARDO, E,s.f, p.4)

Planificación es un concepto complejo que no se puede precisar sin hacer referencia a un contexto teórico o práctico determinado, pero es necesario evitar riesgos de confundirlos: resultados de “lo planificado” con la validez del proceso o la metodología con los productos o la teoría con los resultados. Pero quizá lo más importante es recordar que:

“La planificación no nos resuelve el futuro, solo nos ayuda a reducir la incertidumbre sobre él”. (MARTINEZ, Luisa, 2009, p.5)

La planificación es un proceso sistemático en el que primero se establece una necesidad, y acto seguido, se desarrolla la mejor manera de enfrentarse a ella, dentro de un marco estratégico que permite identificar las prioridades y determina los principios funcionales.

Planificar significa pensar en el futuro, de tal manera que se pueda actuar de inmediato.

Esto no quiere decir que todo vaya a surgir según el plan establecido. De hecho, no será así con toda probabilidad. Pero si se ha planificado correctamente, la posibilidad de realizar ajustes, sin comprometer las metas globales, resultará mucho más apropiada.

(CIVICUS, s.f, p.4)

Entonces planificar es definir en un documento cuales son los objetivos de la empresa, las líneas básicas de actuación y los recursos que se emplearán es así que al elegir los objetivos y preparar los programas, el gerente de mayor jerarquía analiza su viabilidad así como la posibilidad de que otros gerentes y empleados los acepten.

“La planeación es muy importante al momento de tomar decisiones en momentos críticos en una empresa por tal razón, “La planeación es un función fundamental del proceso administrativo que a pesar de que varíe su contenido dependiendo de la magnitud y tipo de organización, propone ciertos pasos para llevar a cabo una adecuada previsión de la actividades. En cierto sentido, hacer planes no es más que un caso especial de toma de decisiones.” (Gómez, citado por el Centro de ciencias y humanidades de la [UTM],s.f, p.19).

Características de la planificación

Según este texto la planificación debe tener las siguientes características:

- ✓ Ser precisa para contemplar objetivos específicos, es decir, no objetivos generales sino objetivos que puedan ser medidos

- ✓ Ser factible para considerar los recursos y la verdadera capacidad de la empresa, y no debe proponer objetivos o estrategias que estén fuera del alcance de las posibilidades de la empresa.
- ✓ Ser evaluada constantemente para obtener resultados.
- ✓ Ser flexible para permitir cambios o correcciones cuando sean necesarios.
- ✓ Ser permanente para que una vez cumplido los objetivos, podamos proponer nuevas metas. (KUME, Arturo, 2012, ¶ .5)

TIPOS DE PLANES

Planes a corto plazo:

Se lleva a efecto en cada planta y almacén. Es una extensión de la planificación a mediano plazo, con gran énfasis en los presupuestos flexibles, los relacionados con los niveles de producción específicos durante el período no mayor a un año.

Planes a mediano plazo:

Se centra en las mismas áreas que la planificación a largo plazo, pero dentro de un marco de tiempo menor (de dos a cinco años).

Planes a largo plazo:

Una característica distintiva de este tipo de planificación es el descubrir oportunidades, y después desarrollar estrategias y programas efectivos para capitalizar dichas oportunidades. La extrapolación de datos recopilados de fuentes externas e internas para proyectar la información relacionada con la comercialización y distribución, técnica y de instalaciones, financiera, de recursos humanos y otros aspectos. comienza con un entendimiento realista de los mercados, productos, plantas, almacenes, márgenes, utilidades, retorno

sobre la inversión, flujo de efectivo, disponibilidad de capital, capacidades de ingeniería y habilidades y capacidades del personal.(DONNELLY,Ivancevich,1997)

Planes administrativos

Para estos planes se debe tomar en cuenta:

- ✓ Tener claros los objetivos y a donde se quiere ir.
- ✓ Orientar las acciones hacia el cumplimiento de dichos objetivos.
- ✓ Asignar las responsabilidades para que se sepa quien tiene que llevar a cabo cada acción.
- ✓ Aprovechar mejor las oportunidades.
- ✓ Prever las circunstancias y actuar en consecuencia. Reaccionar mejor y a tiempo.
- ✓ Coordinar las actividades.
- ✓ Asignar los recursos y tenerlos preparados y dispuestos.
- ✓ Evitar acciones no deseadas, conflictos e interpretaciones erróneas o no alineadas con el propósito perseguido.
- ✓ Ayudar a crear métodos y disciplinas de trabajo.
- ✓ Permitir una visión global más clara y resumida de la empresa.

Plan estratégico:

Es la planeación de tipo general proyectada al logro de los objetivos institucionales de la empresa y tienen como finalidad básica el establecimiento de guías generales de acción de la misma. Este tipo de planeación se concibe como el proceso que consiste en decidir sobre los objetivos de una organización, sobre los recursos que serán utilizados, y las políticas generales que orientarán la adquisición y administración de tales recursos, considerando a la empresa como una entidad total.

Plan directivo:

Los planes pueden ser considerados específicos cuando no admiten ninguna interpretación y deben realizarse tal como han sido definidos. Los planes direccionales, por el contrario, marcan lineamientos generales y pueden ser adaptados de acuerdo con las circunstancias y el criterio de quienes los llevan a cabo.

Corporativos:

El propósito principal de la planificación corporativa es asegurar que todos los miembros de la organización se integren para formar una empresa común. De ahí que el proceso contemple una correcta información para alcanzar un conjunto de objetivos que relacionamos a continuación: Ser capaces de realizar previsiones a largo plazo, ajustadas a las necesidades de la organización, garantizando su presencia en los mercados potenciales.

Plan operativo

Representa la forma de desarrollo de una organización respecto a las diferentes líneas de negocios que sean pertinentes a su naturaleza.

Contenido de un plan operativo:

- ✓ Descripción clara del asunto.
- ✓ Producto o servicio a desarrollar.
- ✓ Mercado que se desea cubrir.
- ✓ Objetivos y metas.
- ✓ Estrategias de mercado.
- ✓ Recursos necesarios para el desarrollo de las actividades.
- ✓ Análisis financiero detallado con base a la realidad de la situación.
- ✓ Cronograma de actividades.
- ✓ Plan de mercadeo.

Plan operativo anual (POA)

Se utiliza para darle un alto grado de dirección al desarrollo administrativo y funcional de una organización, durante un periodo establecido, que generalmente es un año calendario. Se considera de uso común en instituciones del Estado.

Plan de acción

Estos se elaboran para programar eventos que requieren acción inmediata y por periodos cortos. (Diarios, semanales, mensuales, semestrales)Nota: Cada Plan de acción formulado a nivel de unidad o área administrativa es parte integrante de un programa anual de trabajo

Plan de trabajo

Instrumento administrativo que proporciona a la organización directrices detalladas para la realización de actividades específicas durante un periodo de tiempo específico o establecido.

Plan de investigación

Es la previsión de las distintas actividades que se deberán realizar durante un proceso de investigación, las cuales se deben ejecutar con una secuencia lógica.

Estructura de un plan de investigación:

- ✓ Justificación.
- ✓ Planteamiento del problema (tema) comprende aspectos tales como: la definición, especificación y delimitación del problema
- ✓ Marco teórico

- ✓ Hipótesis.
- ✓ Objetivos: general y específicos.
- ✓ Bosquejo preliminar de temas.
- ✓ Métodos, técnicas e instrumentos.
- ✓ Cronograma de actividades
- ✓ Recursos: humanos, técnicos, materiales y financiero.(DESARROLLO, Educap,2012,p.5)

PLANES ADMINISTRATIVOS

“Un plan administrativo es el conjunto de políticas estrategias y técnicas y mecanismos de carácter administrativo y organizacional para la gestión de los recursos humanos, técnicos, materiales, físicos y financieros, orientando a fortalecerla capacidad administrativa y el desempeño institucional.”(Cámara de comercio de Medellín para Antioquia, 2010, p.6)

Las diferentes escuelas que identifican el proceso de administrativo , define que la administración en sí misma , es una actividad compuesta por diferentes etapas que forman un proceso único y estructurado , las actividades componentes difieren de escuela en escuela pero en esencia podríamos identificar las siguientes:

El proceso administrativo

Es un conjunto de fases o pasos a seguir para darle solución a un problema administrativo, en el encontraremos problemas de organización, dirección y para darle solución a esto tenemos que tener una buena planeación, un estudio previo y tener los objetivos bien claros para poder hacer del proceso lo menos trabado posible. Para que el proceso administrativo que se lleve a cabo sea el más indicado se deben tomar en cuenta una serie de pasos que no

por ser una parte del todo son menos importantes, por mencionar algunos están, las metas, estrategias, políticas, etc.(VALDA,Carlos,2013,¶.2)

La Planeación implica que los administradores piensan con antelación en sus metas y acciones, y que basan sus actos en algún método, plan o lógica, y no en corazonadas. Los planes presentan los objetivos de la organización y establecen los procedimientos idóneos para alcanzarlos. Además, los planes son la guía para que las organización obtenga y comprometa los recursos que se requieren para alcanzar sus objetivos, los miembros de la organización desempeñan actividades congruentes con los objetivos y los procedimientos elegidos, y el avance hacia los objetivos puedan ser medidos y controlados de tal manera que, cuando no sea satisfactorio, se puedan tomar decisiones correctivas. (James,A.F Stoner, 1996, p.11)

Organización

"Organizar es el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización, de tal manera que estos puedan alcanzar las metas de la organización" (James,A.F Stoner, 1996, p.12)

Las relaciones y el tiempo juegan un papel importante para realizar las diferentes actividades de la organización, la organización produce la estructura de las relaciones de una organización y dichas relaciones estructuradas nos servirán para realizar los planes a futuro.

Evaluación

La evaluación consiste en la comparación de los impactos reales del proyecto con los planes estratégicos acordados. Está enfocada hacia lo que habías establecido hacer, lo que has conseguido y cómo lo has conseguido. Puede ser formativa: tiene lugar durante la vida de un proyecto u organización con la intención de mejorar la estrategia o el modo de funcionar del proyecto y

organización. También puede ser conclusiva: obteniendo aprendizaje a partir de un proyecto completado o una organización que ya no está en funcionamiento. Una vez alguien describió esto como la diferencia entre un reconocimiento médico y una autopsia.

El seguimiento y la evaluación comparten la misma orientación, hacia un aprendizaje a partir de aquello que haces y cómo lo haces, concentrándose en:

- ✓ Eficacia
- ✓ Efectividad
- ✓ Impacto(CIVICUS,sf,p.3)

Dirección

Dirigir implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales. Las relaciones y el tiempo son fundamentales para las actividades de la dirección. De hecho, la dirección llega al fondo de la 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 una para lograr el futuro que surge de los pasos de la planificación y la organización.” (James,A.F Stoner, 1996, pg.13)

Control

Es el proceso para asegurar que las actividades reales se ajusten a las actividades planificadas entonces el control es aquí donde el gerente debe estar seguro de los actos de los miembros de la organizaciones, de echo la conducen hacia las metas establecidas.

Esta es la función de control de la administración, la cual entraña los siguientes elementos básicos.

- ✓ Establecer estándares de desempeño.
- ✓ Medir los resultados presentes.
- ✓ Comparar estos resultados con las normas establecidas.
- ✓ Tomar medidas correctivas cuando se detecten desviaciones.

El gerente gracias al proceso de control puede mantener la organización en el buen camino (James, A.F Stoner, 1996, p.13)

Existen varios tipos de controles que dependerán del criterio de análisis que se adopte. Podemos mencionar tres clasificaciones básicas:

Del mercado: Este tipo de enfoque es utilizado por empresas que poseen productos o servicios claramente específicos y distintivos y donde existe una considerable competencia en el mercado. Son ejemplos: las bebidas gaseosas a nivel mundial, y a nivel local productos como la lana.

Burocrática: Pone énfasis en la autoridad organizacional y se basa en reglas administrativas, reglamentos, procedimientos, y políticas. Este tipo de control depende de la estandarización de actividades, descripciones de puestos de trabajo bien definidas y otros mecanismos administrativos. Un ejemplo concreto de control burocrático lo constituyen los presupuestos.

Del clan: Este tipo de enfoque se basa en las conductas de los recursos humanos de la organización dadas por los valores compartidos, las normas de grupo, las tradiciones, las creencias y otros aspectos de la cultura organizacional.(JARA,Ernesto.2009,p.3-4)

2.4.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA SUPERORDINACIÓN

CONCEPTUAL DE LA VARIABLE DEPENDIENTE.

ACTIVIDADES PRODUCTIVAS Y ECONÓMICAS.

En la economía ecuatoriana, de acuerdo a estimaciones realizadas por el Banco Central del Ecuador y el Ministerio Coordinador de la Política Económica, se espera para este año un crecimiento real entre 3,7% y 4%, lo que significa un crecimiento moderado en relación con años anteriores. Para el 2014, el crecimiento se estima entre 4,5% y 5,1%.

De acuerdo con los primeros planes presentados por el gobierno, es probable que las primeras cadenas productivas seleccionadas en la etapa inicial de este proyecto nacional sean las que impulsen el crecimiento los próximos años.

En cuanto al PIB real por actividad económica, las actividades que han impulsado el crecimiento, de acuerdo a las publicaciones trimestrales del Banco Central del Ecuador (BCE) hasta el segundo trimestre del 2013. (NAVEDA, Valeria, 2013)

TURISMO

“El turismo es tan antiguo como la humanidad, pues desde hace miles de años nuestros antepasados ya realizaban viajes en la época moderna el surgimiento de nuevos medios de comunicación como el ferrocarril y el avión generaron un cambio radical en esta actividad, derivando en la aparición del llamado turismo masivo”. (IBAÑEZ, Reyna, s.f, p.23)

El turismo no es solo el viaje de ida y vuelta, sino todo el conjunto de relaciones que se generan (económicas, humanas, ecológicas, jurídicas y de muchos otros tipos). Por eso decimos que el turismo es una ciencia o conocimiento interdisciplinar, porque ha de ser estudiado desde diferentes puntos de vista.

“el turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a su entorno habitual, por un periodo de tiempo

consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros.”(OMT, 1994, citado por SANCHO, Amparo, p.11)

“Turismo es el conjunto de las relaciones y fenómenos producidos por el desplazamiento y permanencia de personas, fuera de su lugar de domicilio, en tanto dichos desplazamientos y permanencia no estén motivados por una actividad lucrativa.”(Hunziker y Krapf,s.f, p.13)

La palabra Turismo es comúnmente entendida como la acción de desplazarse a otra ciudad, región o país con la finalidad de disfrutar del ocio y la comodidad pero no solo es más que la realización de un viaje para divertirse; es una interacción entre los visitantes y los prestadores de servicios. Asimismo, influye en la economía y cultura de la gente del país visitado, como en los turistas; incluso impacta el medio ambiente, lo cual se explica más adelante.

El desarrollo que presenta actualmente el turismo es fruto de la evolución que se ha manifestado como una consecuencia del grado de avance, en el transcurso del tiempo ha experimentado la humanidad.

"La palabra “tour” se deriva del latín “tornare” y del griego “tornos” que significa círculo: movimiento alrededor de un punto central o eje (...) Entonces, un tour representa un viaje redondo, “...el acto de salir y regresar al punto de partida original, y por lo tanto, el que realiza dicho viaje puede ser llamado turista” (Theobald, William F,Globaltourism,Plant a Tree. 1998, p.6-7)

Hacia mediados del siglo XX el turismo comienza a perfilarse como una de las actividades económicas de mayor crecimiento en todo el mundo. Son varias las razones que confluyeron para producir este fenómeno; entre ellas podemos destacar:Con el transcurso del tiempo, el turismo dejó de ser un consumo exclusivo de los individuos de altos ingresos para convertirse en un bien de consumo masivo.

En constante crecimiento y transformación, el turismo se ve favorecido en la actualidad por la globalización, la liberalización económica mundial, la revolución de las telecomunicaciones con la aparición de INTERNET, el desarrollo del transporte y el aumento de los ingresos en los países desarrollados. El Ecuador es uno de los 17 países mega diversos del planeta en biodiversidad y endemismo, en un territorio de 256.370 kilómetros, posee más de 11% de todas las especies de vertebrados terrestres, 16.087 especies de plantas y alrededores de 600 especies de peces marinos. El país número uno en biodiversidad de vertebrados terrestres por superficie: se estima que cerca de especies por cada kilómetro cuadrado. (ABRIL, María, 2004, p.8)

La participación de Estados Unidos, Colombia y Perú es muy importante en el Sector Turístico del Ecuador, que contabilizan un aporte del 25,71%, 21.69% y 16.05% respectivamente; sin embargo, el continente europeo mantiene una cuota significativa, pues la participación porcentual de visitantes de España (4.94%), Reino Unido (2.88%) y Alemania (2.49%).

TIPOLOGÍAS DEL TURISMO

La actividad turística se clasifica de acuerdo al componente espacial, temporal o incluso de acuerdo al propósito del viaje.

Turismo tradicional.

Se sustenta principalmente en el turismo masivo en el desarrollo de grandes instalaciones de alojamiento y esparcimiento, los turistas que practican este tipo de turismo regularmente presentan hábitos consumistas y demandan servicios sofisticados.

Turismo alternativo.

Tiene como objetivo la realización de viajes donde el turista participa en actividades recreativas de contacto con la naturaleza y las expresiones culturales de comunidades rurales, indígenas y urbanas, respetando el patrimonio natural cultural e histórico del lugar que visitan.

Turismo cultural.

Se realiza con el deseo de entrar en contacto con otras culturas y acercarse a sus identidades, las principales actividades que realizan están relacionadas con diferentes aspectos por ejemplo: artístico monumental, arquitectura popular, folklore costumbres y tradiciones.

Turismo rural.

Es un tipo de turismo donde se realiza en zonas no urbanas realzando los valores la cultura y la identidad de la población local a través de la participación de servicios turísticos.

El agroturismo

"Es una actividad en la que el turista busca vincularse con labores de campo, para el turista esto significa entrar en contacto con la naturaleza, aun cuando pueda tratarse de espacios sometidos a procesos productivos intensos". (Ibañez y Rodriguez, p.18-21-22)

Ecoturismo

“Todas las formas de turismo en las que la principal motivación del turista es la observación y la apreciación de la naturaleza y que contribuyen a la conservación

del entorno natural y del patrimonio cultural con el menor impacto negativo” (OMT, 2002).

Turismo cinegético

“La actividad que desarrolla un cazador deportivo nacional o extranjero, que visita destino, localidades o áreas donde se permite la práctica de la caza de fauna silvestre de interés cinegético en su entorno natural, y que hace uso de sus servicios logísticos y turísticos para hacer más fácil la práctica de este deporte, en un marco de conservación y sustentabilidad de la vida silvestre”. (Moncada citado por Ibañez y Rodríguez, s.f, p.23)

Turismo de aventura

“Los viajes que tienen como fin realizar actividades recreativas en contacto directo con la naturaleza y las expresiones culturales que le envuelven con una actitud y compromiso de conocer, respetar, disfrutar y participar en la conservación de los recursos naturales y culturales”.(Universidad Interamericana para el Desarrollo ([UNID] s.f p.3)

Desde un enfoque sociológico el turismo también se puede catalogar como:

- ✓ Turismo de masas: se caracteriza por el gran número de personas que los realizan y que da lugar a grandes concentraciones de turistas en los centros receptores.
- ✓ Turismo selectivo: se trata del turismo que realizan grupos reducidos de personas pertenecientes a distintos estratos sociales, independientemente de sus niveles de ingresos.
- ✓ Turismo popular: es el que llega a tener gran aceptación por parte de la población.
- ✓ Turismo social: aquel que realizan los sectores de menos ingresos de la población como empleados, obreros, estudiantes, jubilados en general

los sectores económicamente menos favorecidos.
(www.fusda.org,s.f,p.22)

TURISMO COMUNITARIO

La comunidad como concepto socio-antropológico tiene al menos dos caras. Una refiere casi exclusivamente a contextos simbólicos apoyados en discursos y prácticas de identificación colectiva en los que pesan más las adscripciones personales que las relaciones y redes propiamente dichas (las comunidades simbólicas). La otra evidencia que la comunidad constituye principalmente un contexto organizativo, de control y gestión social, en el que los individuos se encuentran integrados y desde el cual se gobierna gran parte de sus vidas (las comunidades tradicionales

En Ecuador, ‘comunidad’ es un término con una acusada dimensión histórica, jurídica, socio-organizativa, de gestión de recursos y de reivindicación política indígena-campesina.(Esteban Ruiz, Macarena Hernández, Agustín Coca, Pedro Cantero et Alberto del Campo, 2008, p.401-402).

“El Turismo Comunitario es la relación de la comunidad con los visitantes desde una perspectiva intercultural en el desarrollo de viajes organizados, con la participación consensuada de sus miembros, garantizando el manejo adecuado de los recursos naturales, la valoración de sus patrimonios, los derechos culturales y territoriales de las nacionalidades y pueblos, para la distribución equitativa de los beneficios generados” (CCONDEM, s.f, ¶.2)

“El modelo de turismo comunitario se caracteriza porque las comunidades rurales (indígenas o mestizas) se encargan de al menos una parte del control de esta actividad y reciben también una parte de sus beneficios económicos.”(FEPTCE, 2013). El turismo comunitario será el vehículo para proteger el hábitat, la

naturaleza y la pacha mama, pero es necesario trabajar en varios factores sobre la base de información concreta.

La diversidad biológica y cultural del Ecuador es, sin duda, un atractivo potencial para el turismo; los 256 000 km² de nuestro territorio representan apenas el 0,17% de la superficie de la Tierra, pero en ellos habitan cerca del 12% de todas las especies de vertebrados terrestres (mamíferos, aves, anfibios y reptiles), 16.000 especies de plantas vasculares y un número enorme y todavía desconocido de invertebrados. Según datos proporcionados por la FEPTCE, a escala mundial, el turismo comunitario representa un mercado aproximado de entre 7 y 10 millones de turistas por año; es decir, el 1% del total. Si asumimos que este porcentaje se mantiene en el Ecuador (...) podemos deducir que aproximadamente 10.000 turistas anuales son usuarios potenciales de los programas de turismo comunitario. (Fundación, VIHOMA, s.f p.35)

La organización comunitaria es el camino para que las personas progresen hacia la consecución de sus ideales comunes, en pro de un mejoramiento de su calidad de vida, es un trabajo diario que requiere del esfuerzo y participación de todos quienes forman parte de un sector determinado.

Si una comunidad se organiza para conseguir algún propósito, esa comunidad tiene más fuerza para lograrlo. Cada persona que forma parte de un grupo organizado es un factor positivo que da fuerza y es actor directo de los cambios y mejoras del entorno donde habita. Todos tenemos derecho a vivir con dignidad pues somos personas. (CONFEDEC, 2010, p.2)

Cultura

La cultura es el conjunto de valores costumbres y creencias y prácticas que constituyen la forma de vida de un grupo específico entonces: “El concepto de Cultura involucra una multiplicidad de significados que abarcan desde aquellas

expresiones que utiliza el sentido común hasta las definiciones dadas por los antropólogos, muchos de los cuales la consideran su objeto de estudio. Dentro de las significaciones más técnicas, las que se supone elabora la antropología, no existe unanimidad y hasta puede decirse que algunas son contradictorias entre sí”. (REYNOSO, Carlos, s.f, p.1)

“La cultura es un fragmento finito de entre la incomprensible inmensidad del devenir del mundo, al cual se ha conferido desde el punto de vista del hombre un sentido y un significado” (Weber 1974, citado por Pedro Güell p.49)

Folklore

“Se entiende por folclore aquella disciplina académica que centra su interés y actividad investigadora en el estudio de la denominada “cultura tradicional” según perspectivas predominantes etnográficas “(Martí. Josep,s.f, p.82).

“El folclorismo puede definirse de una mera de una manera muy general como aquel conjunto de actitudes que implican una valoración socialmente positiva de este legado cultural que denominamos folklore.”(Martí. Josep,s.f, pag.82).

Atractivos Turísticos

“Los atractivos turísticos comprenden los sitios tanto naturales como los factores de vida y actividad humana existentes en un determinado lugar o región, los cuales constituyen el principal motivo para que el turista los visite”. (CICATUR, citado por el Instituto Nacional de Aprendizaje Núcleo de Turismo, 2002, p.10)

Recursos naturales

El concepto de recurso, al igual que su clasificación en renovables y no renovables, proviene de una concepción moderna del vínculo hombre –

naturaleza – sociedad. La idea que la naturaleza es exterior al hombre es un eje de las representaciones sociales populares y científicas del occidente ideológico, con arraigo y genealogías posibles que provienen desde la comprensión teológica cristiana del Universo hasta algunas teorías científicas de los siglos XV al XX (fisiocracia, marxismo, desarrollismo, entre otras)(MASTRANGELO, Verónica, 2009, p.342)

"Al hablar del patrimonio natural de una región o país se hace referencia a su flora fauna, suelos minerales y paisajes.es decir a los diferentes elementos generados por la naturaleza sin intervención del hombre"(MARTINEZ, Eduardo, 1992, p.13)

2.5 Hipótesis

Los Planes Administrativos aportan al Turismo Comunitario de la Hostería “Uorcizca”, ubicada en La Comunidad de Quilajaló Parroquia San Miguel Cantón Salcedo Provincia de Cotopaxi”

2.6 Señalamiento de variables

Unidad de observación:

Habitantes de la comunidad de Quilajaló

Variables:

- ✓ Variable independiente: PLANES ADMINISTRATIVOS
- ✓ Variable dependiente :APORTE AL TURISMO COMUNITARIO DE LA HOSTERIA “UORCIZCA” UBICADA EN LA COMUNIDAD DE QUILAJALÓ PARROQUIA SAN MIGUEL CANTÓN SALCEDO PROVINCIA DE COTOPAXI

Termino Vinculativo: Aporte

CAPITULO III

METODOLOGÍA

3.1 Enfoque

La presente investigación tiene un enfoque cualitativo porque contrasta las diferentes cualidades propias de la comunidad en relación con el turismo comunitario con esto se conoce las diferentes características y convivencia de la comunidad ; y tendrá un enfoque cuantitativo en vista que se analizará estadísticas, cantidades, y variaciones numéricas utilizados en los planes administrativos para insertar dentro del turismo comunitario en la comunidad de Quilajaló así se obtendrá resultados de carácter numérico y porcentual que sirve para comprobar estadísticamente la hipótesis planteada junto con la investigación de campo.

3.2 Modalidad de la investigación.

La presente investigación se basa en dos modalidades para obtener información, los cuales se detallan a continuación:

Bibliográfica documental y referencial: se basa en consultas de libros, páginas web, artículos de prensa, revistas y documentos archivados en diferentes bibliotecas y ayudara a conocer cómo se maneja un plan administrativo dentro de la actividad turística; así mismo para conocer la realidad del turismo comunitario en el Ecuador.

Investigación de campo: se obtuvo información directamente de la realidad en que se encuentra, por lo tanto, implica observación directa mediante INSITU en la comunidad de Quilajaló para completar la investigación.

3.3 Nivel o tipo de investigación.

La investigación fue **exploratoria** ya que se hizo un análisis global del contexto que encierra la realidad acerca de cómo los planes administrativos aportan al turismo comunitario de la hostería “Uorcizca” ubicada en la comunidad de Quilajaló para poder destacar los aspectos fundamentales de la problemática para encontrar los procedimientos adecuados para elaborar una propuesta posterior, con los resultados se simplifico las líneas de investigación para proceder a su comprobación y junto con el turismo comunitario poder trazar estrategias en función de mejorar no sólo su calidad, sino también la economía.

La investigación fue **descriptiva** porque se empieza a describir las variables para tener el fundamento teórico para alcanzar el objetivo de la investigación es decir se analizó la situación en concreto para señalar sus características y propiedades, con el afán de conocer la situación, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, procesos y personas.

3.4 Población y muestra

3.4.1 Población

Para la obtención de información se utilizó la investigación de campo mediante la técnica de la encuesta y entrevista mediante las herramientas conocidas como cuestionario estructurados y semiestructurados orientados a las cabezas de familia de la comunidad de Quilajaló que son 300 familias.

Población	Cantidad	Porcentaje
Cabezas de familia de la comunidad de Quilajaló	300	100%

3.4.2 Muestra

En vista de que la población o universo de estudio asciende a 300 familias se considera necesario el establecimiento de una muestra.

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

n=tamaño de la muestra

Z=nivel de confiabilidad (1.96)

P=Probabilidad de ocurrencia (0.5)

Q=Probabilidad de no ocurrencia (0.5)

N=Población (300)

e=error de la muestra (0.05) o 0.01

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5)(0.5)(300)}{(1.96)^2 (0.5)(0.5) + (300)(0.05)^2}$$

$$n = \frac{(3.84)(75)}{0.96 + 0.75}$$

$$n = \frac{288}{1.71}$$

$$n = 168$$

3.5 Operalización de las variables. Variable independiente: Planes Administrativos

Tabla 1: Planes Administrativos

Conceptualización	Categorías/Dimensiones	Indicadores	Items	Técnicas	Herramientas
<p>Un plan administrativo es el conjunto de políticas, estrategias, y técnicas y mecanismos de carácter administrativo y organizacional para la gestión de los recursos humanos, técnicos, materiales, físicos y financieros, orientando a fortalecer la capacidad administrativa y el desempeño institucional.</p> <p>Fuente: Cámara de comercio de Medellín para Antioquia, "Plan de negocios, plan administrativo y comercial" p.6</p>	Políticas	<ul style="list-style-type: none"> - Análisis de resultados de los objetivos. - Evaluación de los conflictos. - Indicadores de logros. 	<p>¿Cree usted que la etapa de planificación se cumple a tiempo?</p> <p>¿Está usted de acuerdo con los resultados obtenidos en la planificación?</p> <p>¿?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Encuesta - Entrevista 	<ul style="list-style-type: none"> - Cuestionarios estructurados - Cuestionario semiestructurado
	Estrategias	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluación de lineamientos. - Verificación de los objetivos. - Índice de logros alcanzados 	<p>¿Cada que tiempo se realiza una evaluación de los lineamientos internos en la comunidad?</p> <p>¿Cree usted que mediante la aplicación de un plan administrativo se puede generar un incremento de turistas?</p>		
	Técnicas y mecanismos	<ul style="list-style-type: none"> - Efectividad - Evaluación de la producción de servicios - Estandarización de las tareas asignadas 	<p>¿Está de acuerdo en que los planes administrativos son instrumentos indispensables para el desarrollo del turismo comunitario?</p> <p>¿Cree que está capacitado para el desarrollo de productos turísticos ofertados a los visitantes?</p> <p>¿Cuál es el grado de interés de los comuneros en desarrollar actividades que beneficien al incremento del turismo comunitario?</p>		
	Gestión de recursos	<ul style="list-style-type: none"> - Índice de productividad. - Verificación de recursos, humanos, tecnológicos y financieros. - Análisis de la toma de decisiones. 	<p>¿El desarrollo del turismo cuenta con los recursos necesarios para su ejecución?</p> <p>¿Cree usted que la comunidad esta abastecida con todos los recursos necesarios para efectuar los planes administrativos?</p> <p>¿Cree usted que el sistema administrativo brinda soluciones confiables a los problemas turísticos?</p>		
	Desempeño institucional	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluación de resultados - Control de procesos 	<p>¿Cree que es necesario realizar una evaluación periódica del desempeño comunitario?</p> <p>¿Cree usted que se están controlando los procesos administrativos de manera eficiente?</p>		

Elaborado por: QUISPE, Luis (2014)

Variable dependiente: Turismo Comunitario

Tabla 2: Variable dependiente

Conceptualización	Categorías/Dimensiones	Indicadores	Items	Técnicas	Herramientas
<p>“El Turismo Comunitario es la relación de la comunidad con los visitantes desde una perspectiva intercultural en el desarrollo de viajes organizados, con la participación consensuada de sus miembros, garantizando el manejo adecuado de los recursos naturales, la valoración de sus patrimonios, los derechos culturales y territoriales de las nacionalidades y pueblos, para la distribución equitativa de los beneficios generados”</p> <p>Fuente: http://www.ccondem.org.ec</p>	Relación ,comunidad ,visitantes	Flujo de turistas Capacidad organizativa Análisis de la relación comunidad - visitantes	¿Cuál es el porcentaje de turistas que visitan la comunidad? ¿Cree usted que la comunidad de Quilajaló está organizada para llevar a cabo el desarrollo del turismo comunitario? ¿Cree usted que la comunidad tiene un alto grado de conocimientos para recibir a los turistas?	Encuestas Entrevistas	Cuestionarios estructurados Cuestionario semiestructurado
	Interculturalidad	- Análisis de la diversidad, hegemonía cultural, política y economía de la comunidad. - Grado de aceptación de una ideología. - Análisis de convivencia e integración.	¿Cree usted que existe hegemonía ideológica dentro de la comunidad? ¿Cree usted que es necesario realizar programas que incentiven a la convivencia comunitaria?		
	Viajes organizados	- Calidad de servicios. - Grado de satisfacción del cliente. -Optimización del itinerario.	¿En los viajes organizados la calidad de los servicios supera las expectativas de los visitantes? ¿Cree usted que los turistas quedan satisfechos por la visita a la hostería? ¿Cree usted que un itinerario bien estructurado optimiza el tiempo de visita al lugar?		
	Participación consensuada	- Asistencia frecuente de la comunidad. - Índice de aporte y aceptación en la toma de decisiones. -Grado de participación para alcanzar propósitos.	¿Cuántas veces al mes asiste a las reuniones de la comunidad? ¿En su comunidad se consulta las ideas de todos al momento de tomar una decisión? ¿Cree usted que una participación mancomunada facilita el alcance de los objetivos?		
	Manejos de recursos	- Impactos ambientales - Analizar las alternativas que permitan al proyecto coexistir de manera armoniosa con el ambiente. - Estrategias que establezcan la utilización de los recursos de manera racional.	¿Cree usted que los impactos ambientales influyen la actividad turística? ¿Cree que es necesario establecer parámetros técnicos en el cuidado y preservación de los recursos? ¿Cree que es necesario establecer niveles estratégicos para la utilización de los recursos de manera responsable?		
	Distribución equitativa	- Porcentajes de distribución financiera. - Incremento de beneficios. - Ampliación de la actividad.	¿Cree usted que la distribución financiera de la comunidad es equitativa? ¿Cree usted que se incrementa los beneficios de la comunidad con la ampliación de la actividad turística?		

Elaborado por: QUISPE, Luis (2014)

3.6 Plan de recolección de información

Tabla 3: Recolección de información

PREGUNTAS BASICAS	EXPLICACION
✓ ¿Para qué?	Para lograr los objetivos de la investigación y proponer alternativas de solución a la problemática encontrada.
✓ ¿De qué persona u objeto?	Habitantes de la comunidad de Quilajaló.
✓ ¿Sobre qué aspecto?	Planes administrativos como aporte al turismo comunitario de la hostería “Uorcizca” ubicada en la comunidad de Quilajaló parroquia San Miguel cantón Salcedo provincia de del Cotopaxi.
✓ ¿Quién? ¿Quiénes?	Investigador.
✓ ¿Cuándo?	Noviembre 2014
✓ ¿Dónde?	En la comunidad de Quilajaló parroquia San Miguel Cantón Salcedo provincia de Cotopaxi
✓ ¿Cuántas veces?	Una visita primaria y una visita de limpieza de información
✓ ¿Qué técnicas de recolección?	Entrevistas, encuestas y observaciones.
✓ ¿Con que?	Cuestionarios estructurados.
✓ ¿En qué situación?	En un ambiente propicio para la recolección de información.

Elaborado por: QUISPE, Luis (2014)

3.7 Plan de procesamiento y análisis de la información

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

Plan para el procesamiento de la información

- ✓ Revisión crítica de la información recogida, es decir limpieza de la información recogida contradictoria, incompleta, no pertinente, etc.
- ✓ Repetición de recolección de ciertos casos individuales para corregir fallas de ejecución de la encuesta.
- ✓ Tabulación de información recogida.

Análisis e interpretación de resultados

- ✓ Análisis de los resultados estadísticos, destacando tendencias o relaciones fundamentales de acuerdo con los objetivos e hipótesis.
- ✓ Interpretación de los resultados.
- ✓ Se utilizó el programa estadístico Excel los cálculos estadísticos que se desarrollaron son: promedios, cálculo de frecuencias absolutas y porcentuales, medias, sumatorias, etc., los cuales se representaran a partir de los gráficos de pastel e histogramas.
- ✓ Comprobación de la hipótesis o preguntas directrices.
- ✓ Establecimiento de las conclusiones y recomendaciones.

CAPITULO IV

ANÁLISIS DE INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.

4.1 Análisis Cualitativo

Una vez realizada la investigación de campo a los 168 jefes de familia de la comunidad de Quilajaló se concluyó que casi la totalidad de la comunidad dedican su tiempo a la ganadería, agricultura y otras actividades, por tal razón no conciben al turismo comunitario como una actividad generadora de ingresos económicos. Otros motivos, son el desinterés de los comuneros por capacitarse esto obstaculiza la operación y administración de la hostería UORCIZCA, por tal motivo necesitan ser incentivados para que lleven a cabo estas destrezas que aporten a la actividad turística dentro de la comunidad que a la vez incrementará de manera significativa la economía de las familias que habitan cerca del lugar, por tal razón es necesario implementar el presente proyecto que brindará oportunidades para todos los habitantes de la comunidad.

La hostería estaba habilitada pero la administración era de manera empírica sin los suficientes conocimientos, este sería unos de los mayores problemas que tuvieron los primeros propietarios de la hostería ya que no estaban preparados para recibir a los turistas y brindar servicios de alimentación y alojamiento, hoy en día la hostería no está en funcionamiento debido a transiciones administrativas y cambios de propietarios, cabe recalcar que el GAD municipal se encargará de la rehabilitación de toda la hostería gracias a las mismas gestiones de los miembros de la comunidad.

4.2 Análisis e interpretación cuantitativa de resultados.

Encuesta realizada a los jefes de hogar de la Comunidad de Quilajaló.

Parte B: Cuestionario Variable Dependiente

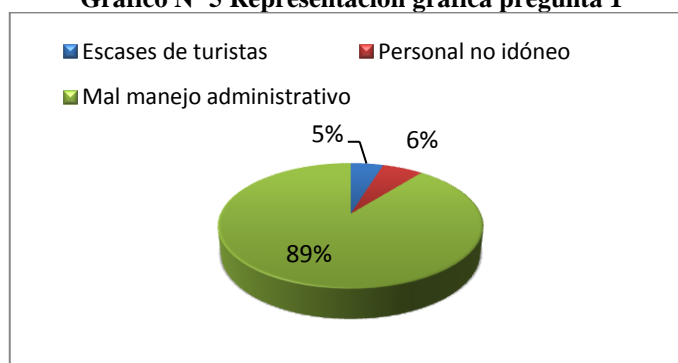
Pregunta 1: ¿Conoce usted las causas por la cuales la hostería dejó de funcionar?

Tabla 4: Tabulación pregunta 1

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Escases de turistas	8	5%
Personal no idóneo	10	6%
Mal manejo administrativo	150	89%
Total	168	100%

Elaborado por: QUISPE, Luis (2014)

Gráfico N° 5 Representación gráfica pregunta 1



Elaborado por: QUISPE, Luis (2014)

Análisis: Solo el 8% de los encuestados respondieron que la falta de turistas es la causa principal para que la hostería, por otro lado el 6% respondió que una de las causas por la que la hostería cerró fue por un personal no idóneo, y la mayoría de las personas que es el 89% respondió que la principal causa de que la hostería haya cerrado es un mal manejo administrativo.

Interpretación: Según el análisis se puede expresar que la mayoría de los encuestados aclaran que la hostería debió cerrar por un mal manejo administrativo y también por no existir personal idóneo que ayude a mejorar los servicios en la hostería, entonces se descartaría que la principal causa sea los escasos de turistas que visitaban la hostería.

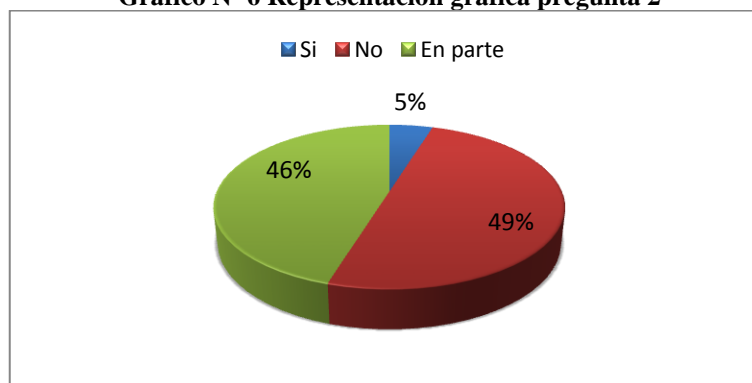
Pregunta 2: ¿Cree usted que la comunidad de Quilajaló está organizada para llevar a cabo el desarrollo del turismo comunitario?

Tabla 5: Tabulación Pregunta 2

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	8	5%
No	83	49%
En parte	77	46%
Total	168	100%

Elaborado por: QUISPE, Luis (2014)

Gráfico N° 6 Representación gráfica pregunta 2



Elaborado por: QUISPE, Luis (2014)

Análisis: El 5% de los habitantes en la comunidad de Quilajaló expresaron que si están organizados para poder desarrollar el turismo comunitario, casi la mitad de los encuestados es decir el 49% han respondido que no están organizados pero el 46% creen que están organizados en cierta parte.

Interpretación: Según las cifras de la gráfica se puede deducir que casi la mitad de los habitantes de la comunidad están desorganizados es así que impide el desarrollo del turismo comunitario ya que la mayoría son agricultores y ganaderos y se centran únicamente en desarrollar ese producto, pero casi la misma cantidad de habitantes piensan en cierta parte que si están organizados para poder desarrollar dicha actividad ,para lo cual es necesario realizar sesiones para exponer los diferentes puntos de vista y cambiar el panorama actual que tiene la comunidad.

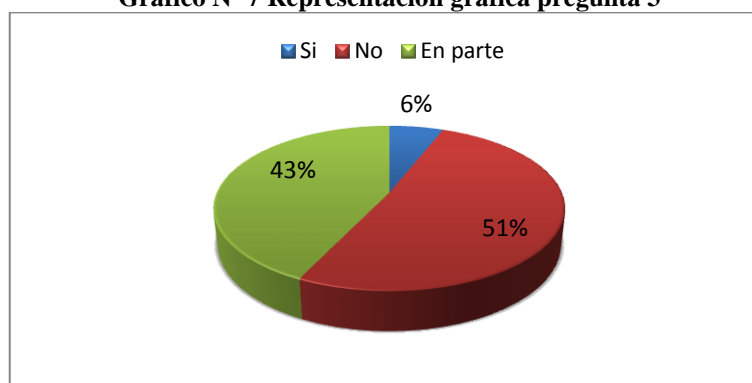
Pregunta 3: ¿Cree usted que la comunidad tiene un alto grado de conocimientos para recibir a los turistas?

Tabla 6: Tabulación Pregunta 3

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	10	6%
No	86	51%
En parte	72	43%
Total	168	100%

Elaborado por: QUISPE, Luis (2014)

Gráfico N° 7 Representación gráfica pregunta 3



Elaborado por: QUISPE, Luis (2014)

Análisis: Solo el 6% de los encuestados respondieron que la comunidad tiene un alto grado de conocimientos para recibir turistas, el 51% de los mismos, es decir 86 personas piensan que no tienen los suficientes conocimientos para acoger turistas en cuanto al 43% de los encuestados, piensan que en parte la población cuenta con conocimientos para recibir turistas.

Interpretación: Los resultados que se pueden apreciar es que la mayoría de la comunidad no tiene los conocimientos necesarios para recibir a turistas, de tal forma que se podría considerar a esta situación como uno de los puntos débiles de la comunidad, por lo cual es necesario realizar capacitación acorde a las necesidades que permitan elaborar estrategias para elevar el flujo de turistas.

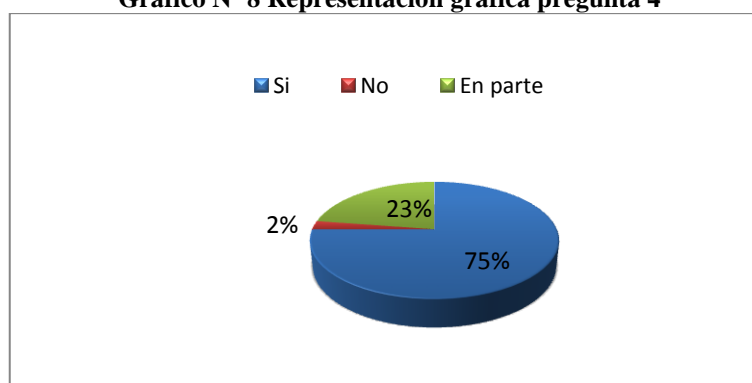
Pregunta 4: ¿Cree usted que es necesario realizar programas que incentiven a la convivencia comunitaria?

Tabla 7: Tabulación Pregunta 4

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	126	75%
No	4	2%
En parte	38	23%
Total	168	100%

Elaborado por: QUISPE, Luis (2014)

Gráfico N° 8 Representación gráfica pregunta 4



Elaborado por: QUISPE, Luis (2014)

Análisis: El 75% de los jefes de familia supusieron manifestar que es necesario realizar programas que incentiven la convivencia comunitaria, por otra parte tan solo el 2 % de los encuestados respondieron una negativa a la pregunta y el 23% expresaron que en parte es necesario realizar dichos programas.

Interpretación: Con los resultados se puede percibir que los jefes de hogar están totalmente de acuerdo con que se realice diferentes programas que incentiven a la convivencia comunitaria, para poder organizarse de mejor manera y así contar con procesos equitativos al momento de tomar decisiones para el bien común, por otra parte algunas personas creen que no es muy necesario realizar estos programas ya que ellos aducen que existen problemas internos. Entones para evitar estos problemas es necesario realizar sesiones internas que permitan obtener ideas de cada uno de los miembros de la comunidad o de los representantes de la misma.

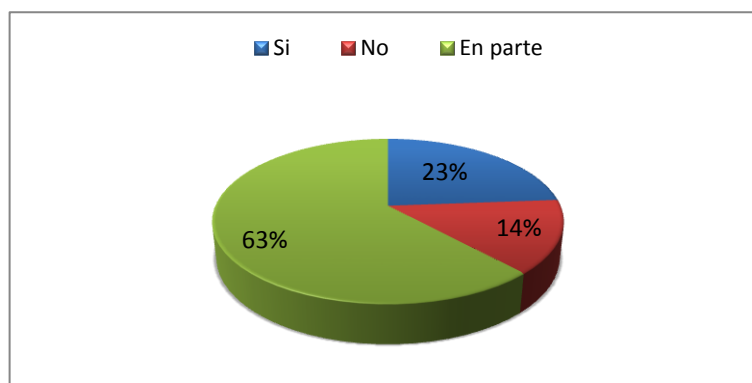
Pregunta 5: ¿Cree usted que los turistas que visiten la comunidad cumplirán sus expectativas al momento de la visita ?

Tabla 8: Tabulación Pregunta 5

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	39	23%
No	24	14%
En parte	105	63%
Total	168	100%

Elaborado por: QUISPE, Luis (2014)

Gráfico N° 9 Representación gráfica pregunta 5



Elaborado por: QUISPE, Luis (2014)

Análisis: El 23% de los jefes de hogar respondieron que los turistas si cumplirán sus expectativas al momento de la visita a la comunidad , en cambio el 14% de los encuestados se expresaron de forma negativa a la pregunta, y el 63% respondieron que los turistas cumplirán inmediatamente sus expectativas al momento de su visita.

Interpretación: Los resultados de la gráfica no demuestran que la mayor parte de los encuestados creen que los turistas no quedarán satisfechos con la visita a la comunidad esto se debe a que no poseen el conocimiento ni la creatividad necesaria para atraer a turistas y brindar un servicio de calidad y si los tienen no los aprovechan de mejor manera. Es necesario tener facilidades turísticas como alojamiento, alimentación, recreación, infraestructura, etc., para que los visitantes se lleven experiencias únicas.

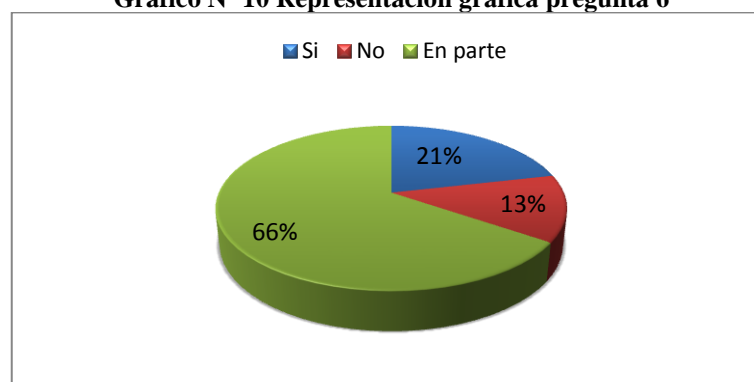
Pregunta 6. ¿En su comunidad se consulta las ideas de todos al momento de tomar una decisión?

Tabla 9: Tabulación Pregunta 6

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	36	21%
No	22	13%
En parte	110	66%
Total	168	100%

Elaborado por: QUISPE, Luis (2014)

Gráfico N° 10 Representación gráfica pregunta 6



Elaborado por: QUISPE, Luis (2014)

Análisis: Según el número de encuestados, el 21% de las personas están de acuerdo con que se consultan las ideas al momento de tomar decisiones, por otro lado el 13% han respondido que no son consultados al momento de la toma de decisiones en la comunidad, y el 66% han expresado que en parte se consultan sus ideas.

Interpretación: La realidad que se puede percibir en esta pregunta es que solo en parte se consultan las ideas al momento de tomar decisiones ya sea por problemas internos que han causado molestias dentro de la comunidad o por motivo de que cada uno de los miembros de la comunidad tiene diferentes perspectivas e ideas que creen en su momento que deberían ser aplicadas. Por otra parte no se debería adoptar solo la percepción de las autoridades ya las ideas en conjunto solucionan de mejor manera los posibles problemas adquiridos.

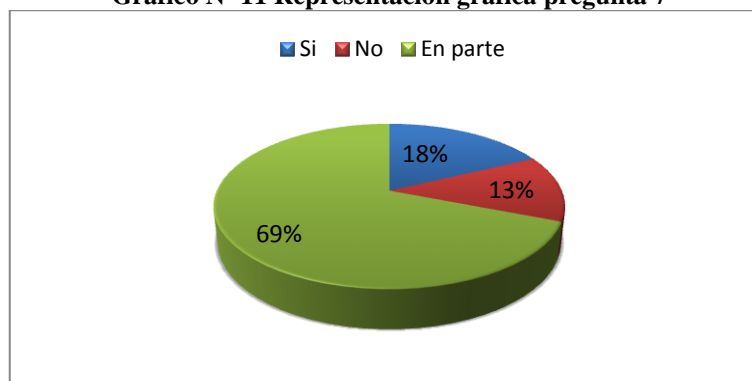
Pregunta 7: ¿Cree usted que la distribución financiera de la comunidad es equitativa?

Tabla 10: Tabulación Pregunta 7

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	30	18%
No	22	13%
En parte	116	69%
Total	168	100%

Elaborado por: QUISPE, Luis (2014)

Gráfico N° 11 Representación gráfica pregunta 7



Elaborado por: QUISPE, Luis (2014)

Análisis: Solo el 18% de los encuestados creen que la distribución financiera de los recursos es equitativa, el 13% han respondido que no es equitativa y la mayoría de los encuestados que es el 69% han deducido que solo en parte la distribución financiera de los recursos es equitativa en la comunidad.

Interpretación: Claramente se puede notar que no se establece una respuesta concreta a la pregunta ya que la mayoría de los encuestados no tienen conocimientos acerca los recursos económicos que genera la comunidad, entonces se puede decir que la comunidad realiza actividades que solo generan ingresos económicos para sus propias familias y no para la comunidad conjunta.

Parte C: cuestionario de la variable independiente

Pregunta 8: ¿Cada que tiempo se realiza una evaluación de los lineamientos internos en la comunidad?

Tabla 11: Tabulación Pregunta 8

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Siempre	12	7%
A menudo	152	91%
Nunca	4	2%
Total	168	100%

Elaborado por: QUISPE, Luis (2014)

Gráfico N° 12 Representación gráfica pregunta 8



Elaborado por: QUISPE, Luis (2014)

Análisis: Un 7% de los encuestados han respondido que los lineamientos internos de la comunidad son evaluados, la mayor parte es decir el 91% deducen que se realiza una evaluación constante, y solo un 2% de los encuestados expresan que nunca se realiza una evaluación de los lineamientos internos de la comunidad.

Interpretación: Se puede notar que los lineamientos internos de la comunidad están siendo evaluados constantemente lo cual es de gran importancia ya que con esto se evitará una desorganización en las actividades realizadas por los miembros de la comunidad, sin embargo cabe mencionar que por desconocimiento acerca de que es una evaluación de los lineamientos no están enterados de la situación actual de la comunidad y de la hostería o desconocen cómo manejar esta situación, ya que sin conocimiento previos es difícil encontrar soluciones cuando un lineamiento no está siendo ejecutado.

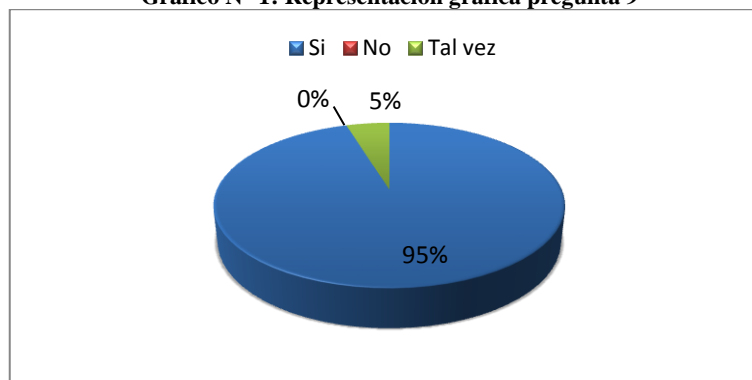
Pregunta 9: ¿Cree que es necesario rehabilitar la hostería para que exista un incremento de turistas y así mejorar el desarrollo económico de la comunidad ?

Tabla 12: Tabulación Pregunta 9

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	160	95%
No	0	0%
Tal vez	8	5%
Total	168	100%

Elaborado por: QUISPE, Luis (2014)

Gráfico N° 1: Representación gráfica pregunta 9



Elaborado por: QUISPE, Luis (2014)

Análisis: El 95% de los jefes de familia encuestados expresan que es necesario la rehabilitación de la hostería, mientras que el 0% no están de acuerdo; y el 5% de los mismos consideran que tal vez sea necesario la rehabilitación de la hostería.

Interpretación: La comunidad está muy interesada en la rehabilitación de la hostería ya que ellos entienden que con dicha gestión la economía de la comunidad mejoraría considerablemente porque tendrían ingresos extras a parte de las actividades cotidianas que realizan.

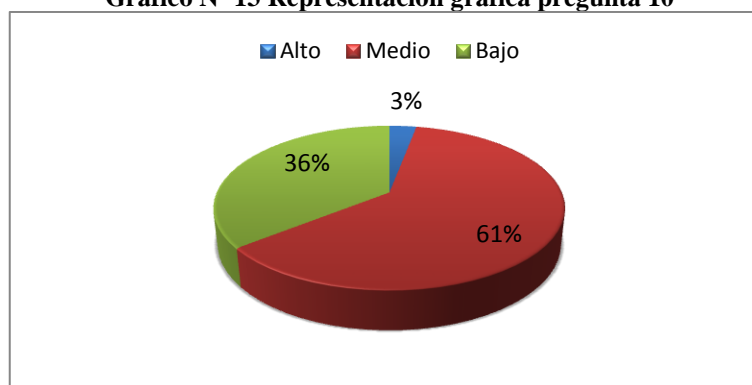
Pregunta 10: ¿Cuál es el grado de interés de los comuneros en desarrollar actividades en la Hostería para beneficiar el incremento del turismo comunitario?

Tabla 13: Tabulación Pregunta 1 0

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Alto	5	3%
Medio	103	61%
Bajo	60	36%
Total	168	100%

Elaborado por: QUISPE, Luis (2014)

Gráfico N° 13 Representación gráfica pregunta 10



Elaborado por: QUISPE, Luis (2014)

Análisis: Tan solo el 3% de las personas encuestadas han respondido que existe interés por parte de los comuneros para realizar actividades en la hostería para beneficiar el incremento del turismo comunitario, la mayor parte de los encuestados es decir el 61% de las personas han expresado que tienen un interés medio por realizar actividades en la hostería, y el 36% tienen un interés bajo en realizar actividades en la hostería para beneficiar el incremento del turismo comunitario.

Interpretación: Se puede notar que la comunidad tiene poco interés por realizar diferentes actividades dentro de la hostería para desarrollar el turismo comunitario por motivos de que la comunidad se dedica netamente a la agricultura y ganadería y eso genera dudas acerca de realizar otras actividades turísticas, cabe destacar que si la comunidad tendría otro punto de vista, la realidad sería diferente, ya que al aplicar actividades que desarrollen el turismo comunitario todas las familias que viven cerca de la hostería serían beneficiadas con ingresos económicos adicionales.

Pregunta 11: ¿Cree que está capacitado para desarrollar productos turísticos que serán ofertados a los turistas que visiten la Hostería?

Tabla 14: Tabulación Pregunta 1 1

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	6	4%
No	142	85%
En parte	20	11%
Total	168	100%

Elaborado por: QUISPE, Luis (2014) 1

Gráfico N° 14 Representación gráfica pregunta 11



Elaborado por: QUISPE, Luis (2014)

Análisis: Solo el 4% de los encuestados respondieron que están capacitados para desarrollar productos turísticos que serán ofertados a los turistas que visiten la Hostería, por otra parte el 84% han respondido que no están capacitados, y el 12% piensan que cuentan con capacitación.

Interpretación: Claramente se puede percibir que la comunidad no está capacitada para recibir turistas, este es un gran problema y sería uno de las causas del porque los turistas no están interesados en visitar la comunidad, se debería desarrollar capacitación continua y estrategias de motivación para que la comunidad se prepare en temas de información turística, servicio al cliente, etc.

Pregunta 12: ¿Cree usted que la comunidad esta abastecida con todos los recursos necesarios para efectuar los planes administrativos en la Hostería?

Tabla 15: Tabulación Pregunta 1 2

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	10	6%
No	94	56%
Tal vez	64	38%
Total	168	100%

Elaborado por: QUISPE, Luis (2014)

Gráfico N° 15 Representación gráfica pregunta 12



Elaborado por: QUISPE, Luis (2014)

Análisis: El 6% de los encuestados respondieron que la comunidad esta abastecida con todos los recursos necesarios para efectuar los planes administrativos en la Hostería, la mayoría que es el 56% han expresado que la comunidad no esta abastecida con dichos recursos y un 38% en parte.

Interpretación: Como es evidente la comunidad no está abastecida con los recursos necesarios para administrar la hostería por tal razón se encuentra descuidada denotando el desinterés por parte de la comunidad, de las autoridades y técnicos en turismo, entonces es necesario que la autoridades pertinentes elaboren planes de trabajo para habilitar la hostería y así obtener los recursos necesarios para su futura ejecución.

Pregunta 13: ¿Cree usted que al momento de reabilitar la hostería se deberían controlar los procesos administrativos para que se maneje de una manera eficiente?

Tabla 16: Tabulación Pregunta 13

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	10	6%
No	48	29%
Tal vez	110	65%
Total	168	100%

Elaborado por: QUISPE, Luis (2014)

Gráfico N° 16 Representación gráfica pregunta 13



Elaborado por: QUISPE, Luis (2014)

Análisis: De acuerdo a la pregunta el 6% de los encuestados respondieron que se es necesario controlar los procesos administrativos cuando la hostería este rehabilitada , el 29% de los encuestados respondieron que no es necesario y el 65% de las personas desconocen si será necesario controlar los procesos administrativos.

Interpretación: De acuerdo a estas cifras se puede deducir que los encuestados desconocen si se deberían controlar o no los procesos administrativos cuando esté habilitada la hostería, tal vez porque desconocen sobre el tema, por tal motivo es indispensable desarrollar planes de gestión administrativa.

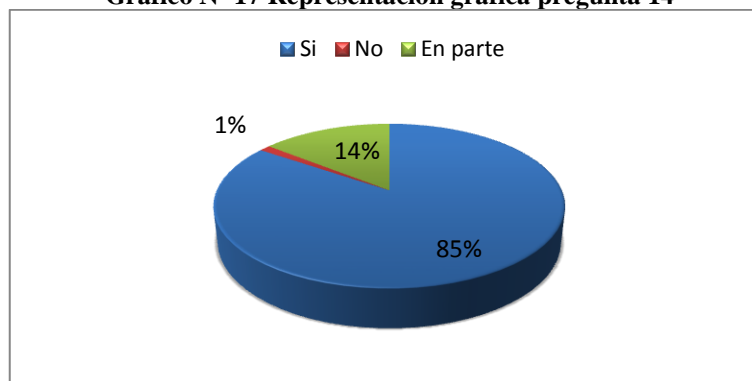
Pregunta 14: ¿Cree usted que mediante la aplicación de un plan administrativo se puede generar un incremento de turistas en la Hostería?

Tabla 17: Tabulación Pregunta 14

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	142	85%
No	2	1%
En parte	24	14%
Total	168	100%

Elaborado por: QUISPE, Luis (2014)

Gráfico N° 17 Representación gráfica pregunta 14



Elaborado por: QUISPE, Luis (2014)

Análisis: La mayor parte de los encuestados es decir el 85 % de las personas han expresado que mediante la aplicación de un plan administrativo se puede generar un incremento de turistas en la hostería, mientras tanto solo el 1% no están de acuerdo con esta pregunta y el 14% consideran que un plan administrativo puede ser parte de la solución para generar incremento de turistas en la hostería.

Interpretación: La presente investigación muestra datos relevantes, en el cual se considera que un plan administrativo puede generar un incremento de turistas considerable en la hostería, esto beneficiaría a muchas de las personas que viven cerca de la misma, en vista que ellos crearían nuevos productos turísticos aledaños que llamen la atención de los turistas y puedan incrementar un desarrollo económico sustentable para todas las familias.

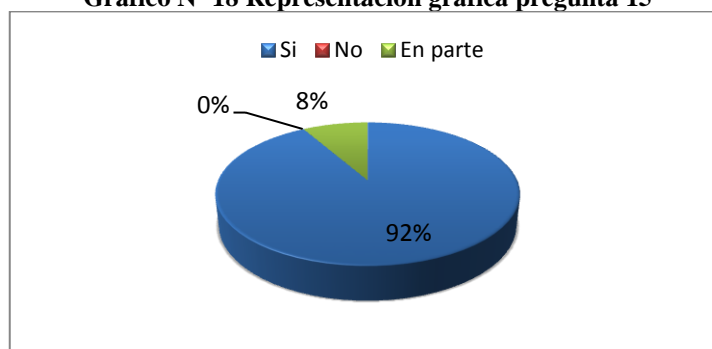
Pregunta 15: ¿Está de acuerdo que se debería aplicar un plan administrativo y operativo en la Hostería para mejorar la actividad turística de la comunidad ?

Tabla 18: Tabulación Pregunta 15

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	154	92%
No	0	0%
En parte	14	8%
Total	168	100%

Elaborado por: QUISPE, Luis (2014)

Gráfico N° 18 Representación gráfica pregunta 15



Elaborado por: QUISPE, Luis (2014)

Análisis: Casi la totalidad de los encuestados que es el 92% están de acuerdo que se debería aplicar un plan de gestión administrativa y operativa en la Hostería para mejorar la actividad turística de la comunidad, y solo un 8% desconocen si este plan funcionaría o no.

Interpretación: Las cifras son claras un plan administrativo y operativo en la Hostería, mejoraría la actividad turística de la comunidad pero es evidente que la comunidad necesite forma paralela capacitaciones y estrategias de organización que permita efectuar este plan.

4.3 Verificación de la Hipótesis.

Para la verificación de la hipótesis se utilizó el modelo estadístico conocido como chi cuadrado en vista que la muestra asciende a 168 habitantes.

4.3.1 Planteamiento de las Hipótesis.

H₀ Los planes administrativos no aportan al turismo comunitario de la hostería UORCIZCA ubicada en la comunidad de Quilajaló parroquia San Miguel, cantón Salcedo, provincia de Cotopaxi.

H₁ Los planes administrativos si aportan al turismo comunitario de la hostería UORCIZCA ubicada en la comunidad de Quilajaló parroquia San Miguel cantón Salcedo provincia de Cotopaxi.

4.3.2 Selección del nivel de significación.

Para verificar la hipótesis de la presente investigación se utilizó como nivel de significación de $\alpha = 0.01$

4.3.3 Descripción de la muestra.

Para la descripción de la muestra que determino un total de 168 jefes de hogar

Tabla 19: Población

Jefes de hogar	%
168	100%

Elaborado por: QUISPE, Luis (2014)

4.3.4 Especificación de la estadística

Es necesario mencionar que se expresará un cuadro de contingencia de cuatro filas por tres columnas el cual servirá para establecer las frecuencias esperadas y observadas.

Tabla 20: Especificación de lo estadístico (Frecuencias observadas)

	Ítems	Opción 1	Opción 2	Opción 3	Subtotal
Variable dependiente	Pregunta 2	8	83	77	168
	Pregunta 3	10	86	72	168
Variable independiente	Pregunta 14	142	2	24	168
	Pregunta 15	154	0	14	168
	Total	314	171	187	504

Elaborado por: QUISPE, Luis (2014)

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

Tabla 21: Especificación de lo estadístico (Frecuencias Esperadas)

Frecuencias esperadas	
opción 1	104,66
opción 2	57
opción 3	62,33

Elaborado por: QUISPE, Luis (2014)

4.3.5 Especificación de las regiones de aceptación o rechazo.

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

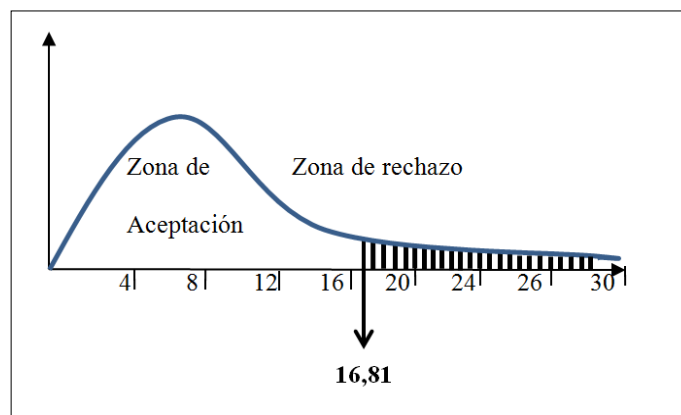
Por lo tanto con 6 grados de libertad a un nivel de significación de 0.01 el valor de $\chi^2_T = 16.81$, por tanto si $X^2_C < X^2_T$ se acepta la hipótesis nula caso contrario se la rechaza y se acepta la hipótesis alternativa.

Tabla 22: grados de libertad

Filas	Columnas
4	3
4-1	3-1
3	2
$3 \times 2 = 6^\circ$	
$GL = 6^\circ$	

Elaborado por: QUISPE, Luis (2014)

Gráfico N° 19 Gráfico Chi Cuadrado



Elaborado por: QUISPE, Luis (2014)

4.3.6 Cálculo de lo estadístico

Se utilizará la siguiente formula

$$x^2 = \frac{(O - E)^2}{E}$$

X^2 = chi cuadrado

Σ = sumatoria

O= frecuencia observadas

E= frecuencias esperada

Tabla 23: Cuadro Del Chi Cuadrado

0	E	0-E	(O-E) ²	(O-E) ²/E
8	78,5	-70.5	4970.25	63.31
83	42.75	40.25	1620.06	37.89
77	46.75	30.25	915.06	19.57
10	78.5	-68.5	4692.25	59.77
86	42.75	43.25	1870.56	43.75
72	46.75	25.25	637.56	14.40
142	78.5	63.5	4032.25	51.36
2	42.75	- 40.75	1660.56	38.84
24	46.75	- 22.75	517.56	11.07
154	78.5	75.5	5700.25	72.61
0	42.75	- 42.75	1827.56	42.74
14	46.75	- 32.75	1072.56	22.94
672	672			478.25

Elaborado por: QUISPE, Luis (2014)

En vista de que X^2_c es igual a 478.25 es mayor que X^2_T 16.81 por lo tanto se acepta la hipótesis alternativa H_1 . Los planes administrativos si aportan al turismo comunitario de la hostería “UORSIZCA”, ubicada en la comunidad de Quilajaló parroquia San Miguel cantón Salcedo provincia de Cotopaxi.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- ✓ Según las encuestas se puede deducir que la mayoría de los encuestados aclaran que no existen turistas que visitan la comunidad por el desinterés en crear actividades turísticas para fortalecer el turismo comunitario.
- ✓ La comunidad tiene poco interés por realizar diferentes actividades dentro de la hostería para desarrollar el turismo comunitario, debido a que la comunidad se dedica netamente a la agricultura y ganadería.
- ✓ En la comunidad no existen personas capacitadas para administrar de manera eficiente la hostería en las diferentes áreas que es necesaria la intervención de ellos.
- ✓ La comunidad está interesada en la rehabilitación de la hostería ya que esto producirá mayor flujo de turistas y un incremento considerable en la economía de la comunidad.
- ✓ Finalmente la totalidad de la comunidad está de acuerdo en que se aplique un plan administrativo y operativo que ayude en el desarrollo del turismo comunitario para que se beneficien todas las familias que habitan alrededor de la hostería.

5.2 Recomendaciones

- ✓ Incentivar de alguna manera a la comunidad para que perciban el turismo comunitario como una actividad que puede mejorar la economía de sus familias y de la comunidad misma.
- ✓ Realizar talleres y capacitaciones permanentes dirigidos a los miembros de la comunidad para desarrollar habilidades e interés en cada uno de ellos, y así poder fortalecer el conocimiento e implementar actividades adicionales a las actividades cotidianas.
- ✓ Elaborar itinerario de actividades que establezcan las diferentes responsabilidades que tendrán cada miembro de la comunidad en las diferentes áreas.
- ✓ Incentivar a los miembros de la comunidad a realizar actividades que aporten al desarrollo del turismo comunitario en conjunto con la hostería ya que esto ayudará de manera significativa a todos los que habitan cerca del lugar.
- ✓ Crear un plan de gestión administrativa y operativa que permita realizar una eficiente gestión en la hostería y así facilitar la operación dentro de la misma teniendo en cuenta que cada uno de los involucrados tendrán diferentes funciones y cargos.

CAPITULO VI

PROPUESTA

6.1 DATOS INFORMATIVOS

Título

“PLAN DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y OPERATIVA COMO APOORTE AL TURISMO COMUNITARIO DE LA HOSTERIA “UORCIZCA” UBICADA EN LA COMUNIDAD DE QUILAJALÓ PARROQUIA SAN MIGUEL CANTÓN SALCEDO PROVINCIA DE COTOPAXI”

Responsable de la elaboración: Luis Estuardo Quispe Narváez

Tutor: Lcdo.Mg. Oscar Abril Flores.

Comunidad: Quilajaló

Provincia: Cotopaxi

Cantón: Salcedo

Jefes de familias encuestados: 168

Principal fuente económica: Agricultura

Población: 3.000 habitantes (fuente: Secretario de la UORCIZCA)

Equipo técnico responsable: Investigador Luis Quispe

Ubicación de la Intervención

El proyecto se llevará a cabo en la comunidad de Quilajaló.

Entidad ejecutora: técnicos en turismo, investigador Luis Quispe, GAD municipal.

Tiempo de ejecución de la propuesta: tres meses después de la rehabilitación total de la Hostería.

Beneficiarios directos: Habitantes de la comunidad de Quilajaló.

6.2 Antecedentes de la propuesta

En la comunidad de Quilajaló, se puede apreciar los diferentes puntos débiles en los cuales se puede mencionar el más relevante que es el desinterés del GAD municipal en anteriores administraciones, por crear proyectos de turismo comunitario o actividades afines, esto ha provocado el desinterés de la propia comunidad; por tal motivo no han realizado actividades que fortalezcan la actividad turística y en este caso de la hostería “UORCIZCA” que estaba a cargo de ellos. Actualmente no está habilitada por cambios de administración y por el desinterés propio en crear un nuevo producto, también cabe recalcar que la comunidad no tuvo el suficiente conocimiento de cómo administrar una hostería ni los diferentes productos que se necesitan para atraer turistas.

Mediante la presente investigación se demostró que con la rehabilitación de la hostería se beneficiaría a la mayoría de los habitantes de la comunidad aportando también el incremento económico de la misma; también se crearía una nueva perspectiva en cada uno de ellos ya que desarrollaríamos ese interés de crear productos turísticos, o de acoplar sus actividades cotidianas con el turismo comunitario; es así que se obtendría una imagen nueva de la comunidad y cuando la hostería este habilitada, se contará con personal idóneo para administrar de una manera eficiente, con los conocimientos necesarios adquiridos.

La presente propuesta tiene como objetivo el desarrollar un plan administrativo y operativo que sirva a la comunidad de gran ayuda para que ellos puedan administrar y operar de una manera eficiente y eficaz la hostería que por mucho tiempo esta deshabilitada, con esto se pretende crear una nueva organización comunitaria ya que cada persona que participe de este proyecto obtendrá conocimiento nuevo y se darán cuenta de lo importante que es desarrollar el turismo comunitario en la comunidad.

Es así que de esta manera se pretende crear una perspectiva diferente de lo que es una comunidad, con la intervención de cada uno de los miembros de la misma, y así dejar a la comunidad como una de las pioneras en desarrollar esta propuesta.

6.3 JUSTIFICACIÓN

La siguiente propuesta es de gran interés para los habitantes de la comunidad y para los que habitan a sus alrededores ya que con esta propuesta se obtendrá un desarrollo económico, social y cultural ya que cada uno de los miembros que participen obtendrán conocimientos acerca de cómo administrar y operar una hostería, conocerán acerca de su misma comunidad, tradiciones, gastronomía, etc., y unirán sus actividades cotidianas con las propuestas para mejorar la actividad turística de la comunidad.

Los beneficiarios serán los habitantes de la comunidad y los que viven a sus alrededores ya que con esta propuesta se pretende incrementar el flujo de turistas y por tal razón estarán involucrados los pequeños negocios que podrán incrementar sus ganancias, y también los ganaderos y agricultores porque podrían vender sus productos a los turistas de una manera diferente.

Es factible porque se cuenta con el apoyo del alcalde y técnicos en turismo que habilitarán la hostería para que la comunidad se responsabilice de la administración, y que junto con la presente propuesta se obtenga un lugar en donde exista una atención, alimentación, y hospedaje de calidad para el turista; esto es importante ya que de este proceso dependerá de que un turista regrese o no, por tal razón es necesario orientar y capacitar a cada uno de los miembros que participarán de esta propuesta.

6.4 OBJETIVOS

6.4.1 General

- ✓ Elaborar planes de gestión administrativa y operativa como aporte al turismo comunitario de la hostería “UORCIZCA”, ubicada en la comunidad de Quilajaló parroquia San Miguel cantón Salcedo provincia de Cotopaxi.

6.4.2 Específicos

- ✓ Socializar la propuesta con los comuneros con el afán de obtener ideas y estructurar la propuesta para llevar a un fin común.
- ✓ Planificar de una manera estratégica todas las actividades, procesos y acciones que permitan la elaboración correcta de los planes administrativos y de gestión en la comunidad.
- ✓ Ejecutar acciones y actividades que permitan la elaboración correcta de los planes administrativos y de gestión en la comunidad.
- ✓ Evaluar los resultados con el afán de verificar puntos erróneos y rectificar los procesos.

6.5 ANALISIS DE FACTIBILIDAD

Social: Esta propuesta es social debido a que cuenta con la aprobación de la comunidad para el desarrollo de actividades turísticas que fomenten el desarrollo socioeconómico.

Cultural: Mediante esta propuesta se pretende socializar a las personas que visiten la comunidad, recursos culturales con los que cuenta, lo que permitirá que los saberes tradicionales de la zona y sus alrededores sean perdurables en el tiempo, y utilizados para fortalecer la identidad de la cultura local.

Económico: Para examinar la factibilidad económica se implanta, utilizar una matriz basada en indicadores económicos con su respectiva ponderación en escala de 1 al 5.

Tabla 24: Indicadores Económicos

INDICADORES	Escala				
	1	2	3	4	5
Aporte el GAD municipal					x
Aporte de la comunidad				x	
Suficiente recursos económicos					x
Sostenibilidad del proyecto				x	
Establecidos los indicadores, se concluye que el proyecto es factible económicamente para la ejecución.					

Elaborado por: QUISPE, Luis (2014)

6.5.1 Análisis operativo

La aplicación de la presente propuesta es operativamente factible considerando que se cuenta con los recursos necesarios para su funcionalidad, además de la colaboración de los moradores del sector para su correcto desarrollo.

Se implementará el plan administrativo y operativo con el fin de desarrollar habilidades en cada uno de los miembros de la comunidad y fortalecer la unión comunitaria, también tiene el objetivo de crear nuevas fuentes extras de ingreso para la comunidad aprovechando que el GAD municipal rehabilitará la hostería con el fin de que ellos la administren de la mejor manera y puedan beneficiarse de aquello, para la aplicación de este proyecto se realizaran capacitaciones permanentes.

6.6 FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA TÉCNICA

PLAN ADMINISTRATIVO

Es el conjunto de políticas, estrategias, técnicas y mecanismos de carácter administrativo y organizacional para la gestión de los recursos humanos, técnicos, materiales, físicos y financieros; orientado a fortalecer la capacidad administrativa y el desempeño institucional. (Cámara de comercio de Medellín para Antioquia, 2010, p.6)

PLANEACIÓN O PLANIFICACIÓN

“La planificación consiste en definir las metas de la organización, establecer una estrategia general para alcanzarlas y trazar planes exhaustivos para coordinar e integrar el trabajo de la organización. (...) Se ocupa tanto los fines (que hay que hacer) como de los medios (como hay que hacerlo)” (Robbins y Coulter, 2005, p.158)

Comunidad

“El concepto de comunidad tiene sus orígenes en el término latino “*communis*”, que se refiere a personas que viven juntas, compartiendo algo en el mismo espacio. En sociología el concepto es introducido por F.TONNIES en 1887, estableciendo una distinción entre la comunidad y la sociedad siendo en estas sus manifestaciones fundamentales la vida familiar, de aldea, su moral y sus costumbres” (CHACÓN, María, 2010, p.2)

Turismo Comunitario.

“El Turismo Comunitario es la relación de la comunidad con los visitantes desde una perspectiva intercultural en el desarrollo de viajes organizados, con la participación consensuada de sus miembros, garantizando el manejo adecuado de los recursos naturales, la valoración de sus patrimonios, los derechos culturales y territoriales de las nacionalidades y pueblos, para la distribución equitativa de los beneficios generados” (FEPTCE, 2007)

6.7 METODOLOGIA (MODELO OPERATIVO)

Tabla 25: Modelo Operativo

FASES	OBJETIVO	ACTIVIDADES	RECURSOS	RESPONSABLES
Socialización	Socializar la propuesta con los comuneros con el afán de obtener ideas y estructurar la propuesta para llevar a un fin común	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Establecer una reunión comunitaria ✓ Presentación de la propuesta. ✓ Explicación de los planes administrativos y operativos de la hostería. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ordenador portátil. ✓ Cámara. ✓ Proyector. 	Investigador Presidente de la comunidad.
Planificación	Planificar de una manera estratégica todas las actividades, procesos y acciones que permitan la elaboración correcta de los planes administrativos y de gestión en la comunidad.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Planificación y aprobación de la propuesta acerca de los planes administrativos y operativos 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Charlas técnicas 	investigador
Ejecución	Ejecutar acciones y actividades que permitan la elaboración correcta de los planes administrativos y de gestión en la comunidad.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Diseño de los planes administrativos y operativos. ✓ Realizar organigramas funcionales y estructurales. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Técnicos en turismo 	Investigador Técnicos en turismo
Evaluación	Evaluar los resultados con el afán de verificar puntos erróneos y rectificar los procesos.	Seguimiento, monitoreo y evaluación final de los productos alcanzados	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ordenador portátil. 	Investigador

6.7.1 DESARROLLO OPERATIVO DE LA PROPUESTA.

PLANES ADMINISTRATIVOS COMO APOORTE AL TURISMO COMUNITARIO DE LA HOSTERIA “UORCIZCA”, UBICADA EN LA COMUNIDAD DE QUILAJALÓ.



Fuente: El investigador

La hostería está ubicada en la comunidad de Quilajaló a 15 minutos de la ciudad de Salcedo las carreteras están en buen estado así que se facilita el ingreso a la misma, también existe transporte en el cual se puede llegar directamente hasta la hostería. Desde su construcción la hostería UORCIZCA poseía el apoyo administrativo de una familia encargada del mantenimiento, cuidado y prestación de servicios. En la actualidad está de cerrada y en manos de la comunidad hasta que las gestiones del GAD municipal se agiliten e invierta en dicha hostería. UORCIZCA de acuerdo a sus siglas en español su significado es "Unión de Organizaciones Comunitarias Insertadas en la Zona del Canal" cuenta con unas hermosas instalaciones de estilo rustico y acogedor. La hostería cuenta con 8 cabañas, un espacio para el área de cocina, uno para la recepción , también cuenta con un espacio para el área de restaurante y un acogedor lugar en donde los turistas pueden realizar fogatas junto con música y buen ambiente.

Mapa de como llegar a la hostería:



Fotos de las instalaciones



Fuente: El investigador



Fuente: El Investigador



Fuente: El investigador



Fuente: El investigador

También la hostería dispone de amplias áreas verdes donde los turistas pueden distraerse y admirar la hermosa naturaleza que existe alrededor de la hostería.



Fuente: El investigador

Según en la investigación realizada dentro de los tipos de planes más acordes para que la hostería pueda rehabilitarse, se utilizará un plan a corto plazo ya que se realizará la gestión después de tres meses de que la hostería entre de nuevo en funcionamiento, dentro de esta propuesta también se ejecutara planes administrativos en los cuales se tendrá claro los objetivos, y se orientarán las acciones hacia el cumplimiento de dichos objetivos para aprovechar mejor los recursos.

También es importante aplicar este plan para preveer las circunstancias y actuar en consecuencia para reaccionar de manera inmediata ante los diferentes problemas que se presenten, para permitir una visión global y más clara de lo que se va a realizar en la hostería y en la comunidad.

Además se aplicará un plan estratégico que ayudará a proyectar los logros de los objetivos propuestos que tienen como finalidad una guía de acción, y optimizar la adquisición y administración de los recursos que posee la hostería.

Existen diferentes técnicas para desarrollar un plan administrativo como son: la Gráfica de Gantt, Diagrama de flujo y manuales.

De las tres técnicas utilizaremos el manual porque es fácil de comprender es decir es un folleto, libro, carpeta, etc., en los que de una manera fácil (manuable) se concentra en forma sistemática, una serie de elementos administrativos para un fin concreto: orientar y uniformar la conducta que se presenta entre cada grupo humano en la hostería.

Existen muy diversos tipos de manuales; se mencionará tan solo algunos:

- ✓ Manual de objetivos y políticas: Este manual, es una guía autorizada dentro de la estructura de un organismo social, contiene un grupo de objetivos a alcanzar a corto, mediano y largo plazo, clasificándolos por departamentos, con expresión de las políticas correspondientes a esos objetivos y a veces de algunas reglas muy generales que ayudan a aplicar adecuadamente las políticas.
- ✓ Los manuales departamentales: son aquellos en que se recogen todas las políticas, reglas, etc., aplicables en cada departamento determinado. Son los que mejor merecen el nombre, de acuerdo con la definición dada.
- ✓ Los manuales del empleado, o de bienvenida: suelen recoger todo lo que interesa conocer al empleado en general, sobre todo al ingresar a la empresa.
- ✓ Manuales de organización: son como una explicación, ampliación y una síntesis de las descripciones de puestos y reglas de coordinación interdepartamental.

Para desarrollar esta técnica debemos tener en cuenta los siguientes procesos:

La planeación en esta etapa; la comunidad encargada planteará sus metas y acciones con antelación que determinarán los procesos idóneos para alcanzar los objetivos, además serán una guía para la organización.

La organización en este proceso la comunidad se ordenara y distribuirá el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de la misma.

La evaluación consiste en la comparación de los impactos reales del proyecto con los planes estratégicos acordados, esto quiere decir que establece lo que se ha conseguido y como se ha conseguido.

La dirección, esto ayudará a que los involucrados realicen tareas esenciales, esto es fundamental, para que las actividades de la dirección sean favorables.

Finalmente el control se asegurará de que las actividades reales se ajusten a las actividades planificadas hacia las metas establecidas.

En esta parte de la propuesta se presenta un diagnóstico preciso de la hostería en estudio a través de un análisis del entorno externo e interno de la misma, de manera que se pueda tener evidencia de los diferentes aspectos positivos y negativos de la situación actual:

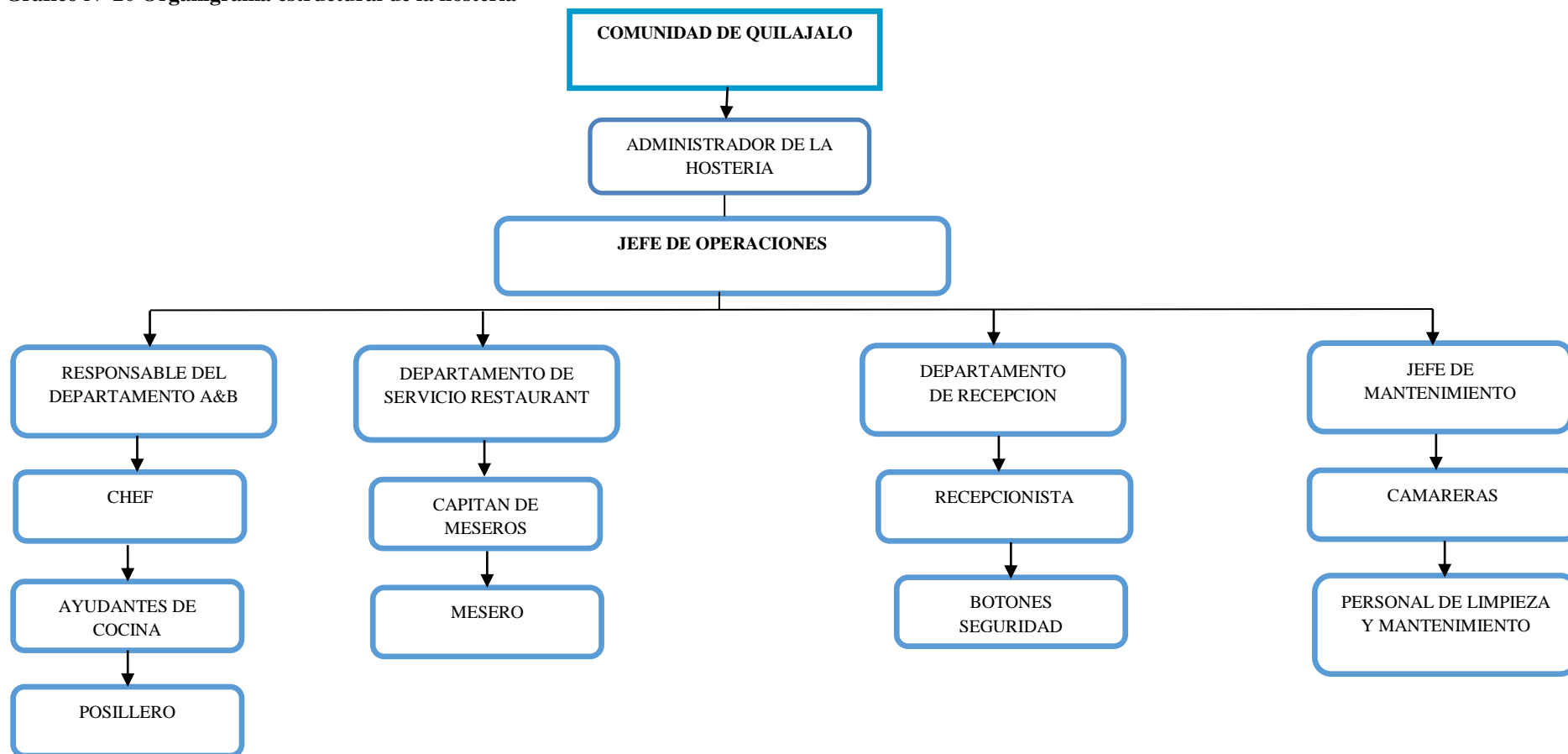
Tabla 26: FODA Hostería UORCIZCA

HOSTERIA UORCIZCA	
Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> • Cercanía a otros atractivos. • Competencia limitada. • Facilidades de servicios básicos • Vías de acceso en buen estado 	<ul style="list-style-type: none"> • Escases de recursos materiales y tecnológicos. • Falta de capacitación del recurso humano • Poco mantenimiento de la hostería
Oportunidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> • Captar mercado nacional e internacional • Precios competitivos • Desarrollo económico para la zona • Estar legalmente constituida 	<ul style="list-style-type: none"> • Desinterés por seguir implementando el proyecto • Perdida de turistas por falta de capacitación del personal • Infraestructura en mal estado

Elaborado por: QUISPE, Luis (2014)

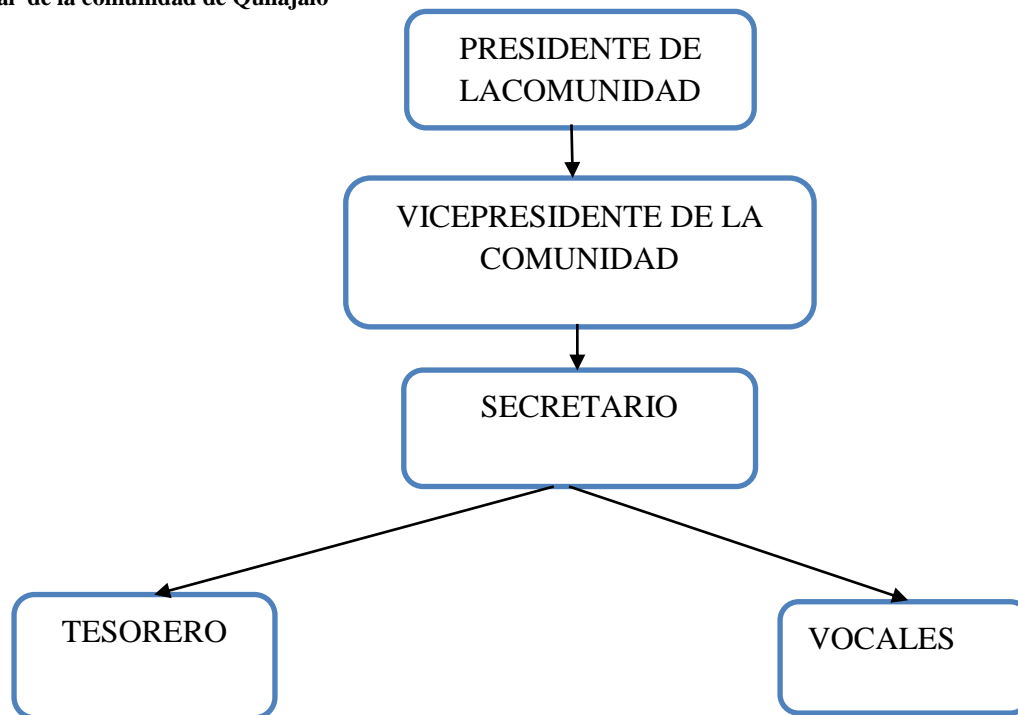
También se detallará un organigrama estructural para determinar los diferentes puestos de trabajo que existirán en la hostería a si mismo las diferentes funciones que desempeñarán cada uno de los encargados de cada puesto

Gráfico N° 20 Organigrama estructural de la hostería



Elaborado por: QUISPE, Luis (2014)

Gráfico N° 21 Organigrama estructural de la comunidad de Quilajaló



Elaborado por: QUISPE, Luis (2014)

Descripción de las diferentes responsabilidades de trabajo de la hostería “UORCIZCA”

LOS ADMINISTRADORES

En este caso la misma comunidad estará a cargo de la administración y gerencia, por lo tanto deben controlar y dirigir la hostería de una manera eficiente, tanto en el área administrativa como en la operativa. Dentro de las principales funciones está la realización de reuniones periódicas con los miembros involucrados para evaluar el desempeño de cada uno de ellos.

También la administración analizará los resultados económicos y tomará decisiones pertinentes para realizar las mejores inversiones y resolver los diferentes problemas que no hayan sido resueltos por los encargados de las diferentes áreas. También evitará gastos excesivos o desperdicios, es decir sugerirá las mejores inversiones.

También estarán a cargo de pagar al personal de acuerdo a como se hayan puesto de acuerdo las partes, y será quien recepte el personal idóneo para los diferentes puestos de trabajo, de conformidad con los servicios que ofertará la hostería.

- ✓ Alimentación
- ✓ Hospedaje
- ✓ Recreación
- ✓ Parqueadero

Jefe de operaciones

Estará encargado de la supervisión de las diferentes áreas para que todo se maneje en orden y de una manera eficiente, también se encargará de la promoción de la

hostería; controlará el buen manejo de los materiales y herramientas de trabajo, también estará a cargo de realizar los respectivos descuentos, multas, atrasos; de igual manera planificará, cursos de capacitación o motivación, para cada una de las áreas y realizará los horarios y los cambios de jornada.

Departamento de A&B

Este departamento estará encargado del control, organización y la dirección del área de A&B de la hostería, también estará a cargo de controlar la calidad tanto en el servicio como en los productos que oferta la hostería. También se revisará los horarios, y los publicará semanalmente, en la cartelera de cocina .Será el encargado de comparar todo lo necesario para la cocina como: los ingredientes, menaje, cristalería .etc. Será el encargado de escoger los mejores proveedores y de controlar los precios de las mismas. Controlará el proceso de almacenaje y distribución a las diferentes áreas de la hostería. Proveerá con los stocks mínimos a cada uno de los productos, finalmente controlará los inventarios.

Chef

Será la persona encargada del área de cocina. Supervisará el correcto uso de los artefactos y utensilios de la cocina. Elaborará los diferentes menús que se ofertarán en el restaurante.

Estará a cargo de los horarios del personal, y será el responsable de que todo funcione en perfecto orden dentro de la cocina es decir que cada pedido salga a la hora adecuada y bien montada.

Entregará reportes de alguna calamidad a su superior inmediato y aportará, con ideas nuevas y creativas, para el mejor funcionamiento de la Hostería.

AYUDANTE DE COCINA

Estará bajo la supervisión del chef, realizará el trabajo que el chef ordene según sus necesidades y realizará, el mise en place de los platos. Será el encargado de las ensaladas, de montaje de platos, del porcionamineto de carnes, estará encargado de ordenar los productos que entreguen los proveedores, también ayudaría a pelar papas y lavar vegetales si es necesario.

Posillero/Steward

Es el encargado de mantener el área de cocina limpia, y del lavado de la vajilla, cristalería y utensilios de cocina

DEPARTAMENTO DE SERVICIO DE RESTAURANT

Estará encargado de la supervisión del servicio que se brindará en la hostería, para que este sea de excelencia y también dispondrá de un capitán de meseros y de ayudantes de meseros que serán piezas claves ya que de ellos depende la satisfacción del turista, por el hecho de que mantiene altos niveles de interacción.

Capitán de Meseros

Es el responsable de dirigir el personal a cargo, es el más importante dentro del servicio porque de él depende la calidad de la misma, recibirá a los clientes y les dará la bienvenida y los hará sentar en sus respectivas sillas.

Meseros

Deberán tener buena memoria y poder cargar platos sin tirarlos o derramarlos. También es necesario que tengan buenas habilidades de atención al cliente y la capacidad de trabajar como parte de un equipo.

Además, los meseros responderán a las inquietudes de los clientes y se aseguraran de que los clientes reciban los platillos correctos y que estos estén cocinados de acuerdo a la preferencia del cliente.

Recepcionista

Dará la bienvenida, a los huéspedes. Realizará el check in, y da la información de las instalaciones de la hostería, como de sus horarios de funcionamiento. A su responsabilidad y llevará el control de llaves de las cabañas. Realizará checkout, reportará a la camarera.

Al momento del checkout o la salida del huésped.

- ✓ Se le entregará una pre cuenta y se le indicará todos los consumos que ha tenido.
- ✓ Le preguntará como estuvo su estadía en la hostería.
- ✓ Se le entregará la factura.
- ✓ Se le pedirá a una persona que le acompañe a la salida, con su equipaje.
- ✓ Se le dará la despedida e invitándole a un pronto regreso.

El área deberá estar siempre limpia y sin basura y será el responsable de los equipos que se encuentran a su cargo, al terminar el turno, entregará las novedades a su jefe inmediato, al igual que el cierre de caja.

Botones y/o Seguridad

Es el encargado de asistir a los huéspedes con sus maletas a la cabaña y en el recorrido, indicando los servicios que posee la hostería. También estará a su cargo del cuidado delos autos en el parqueadero y se encargan de salvaguardar la seguridad de la hostería y de los huéspedes.

JEFE DE MANTENIMIENTO

Estará encargado del mantenimiento y supervisión de las instalaciones, equipos y mobiliario de la hostería.

Camareras

Al momento del checkout, verificarán las habitaciones, si se encuentra en buen estado tanto el mobiliario, como los blancos de la habitación. Realizará la limpieza de las cabañas, baños y exteriores de las mismas. Emitirá un reporte diario, donde especificará las novedades de las cabañas como: mantenimiento, entre otros.

PERSONAL DE LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO

Estará bajo la supervisión del jefe de mantenimiento, se encargaran de la limpieza en general de toda la hostería como en el mantenimiento de jardines, limpiar ventanas, mantener la imagen de la hostería pulcra.

Cada uno de los trabajadores o colaboradores deben tener disponibilidad de tiempo y trabajar con responsabilidad, tendrán su respectivo uniforme con el logo de la hostería y dispondrán de las herramientas necesarias para ejecutar este proyecto.

CAPACITACIONES

Las capacitaciones se las realizará meses antes de que la hostería este rehabilitada para no tener errores al momento de ejecutar el plan administrativo, los capacitadores serán profesionales que saben de cada uno de los temas de los diferentes departamentos que se manejaran en la hostería.

Dichas capacitaciones se las realizará en la sala de sesiones de la comunidad dependiendo del tiempo disponible de los involucrados tendrá una duración de un mes aproximadamente.

Las capacitaciones se las realizara por áreas, después se mantendrán charlas continuas para seguir mejorando el servicio y la imagen de la hostería.

CAPACITACIONES PARA EL AREA DE A&B

Se tratarán temas como manipulación de alimentos, técnicas culinarias, cocina ecuatoriana, elaboración de menús, establecer costos de los platos, montajes de platos, en este tema también se darán charlas acerca de cómo elegir correctamente a los proveedores, y como almacenar los productos de manera adecuada.

Por último se darán charlas de cómo llevar el uniforme correctamente.

USO DEL UNIFORME

CABALLEROS

- ✓ Chaqueta de cocina
- ✓ Pantalón
- ✓ Zapatos negros
- ✓ Medias negras
- ✓ Delantal con logo
- ✓ Pico y gorro
- ✓ Malla en el cabello
- ✓ Cabello corto
- ✓ Afeitados
- ✓ Uñas cortadas
- ✓ No anillos, aretes
- ✓ No perfumes fuertes

DAMAS

- ✓ Chaqueta de cocina
- ✓ Pantalón
- ✓ Zapatos negros
- ✓ Medias negras
- ✓ Delantal
- ✓ Pico y gorro
- ✓ Malla en el cabello
- ✓ Recogido el cabello
- ✓ Maquillaje discreto.
- ✓ Unas cortas y bien limpias
- ✓ No anillos, aretes
- ✓ No perfumes fuertes

DEPARTAMENTO DE RESTAURANTE

En este departamento se dará charlas acerca de cómo coger un pedido, la utilización de comandas, montajes de mesas, montaje de cristalería y cubertería, montaje de mesas, clases de servicio al cliente.

Las personas de este departamento deberán llevar el siguiente uniforme:

CABALLEROS

- ✓ Camiseta de la Hostería
- ✓ Pantalón negro
- ✓ Zapatos negros
- ✓ Medias negras
- ✓ Delantal negro
- ✓ Cabello corto
- ✓ Afeitados Maquillaje discreto Uñas cortadas
- ✓ Unas cortas y bien limpias

- ✓ No anillos, aretes o percing.
- ✓ No perfumes fuertes.

DAMAS

- ✓ Blusa de la hostería
- ✓ Pantalón negro
- ✓ Zapatos negros
- ✓ Medias negras
- ✓ Delantal negro
- ✓ Cabello recogido
- ✓ Poco maquillaje
- ✓ Uñas cortas y bien limpias
- ✓ No anillos, aretes o percing.
- ✓ No perfumes fuertes.

Materiales con los que debe trabajar a diario el personal.

- ✓ Comandera
- ✓ Bolígrafos
- ✓ Fosforera
- ✓ Limpiones

DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN

En este departamento se darán charlas de atención al cliente, como realizar reservas.

Correcto uso del uniforme

DAMAS

- ✓ Camiseta de la Hostería
- ✓ Pantalón negro Zapatos negros y de cuero con taco bajo.
- ✓ Medias nylon oscuras.

- ✓ Recogidas el cabello Maquillaje discreto.
- ✓ Unas cortas y bien limpias No anillos, y aretes cortos.
- ✓ No perfumes fuertes
- ✓ Recepción : Esta será de 8h00 a 20h00

DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO

Dentro de este departamento se darán charlas y cursos de como podar plantas, limpiar jardines, fumigación de plantas, riego y mantenimiento del césped.

Correcto uso del uniforme

CABALLERO

- ✓ Camiseta con logo hostería
- ✓ Jean azul
- ✓ Zapatos negros
- ✓ Gorra

CAMARERAS

Dentro de este cargo se darán charlas acerca de cómo mantener en perfectas condiciones las cabañas.

Correcto uso del uniforme

DAMAS

- ✓ Vestido de la Hostería
- ✓ Delantal Blanco
- ✓ Zapatos negros y de cuero con taco bajo.
- ✓ Medias nylon oscuras.
- ✓ Recogidas el cabello Maquillaje leve
- ✓ Unas cortas y bien limpias. No anillos, y aretes cortos.
- ✓ No perfumes fuertes

PERFIL DE LOS TRABAJADORES QUE ESTARAN A CARGO DE LA HOSTERÍA

DEPARTAMENTO DE A&B

Perfil del trabajador

- ✓ Debe ser una persona.- honesta, amable y muy ordenada.
- ✓ No debe ser menor de edad.
- ✓ Personas proactivas.
- ✓ Creativa.
- ✓ Responsable y puntual.
- ✓ Su nivel de educación debe ser mínimo bachiller.
- ✓ Carisma de servicio.
- ✓ Vocación a su trabajo.
- ✓ Trabajo a presión.
- ✓ Debe tener conocimientos básicos de cocina

DEPARTAMENTO DE RESTAURANTE

Perfil del trabajador:

- ✓ Debe ser una persona, honesta y amable.
- ✓ Personas proactivas.
- ✓ Responsable y puntual.
- ✓ Carisma en el trabajo
- ✓ Persona polifuncional.

DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN

Perfil del trabajador:

- ✓ Debe ser una persona, honesta y amable.
- ✓ No debe ser menor de edad.

- ✓ Personas proactivas.
- ✓ Responsable y puntual.
- ✓ Carisma de servicio.

BOTONES Y/O SEGURIDAD

Perfil del trabajador:

- ✓ Debe ser una persona, honesta y amable.
- ✓ No debe ser menor de edad.
- ✓ Personas proactivas.
- ✓ Responsable y puntual.
- ✓ Carisma de servicio.
- ✓ Personas con actitud polifuncional.

DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO

Perfil del trabajador:

- ✓ Persona honesta, amable y muy ordenada.
- ✓ Su trabajo tiene carácter polifuncional
- ✓ No debe ser menor de edad.
- ✓ Personas proactivas.
- ✓ Creativa.
- ✓ Responsable y puntual.
- ✓ Su nivel de educación debe ser como mínimo bachiller.
- ✓ Voluntad de servicio.
- ✓ Debe tener conocimientos básicos de electricidad, plomería, carpintería, mantenimiento preventivo.
- ✓ Saber sobre el cuidado de las plantas.

CAMARERAS

- ✓ Perfil del trabajador
- ✓ Debe ser una persona:
- ✓ Honesta, amable y muy ordenada
- ✓ No debe ser menor de edad.
- ✓ Personas proactivas.
- ✓ Responsable y puntual.
- ✓ Carisma de servicio.

6.8 ADMINISTRACIÓN DE LA PROPUESTA

La administración de la propuesta estará a cargo del ejecutor y de las entidades participantes como son:

- ✓ GAD municipal de Salcedo
- ✓ Investigador Luis Estuardo Quispe Narvaez

6.9 PREVISIÓN DE LA EVALUACIÓN

Tabla 27: Previsión de la evaluación

FASES	OBJETIVOS	ACTIVIDADES	EVALUACIÓN
Socialización	Socializar la propuesta con los comuneros con el afán de obtener ideas y estructurar la propuesta para llevar a un fin común	Presentación de la propuesta	Aceptación de los comuneros mediante actas de compromiso.
Planificación	Planificar de una manera estratégica todas las actividades, procesos y acciones que permitan la elaboración correcta de los planes administrativos y de gestión en la comunidad.	Planificación y aprobación de la propuesta acerca de los planes administrativos y operativos	Documentos de seguimiento y monitoreo.
Ejecución	Ejecutar acciones y actividades que permitan la elaboración correcta de los planes administrativos y de gestión en la comunidad.	Realizar organigramas funcionales y estructurales.	Verificación de los documentos

Elaborado por: QUISPE, Luis (2014)

BIBLIOGRAFÍA

- ✓ BOULLON,Roberto, "Planificación del espacio turístico",2006
- ✓ Cámara de comercio de Medellín para Antioquia "Planes administrativos"2012
- ✓ CHACÓN, María, "Concepto de comunidad"2010
- ✓ CICATUR, "Atractivos turísticos "2002
- ✓ CIVICUS, "La evaluación "s.f
- ✓ CONFEDEC, "Organización comunitaria"2010
- ✓ DESARROLLO, Educap, "Tipos de planes "2012
- ✓ DIAZ,Luis, "Sobre el folklore en la actualidad y la pluralidad en la lectura "2005
- ✓ DONNELLY,Ivancevich,"Tipos de planes "1997
- ✓ Esteban Ruiz, Macarena Hernández, Agustín Coca, Pedro Cantero et Alberto del Campo, "Turismo comunitario"2008
- ✓ FEPTCE, "Definición de turismo comunitario"2013
- ✓ FEPTCE, "Guía de turismo comunitario del Ecuador "2007
- ✓ Fundación, VIHOMA, "Turismo comunitario" s.f
- ✓ GOMEZ, Eloy, "Introducción a la antropología social y cultural",2007
- ✓ GÜELL, Pedro, " Qué se dice cuando se dice cultura? ",2008
- ✓ Heizer y Render, "La administración " 2009
- ✓ Hunziker y Krapf, "Definicion de turismo" s.f,
- ✓ Ibañez y Rodríguez, "Tipología del turismo "s.f
- ✓ IBAÑEZ, Reyna, "Conceptos de turismo"s.f
- ✓ Instituto Nacional de Aprendizaje Núcleo de Turismo, "Los atractivos turísticos "2002
- ✓ James, A.F Stoner, "Planeación, organización y dirección "1996
- ✓ James, A.F Stoner, "Planeación y organización " 1996
- ✓ JARA, Ernesto , "Tipos de control"2009
- ✓ KUME, Arturo, "Características de la planificación "2012
- ✓ MANSTRAGELO, Verónica, "Definición de recurso natural"2009
- ✓ MARTÍ, Josep, "Definición de folklore"s.f

- ✓ MARTINEZ, Eduardo, "Patrimonio natural" 1992
- ✓ MARTINEZ, Luisa, "Conceptos de planificación "2009
- ✓ MARTINEZ, Luisa, La planificación "concepto, evolución y funciones",2009
- ✓ NAVEDA, Valeria , "PIB real por actividad económica "2013
- ✓ OMT, "El turismo como actividad económica",1994
- ✓ OMT, citado por Sancho, AMPARO"Definición de Turismo "1994
- ✓ REYES, A, "Conceptos básicos de administración "2004
- ✓ Reyna Ibañez e Ismael Rodríguez"Tipologías y antecedentes de la actividad turística ,s.f
- ✓ REYNOSO, Carlos, "Concepto de cultura"s.f
- ✓ Roubbinsy Coulter"Planificación ", s.f,
- ✓ Theobald, William F,Global tourism, Plant a Tree. "Definición de la palabra turismo"1998
- ✓ Universidad Interamericana para el Desarrollo UNID, "Definición de turismo de aventura "s.f
- ✓ VALDA,Carlos, "Proceso administrativo"2013
- ✓ www.fusda.org,"Turismo desde un enfoque sociológico "s.f.

Anexos



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

Encuesta dirigida a los jefes de hogar de la comunidad de Quilajaló .

Objetivo de la encuesta: Investigar los Planes administrativos como aporte al turismo comunitario de la Hostería UORCIZCA ubicada en la comunidad de Quilajaló parroquia San Miguel, Provincia de Cotopaxi.			
Indicaciones: Marque con una x en los campos de elección sugerido.			
DATOS GENERALES	NOMBRES Y APELLIDOS		NIVEL DE ESCOLARIDAD
			Primaria <input type="checkbox"/> Secundaria <input type="checkbox"/> Superior <input type="checkbox"/>
	EDAD:	SEXO:	TELEFONO:
PARTE A TURISMO COMUNITARIO			
1.¿Conoce usted las causas por la cuales la hostería dejó de funcionar?	Escases de turistas <input type="checkbox"/>	Personal no idoneo <input type="checkbox"/>	Mal manejo administrativo <input type="checkbox"/>
2.¿Cree usted que la comunidad de Quilajaló está organizada para llevar a cabo el desarrollo del turismo comunitario?	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	En parte <input type="checkbox"/>
3. ¿Cree usted que la comunidad tiene un alto grado de conocimientos para recibir a los turistas?	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	En parte <input type="checkbox"/>
4.¿Cree usted que es necesario realizar programas que incentiven a la convivencia comunitaria?	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	En parte <input type="checkbox"/>
5.¿Cree usted que los turistas que visiten la comunidad cumplan sus expectativas al momento de la visita ?	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	En parte <input type="checkbox"/>
6.¿En su comunidad se consulta las ideas de todos al momento de tomar una decisión?	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	En parte <input type="checkbox"/>
7.¿Cree usted que la distribución financiera de la comunidad es equitativa?	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	En parte <input type="checkbox"/>

PARTE B PLANES ADMINISTRATIVOS			
8.¿Cada que tiempo se realiza una evaluación de los lineamientos internos en la comunidad?	Siempre <input type="checkbox"/>	Amenudo <input type="checkbox"/>	Nunca <input type="checkbox"/>
9.¿Cree que es necesario rehabilitar la hostería para que exista un incremento de turistas y así mejorar el desarrollo económico de la comunidad ?	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Talvez <input type="checkbox"/>
10.¿Cuál es el grado de interés de los comuneros en desarrollar actividades en la Hosteria para beneficiar el incremento del turismo comunitario?	Alto <input type="checkbox"/>	Medio <input type="checkbox"/>	Bajo <input type="checkbox"/>
11.¿Cree que está capacitado para desarrollar productos turísticos que seran ofertados a los turistas que visiten la Hostería?	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	En parte <input type="checkbox"/>
12.¿Cree usted que la comunidad esta abastecida con todos los recursos necesarios para efectuar los planes administrativos en la Hostería?	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Talvez <input type="checkbox"/>
13.¿Cree usted que se están controlando los procesos administrativos de la Hostería de manera eficiente?	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Talvez <input type="checkbox"/>
14. ¿Cree usted que mediante la aplicación de un plan administrativo se puede generar un incremento de turistas en la Hostería?	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	En parte <input type="checkbox"/>
15.¿Esta de acuerdo que se debería aplicar un plan administrativo y operativo en la Hostería para mejorar la actividad turistica de la comunidad ?	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	En parte <input type="checkbox"/>

Gracias por su colaboración