



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA**  
**EDUCACIÓN**  
**CENTRO DE ESTUDIOS DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN GERENCIA DE PROYECTOS**  
**ECOTURÍSTICOS**

**Tema: “LOS SERVICIOS DE LOS PARQUES ECOLÓGICOS Y SU  
INCIDENCIA EN EL MOVIMIENTO DEL TURISMO INTERNO EN LA  
CIUDAD DE AMBATO DURANTE LA TEMPORADA ALTA  
COMPRENDIDA DE NOVIEMBRE DEL 2009 A ABRIL DEL 2010”**

**TESIS DE GRADO**

Previa a la obtención del Título de de Magíster en Gerencia de Proyectos  
Ecoturísticos

**Nombre del Autor:** Ing. Marco Antonio Toledo Villacís

**Nombre del Tutor:** Dr. MSc. Carlos Quinde Mancero

Ambato - Ecuador

2010

Al Consejo de Posgrado de la UTA

El comité de defensa de la Tesis de Grado. *“LOS SERVICIOS DE LOS PARQUES ECOLÓGICOS Y SU INCIDENCIA EN EL MOVIMIENTO DEL TURISMO INTERNO EN LA CIUDAD DE AMBATO DURANTE LA TEMPORADA ALTA COMPRENDIDA DE NOVIEMBRE DEL 2009 A ABRIL DEL 2010”*, presentada por: *Marco Antonio Toledo Villacís* y conformada por: *M.sc. Noemy Gaviño, M.sc. Héctor Silva, M.sc. Diego Melo*, Miembros del Tribunal de Defensa, Dr. *M.Sc. Carlos Quinde Mancero*, Director de Tesis de Grado y *presidido por: Dr. José Romero* Presidente del Consejo Académico de Posgrado; Director del CEPOS – UTA, Ing. M.Sc. Luis Velásquez Medina, una vez escuchada la defensa oral y revisada la Tesis de Grado escrita en la cual se ha constatado el cumplimiento de las observaciones realizadas por el Tribunal de Defensa de la Tesis, remite la presente Tesis para uso y custodia en la biblioteca de la UTA.

-----  
Dr. José Romero  
Presidente

-----  
Ing. M.Sc. Juan Garcés Chaves  
DIRECTOR DEL CEPOS

-----  
Dr. MSc. Carlos Quinde Mancero  
Director de Tesis

-----  
M.Sc. Noemy Gaviño Ortiz  
Miembro del Tribunal

-----  
Dr. M.Sc. Héctor Silva Escobar  
Miembro del Tribunal

-----  
M.Sc. Diego Melo Fiallos  
Miembro del Tribunal

## AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en el trabajo de investigación con el tema ” *“Los servicios de los parques ecológicos y su incidencia en el movimiento del turismo interno en la ciudad de Ambato durante la temporada alta comprendida de noviembre del 2009 a abril del 2010”tema*”, nos corresponde exclusivamente a *Marco Antonio Toledo Villacís* Autor y del *Dr. Msc. Carlos Quinde Mancero*, Director de la Tesis de Grado; y el patrimonio intelectual de la misma a la Universidad Técnica de Ambato.

-----  
*Marco Antonio Toledo Villacís*  
Autor

-----  
Dr. Msc. Carlos Quinde Mancero  
Director de Tesis

## **DERECHOS DE AUTOR**

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de ésta tesis o parte de ella un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la institución.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi tesis, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de esta tesis, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no ponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor.

-----  
Ing. Marco Antonio Toledo Villacís

## **DEDICATORIA**

A mi hijo Maikel Antonio, lo más preciado de mi vida, y por quien hago todo lo que puedo pensando en su bienestar y felicidad.

A mi madre Emérita Olivia, mi mejor amiga, mayor maestra y educadora en mi vida, quien recibe con beneplácito este triunfo, que no es más que el pago justo a su constante y permanente esfuerzo entregado, para que sus hijos lleguen a ser hombres de bien.

A mis ángeles José Antonio (Padre) y Freddy Alexander (Hermano) que desde el cielo estarán contentos por este logro y quienes constituyen el verdadero ejemplo e inspiración, para cada día, intentar hacer las cosas bien, aportando a construir un mundo cada vez mejor.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a ser Supremo que nos da la oportunidad de existir y vivir en este cosmos lleno de cosas buenas y malas.

A mis maestros y compañeros, por sus conocimientos y experiencias brindadas y compartidas en cada uno de los encuentros de formación de esta maestría.

De manera especial el agradecimiento a mi tutor Dr. M.Sc. Carlos Quinde por su predisposición y carisma de orientador como docente, compañero y amigo.

A todos quienes aportaron y estuvieron presentes en este trayecto, e inclusive a esa compañera que constituye parte de la inspiración para ser cada día mejor.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Portada	
Certificación de uso y custodia de tesis.....	ii
Autoría.....	iii
Derechos de Autor.....	iv
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento.....	vi
Índice de contenidos.....	vii
Índice de cuadros.....	x
Índice de gráficos.....	xi
Resumen Ejecutivo.....	xii
Introducción.....	xiv
Capítulo I : El Problema.....	1
1.1.- Tema.....	1
1.2.- Planteamiento del Problema.....	1
1.2.1.- Contextualización.....	1
1.2.3.- Análisis crítico.....	5
1.2.4.- Prognosis.....	6
1.2.5. Formulación del Problema.....	6
1.2.6.- Interrogantes.....	6
1.3.- Justificación.....	7
1.4.- Objetivos.....	9
1.4.1.- Objetivo General.....	9
1.4.2.- Objetivos específicos.....	9
Capítulo II: Marco teórico.....	10
2.1.- Antecedentes investigativos.....	10
2.2.- Fundamentación filosófica.....	10
2.3.- Fundamentación Legal.....	11
2.4.- Categorías Fundamentales.....	13

2.5.- Hipótesis.....	29
2.6.- Variables.....	29
Capítulo III: Metodología.....	30
3.1.- Modalidad de la investigación.....	30
3.2.- Enfoque.....	30
3.3.- Nivel o tipo de investigación.....	31
3.4.- Población y muestra.....	31
3.5.- Operacionalización de las variables.....	33
3.6.- Plan de recolección de información.....	35
3.7.- Plan de procesamiento de información.....	36
Capítulo IV: Análisis e interpretación de resultados.....	37
4.1.- Análisis e interpretación.....	52
4.1.1.- Entrevista a los expertos.....	53
4.1.2.- Entrevista a los trabajadores.....	54
4.2.- Verificación de hipótesis.....	55
Capítulo V: Conclusiones y recomendaciones.....	57
5.1.- Conclusiones y Recomendaciones.....	57
Capítulo VI: Marco Administrativo.....	58
6.1.- Los Recursos.....	58
6.2.- Cronograma de actividades.....	59
Capítulo VII: Propuesta.....	60
7.1.- Datos informativos.....	61
7.2.- Antecedentes.....	61
7.3.- Justificación.....	62
7.4.- Objetivos.....	62
7.5.- Análisis de factibilidad.....	63
7.6.- Fundamentación científica técnica.....	63



7.7.- Metodología.....	63
7.8.- Administración de la propuesta.....	69
7.9.- Plan de monitoreo y evaluación de la propuesta.....	70
Bibliografía.....	71
Linkografía.....	72
Anexos.....	73

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 01.- Operacionalización de la variable independiente.....	33
Cuadro 02.- Operacionalización de la variable dependiente.....	34
Cuadro 03.- Plan de recolección de la Información.....	35
Cuadro 04.- Encuesta parqueadero.....	37
Cuadro 05.- Encuesta áreas verdes y jardines.....	38
Cuadro 06.- Encuesta lagunas.....	39
Cuadro 07.- Encuesta plaza cívica.....	40
Cuadro 08.- Encuesta juegos infantiles.....	41
Cuadro 09.- Encuesta huertos frutales.....	42
Cuadro 10.- Encuesta ferias artesanales.....	43
Cuadro 11.- Encuesta miradores.....	44
Cuadro 12.- Encuesta granja agroecológica.....	45
Cuadro 13.- Encuesta baterías sanitarias.....	46
Cuadro 14.- Encuesta bares.....	47
Cuadro 15.- Encuesta centro de información.....	48
Cuadro 16.- Encuesta canchas deportivas.....	49
Cuadro 17.- Encuesta tiempos libres.....	50
Cuadro 18.- Encuesta visita a los parques ecológicos.....	51
Cuadro 19.- Encuesta resultados.....	55
Cuadro 20.- Cuadro de recursos.....	58
Cuadro 21.- Cronograma de actividades.....	59
Cuadro 22.- Plan operativo anual.....	64
Cuadro 23.- Cuestionario de encuesta.....	75

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 01.- Árbol de problemas.....	5
Gráfico 02.- Gráfico de inclusión variable independiente.....	13
Gráfico 03.- Organigrama estructural del Parque de la Familia.....	18
Gráfico 04.- Gráfico de inclusión variable dependiente .....	23
Gráfico 05.- Encuesta parqueaderos.....	37
Gráfico 06.- Encuesta áreas verdes y jardines.....	38
Gráfico 07.- Encuesta lagunas.....	39
Gráfico 08.- Encuesta plaza cívica.....	40
Gráfico 09.- Encuesta juegos infantiles.....	41
Gráfico 10.- Encuesta huertos frutales.....	42
Gráfico 11.- Encuesta feria artesanal.....	43
Gráfico 12.- Encuesta miradores.....	44
Gráfico 12.- Encuesta granja.....	45
Gráfico 14.- Encuesta baterías sanitarias.....	46
Gráfico 15.- Encuesta bares.....	47
Gráfico 16.- Encuesta centros de información.....	48
Gráfico 17.- Encuesta canchas deportivas.....	49
Gráfico 18.- Encuesta tiempo libre.....	50
Gráfico 19.- Encuesta visita a los parques ecológicos.....	51

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO  
CENTRO DE ESTUDIOS DE POSTGRADO**

**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN**

**MAESTRIA EN GERENCIA DE PROYECTOS ECOTURÍSTICOS**

**TEMA: “LOS SERVICIOS DE LOS PARQUES ECOLÓGICOS Y SU  
INCIDENCIA EN EL MOVIMIENTO DEL TURISMO INTERNO EN LA  
CIUDAD DE AMBATO DURANTE LA TEMPORADA ALTA  
COMPRENDIDA DE NOVIEMBRE DEL 2009 A ABRIL DEL 2010”**

**Autor:** Ing. Marco Antonio Toledo Villacís

**Director:** Dr. M.Sc. Carlos Quinde Mancero

**Fecha:** Septiembre del 2010

**RESUMEN EJECUTIVO**

El presente trabajo investigativo, se ha enfocado en la eminente necesidad de evaluar iniciativas y proyectos turísticos que actualmente existen en la localidad y que van desarrollando la actividad turística creciente a través de sus espacios, escenarios y servicios, la universidad como entidad académica que promueve los cambios sociales, tecnológicos, científicos, económicos y políticos, que la humanidad imprescindiblemente requiere. Este trabajo se orienta por tanto, hacia la investigación en el campo turístico relacionada a la calidad de los servicios de los parques ecológicos de la ciudad de Ambato en cierta temporada, con los respectivos indicadores de impacto en los usuarios que expresan sus niveles de

satisfacción o insatisfacción, el objetivo es realizar en base a dicha investigación una propuesta que contribuya, a mejorar la gestión turística en este tipo de espacios ecológicos de integración, esparcimiento y aprendizaje interactivo familiar.

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo investigativo tiene por objeto determinar la importancia o el nivel de incidencia que han provocado en el movimiento interno del turismo los parques ecológicos de la ciudad de Ambato en temporada alta, deduciendo que al incrementar este tipo de infraestructuras con servicios adecuados y direccionados al turista local con un valor añadido característico, generará la motivación suficiente y necesaria para que las personas decidan hacer turismo interno.

Luego de plantear el problema se lo contextualiza desde un nivel macro, meso y micro, aplicando la metodología del árbol de problemas se determinan causas y efectos que se generan alrededor del problema central y que encausa a la elaboración clara y lógica de los objetivos de esta investigación.

Partiendo de las variables se establecen los gráficos de inclusión que permiten construir el marco teórico que contribuye y fortalece la investigación que será ejecutada con un paradigma filosófico que obedece a una corriente de pensamiento crítico, propositivo y constructivista social. Al finalizar esta parte se plantea la hipótesis que será aceptada o rechazada según lo que la investigación arroje.

El marco metodológico es desarrollado en base a un enfoque predominantemente cualitativo y la investigación es de carácter exploratorio, se aplicarán instrumentos y técnicas de investigación como cuestionarios y encuestas respectivamente, que parten de operacionalizar cada una de las variables, y que serán aplicadas en un universo que lo constituyen los visitantes que realizan turismo interno en el Parque Provincial de la Familia durante el periodo de temporada alta.

A través de un plan de recolección y de procesamiento de información se redactan las respectivas conclusiones y recomendaciones, dando origen a la propuesta que consiste en la Elaboración del Plan Operativo Anual para el Parque Provincial de la Familia, donde están claramente definidas las acciones y actividades a desarrollar para atacar las principales falencias detectadas y poder satisfacer las expectativas de los visitantes para poder seguir posicionándose como una de las alternativas turísticas más exitosas en el centro del país.

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **1.1.- TEMA:**

**LOS SERVICIOS DE LOS PARQUES ECOLÓGICOS Y SU INCIDENCIA EN EL MOVIMIENTO DEL TURISMO INTERNO EN LA CIUDAD DE AMBATO DURANTE LA TEMPORADA ALTA COMPRENDIDA DE NOVIEMBRE DEL 2009 A ABRIL DEL 2010**

### **1.2.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.2.1.- Contextualización**

Desde hace mucho tiempo la cultura del servicio ha sido determinante en el posicionamiento de los destinos turísticos en el mundo. El crecimiento de la actividad turística no solamente ha incrementado las llegadas, los viajes y los flujos económicos sino la demanda de más servicios turísticos.

Adicionalmente a raíz de la velocidad en la información y el interés cada vez más marcado de visitar regiones con múltiples atractivos naturales y culturales, los países subdesarrollados son más visitados por los extranjeros de países desarrollados y por sus

nacionales, presentándose la necesidad de capacitar y mejorar la calidad de los servicios prestados en cada destino.

Por esta razón en el mundo de los negocios se proyecta un cambio, exigido por los clientes, donde el imperativo es servicio de magnífica calidad.

El Servicio es un factor competitivo, y su calidad se traduce en el número de usuarios o compradores en la industria turística. El servicio con calidad no es una solución ante una crisis; es una filosofía a adoptar como única salida para quienes deseen perdurar en el tiempo.

No obstante, en Ecuador en los últimos años se puede decir que el turismo ha ido creciendo y que se hace necesario implementar infraestructuras para la prestación de los servicios de turismo por parte de todos los actores ( hoteleros, agentes de viajes, restaurantes, museos, guías, parques, áreas protegidas, transportadores, etc) no tiene limitación exclusiva a la práctica del servicio que ofrece, sino que debe contribuir al mejoramiento de la imagen del destino, de la región y del país, especialmente hacia el exterior.

Actualmente en nuestro país se comienza a entender, que el servicio debe ser un valor agregado al producto ofrecido que cree dentro del mercado una diferenciación clave entre una empresa y otra.

El turista inicia su proceso de elección entre productos o servicio similar, no solo con base en el precio, sino en el “plus” o adicional que más se ajuste a su necesidad y conveniencia.



Sin embargo poco se ha investigado con respecto al turismo interno que se genera en las ciudades gracias a los parques ecológicos. Particularmente hablando de las áreas naturales se realiza estadísticas de visitantes pero no se profundiza en la opinión con respecto a los servicios recibidos. Es seguro que de acuerdo a las tendencias los espacios de naturaleza serán los más apetecidos por el turista por lo que conviene investigar muchos esfuerzos por la conservación y se investiga

En la Provincia de Tungurahua, la actividad turística es secundaria, tanto en generación de producto bruto cuanto en absorción de fuerza laboral. Esto por cierto no quiere decir que la actividad turística sea insignificante, al contrario, la voluntad latente en este análisis es la de cómo satisfacer las expectativas y necesidades del turista o visitante y así fortalecer al sector para desatar sus capacidades de encadenamiento y efecto multiplicativo en el ingreso y el empleo provinciales.

Tungurahua presenta una apreciable bipolaridad turística que gira en torno a dos ciudades (Ambato y Baños), ambas responden a lógicas y mercados diferenciados.

Cantones como Cevallos, Mocha, Tisaleo y Quero empiezan a ver al turismo como una alternativa de desarrollo económico en tales zonas, sería erróneo considerar la ausencia absoluta o la inviabilidad de la actividad turística allí, tomando en cuenta las potencialidades naturales y culturales que poseen.

En cuanto a los atractivos y productos desarrollados en la provincia, destacan especialmente dos fuentes importantes: La consultoría para la elaboración del Plan Estratégico Provincial (CORPOAMBATO, 2005), en la que consta un listado de 186

atractivos; y un amplio texto de inventariaje técnico realizado por el Ministerio de Turismo a través de la Dirección Provincial de Tungurahua, en el que constan 298 atractivos repartidos en todos los cantones de la provincia vinculados a la naturaleza, a la cultura y a la actividad económico-productiva.

El 18 de enero del 2008 el Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua inaugura y abre oficialmente el Parque Provincial de la Familia, un espacio de 57 hectáreas dedicados al descanso, esparcimiento diversión, aprendizaje interactivo y recreación para los turistas locales nacionales e internacionales la ciudad de Ambato. Este parque en la actualidad tiene una enorme aceptación y flujo de visitantes que llega a un promedio de 6000 mil por semana, constituyéndose en un verdadero icono turístico para la ciudad y la Provincia.

En el año 2003, en convenio con Petro Ecuador fue entregado a la ciudadanía el Parque ecológico Luis A Martínez, un amplio espacio recreacional situado en las orillas del río Ambato, donde se conjuga el encanto natural de sus orillas con instalaciones deportivas que ofrecen un espacio ideal para el deporte y el esparcimiento.

Se construyó como complemento el Paseo Ecológico desde el Parque Luis A. Martínez hasta el sector de la Delicia, el mismo que cuenta con senderos totalmente diagramados, bancas de cemento, recipientes de basura, rotulación que invita a cuidar la naturaleza, baterías sanitarias, etc.

### **1.2.2.- Análisis Crítico**

#### **Árbol de problemas**

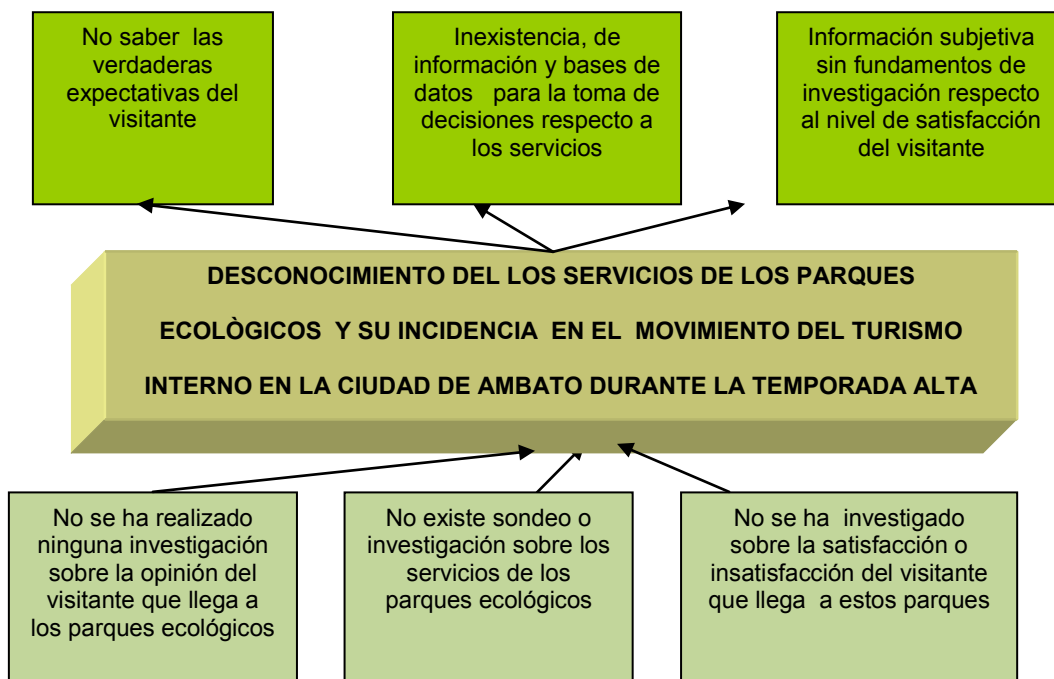


Gráfico.- 01

Elaborado por: Marco Toledo

El desconocimiento de los servicios de los parques ecológicos y su incidencia en el movimiento del turismo interno en la ciudad de Ambato durante la temporada alta comprendida de noviembre del 2009 a abril del 2010, es el problema central de esta investigación, hay que saber que no se ha realizado ninguna investigación sobre la opinión del visitante y por lo tanto no se conocen a ciencia cierta las verdaderas expectativas que tiene el visitante.

Además no se ha determinado los servicios que ofrecen estos parques ecológicos y por lo tanto la información es realmente escasa, sabiendo que estos datos son realmente importantes para la toma de decisiones administrativas y de ejecución e implementación de proyectos en parques ecológicos.

El nivel de satisfacción del turista es un indicador principal de información para la gestión del turismo, sin aquello se podría aceptar subjetivamente que el visitante de los parques ecológicos está satisfecho al realizar turismo interno social y tener mayor acierto en las decisiones y proyectos que se ejecutan.

### **1.2.3.- Prognosis**

Si no se investiga los servicios de los parques ecológicos y su incidencia en el movimiento del turismo interno en la ciudad de Ambato durante la temporada alta no se podrá determinar estrategias de desarrollo para mantener e incrementar el turismo interno en la ciudad. Además no se podrá tomar decisiones con criterios basados en una investigación científica y seguirá siendo escasa e insuficiente la información con respecto a la actividad turística que se genera en estos parques ecológicos de la ciudad de Ambato.

### **1.2.4.- Formulación Del Problema**

¿Cómo inciden los Parques Ecológicos en el movimiento del turismo interno en la ciudad de Ambato durante la temporada alta comprendida entre noviembre del 2009 y abril del 2010?

### **1.2.5.- Interrogantes (Subproblemas)**

¿Qué servicios ofrecen los Parques ecológicos en la Ciudad de Ambato durante la temporada alta?

¿Qué opinión tiene el visitante con respecto a los servicios ofrecidos por los parques ecológicos?

¿Cuál es el nivel de satisfacción de las personas que hacen turismo interno en los parques ecológicos de la ciudad de Ambato?

### **1.2.6.- Delimitación del Problema**

***Delimitación de Contenido:***

- Campo: Turismo

- Área: Servicios y nivel de satisfacción o insatisfacción del visitante.
- Aspecto: Incidencia en el movimiento del turismo interno.

***Delimitación espacial:***

La investigación se realizará en los dos Parques Ecológicos que posee la ciudad, el Parque Provincial de la Familia, Sector Palama, Parroquia Ambatillo, y el Parque Luis A. Martínez ubicado en el sector de Miraflores, Parroquia Atocha-Ficoa Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua.

***Coordenadas geográficas:***

**Parque Provincial de la Familia:**

Latitud Sur: 01 grados 14 minutos 46 segundos

Longitud Oeste: 78 grados 34 minutos 28,6 segundos

Altura : 3032 msnm.

**Parque Luis A. Martínez.**

Latitud Sur: 01 grados 15 minutos 05 segundos

Longitud Oeste: 78 grados 38 minutos 35,3 segundos

Altura : 2574 msnm.

***Delimitación temporal:***

Esta investigación se la realizará en el mes de noviembre del 2009 hasta el mes de abril en el 2010, considerada temporada alta en la ciudad de Ambato por concepto de feriados y principalmente por la Fiesta de la Fruta y de las Flores que es la fiesta mayor de los ambateños.

### **1.3.- JUSTIFICACIÓN**

Es realmente importante determinar la incidencia de los Parques Ecológicos en el movimiento del turismo interno en la ciudad de Ambato durante la temporada alta comprendida entre noviembre del 2009 y abril del 2010, ya que será pilar fundamental para la toma de decisiones administrativas de los proyectos y procesos que se planifican en estos Parques.

Este tipo de investigaciones no se acostumbra a realizar en los sitios turísticos de esta naturaleza por lo que la metodología de este trabajo de investigación serviría como una herramienta verdaderamente útil para obtener información en centros turísticos con características similares.

Además esto coadyuva a que las decisiones que se tomen a futuro sean basadas en la opinión y expectativas reales que tiene el visitante, dando así la importancia que tiene la opinión de la sociedad. Este tipo de investigaciones son factibles y no requieren de grandes presupuestos económicos o cantidad de recursos materiales o humanos que no se pueda contar por lo tanto este proyecto es factible de realización.

## **1.4.- OBJETIVOS**

### **1.4.1.- General**

- Determinar la incidencia de los Parques Ecológicos en el movimiento del turismo interno en la ciudad de Ambato durante la temporada alta comprendida entre noviembre del 2009 y abril del 2010.

### **1.4.2.- Específicos**

- Fundamentar teóricamente los parques ecológicos y el movimiento del turismo interno en épocas de temporada alta.
- Analizar la realidad actual sobre la incidencia de los Parques Ecológicos en el movimiento del turismo interno de la ciudad de Ambato.
- Establecer el nivel de satisfacción o insatisfacción que se genera en los visitantes que acceden a los servicios de los Parques ecológicos de la ciudad de Ambato.
- Diseñar las estrategias y acciones dentro de un Plan Operativo Anual que permita tomar decisiones acertadas en beneficio del desarrollo de los Parques ecológicos en la Ciudad de Ambato y mejorar las gestiones administrativas.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

## **2.1.- ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS**

Se han realizado algunos sondeos de opinión muy generalizados con respecto a lo que piensa u opina la gente que llega a estos parques cada semana, además en el Parque Provincial de la Familia existe un libro de opiniones y sugerencias ubicado en el centro de atención al visitante en la entrada ( Plaza de Distribución), donde se reciben varios y diferentes criterios de los usuarios, sin embargo no se ha realizado un estudio profundo y objetivo que determine las verdaderas opiniones con respecto a todos los servicios que ofrecen estos parques.

## **2.2.- FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA**

La investigación planteada sigue una corriente de pensamiento filosófico del contexto y se enmarca en un paradigma crítico propositivo constructivista social.

Se espera lograr una sociedad con conciencia medioambiental, se comprende que existen múltiples realidades socialmente construidas, con una visión de amor y cuidado de la naturaleza.

La investigación es participativa, abierta, flexible y con énfasis en el análisis cualitativo, lo que permite desarrollar el estudio con una mentalidad íntegra y así construir socialmente una sociedad responsable con el medio ambiente y la sostenibilidad de estos espacios verdes.



### 2.3.- FUNDAMENTACIÓN LEGAL

Es fundamental manifestar que con mucha consideración y precautela los derechos reconocidos por la Nueva Constitución de la República dicen:

Art. 14.- Se reconoce el derecho de la población a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, que garantice la sostenibilidad y el buen vivir, *sumak kawsay*.

“Art. 24.- Las personas tienen derecho a la recreación y al esparcimiento, a la práctica del deporte y al tiempo libre.”

Art. 31.- Las personas tienen derecho al disfrute pleno de la ciudad y de sus espacios públicos, bajo los principios de sustentabilidad, justicia social, respeto a las diferentes culturas urbanas y equilibrio entre lo urbano y lo rural. El ejercicio del derecho a la ciudad se basa en la gestión democrática de ésta, en la función social y ambiental de la propiedad y de la ciudad, y en el ejercicio pleno de la ciudadanía.

“Art. 66.- Se reconoce y garantizará a las personas a:

2. El derecho a una vida digna, que asegure ... descanso y ocio, ... y otros servicios sociales necesarios...”

Art. 71.- La naturaleza o *Pacha Mama*, donde se reproduce y realiza la vida, tiene derecho a que se respete integralmente su existencia y el mantenimiento y regeneración de sus ciclos vitales, estructura, funciones y procesos evolutivos.

Toda persona, comunidad, pueblo o nacionalidad podrá exigir a la autoridad pública el cumplimiento de los derechos de la naturaleza. Para aplicar e interpretar estos derechos se observarán los principios establecidos en la Constitución, en lo que proceda.

El Estado incentivará a las personas naturales y jurídicas, y a los colectivos, para que protejan la naturaleza, y promoverá el respeto a todos los elementos que forman un ecosistema.

Art. 72.- La naturaleza tiene derecho a la restauración. Esta restauración será independiente de la obligación que tienen el Estado y las personas naturales o jurídicas de Indemnizar a los individuos y colectivos que dependen de los sistemas naturales afectados.

En los casos de impacto ambiental grave o permanente, incluidos los ocasionados por la explotación de los recursos naturales no renovables, el Estado establecerá los mecanismos más eficaces para alcanzar la restauración, y adoptará las medidas adecuadas para eliminar o mitigar las consecuencias ambientales nocivas.

Art. 73.- El Estado aplicará medidas de precaución y restricción para las actividades que puedan conducir a la extinción de especies, la destrucción de ecosistemas o la alteración permanente de los ciclos naturales.

Se prohíbe la introducción de organismos y material orgánico e inorgánico que puedan alterar de manera definitiva el patrimonio genético nacional.

Art. 74.- Las personas, comunidades, pueblos y nacionalidades tendrán derecho a beneficiarse del ambiente y de las riquezas naturales que les permitan el buen vivir.

Los servicios ambientales no serán susceptibles de apropiación; su producción, prestación, uso y aprovechamiento serán regulados por el Estado.

“Art. 383.- Se garantiza el derecho de las personas y las colectividades al tiempo libre, la ampliación de las condiciones físicas, sociales y ambientales para su disfrute, y la promoción de actividades para el esparcimiento, descanso y desarrollo de la personalidad.”

## 2.4.- CATEGORÍAS FUNDAMENTALES

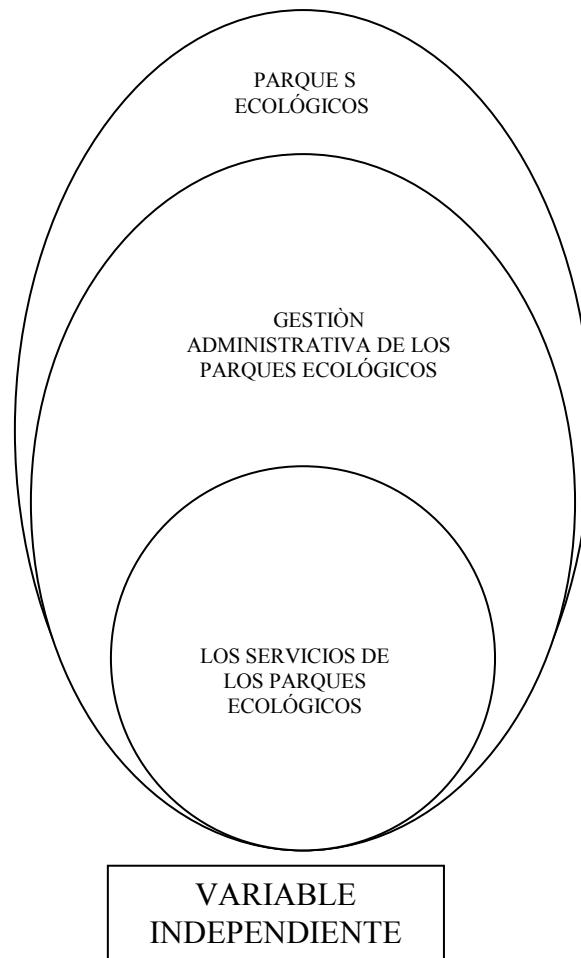


Gráfico.- 02

**Elaborado por:** Marco Toledo

### 2.4.1. Parques Ecológicos

Los parques ecológicos están fundamentados en el concepto de biodiversidad y conservación del equilibrio ecológico buscando proteger la totalidad de los recursos naturales y la vasta existencia de flora y fauna de los diversos ecosistemas, promoviendo una cultura conservacionista que involucra a la sociedad en el fomento y promoción de valores que exalten la labor de los habitantes comprometidos con la conservación del Ambiente.

Contar con espacios en donde además de la recreación y el esparcimiento se ofrezca alternativas y proyectos sustentables que permitan elevar la calidad de vida y cuenten con una perspectiva orientada hacia un futuro prolífico sin poner en riesgo la riqueza natural

Es importante saber que los parques ecológicos son el conjunto de áreas con valores excepcionales para el patrimonio nacional que, en beneficio de los habitantes de la nación y debido a sus características naturales, culturales o históricas, se reserva y declara áreas importantes para la vida cuyas finalidades son:

a) Conservar valores sobresalientes de fauna, flora y paisajes o reliquias históricas, culturales o arqueológicas, para darles un régimen especial de manejo fundado en una planeación integral con principios ecológicos, para que permanezcan sin deterioro;

b) Perpetuar en estado natural muestras de comunidades bióticas, regiones fisiográficas, unidades biogeográficas, recursos genéticos y especies silvestres amenazadas de extinción, para proveer puntos de referencia ambientales para investigaciones científicas, estudios generales y educación ambiental, mantener la diversidad biológica y asegurar la estabilidad ecológica.

c) Proteger ejemplares de fenómenos naturales, culturales, históricos y otros de interés internacional, para contribuir a la preservación del patrimonio común de la humanidad.

Generalmente se organiza del siguiente modo:

**Parques Nacionales (PNN):** áreas en la que su extensión permite autorregulación ecológica, cuyos ecosistemas no han sido alterados sustancialmente por la explotación u ocupación humana y donde las especies vegetales y animales, complejos geomorfológicos y manifestaciones históricas o culturales tienen valor científico, educativo, estético y recreativo nacional.

**Santuarios de Fauna y flora (SFF):** áreas dedicadas a preservar comunidades vegetales o de animales silvestres, útiles para conservar recursos genéticos de la flora o fauna nacional.

**Reserva Natural (RNN):** área en condiciones primitivas de flora, fauna e individuos del reino inorgánico. Se destina a la conservación, investigación y estudio de sus riquezas naturales.

**Área Natural Única:** área con condiciones especiales de flora o individuos del reino inorgánico se convierte en un escenario natural singular.

**Vía Parque:** faja de terreno con carretera, que posee bellezas panorámicas singulares o valores naturales o culturales, conservada para fines de educación y esparcimiento.

A pesar de que el Ecuador es un país pequeño, la biodiversidad dentro del país es única. Este detalle creó entre gobernantes y civiles una conciencia de conservación que se ha proyectado en la creación de un Sistema Nacional de Parques Nacionales y Reservas y Refugios Naturales tanto públicas como privadas en todo el territorio nacional. Su encanto y peculiaridades las hacen además centros ideales para el turismo ecológico.

Las Reservas Ecológicas y los Parques Nacionales son las áreas en las cuales es más importante la conservación inalterada de la flora y fauna. Estos dos tipos de santuarios naturales son creados cuando se encuentra un mínimo de 10.000 ha de naturaleza única que permita continuar con un desarrollo sustentable del ser humano.

Las Reservas biológicas, Refugios de Vida Silvestre y las Reservas de Producción de Fauna sirven principalmente para conservar la vida silvestre de sectores ya alterados por el hombre pero que conservan importantes ejemplares para la investigación científica, recreación y turismo.

Las Reservas Geobotánicas y las Áreas Nacionales de Recreación se crean cuando se encuentran lugares de excepcional belleza escénica para el hombre. Estas dos áreas sirven principalmente para la educación ecológica del hombre ya que son casi siempre accesibles fácilmente.

El Área de Caza y Pesca son lugares que sirven para practicar la caza y la pesca deportiva, en esta área sin embargo no se permite el desequilibrio entre cantidad de animales salvajes y cantidad armas de caza.

Hoy, los parques nacionales están amenazados por la ambición de algunos grupos de poder que buscan utilizar los recursos naturales para acumular dinero. Se suma la poca educación ecológica que reciben los pobladores del Ecuador. Lamentablemente, los desastres naturales ocurridos durante las últimas décadas en zonas donde se ha destruido la naturaleza sin responsabilidad, han sido una escuela muy dura.

Actualmente en el Ecuador el Gobierno Nacional impulsa la creación de parques ecológicos en el país, uno de los primeros proyectos se aplicará en la ciudad de Guayaquil, en el sector los Samanes. Este proyecto ecológico, es parte de los esfuerzos que el Ejecutivo ha trazado para la recuperación de los espacios verdes, especialmente en Guayaquil, que es una de las ciudades con menos metros cuadrados verdes.

El proyecto de aproximadamente 380 hectáreas tiene una inversión de 80 millones de dólares y beneficiará directamente a 400 mil habitantes de los sectores de los Vergeles, Bastión Popular y Guayacanes, esto permitirá recupera 1.5 metros cuadrados de áreas verdes por habitante, para tratar de alcanzar lo mínimo que recomienda la Organización Mundial de la Salud por habitante, que recomienda al menos ocho metros cuadrados por habitante.

#### **2.4.2. Gestión Administrativa de los Parques ecológicos de Ambato**

Los parques en estudio actualmente están bajo la administración de la Dirección de Producción del Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua y el Ilustre Municipio de Ambato. Las unidades que funcionan generalmente son:

- Unidad de Administración.
- Unidad de Mantenimiento (Jornaleros y Microempresas).
- Unidad de Bodega
- Unidad de Promoción y Marketing.
- Unidad de Servicio y Atención al Visitante.
- Unidad de Recaudación.
- Unidad de Seguridad.

## Ejemplo del Organigrama Estructural del Parque Provincial de la Familia

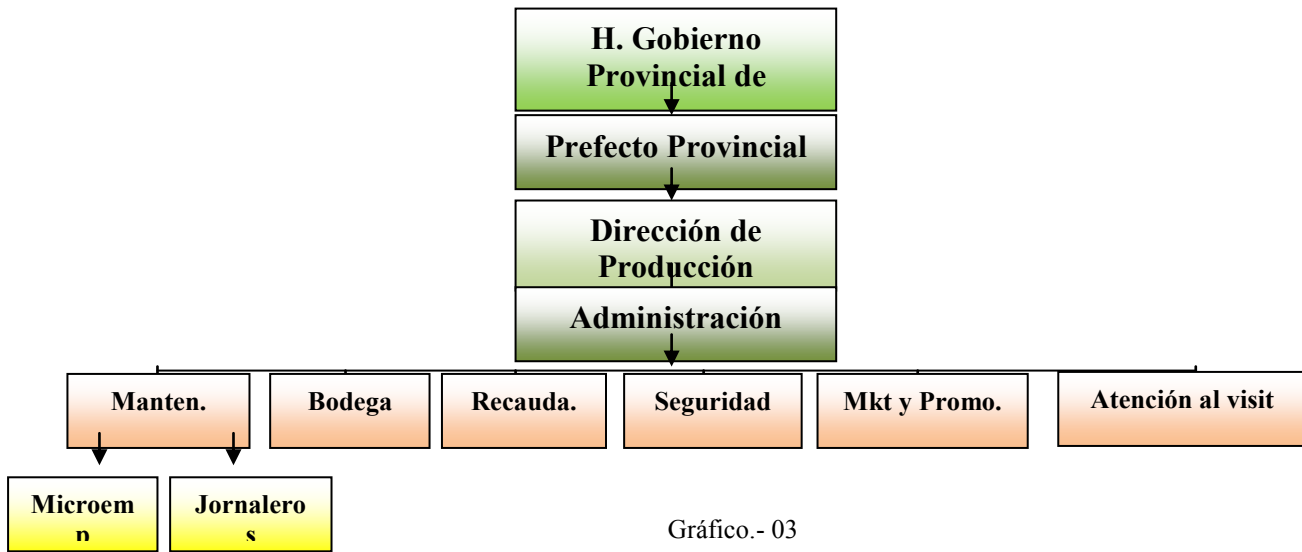


Gráfico.- 03

Elaborado por: Marco Toledo

### 2.4.3. Servicios de los Parques

El servicio es la acción y efecto de servir, es cuidar intereses o satisfacer inmerso en el sector terciario de la economía, estaba limitado exclusivamente a las empresas que se ocupaban de :

- Transportes, comunicación y servicios públicos.
- Comercio ( al por mayor y al menor).
- Finanzas, seguros y bienes raíces.
- Servicios comerciales (contabilidad, ingeniería y oficinas jurídicas).
- Servicios personales (barbería)
- Servicios sociales (Asociaciones sin ánimo de lucro).

Sin embargo, esta clasificación de los servicios que fue desarrollada en este siglo se ha ido enriqueciendo de tal manera que se ha llegado a un concepto mas amplio que hoy involucra cualquier actividad del que ninguna empresa puede aislarse, so pena de desaparecer en pocos años.



En realidad fueron las industrias y el comercio quienes iniciaron las transformaciones del concepto, involucrando al cliente.

Se comienza a entender, que el servicio debe ser un valor agregado al producto ofrecido que cree dentro del mercado una diferenciación clave entre una empresa y otra. El cliente inicia su proceso de elección entre productos o servicios similares, no solo con base en el precio, sino en el “plus” o adicional que más se ajuste a su conveniencia.

Es esa la razón por la cual en el mundo del turismo se ha dado un cambio, exigido por los clientes, donde el imperativo es servicio de magnífica calidad.

El Servicio es un factor competitivo, y su calidad se traduce en el número de usuarios o compradores

Aquellas empresas que aún no lo han tomado en serio y han realizado apenas “experimentos”, han fracasado, perdiendo con ello clientes, tiempo y dinero.

El servicio con calidad no es una solución ante una crisis; es una filosofía a adoptar como única salida de supervivencia.

#### **2.4.4. Características Del Servicio**

1. El servicio se produce en el momento en que se ofrece; es instantáneo.
2. El servicio no se inspecciona ni se guarda en el almacén. Se entrega donde esté el cliente, por personas que están muy cerca del cliente.
3. El servicio no puede demostrarse, ni darse a probar al cliente.
4. El servicio es intangible, de tal manera que su valor, depende de la experiencia propia de cada cliente.
5. La experiencia del cliente cuando recibe un servicio, es de su exclusiva propiedad; por lo tanto, no es posible venderla o pasarla a otra persona.

6. En el servicio, el cliente además de ser juez de calidad, es el más importante multiplicador (positivo o negativo).
7. Si no se ofrece con calidad, no se puede recoger, no se puede repetir.
8. El nivel de calidad, contrario al de los productos, se mide después de haberlo ofrecido.
9. Sucede entre personas; por eso entre más personas intervengan es más difícil que resulte bien.
10. Tiene un ciclo de desarrollo formado por los diferentes “actos” de quienes participan en la prestación del servicio (inicia en el primer contacto y termina cuando el cliente regresa).

#### **2.4.5.- Los servicios del Parque Provincial de la Familia.**

El Parque Provincial de la Familia actualmente cuenta con varios servicios a la disposición del visitante distribuidas tanto en la zona activa como pasiva.

##### **Área Activa:**

- Servicio de entrega y recaudación de tickets
- Parqueaderos para 256 vehículos.
- Plaza de distribución
- Canchas deportivas (básquet, fútbol, mini fútbol, ecuaboley) para visitantes en general y para personas con capacidades especiales.
- Pistas de motocross y bicicros
- Ágora para conciertos
- Pista de aerodelismo
- Lagunas y monumento al agua

- Granja agroecológica norte
- Senderos y miradores
- Bares y baños automatizados
- Enfermería
- Venta de souvenirs.
- Servicio, atención e información al visitante.

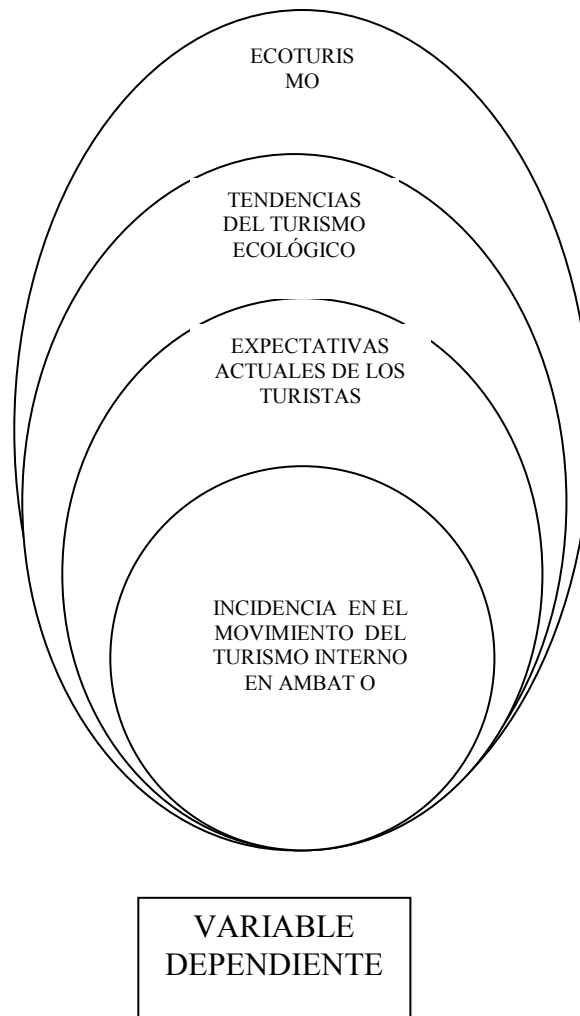
**Área Pasiva:**

- Administración
- Plazoleta de ferias artesanales
- Centro de convenciones y eventos
- Plaza cívica
- Área para camping y picnic
- Juegos infantiles
- Huertos frutales
- Lagunas
- Granja agroecológica
- Ágora sur
- Jardines y senderos
- Miradores
- Bares y baños automatizados
- Enfermería

- Transporte para casos de emergencia.
- Venta dominical de productos agroecológicos y pecuarios en la granja.

#### **2.4.6.- Los servicios del Parque Luis A. Martínez.**

- Parqueaderos para 50 vehículos aproximadamente.
- Paseo ecológico por las orillas del río Ambato.
- Canchas deportivas (básquet, tenis, futbol, mini fútbol, ecuaboley)
- Cancha de futbol de arena con iluminarias.
- Pistas de motocross y bicicross
- Espacios verdes y ágoras para teatros y eventos populares
- Senderos y miradores
- Bares y baños
- Áreas para camping y picnic
- Juegos infantiles
- Jardines y senderos



**Elaborado por:** Marco Toledo

#### **2.4.7.- Ecoturismo**

El Turismo ecológico o ecoturismo es un enfoque para las actividades turísticas en el cual se privilegia la sustentabilidad, la preservación y la apreciación del medio (tanto natural como cultural) que acoge a los viajantes. Aunque existen diferentes interpretaciones, por lo general el turismo ecológico o ecoturismo se promueve como un turismo "ético", en el cual también se presume como primordial el bienestar de las poblaciones locales, y tal presunción se refleja en la estructura y funcionamiento de las empresas/grupos/cooperativas que se dedican a ofrecer tal servicio. Debido a su auge, el ecoturismo ya se convirtió en el segmento de más rápido crecimiento y el sector más dinámico del mercado turístico a escala mundial. Este movimiento apareció a finales de

la década de 1980, y ya ha logrado atraer el suficiente interés a nivel internacional, al punto que la ONU dedicó el año 2002 al **turismo ecológico**.

La Sociedad Internacional de Ecoturismo (TIES) define ecoturismo como *"un viaje responsable a áreas naturales que conservan el ambiente y mejoran el bienestar de la población local"*.

El genuino ecoturismo debe seguir los siguientes siete principios, tanto para quienes operan los servicios como para quienes participan:

1. Minimizar los impactos negativos, para el ambiente y para la comunidad, que genera la actividad;
2. Construir respeto y conciencia ambiental y cultural;
3. Proporcionar experiencias positivas tanto para los visitantes como para los anfitriones;
4. Proporcionar beneficios financieros directos para la conservación;
5. Proporcionar beneficios financieros y fortalecer la participación en la toma de decisiones de la comunidad local;
6. Crear sensibilidad hacia el clima político, ambiental y social de los países anfitriones;
7. Apoyar los derechos humanos universales y las leyes laborales.

#### **2.4.8.- Tendencias del turismo ecológico.**

En la actualidad, conocer las tendencias turísticas mundiales resulta imprescindible en cualquier destino mundial para conocer el entorno turístico en el que se va a trabajar.

En el estudio llevado a cabo por la OMT, “Las tendencias del turismo hasta el año 2020 y más allá” se clasifican en cuatro los tipos de variables que van a influir de forma decisiva en el turismo en el inmediato y que tendrán su repercusión en los destinos y segmentos turísticos, estas cuatro variables son de carácter social, demográfico, tecnológico, económico - político.

Dada la conciencia cada vez mayor sobre la importancia del medio y la necesidad de protegerlo, el segmento del ecoturismo o turismo ecológico adquirirá mayor popularidad en el próximo decenio. Se calcula que la demanda de ecoturismo se incrementa aproximadamente en un 20 por ciento anual en el mercado internacional.

Al tiempo que comienza a desplegarse el nuevo milenio cobramos noción creciente de cuan finita, interconectada y preciosa es la naturaleza del planeta que habitamos. El turismo, de la misma forma, esta convirtiéndose en una expresión cada vez más popular de esta concienciación. Gracias a los avances de los medios de transporte y de la informática, hasta los parajes más remotos de la tierra van poniéndose al alcance del viajero. El turismo es, de hecho, la industria más grande del mundo y, dentro de ella, el turismo orientado a la naturaleza es el segmento que crece con más rapidez.

#### **2.4.9.- Expectativas actuales de los turistas**

Es lo que quieren o esperan los turistas, sensaciones, emociones, intrigas, satisfacciones en fin, la verdad es que la demanda evoluciona y cada vez mas rápido. Las expectativas se elevan, en función de la experiencia de viajar, convirtiendo a muchos en turistas exigentes, con motivaciones más definidas pero a veces no identificadas. Se menciona que hoy lo que buscan los clientes/turistas son sensaciones, esperan calidad, innovación, la capacidad de cada establecimiento o lugar turístico para sorprender al cliente. También se dice que actualmente los turistas están motivados por un destino, un entorno o una marca turística, así como ¿dónde? y ¿cómo? realizar las actividades que tiene en mente y una vez pasado este filtro, es cuando comienzan a seleccionar la tipología de servicio, la percepción del cliente, en un entorno, en el cual se desarrolla su visita o estancia y aquí, interviene el tema ambiental, natural, social y cultural, ya que tanto los elementos tangibles como intangibles, favorecen o dificultan la percepción, por parte de cualquier consumidor-turista.

Arturo Crosby especialista en la rama turística manifiesta que el turismo es una “fabrica de momentos de felicidad que puede ofrecer a sus clientes/visitantes, durante un tiempo determinado y en un espacio concreto” Y los turistas, en realidad buscan siempre esa felicidad, con motivaciones y expectativas diferenciadas y todas asumibles, comercialmente hablando aunque dure solo parte de sus vacaciones o tiempo de estadía.



### **2.5.0.- El Turismo interno**

Se entiende por turismo interno los viajes realizados, con fines turísticos, por los residentes de un país, sean nacionales o extranjeros, dentro del territorio nacional. A los fines estadísticos no se computan como turismo interno los viajes cuya duración no pase de un día, pues estos son generalmente viajes de negocios o de tramitaciones administrativas.

El turismo interno se produce generalmente por visitas a sitios de interés turísticos con infraestructuras organizadas para atender y recibir turistas y en los cuales el actor consiga un marcado cambio de ambiente en relación al que existe en el lugar de su habitual residencia. Es el caso de los habitantes de países con estación de invierno cuando se desplazan, en su propio país a sitios con playas. El turismo interno también se produce por motivos de salud, por peregrinaciones religiosas, por asistencia a congresos y convenciones, por ferias regionales, por eventos deportivos o por muchas otras causas.

El turismo interno debe ser debidamente estimulado con promociones publicitarias de importancia y programas educativos que estimulen en la población el interés por el conocimiento del país. En estas promociones nunca se deben asomar tendencias a rechazar los viajes del nativo al exterior, pues se corre el riesgo de que se produzcan campañas en la misma forma contra nuestro país. Además sería, esta una forma de coartar la libertad del hombre de conocer otras regiones y de culturizarse.

Debemos siempre recordar que el turismo es siempre un viaje "round-trip" o sea un viaje de "ida y vuelta" y que el país requiere mucho del turismo receptivo o sea del visitante de otros países.

El turismo interno ayuda en sumo grado a las economías regionales pues crea un reciclaje monetario productor de actividades que a su vez producen empleos y hace rotar la producción regional.

El estado debe en coordinación con las actividades privadas promover el turismo interno mediante campañas bien orientadas y desarrollar acciones especiales que ayuden a que este se desarrolle y haga crecer la oferta para satisfacer la demanda y poner a rodar la bola del desarrollo económico.

### **2.5.1.-Virtudes del turismo interno**

Es primero el que genera un proceso democratizador porque amplía el espectro de aquellas personas y de aquella población que pueden ejercer su derecho vacacional, ese creo que es uno de los fundamentales y, también significa una herramienta importante para incrementar la ocupación de la infraestructura ociosa en muchas épocas del año. Esto también trae sus consecuencias económicas, tanto en mantenimiento de trabajo como también de la competitividad en los precios, porque si el empresario no tiene que tener cerrado su infraestructura y aprestarla para una temporada determinada, para una estacionalidad, obviamente esos costos inciden luego en la comercialización de los precios.

También el turismo interno puede apostar a la estructuración de programas de apoyo a micro y medianas empresas, para emprendimientos turísticos tanto en la capacitación imprescindible para lograr y ofrecer los mejores servicios, como en recursos económicos.

## **2.5.- HIPÓTESIS**

Los servicios de los Parques Ecológicos, inciden positivamente en el movimiento del turismo interno en la ciudad de Ambato durante la temporada alta comprendida entre noviembre del 2009 y abril del 2010.

## **2.6.- SEÑALAMIENTO DE VARIABLES**

**Variable Independiente:** Los servicios de los Parques Ecológicos de la Ciudad de Ambato

**Variable Dependiente:** Incidencia en el movimiento del turismo interno de la ciudad de Ambato durante la temporada alta comprendida entre noviembre del 2009 y abril del 2010.

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA

#### MARCO METODOLÓGICO

##### 3.1.- ENFOQUE

Es importante mencionar que el enfoque es predominantemente cualitativo ya que busca determinar los impactos positivos o negativos frente a la comprensión de los escenarios reales que el visitante observa e interpreta. En este caso la aceptación de los servicios estará directamente relacionada con el nivel de satisfacción de los usuarios.

##### 3.2.-MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

**De campo:** Se aplicará la investigación de campo, debido a que el estudio sistemático se lo realizará en el lugar que se producen los acontecimientos es decir en un Parque Ecológico.

**De intervención social:** El contacto que se debe tomar con las personas como principales agentes de información, permitirá a través de encuestas, obtener suficientes datos, mismos que serán importantes para la consecución de los resultados esperados.

**Documental-Bibliográfica:** También se apoyará para la parte documental-bibliográfica sobre metodologías, procesos o experiencias de sondeo de opinión en sitios turísticos o parques ecológicos.

##### 3.3.- NIVEL O TIPO DE LA INVESTIGACIÓN

Es de tipo exploratorio porque sondea un problema poco investigado, es una exploración del criterio popular, descriptivo porque por medio de la bibliografía y la documentación se aportará al problema investigado y porque tiene interés de acción social, asociación de variables porque permite relacionar las variables dependiente e independiente, predicciones estructuradas y explicativa ya que conduce a la formulación de leyes, investigaciones más complejas, estudios estructurados y responde al por qué de las causas, así mismo permite detectar los factores que determinan ciertos comportamientos.

### **3.4.- POBLACIÓN Y MUESTRA**

#### **3.4.1.-POBLACIÓN**

Se recibe en los parques ecológicos un promedio de 180.000 visitantes como promedio en temporada alta comprendida entre noviembre y abril.

Por lo tanto para calcular el tamaño de la muestra aplicaremos la fórmula siguiente:

$$n = \frac{Z^2 PQN}{Z^2 PQ + Ne^2}$$

Donde:

n= Tamaño de la muestra

Z= Nivel de confiabilidad 95% (1.96)

P= Probabilidad de no ocurrencia 0.5

Q= Probabilidad de no ocurrencia  $1 - 0.5 = 0.5$

N= Población (6.000)

e= Error de muestreo (0.05)

Reemplazando los valores sería:

$$(1.96)^2 (0.5) (0.5) (180.000)$$

n= \_\_\_\_\_

$$(1.96)^2 (0.5) (0.5) + (180.000)(0.05)^2$$

$$\mathbf{n= 360,34}$$

### **3.4.2. MUESTRA**

Por lo tanto se deberán aplicar 360 encuestas en un parque ecológico para obtener la información pertinente con respecto a la satisfacción que generan los servicios y establecer la incidencia que tienen en el movimiento del turismo interno de la provincia.

### 3.5.- OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE INDEPENDIENTE: Los servicios de los Parques Ecológicos de la Ciudad de Ambato (Caso Parque Provincial de la Familia).

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Items básicos	Técnicas	Instrumentos
Son el conjunto de prestaciones o atenciones que los Parques Ecológicos ponen a disposición de los visitantes, para su uso distracción entretenimiento y aprendizaje interactivo.	Prestaciones o servicios del Parque. Uso Distracción Entretenimiento Aprendizaje interactivo	Áreas Verdes y Jardines Juegos infantiles Miradores Baterías Higiénicas Bares Canchas deportivas Fauna Flora Ríos o lagunas Senderos. Señalización	Indique a los servicios a los que accedió en su visita al Parque y su nivel de satisfacción? 1.-Parqueadero? 2.-Áreas Verdes y Jardines 3.-Lagunas 4.-Plaza Cívica 5.-Juegos infantiles 6.-Huertos Frutales 7.-Feria artesanal 8.-Miradores 9.-Granja 10.-Baterías Higiénicas 11.-Bares 12.-Centro de información. 13.-Canchas deportivas	Entrevistas  Entrevista  Observación	Guía de entrevista focalizada a los operadores  Guía de entrevista focalizada a los operadores  Ficha de observación para el momento en que se realiza la comercialización de los productos de la granja

Cuadro.- 01

Elaborado por: Marco Toledo

VARIABLE DEPENDIENTE: Incidencia en el movimiento del turismo interno de la ciudad de Ambato durante la temporada alta comprendida entre noviembre del 2009 y abril del 2010.

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Ítems básicos	Técnicas	Instrumentos
Desplazamiento del visitante ante un hecho o escenario turístico en el momento propicio.	Desplazamiento de personas o familias en tiempos determinados	El visitante está motivado para desplazarse y hacer turismo interno.	14.-En los tiempos libres usted realiza turismo dentro de la Ciudad?  Siempre---  Ocasionalmente--  Pocas Veces----	Encuestas	Cuestionario estructurado para el visitante que llega al Parque.
	Escenarios Turísticos Ecológicos	Las familias en temporada visitan los parques ecológicos.	15.-Ha visitado los Parques ecológicos de la ciudad?  Todos____  Pocos____  Ninguno____		

Cuadro.- 02

**Elaborado por:** Marco Toledo



### 3.6.- PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

PREGUNTAS BÁSICAS		EXPLICACIÓN
1	¿Para qué?	Para lograr los objetivos de la investigación y proponer alternativas de solución al problema.
2	¿De qué personas u objetos?	Visitantes de los Parques Ecológicos.
3	¿Sobre qué aspectos?	Movimiento turístico interno.
4	¿Quién? ¿Quiénes?	Investigador
5	¿Cuándo?	2009 -2010
6	¿Dónde?	Parque de la Familia y Parque Luis A. Martínez
7	¿Cuántas veces?	Una vez
8	¿Qué técnicas de recolección?	Entrevista, encuesta, observación.
9	¿Con qué?	Guías focalizadas, cuestionarios estructurados, fichas de observación.
10	¿En qué situación?	Con sensibilidad, apertura y flexibilidad.

Cuadro.- 03

**Elaborado por:** Marco Toledo

### **3.7.- PLAN DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN**

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

- Revisión crítica de la información recogida; es decir limpieza de información defectuosa, contradictoria, incompleta, no pertinente etc.
- Tabulación y ordenamiento de la información a través de gráficos.
- Estudio estadístico, análisis e interpretación objetiva, verificación de hipótesis.
- Presentación de datos e interpretación de resultados, conclusiones y recomendaciones.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

1.- Luego de haber usado el parqueadero y haber visitado y conocido la Plaza de distribución usted está muy satisfecho, satisfecho, poco satisfecho o insatisfecho.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Satisfecho	260	72.20%
Satisfecho	90	25%
Poco Satisfecho	10	2.80%
Insatisfecho	0	0
TOTAL	360	100%

Cuadro No. 04

**Elaborado por:** Marco Toledo **Fuente:** Encuesta

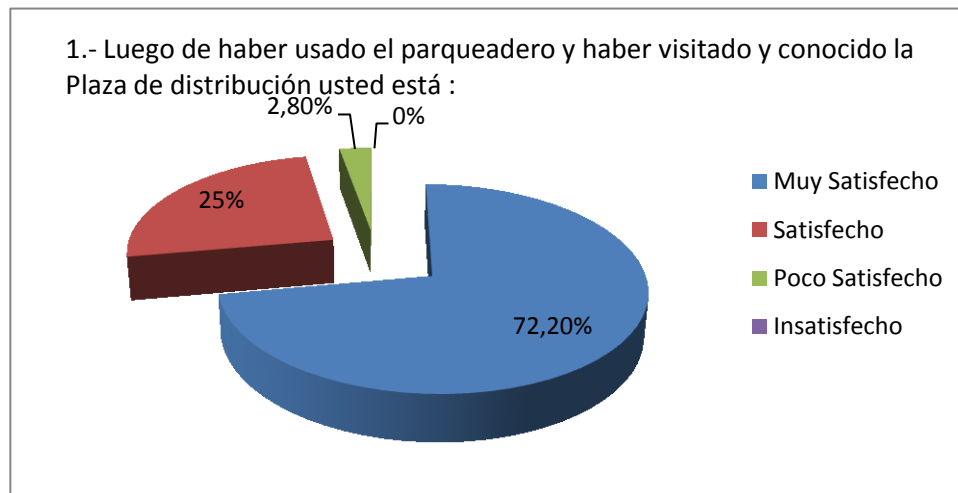


Gráfico.- 05

**Elaborado por:** Marco Toledo **Fuente:** Encuesta

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 72,20% de personas encuestadas está muy satisfecho respecto a la Plaza de distribución, un 25% está satisfecho, mientras que un 2,8% está poco satisfecho, lo que significa que es un sitio que tiene gran aceptación por parte del visitante.

2.- Luego de haber recorrido las áreas verdes y jardines usted está Muy Satisfecho, Satisfecho, Poco Satisfecho o Insatisfecho.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Satisfecho	330	91,70%
Satisfecho	30	8.30%
Poco Satisfecho	0	0
Insatisfecho	0	0
TOTAL	360	100%

Cuadro No. 05

Elaborado por: Marco Toledo Fuente: Encuesta

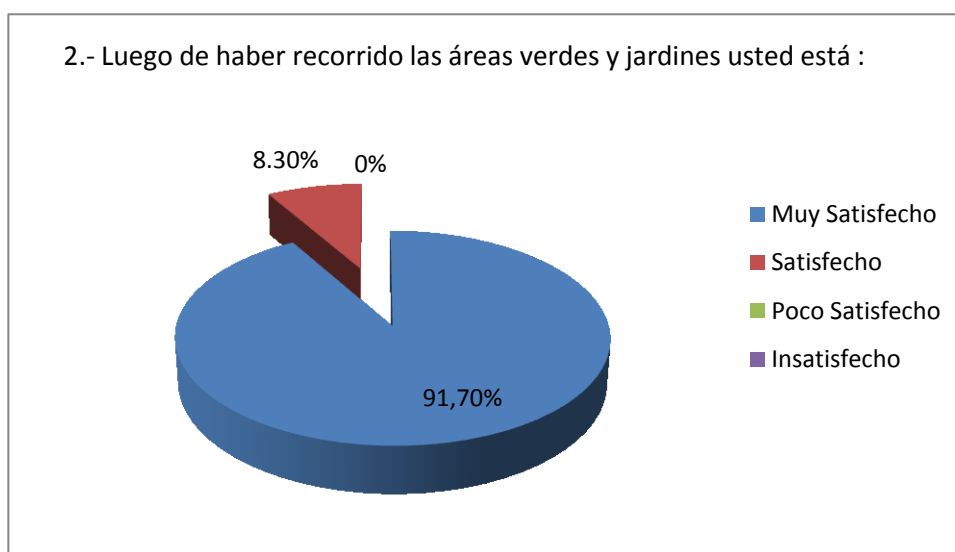


Gráfico.- 06

Elaborado por: Marco Toledo Fuente: Encuesta

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 91,70% de personas encuestadas está muy satisfecho respecto las áreas verdes y jardines y un 8,3% está satisfecho, lo que significa que existe un excelente gusto, manejo y mantenimiento de estas áreas y que son bien vistas por el visitante.

3.- Con respecto a las lagunas, usted está muy satisfecho, satisfecho, poco satisfecho o insatisfecho.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Satisfecho	250	69.40%
Satisfecho	100	27.70%
Poco Satisfecho	10	2.70%
Insatisfecho	0	0
TOTAL	360	100%

Cuadro No. 06

Elaborado por: Marco Toledo Fuente: Encuesta

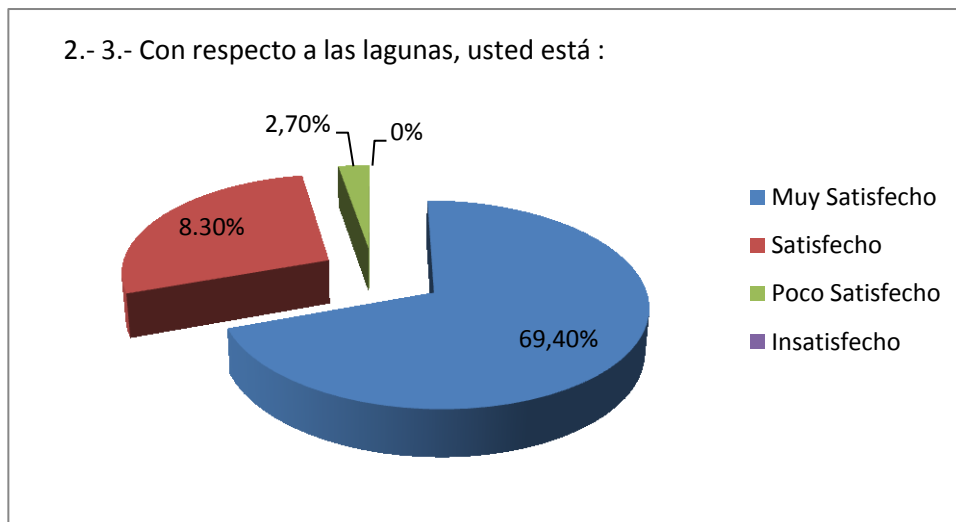


Gráfico.- 07

Elaborado por: Marco Toledo Fuente: Encuesta

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 69,40% de personas encuestadas está muy satisfecho respecto a las lagunas un 8,30% está satisfecho y un 2,70% está poco satisfecho, lo que significa que la mayoría de visitantes está satisfecho con estos atractivos.

4.- Luego de haber observado la Plaza Cívica, usted está muy satisfecho, satisfecho, poco satisfecho o insatisfecho.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Satisfecho	300	83,30%
Satisfecho	60	16.70%
Poco Satisfecho	0	0
Insatisfecho	0	0
TOTAL	360	100%

Cuadro No. 07

**Elaborado por:** Marco Toledo **Fuente:** Encuesta

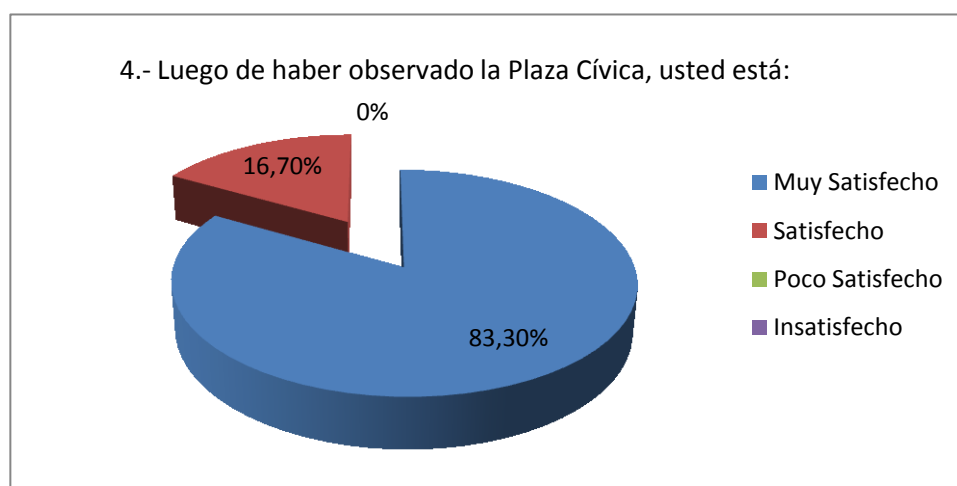


Gráfico.- 08

**Elaborado por:** Marco Toledo **Fuente:** Encuesta

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 83,70% de personas encuestadas está muy satisfecho respecto las áreas verdes y jardines y un 8,3% está satisfecho, lo que significa que existe un excelente gusto, manejo y mantenimiento de éstas áreas y que son bien vistas por el visitante.

5.- Con respecto a los juegos infantiles, usted está muy satisfecho, satisfecho, poco satisfecho o insatisfecho.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Satisfecho	180	50%
Satisfecho	140	38.80%
Poco Satisfecho	40	11.20%
Insatisfecho	0	0
TOTAL	360	100%

Cuadro No. 08

**Elaborado por:** Marco Toledo **Fuente:** Encuesta

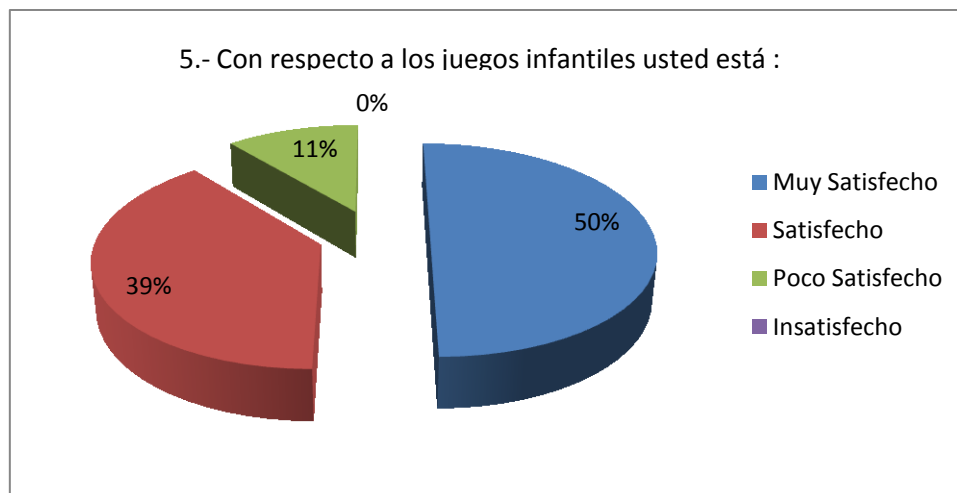


Gráfico.- 06

**Elaborado por:** Marco Toledo **Fuente:** Encuesta

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 50% de personas encuestadas está muy satisfecho respecto a los juegos infantiles, un 38,80% está satisfecho, y un 11.20% está poco satisfecho lo que comunica que se debe actuar sobre este servicio que generalmente está orientado hacia los niños.

6.- Luego de haber recorrido los huertos frutales, usted está muy satisfecho, satisfecho, poco satisfecho o insatisfecho.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
--------------	------------	------------

Muy Satisfecho	280	77,70%
Satisfecho	60	16.60%
Poco Satisfecho	20	5.50%
Insatisfecho	0	0
TOTAL	360	100%

Cuadro No. 09

**Elaborado por:** Marco Toledo **Fuente:** Encuesta

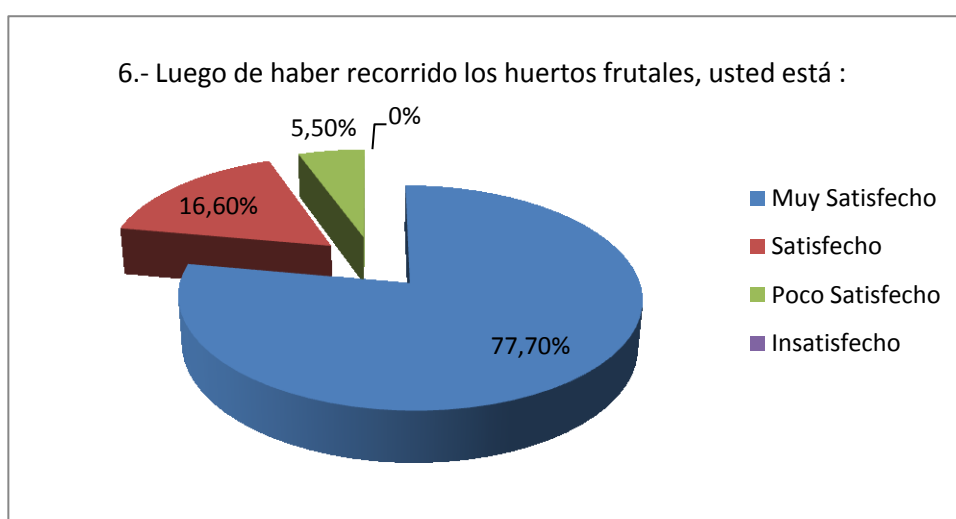


Gráfico.- 10

**Elaborado por:** Marco Toledo **Fuente:** Encuesta

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 77,70% de personas encuestadas está muy satisfecho respecto a los huertos frutales, un 16,60% está satisfecho, y un 5.50% está poco satisfecho lo que comunica que los huertos frutales es un atractivo muy importante para el visitante.



7.- Luego de haber observado la Feria artesanal, usted está muy satisfecho, satisfecho, poco satisfecho o insatisfecho.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Satisfecho	200	55.50%
Satisfecho	130	36.10%
Poco Satisfecho	30	8.30%
Insatisfecho	0	0
TOTAL	360	100%

Cuadro No. 10

Elaborado por: Marco Toledo Fuente: Encuesta

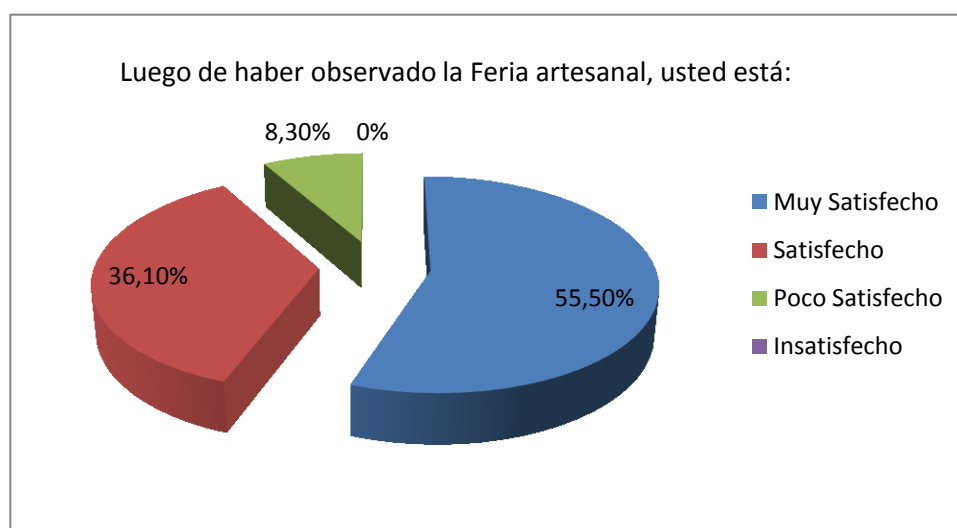


Gráfico.- 11

Elaborado por: Marco Toledo Fuente: Encuesta

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 55,50% de personas encuestadas está muy satisfecho respecto a los juegos infantiles, un 36,10% está satisfecho, y un 8,30% está poco satisfecho lo que significa que deberá mejorar algunos aspectos de la feria.

8.- Luego de haber estado en los miradores, usted está muy satisfecho, satisfecho, poco satisfecho o insatisfecho.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Satisfecho	260	72,20%
Satisfecho	80	22.20%
Poco Satisfecho	20	5.60%
Insatisfecho	0	0
TOTAL	360	100%

Cuadro No. 11

Elaborado por: Marco Toledo Fuente: Encuesta

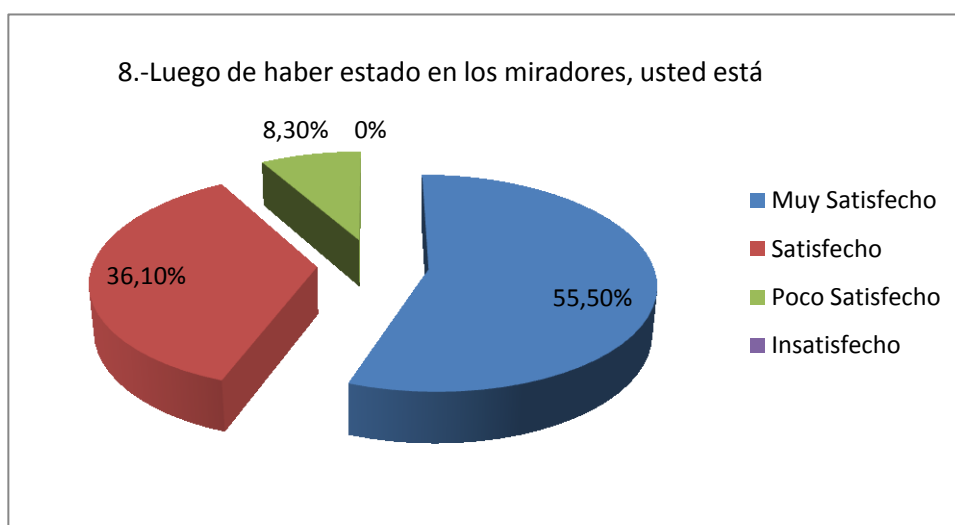


Gráfico.- 12

Elaborado por: Marco Toledo Fuente: Encuesta

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 55,50% de personas encuestadas está muy satisfecho respecto a los juegos infantiles, un 36,10% está satisfecho, y un 8.30% está poco satisfecho lo que da a interpretar que mejorar los miradores del Parque.

9.- Luego de haber observado la granja agroecológica, usted está muy satisfecho, satisfecho, poco satisfecho o insatisfecho.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Satisfecho	340	94,40%
Satisfecho	20	5.50%
Poco Satisfecho	0	0
Insatisfecho	0	0
TOTAL	360	100%

Cuadro No. 12

**Elaborado por:** Marco Toledo **Fuente:** Encuesta

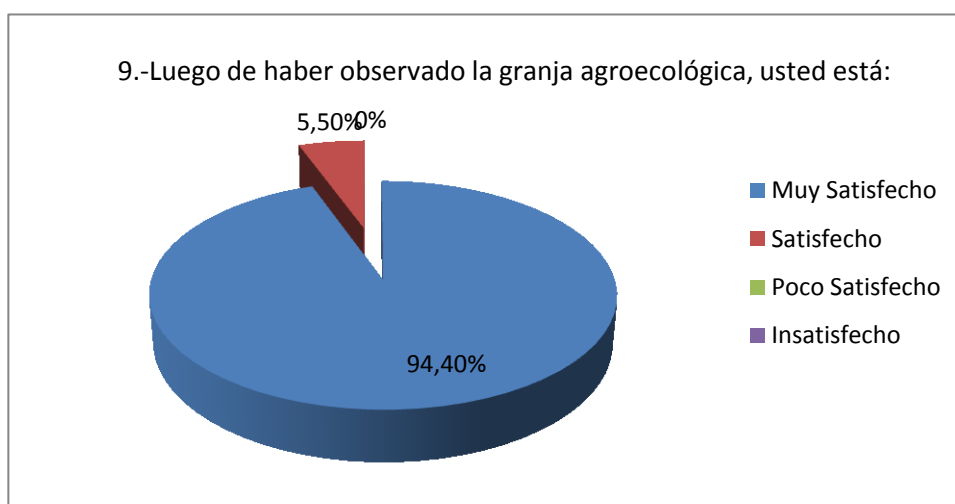


Gráfico.- 13

**Elaborado por:** Marco Toledo **Fuente:** Encuesta

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 94,40% de personas encuestadas está muy satisfecho respecto a la Granja Agroecológica y 5,50 % está satisfecho, esto da a interpretar que la Granja es uno de los proyectos de mayor aceptación en el Parque y que genera mayor satisfacción.

10.- Luego de haber ocupado las baterías sanitarias, usted está muy satisfecho, satisfecho, poco satisfecho o insatisfecho.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Satisfecho	300	83.30%
Satisfecho	50	13.8%
Poco Satisfecho	10	2.70%
Insatisfecho	0	0
TOTAL	360	100%

Cuadro No. 13

Elaborado por: Marco Toledo Fuente: Encuesta

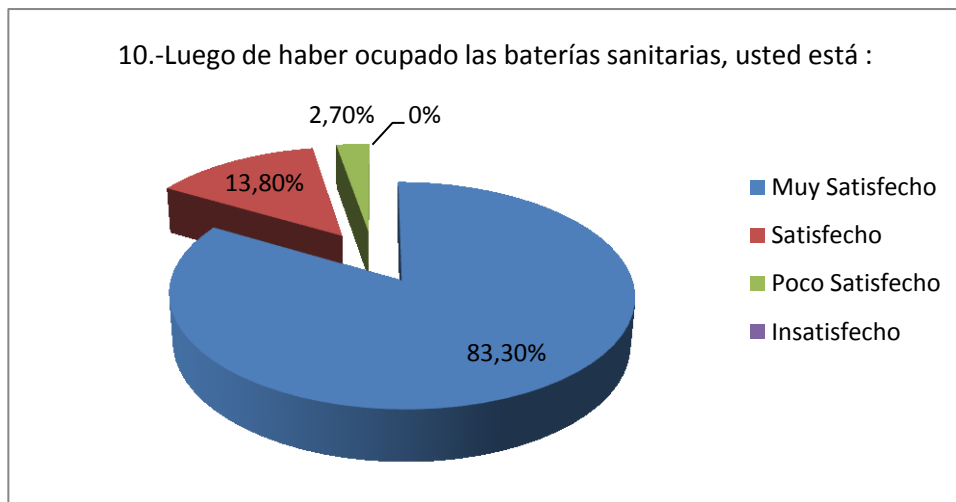


Gráfico.- 14

Elaborado por: Marco Toledo Fuente: Encuesta

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 83,30% de personas encuestadas está muy satisfechas respecto a las baterías sanitarias, un 13,80% está satisfecho, y un 2.70% está poco satisfecho lo que da a interpretar que los baños están condiciones sanitarias satisfactorias para el usuario.

11.- Luego de haber consumido en los bares, usted está muy satisfecho, satisfecho, poco satisfecho o insatisfecho.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Satisfecho	210	58,30%
Satisfecho	100	27.70%
Poco Satisfecho	50	13.80%
Insatisfecho	0	0
TOTAL	360	100%

Cuadro No. 14

**Elaborado por:** Marco Toledo **Fuente:** Encuesta

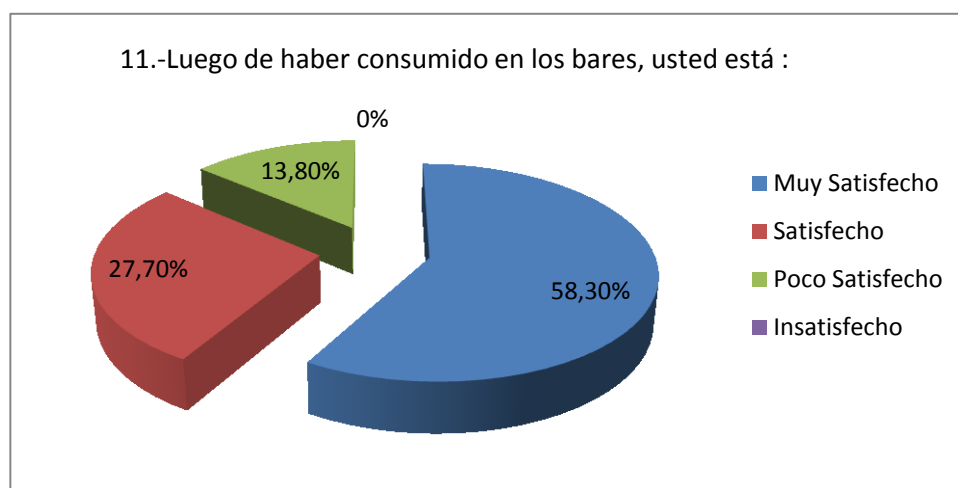


Gráfico.- 15

**Elaborado por:** Marco Toledo **Fuente:** Encuesta

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 58,30% de personas encuestadas está muy satisfechas respecto a los bares baterías sanitarias, un 13,80% está satisfecho, y un 2.70% está poco satisfecho lo que da a interpretar que los baños están condiciones sanitarias satisfactorias para el usuario.

12.- Con respecto al Centro de Información, usted está muy satisfecho, satisfecho, poco satisfecho o insatisfecho.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Satisfecho	160	44.40%

Satisfecho	150	41.60%
Poco Satisfecho	50	13.80
Insatisfecho	0	0
TOTAL	360	100%

Cuadro No. 15

**Elaborado por:** Marco Toledo **Fuente:** Encuesta

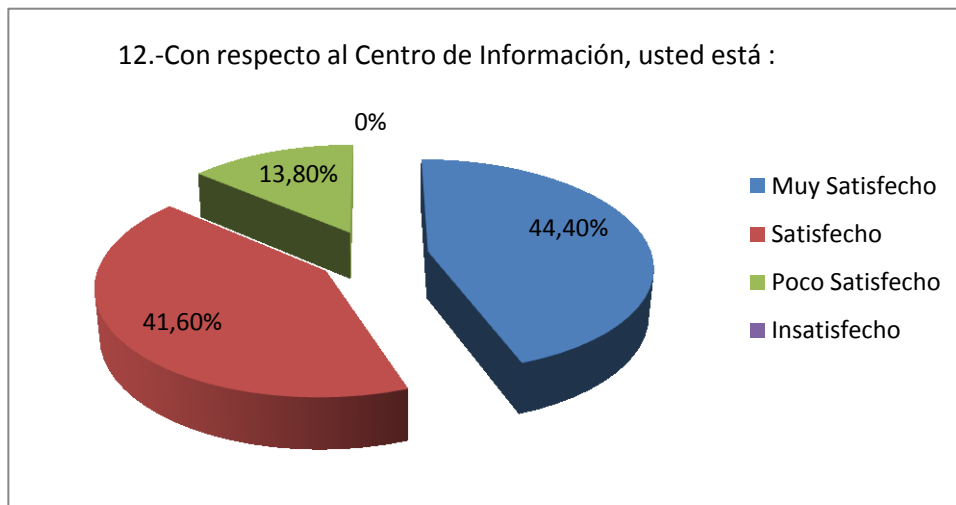


Gráfico.- 16

**Elaborado por:** Marco Toledo **Fuente:** Encuesta

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 44,40% de personas encuestadas está muy satisfechas respecto al centro de información, un 41,60% está satisfecho, y un 13,80% está poco satisfecho lo que da a interpretar que hay que mejorar los servicios de la plaza de distribución.

13.- Con respecto a las canchas deportivas, usted está muy satisfecho, satisfecho, poco satisfecho o insatisfecho?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Satisfecho	180	50%
Satisfecho	180	50%
Poco Satisfecho	0	0
Insatisfecho	0	0
TOTAL	360	100%

Cuadro No. 16

Elaborado por: Marco Toledo Fuente: Encuesta

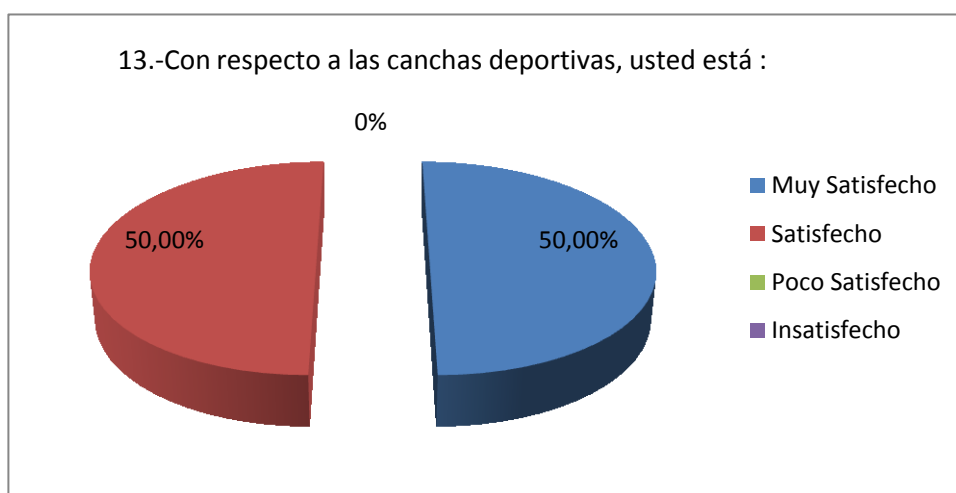


Gráfico.- 17

Elaborado por: Marco Toledo Fuente: Encuesta

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 50 % de personas encuestadas está muy satisfechas respecto a las canchas deportivas y un 50% está satisfecho lo que significa que estos espacios cubren bien las expectativas de los usuarios.

14.- En los tiempos libres usted realiza turismo dentro de la Ciudad?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	300	83%
Ocasionalmente	60	17%
Nunca	0	0
TOTAL	360	100%

Cuadro No. 17

Elaborado por: Marco Toledo Fuente: Encuesta

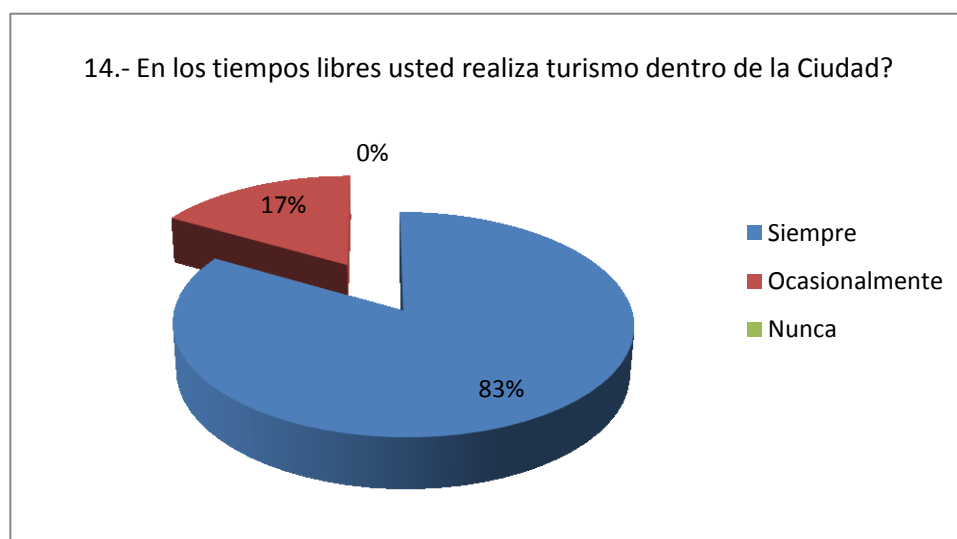


Gráfico.- 18

Elaborado por: Marco Toledo Fuente: Encuesta

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 83% de personas encuestadas manifiesta que realiza turismo interno dentro de la ciudad y un 17% dice que realiza turismo ocasionalmente, lo que significa que el turismo interno es un potencial a explotar en la ciudad de Ambato.



15.-Ha visitado los Parques ecológicos de la ciudad?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Todos	200	56%
Pocos	160	44%
Ninguno	0	0
TOTAL	360	100%

Cuadro No. 18

Elaborado por: Marco Toledo Fuente: Encuesta

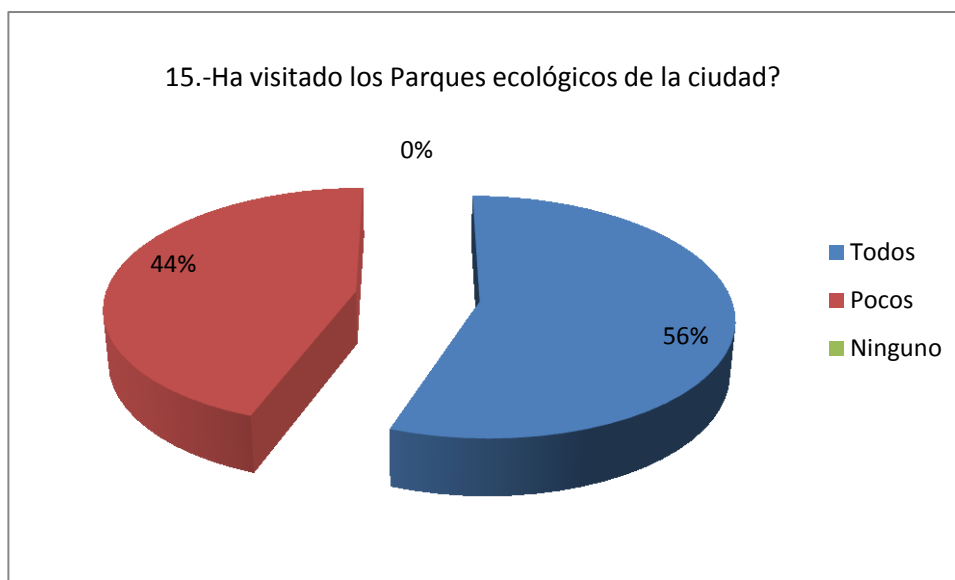


Gráfico.- 19

Elaborado por: Marco Toledo Fuente: Encuesta

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 56% de personas encuestadas está muy satisfechas respecto a los bares baterías sanitarias, un 13,80% está satisfecho, y un 2.70% está poco satisfecho lo que da a interpretar que los baños están condiciones sanitarias satisfactorias para el usuario.

#### **4.1. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS**

Es menester realizar una apreciación de acuerdo a los resultados obtenidos ya que se llega a la conclusión que de los catorce servicios que han sido puestos a consideración del visitante, en su gran mayoría el usuario está muy satisfecho, por ejemplo la granja agroecológica, es de gran aceptación y genera gran satisfacción ya que el visitante encuentra una opción para educarse, aprender y además contribuir a su salud, las baterías sanitarias por su limpieza integra también son un punto fuerte, los jardines y áreas verdes son espacios que se han ido perdiendo en la provincia pero aquí se ha dado prioridad y eso ha tenido sus efectos positivos, en tiempo de frutas el parque se convierte en un verdadero bosque de frutales, lo que seguramente es motivo para el deleite y placer de los turistas.

Sin embargo servicios como los juegos infantiles, son criticados por la falta de diversidad y por la inexistencia de juegos para mayores de 12 años, los miradores también generan poca satisfacción ya que son estructuras un poco alejadas y les hace falta mantenimiento y readecuación, con respecto a los bares se genera inconformidad ya que los precios son altos y algunas veces el trato no es amable.

Todas estas opiniones reflejadas porcentualmente en los gráficos estadísticos, permitirán tomar decisiones acertadas y estratégicas para atacar esas insatisfacciones por parte del visitante y con las acciones correspondientes se logrará satisfacer la mayoría de expectativas y demandas que exige el turista del Parque Provincial de la Familia.

#### **4. 1.1.-ENTREVISTA A LOS EXPERTOS**

Es importante recoger el criterio técnico para sumar elementos de juicio que nos permitan aportar en este trabajo de investigación, especialmente en la parte de la elaboración de la propuesta, es por eso que se planteó la realización de una entrevista a los responsables de la administración con respecto al tema de investigación, coinciden de que efectivamente los Parques ecológicos, en la ciudad de Ambato constituyen un fuerte motivo para incentivar el turismo interno pero están conscientes de que son limitados los espacios, especialmente con respecto a los servicios, solamente los modelos administrativo de pocos parques que han sido administrados por los gobiernos locales han tenido un efecto positivo como en el caso del Parque Provincial de la Familia que actualmente, mantiene niveles muy aceptables de satisfacción por parte de los visitantes, no así el modelo administrativo del Parque Luis A. Martínez que actualmente se encuentra descuidado y con altos índices de insatisfacción por el estado de los servicios y áreas que actualmente funcionan, la clara diferencia es que los recursos destinados en contratar talento humano que administre a tiempo completo y las partidas presupuestarias inexistentes para el mantenimiento de los mismos, prácticamente han hecho que estos lugares destinados al esparcimiento, recreación y disfrute de la colectividad no cumplan su objetivo.

#### **4.1.2--ENTREVISTA A LOS TRABAJADORES**

Quienes constituyen la mano de obra y en realidad quienes ejecutan el duro trabajo del mantenimiento de las áreas y servicios de los parques, también es importante es por eso que de la misma forma se planteó una entrevista con los trabajadores de los parques quienes en el caso de los trabajadores del Parque Provincial de la Familia, lo constituyen microempresas conformadas legalmente y perfectamente organizadas que prestan el servicio permanente de mantenimiento y atención a los requerimientos del parque a cambio de un valor económico que contempla un salario mínimo vital y los beneficios que estipula la ley. Ellos manifiestan tener la experiencia y la capacidad suficiente para cumplir con las exigencias que la administración contemple para el excelente mantenimiento y funcionalidad del Parque.

## 4.2. VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS

### 4.2.1.- Planteo de hipótesis.

**H0:** Los servicios de los Parques Ecológicos, inciden en el movimiento del turismo interno en la ciudad de Ambato durante la temporada alta comprendida entre noviembre del 2009 y abril del 2010.

**H1:** Los servicios de los Parques Ecológicos, no inciden en el movimiento del turismo interno en la ciudad de Ambato durante la temporada alta comprendida entre noviembre del 2009 y abril del 2010.

### 4.2.2.-Estimador estadístico:

Se dispone de información obtenida como producto de la investigación realizada a la población que se encontraba en el momento de aplicar la encuesta, utilizando la prueba estadística de porcentajes utilizando la siguiente fórmula:

$$P = \frac{N_i}{N} \times 100$$

Donde:

P= Porcentaje o valor a calcularse.

N<sub>i</sub>= Subtotal

N= Total

Item	Muy satisfecho y satisfecho (los servicios inciden en el nivel de satisfacción del visitante)				Poco satisfecho insatisfecho (los servicios inciden en el nivel de satisfacción del visitante)				Total	Porcentaje %
	N1				N2					
	MuySat	Sat	Tot.	%	PocoSat	Insat	Tot.	%		
1.-Plaza de Distribución y Parqueo	260	90	350	97.2%	10	0	10	2.8%	360	100%
2.-Áreas verdes y jardines	330	30	360	100%	0	0	0	0%	360	100%
3.- Lagunas	250	100	350	97.2%	10	0	10	2.8%	360	100%
4.-Plaza cívica	300	60	360	100%	0	0	0	0%	360	100%
5.-Juegos infantiles	180	140	320	88.8%	40	0	40	11.2%	360	100%
6.-Huertos Frutales	280	60	340	94.4%	20	0	20	5.6%	360	100%
7.-Feria Artesanal	200	130	330	91.6%	30	0	30	8.4%	360	100%
8.-Miradores	260	80	340	94.4%	20	0	20	5.6%	360	100%
9.-Granja Agroecológica	340	20	360	100%	0	0	0	0%	360	100%
10.-Baterías sanitarias	300	50	350	97.2%	10	0	10	2.8%	360	100%
11.-Bares	210	100	210	58.3%	50	0	50	41.7%	360	100%
12.-Centro de información	160	150	310	86.1%	50	0	50	13.9%	360	100%
13.-Canchas deportivas	180	180	360	100%	0	0	0	0%	360	100%
PROMEDIO	251	92	335	93.2%	17	0	16	6.7%	360	100%

Cuadro No. 19

**Elaborado por:** Marco Toledo **Fuente:** Encuesta

De acuerdo a los resultados obtenidos y al cálculo realizado se rechaza la hipótesis H1 y se acepta la H0 es decir se confirma que Los servicios de los Parques Ecológicos, inciden positivamente en el movimiento del turismo interno en la ciudad de Ambato durante la temporada alta comprendida entre noviembre del 2009 y abril del 2010. Ya que con respecto al nivel de satisfacción del visitante el 93,2% de ellos está satisfecho; mientras que sólo un 6.7% no lo está por algunas políticas internas de manejo del Parque.

## CAPÍTULO V

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- En conclusión se logró investigar la incidencia de los Parques Ecológicos en el movimiento del turismo interno en la ciudad de Ambato durante la temporada alta comprendida entre noviembre del 2009 y abril del 2010.
- Se realizó encuestas para investigar sobre las verdaderas expectativas del visitante con respecto a los servicios ofrecidos por estos parques ecológicos
- Se investigó sobre la satisfacción o insatisfacción que se genera en el visitante gracias a los servicios que ofrecen los parques ecológicos.
- Se realizó una propuesta de solución en base al problema detectado en la investigación.
- Se recomienda realizar este tipo de estudios con el fin de que siempre se cuente con información primaria que pueda orientar en las decisiones en beneficio de la administración de los Parques ecológicos de la ciudad.
- Así mismo se recomienda la implementación y actualización de planes y propuestas operativas para el buen manejo integral de los parques ecológicos de la ciudad de Ambato.

**CAPÍTULO VI**  
**MARCO ADMINISTRATIVO**

**6.1.- LOS RECURSOS**

INSTITUCIONALES	HUMANOS	MATERIALES	PRESUPUESTARIOS
H.C.P.T	Investigador	Computador	
		Material de oficina	\$ 50,00
		Impresión	\$ 70,00
		Transporte	\$ 50,00
		Otros	\$ 100,00
		TOTAL	\$ 270,00

Cuadro No. 20

**Elaborado por:** Marco Toledo **Fuente:** Encuesta



## 6.2.- CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

#	MESES	1	2	3	4	5	6
	ACTIVIDADES	ENERO	FEBRE	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO
1	Elaboración del Proyecto	X X-- --					
2	Elaboración del marco teórico (Fundamentación científica)		XX-- --				
3	Recolección de información			XX -- --			
4	Procesamiento de datos				XX --		
5	Análisis e interpretación de resultados y conclusiones.					XX -- -	
6	Formulación de la propuesta					-- --XX	XX -- --
7	Redacción del informe final						-- -- XX
8	Presentación informe final						-- -- -- X

Cuadro No. 21

**Elaborado por:** Marco Toledo **Fuente:** Encuesta

## **CAPÍTULO VII**

### **PROPUESTA**

#### **7.1.- DATOS INFORMATIVOS**

##### **7.1.1.- Título**

**DISEÑO DE UN PLAN OPERATIVO ANUAL BASADO EN LAS LÍNEAS ESTRATÉGICAS DEL PLAN DE MANEJO INTEGRAL DEL PARQUE PROVINCIAL DE LA FAMILIA**

##### **7.1.2.- Institución Ejecutora**

La Universidad Técnica de Ambato

##### **7.1.3.- Beneficiarios**

Esta propuesta tiene como beneficiarios directos a la Dirección de Producción del H. Gobierno Provincial de Tungurahua ya que será un instrumento técnico que permitirá planificar, desarrollar y evaluar los procesos administrativos, conforme al Plan de Manejo Integral del Parque de acuerdo a sus objetivos.

Al cumplir los objetivos planteados en base a estos planes, la administración y mantenimiento del Parque Provincial de la Familia permitirán que todos los visitantes que lleguen al Parque sean los beneficiarios indirectos de este espacio que se conserva y se administra correctamente en base a una planificación.

#### **7.1.4.- Ubicación**

La propuesta se la ejecutará en el Parque Provincial de la Familia que está ubicado en el Sector Palama, Parroquia Ambatillo, Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua.

#### **7.1.5.- Tiempo estimado para la ejecución**

La propuesta será elaborada con los principales involucrados en un mes

#### **7.1.6.- Equipo técnico responsable**

Director de Producción, personal administrativo y personal operativo del Parque Provincial de la Familia

#### **7.1.7.- Costo**

Aproximadamente \$2.000 dólares americanos.

### **7.2.- ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA**

Una vez que se ha determinado el impacto actual que generan los servicios en el nivel de satisfacción de los visitantes del Parque Provincial de la Familia, se logró llegar a la conclusión que en general el 80 % de las personas que visitan el Parque están satisfechos con los servicios ofertados, al realizar la propuesta de un Plan Operativo Anual se podrá mantener o mejorar la calidad de los servicios a través de este instrumento que permite planificar, ejecutar y controlar las acciones.

### **7.3.- JUSTIFICACIÓN**

Esta propuesta se considera la más viable ya que se cuenta con el talento humano capacitado técnicamente para poder diseñar el plan, la experiencia en otro tipo de procesos y los resultados conseguidos, hacen que elaborar un plan operativo como propuesta sea realmente una alternativa para llevar con éxito la administración del Parque.

#### **7.4.- OBJETIVOS**

##### **7.4.1.- General**

- Gestionar un Plan Operativo anual basado en las líneas estratégicas que tiene el Parque Provincial de la Familia, para planificar, controlar, ejecutar y evaluar los procesos administrativos.

##### **7.4.2.- Específicos**

- Establecer reuniones de trabajo para determinar los contenidos del Plan operativo.
- Diseñar el Plan operativo anual del Parque Provincial de la Familia.
- Socializar e implementar el Plan operativo anual del Parque Provincial de la Familia.

#### **7.5.- ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD**

Considerando que existe la voluntad política para apoyar todo lo que corresponda a la buena administración del Parque, además del gran aporte sociocultural que este espacio

ofrece, tomando en cuenta que se trabaja organizadamente siguiendo un plan de manejo integral del Parque que vela por el cuidado ambiental, y que cuenta con el respaldo económico financiero y legal, podemos afirmar la factibilidad de diseñar esta propuesta.

#### **7.6.- FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA TÉCNICA**

Esta propuesta se basa técnicamente en los planes operativos desarrollados en la estrategia agropecuaria de la Provincia de Tungurahua y científicamente ya que en Tungurahua se ha realizado una intensa investigación en la recopilación y generación de información.

#### **7.7.- METODOLOGÍA (MODELO OPERATIVO)**

La propuesta entonces es la elaboración del Plan Operativo Anual para el año 2010 que será la herramienta de seguimiento evaluación y control del aspecto administrativo y operativo del Parque.

## PLAN OPERATIVO ANUAL 2010 SEGÚN LÍNEAS ESTRATÉGICAS

LÍNEAS ESTRATÉGICAS	CRONOGRAMA				RESP.	PRESUP.
	EN-MAR	AB-JUN	JU-SEP	OCT-DIC		
<b>LÍNEA 1: ADMINISTRATIVA FINANCIERA SEMI AUTÓNOMA</b>						
<b>R1: Se cuenta con una eficiente implementación y monitoreo del Plan de Manejo Integral del Parque de la Familia.</b>						<b>\$ 5000</b>
A1. Implementar el Plan Operativo Anual 2010.	X	X	X	X	ADMINIS.	
A2. Aplicar e Implementar un sistema de monitoreo y evaluación permanente del Plan de Manejo Integral del Parque de la Familia.	X	X	X	X	ADMINIS.	
A. Difundir, aplicar y evaluar el Instructivo para el Visitante del Parque.	X	X	X	X	ADMINIS.	\$ 5000
<b>R2. Se cuenta con personal capacitado, motivado y eficiente para brindar un servicio de calidad en el Parque de la Familia.</b>						<b>\$ 500</b>
A1. Realizar cursos bimensuales de capacitación, motivación al personal y visita de observación. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reforzar el conocimiento del Plan del manejo integral e instructivos Interno y del visitante.</li> <li>- Relaciones Humanas y Motivación</li> <li>- Primeros Auxilios</li> <li>- Preparación de abonos orgánicos</li> <li>- Manejo de especies menores</li> <li>- Preparación de insecticidas orgánicos.</li> <li>- Visita Parques que sirvan de experiencia para mejorar trabajos en el parque</li> </ul>	X	X	X	X	ADMINIS.	\$ 500
A2. Aplicar estrategias de motivación y estímulos al personal. Programas motivacionales en fechas importantes: <ul style="list-style-type: none"> <li>- AÑO NUEVO</li> <li>- CARNAVAL</li> <li>- DÍA DEL TRABAJO</li> <li>- DÍA DE LA MADRE</li> <li>- DÍA DEL PADRE</li> <li>- FINADOS</li> <li>- NAVIDAD</li> <li>- ENTREGA DE CERTIFICADOS</li> </ul>	X	X	X	X	ADMINIS.	
<b>R3. Existencia de fuentes de financiamiento: fijas (H.G.P.T.); autofinanciamiento (ingresos de prestación de servicios, publicidad y venta de productos); y, donaciones de (ONGs, embajadas y empresas privadas).</b>					ADMINIS.	<b>\$ 11000</b>
A1. Gestionar en empresas públicas y privadas, Embajadas, ONGs y Organismos internacionales donaciones y/o aportaciones para el Parque.	X	X	X		ADMINIS.	\$ 1000
A2. Contar con estrategias definidas de financiamiento para el Parque de la Familia Partida Presupuestaria Fija	X				ADMINIS.	
A4. Fortalecer la generación de	X	X	X	X	ADMINIS.	\$ 10000

ingresos propios del Parque de la Familia por prestación de servicios: Alquiler del Centro de Convenciones, Espacios para negocios (ferias, exposiciones, eventos, cabinas telefónicas, Internet.), venta de productos agroecológicos, artesanías y souvenirs (jarros, llaveros, postales, gorras, camisetas y más.); venta de plantas ornamentales, productos pecuarios y agrícolas, souvenirs.						
<b>R4. Se cuenta con mecanismos administrativos y financieros, ágiles y semidescentralizados que posibiliten atención oportuna en los requerimientos y necesidades prioritarias del parque de la familia.</b>						
A1. Manejar adecuadamente la Caja Chica atendiendo de manera oportuna las necesidades urgentes del parque.	X				ADMINIS.	
<b>R5. Se adoptan mecanismos que permitan un manejo sostenible y sustentable del Parque Provincial de la Familia</b>						
A1. Análisis de costos e ingresos y egresos	X	X	X	X	ADMINIS.	
A2. Implementación de mecanismos que permitan optimizar recursos	X	X	X	X	ADMINIS.	
<b>LÍNEA 2: INFRAESTRUCTURA Y MANTENIMIENTO</b>						
<b>R1: Se cuenta con personal equipado y capacitado para realizar un óptimo mantenimiento y limpieza de las áreas e infraestructuras existentes en las zonas activas y pasivas del parque.</b>					MA	
A1 Fortalecer y mejorar los trabajos Microempresariales de limpieza y mantenimiento del Parque de la Familia.	X	X	X	X		
A2 Contratación de Personal para desarrollar trabajos de implementación de nuevas áreas.	X					\$ 62400
A3. Mantener en excelente estado el Área Activa (Canchas deportivas, pistas de motocross y bicicross, ágora, pista de aerodelismo, lagunas, monumento al agua, parqueaderos, granja agroecológica norte, senderos y miradores, plaza de distribución, bares y baños) y el Área Pasiva (Administración, glorieta de lectura, Plaza cívica, picnic, juegos infantiles, camping, huertos frutales, lagunas, granja agroecológica, ágora sur, jardines, senderos y miradores, bares y baños) del Parque y buen funcionamiento de la infraestructura de estas dos Áreas. - Jefe Mantenimiento (\$ 9828) - Grupo Jornaleros (Casco Blancos).(\$ 40320) - Microempresa limpieza baños y Microempresa mantenimiento. Parque.(\$ 62400) - Enfermera (\$ 12.000)	X	X	X	X		\$ 124548
<b>R2. Se cuenta con nuevas áreas y servicios que satisfacen la demanda del visitante.</b>						
A1. Implementación de nuevas zonas y servicios en las diferentes Áreas: <b>Activa:</b> - Una cancha de tenis \$ 5.000 - Área de inmersión \$ 100.000 - Una zona de cabinas telefónicas e	X	X				\$ 432.600

internet. \$ 20.000 - Enfermería equipada. \$ 10.000 - Dos baterías sanitarias (granja y Picnic) \$ 50.000. - Quince bancas de madera en sitios estratégicos del Parque. \$ 1.500 <b>Pasiva:</b> - Cinco Asaderos \$ 7.500 - Dos pérgolas para picnic \$ 10.000 - Construcción de cancelas ( centro de atención al visitante ) \$ 2.000 - Veinte y cuatro basureros \$ 3.600 - Juegos Infantiles \$ 50.000 - Toboganes \$ 20.000 - Cascadas artificiales \$ 20.000 - Construcción de un centro de identidad cultural \$ 40.000 - Construcción Centro de rescate de fauna silvestre \$ 50.000 - Adecuación del Centro de Lectura. \$ 1.000 - Adecuación e implementación del Centro de convenciones. \$ 30.000 - Adecuación y recuperación de varias áreas (Monumento al agua, Administración, (\$ 15.000) - Carpas para eventos como ferias, exposiciones, programas culturales etc.(\$2.000)						
R.3 Se cuenta con equipos que permitan un adecuado mantenimiento del Parque Provincial						<b>\$ 116.700</b>
A1 Adquisición de Insumos, Materiales, y equipos para mantenimiento del Parque: - Un tractor con accesorios \$ 40.000 - Una Camioneta\$ 30.000 - Una soldadora \$ 500 - Cuatro motoguadañas \$ 3.500 - Una ordeñadora \$ 3.500 - Un compresor \$ 200 - Herramientas \$ 4.000 - Materiales y repuestos para mantenimiento (pintura, laca, lijas, piola, cuchillas, grasa, filtros, bujías, pilas, brochas, cepillos, cera, cadenas, espadas, dispensadores de jabón, escobas, cloro, jabón, papel, pernos, tuercas, clavos, aceite, etc) \$ 30.000 - Equipo de riego \$ 3.000 - Semillas \$ 2.000	X	X	X	X		\$ 106.700
- A2 Realizar trabajo de mantenimiento del equipo e instalaciones (tractores, vehículo, moto guadañas, bombas, motosierras, piletas, planta de tratamiento etc.	X	X	X	X		\$ 10.000
<b>LÍNEA 3: MARKETING Y PROMOCIÓN</b>						
<b>R1: Se cuenta con un plan de marketing, que contenga un plan de negocios y una imagen corporativa del Parque de la Familia.</b>						<b>\$ 37.000</b>
A1. Aplicación del Plan de Marketing y negocios del Parque.	X	X	X	X	ADMINIS.	
A2. Promocionar y difundir el P.P.F. a nivel provincial y nacional a través de la promoción intercultural, ecológica, productiva, artística, deportiva,	X	X	X	X	ADMINIS.	



educativa y social en escuelas, colegios, universidades e instituciones en general.						
A3. Promocionar y posicionar la imagen del Parque de la Familia a través de: artesanías y souvenirs (jarros, gorras, llaveros, sombreros, camisetas, postales, figuras y adornos) con el logotipo del Parque, ferias turísticas y productivas	X	X	X	X	ADMINIS.	\$ 1.000
A4. Organización de eventos, artísticos, culturales, comerciales o de negocios a nivel provincial y nacional:	X	X	X	X	ADMINIS.	\$ 10.000
A7. Coordinación de eventos de animación: Juegos inflables infantiles, payasos, títeres, dramatizaciones, teatros, zanqueros, etc	X	X	X	X	ADMINIS.	\$ 6.000
<b>LÍNEA 4: SERVICIO Y ATENCIÓN AL VISITANTE</b>						
<b>R1. Se cuenta con una persona para brindar información, orientación al visitante y atención del centro de comercialización de souvenirs.</b>						
A.1 Contratación de una persona que brinde servicio al visitante y atienda el área de souvenirs e información	X				ADMINIS.	\$ 5.000
A2. Funcionamiento del Centro de Información (del Parque y turística provincial) y Atención al Visitante en la Plaza de Distribución.	X	X	X	X	ADMINIS.	
A3. Funcionamiento de un Local ubicado en la Plaza de Distribución para la comercialización de souvenirs y artesanías propias del parque y de la provincia.	X	X	X	X	ADMINIS.	
A.4 Funcionamiento del área de interpretación ecológica en la granja.	X	X	X	X	ADMINIS.	
<b>R2. Contar con una señalización orientativa práctica y entendible.</b>						
A1. Evaluar el sistema de señalética del Parque Provincial de la Familia	X				ADMINIS.	
A2. Realizar los correctivos de ser necesario del sistema de señalética para el interior y exterior del PPF.	X				ADMINIS.	\$ 5.000
<b>R3. Brindar un servicio de calidad, en: los bares, baños, provisión de agua, enfermería, transporte interno del visitante, etc.</b>						
A1. Monitoreo y evaluación de los servicios	X	X	X	X	ADMINIS.	
A2. Implementación de enfermería y contratación de una enfermera que atienda los fines de semana y feriados	X				ADMINIS.	\$ 2.000
<b>R4. Se cuenta con una estrategia de seguridad del visitante y prevención de riesgos, accidentes y siniestros que puedan presentarse en el parque.</b>						
A1. Elaboración de un Manual de procedimientos contra riesgos, accidentes y siniestros ocurridos dentro del Parque.	X				ADMINIS.	
A2. Convenio o acuerdo interinstitucional con el Cuerpo de Bomberos, Defensa Civil, Cruz Roja, Policía y demás organismos que puedan socorrer o prestar colaboración en situaciones de emergencia.	X				ADMINIS.	
<b>Subtotal</b>						<b>751.000</b>

Cuadro No. 22

**Elaborado por:** Marco Toledo **Fuente:** Encuesta

## **7.8.- ADMINISTRACIÓN**

La Dirección de Producción del H. Gobierno Provincial de Tungurahua será la encargada de realizar semestralmente, el monitoreo, seguimiento, ejecución y la evaluación del cumplimiento de cada uno de los objetivos contemplados en el Plan propuesto.

## **7.9.- PLAN DE MONITOREO Y EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA**

El monitoreo, seguimiento, ejecución y evaluación del Plan Operativo Anual será semestral con el objetivo de poder ir implementando, cambiando o mejorando cada uno de las acciones o actividades contempladas. Los resultados serán los mejores indicadores y tendrán que estipular cantidad, calidad y tiempo de manera que permitan tomar decisiones determinantes en la administración de los procesos internos y externos del Parque Provincial de la Familia.

## BIBLIOGRAFÍA

- 1.-GAVILÁNEZ, F. (2003). Proyecto la Granja Ecológica. 2da Edición. Editorial Choe. La Habana-Cuba.
- 2.- HERRERA, L. (1996). Investigación Científica en Educación UTA, Ambato.
- 3.-TAMAYO, M. (1997). El Proceso de la investigación Científica. 3ra Edición, Edit. Limusa, México D.F.
- 4.- OMT. Las Granjas Agroecológicas. (On line). Disponible: <http://www.ecoturismo.org.pe/paginas/reglamento.htm>.(13-07-2008).
- 5.- PANACA. Parque de la Cultura Agropecuaria. (On line). Disponible: <http://www.panaca.org.co/paginas/promoción.htm>.(11-08-2008).
- 6.- PROMACH-GTZ. 2004. Tungurahua Agropecuario. Editorial Crespo. Ambato-Ecuador.
- 7.- GRUPO VISTAZO. 2006. Revista Ecuador Turístico. Editorial Vistazo. Quito – Ecuador.
- 8.- BLANES, V. 2007. Manejo de Granjas ecológicas. Editorial Segura. Madrid-España.
9. ANDER, E. 2000. Cómo elaborar un Proyecto Agropecuario. Editorial Lumen. Buenos Aires - Argentina
- 10.-JARAMILLO, M. 2005. Glosario de términos Pecuarios. Editorial Cabezas. Ambato- Ecuador.
- 11.-HCPT. 2006. Mapeo de Actores del Sector Productivo de Tungurahua. s/e. Ambato-Ecuador.
- 12.-MUÑOZ. 2007. Revista Huairapungo. Hacienda Agroecológica. Editorial Gráficas del Ministerio de Turismo. Mejía- Ecuador.
- 13.- OMT. (2004). Indicadores de desarrollo sostenible para los destinos turísticos Guía práctica. Madrid: OMT.
- 14.- DEVESA, M. y PALACIOS, A. (2001): «Perfil motivacional de los turistas segovianos de los meses de julio y agosto», Observatorio Socioeconómico de Segovia. España.

## **LINKOGRAFÍA**

1.- [http //www.google.com](http://www.google.com) buscador de internet.

2.- [http//.www.turismo.gob.ec](http://www.turismo.gob.ec).

3.- <http://scholar.google.com.ec/schhp?hl=es>.

## ANEXOS

### A1.- FOTOGRAFÍAS



Plaza de Distribución



Laguna de patos y gansos



Zona de campig y picnic



Zona de Huertos Frutales



Jardines y huertos frutales



Canchas deportivas y mirador





Chozón granjero



Vaca Carolina



Casa de la Familia de granjeros



Alpacas



Corrales de borregos



Cultivos y sistemas de riego

**CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN PARA DETERMINAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR LOS PARQUES ECOLÓGICOS DE AMBATO (CASO PARQUE PROVINCIAL DE LA FAMILIA)**

Fecha: \_\_\_\_\_ Lugar de procedencia \_\_\_\_\_ sexo M\_\_F\_\_  
 Su opinión es muy importante para servirle mejor por favor conteste con sinceridad.

Indique con una X los lugares a los que accedió en su visita al Parque Provincial de la Familia y el nivel de satisfacción que le produjo

**NIVEL DE SATISFACCIÓN**

<b>LUGARES VISITADOS</b>	<b>MuySatisfecho</b>	<b>Satisfecho</b>	<b>PocoSatisfecho</b>	<b>Insatisfecho</b>
<input type="checkbox"/> Plaza de distribución (Parqueo)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Áreas Verdes y Jardines	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Lagunas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Plaza Cívica (Bandera)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Juegos infantiles	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Huertos Frutales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Feria Artesanal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Miradores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Granja Agroecológica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Baños	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Bares	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Centro de información	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Canchas deportivas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>En conclusión, al haber</b>	<b>MuySatisfecho</b>	<b>Satisfecho</b>	<b>PocoSatisfecho</b>	<b>Insatisfecho</b>
<b>visitado el Parque usted esta:</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>En los tiempos libres hace turismo interno? :</b>	<b>Siempre</b> <input type="checkbox"/>	<b>Ocasionalmente</b> <input type="checkbox"/>	<b>Nunca</b> <input type="checkbox"/>	
<b>Ha visitado los parques ecológicos ?</b>	<b>Todos</b> <input type="checkbox"/>	<b>Pocos</b> <input type="checkbox"/>	<b>Ninguno</b> <input type="checkbox"/>	

Cuadro No. 23

Elaborado por: Marco Toledo Fuente: Encuesta