

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y MARKETING

“Análisis de la gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado de Montúfar en el área de turismo y su incidencia en el desarrollo económico de la Red de Turismo Comunitario”.

Trabajo de titulación previa la obtención del título de
Ingeniera en Administración de Empresas y
Marketing

Autora: Erika Lizbeth Arciniega Chapi

Asesor: Ing. Luis Vela

TULCÁN - ECUADOR

2014

CERTIFICADO

Certifico que la estudiante Erika Lizbeth Arciniega Chapi con el número de cédula 0401662580 ha elaborado bajo mi dirección la sustentación de grado titulada: “Análisis de la gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado de Montúfar en el área de turismo y su incidencia en el desarrollo económico de la Red de Turismo Comunitario”.

Este trabajo se sujeta a las normas, metodología y manual de estilo dispuestos en el reglamento de Grado del Título a Obtener bajo la Línea de Investigación Desarrollo Empresarial; por lo tanto, autorizo la presentación de la sustentación para la calificación respectiva.

Ing. Luis Vela

San Miguel de Tulcán, Octubre del 2014

AUTORÍA DE TRABAJO

La presente tesis constituye requisito previo para la obtención del título de Ingeniera en Administración de Empresas y Marketing de la Facultad de Comercio Internacional, Integración, Administración Y Economía

Yo, Erika Lizbeth Arciniega Chapi con cédula de identidad número 0401662580 declaro: que la investigación es absolutamente original, auténtica, personal y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.

.....

Erika Arciniega

San Miguel de Tulcán, Octubre del 2014

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo Erika Arciniega, declaro ser autora del presente trabajo y eximo expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Adicionalmente declaro conocer y aceptar la resolución del Consejo de Investigación de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi de fecha 21 de junio del 2012 que en su parte pertinente textualmente dice: “Forman parte del patrimonio de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi, la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado que se realicen a través o con el apoyo financiero, académico o institucional de la Universidad”.

San Miguel de Tulcán, Octubre del 2014

Erika Lizbeth Arciniega Chapi
CI 0401662580

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a Dios por brindarme la sabiduría, para realizar el presente trabajo y de cumplir mi sueño de llegar a ser una profesional.

A mis padres y hermanas que me han ayudado incondicionalmente a lo largo de mi vida.

A los funcionarios del GAD de Montufar especialmente a los integrantes del área de turismo, y a la Red de Turismo Comunitario por su ayuda y colaboración.

A mi tutor Ing. Luis Vela por su guía y enseñanza a lo largo de este trabajo de investigación.

A mis compañeros que supieron apoyarme y compartir conmigo a lo largo de este recorrido de mi vida universitaria.

A todos y cada uno de mis maestros que a lo largo de mi formación como estudiante inculcaron en mí los sabios conocimientos con los cuales pude desarrollar con éxito mi trabajo de grado.

GRACIAS A TODOS

DEDICATORIA

Este trabajo se lo dedico a mi hijo Jhoel Alexander, quien fue el motor para llegar donde estoy, y quien me da el apoyo y las fuerzas necesarias para seguir adelante.

A mis padres por su ejemplo, por brindarme su apoyo incondicional y por inculcarme en valores y principios.

A mis hermanas por brindarme su ayuda en todo momento.

Y a todas las personas que de una u otra manera aportaron con su tiempo, conocimiento y confianza para el logro de este trabajo.

TABLA DE CONTENIDO

CERTIFICADO	I
AUTORÍA DE TRABAJO	II
ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	III
AGRADECIMIENTO	IV
DEDICATORIA	V
CAPÍTULO I	19
1. EL PROBLEMA	19
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	19
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	20
1.3 DELIMITACIÓN	20
1.4 JUSTIFICACIÓN	21
1.5 OBJETIVOS	22
1.5.1 Objetivo general	22
1.5.2 Objetivos específicos.....	22
CAPÍTULO II	23
2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	23
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	23
2.1.1 Tema: Diseño y propuesta de un sistema de gestión administrativa para la empresa LEOFIGUER S.A. agencia asesora productora de servicios.....	23
2.1.2 TEMA: Mejoramiento en la gestión administrativa con calidad total en una empresa comercializadora de calzados.	24
2.1.3 TEMA: Modelo de gestión administrativa para la transición de la primera a la segunda generación en las empresas familiares ecuatorianas. .	25
2.2 FUNDAMENTACIÓN LEGAL	26
2.2.1 Constitución de la Republica del Ecuador.	27
2.2.2 Plan nacional de buen vivir.....	28

2.2.3	Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización COOTAD.....	29
2.2.4	Ley Orgánica del Servidor Público LOSEP.	30
2.2.5	Ordenanza que regula la planificación, los niveles ocupacionales y las funciones del recurso humano del GAD de Montúfar.....	31
2.3	FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA.....	32
2.3.1	Max Weber (Teoría de la Burocracia).....	32
2.4	FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA	33
2.4.1	Administración.....	33
2.4.2	Administración del talento humano.....	33
2.4.3	Administración pública.....	33
2.4.4	Administración por procesos.	34
2.4.5	Gestión.	35
2.4.6	Control de Gestión.....	36
2.4.7	Gestión administrativa.	36
2.4.8	Modelo de gestión administrativa.	37
2.4.9	Proceso administrativo.	39
2.4.10	Tipos de planes.	39
2.4.11	Elementos de la planificación.	39
2.4.12	Organización.	40
2.4.13	Dirección.	41
2.4.14	Sistemas de control.	43
2.4.15	Tipos de sistemas.....	44
2.4.16	Enfoque operacional del proceso administrativo.	44
2.4.17	Sistema de comunicación.....	45
2.4.18	Desarrollo económico.....	45
2.4.19	El Desarrollo económico local.	45
2.4.20	Diamante de Competitividad.	46
2.4.21	Clúster.	47
2.5	VOCABULARIO TÉCNICO.....	47
2.6	IDEA A DEFENDER.....	49

2.7 VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN	49
CAPÍTULO III.....	50
3. MARCO METODOLÓGICO.....	50
3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	50
3.1.1 Tipos de Investigación.....	50
3.1.2 Población y muestra de la investigación.....	52
3.1.3 La muestra	53
3.1.4 Plan de recolección de información.....	54
3.1.5 Operacionalización de las variables	55
3.1.6 Plan de procesamiento y análisis de la información	58
3.1.7 Conclusiones de la investigación.....	102
3.1.8 Recomendaciones de la investigación	103
3.1.9 Métodos, Técnicas e Instrumentos de Investigación	104
3.1.10 Validación de la idea a defender.	105
CAPÍTULO IV.....	107
4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	107
4.1 CONCLUSIONES	107
4.2 RECOMENDACIONES	108
CAPÍTULO V.....	109
5. PROPUESTA.....	109
5.1 TÍTULO.....	109
5.2 ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA.....	109
5.3 JUSTIFICACIÓN	109
5.4 OBJETIVOS	110
5.4.1 Objetivo general.	110
5.4.2 Objetivos específicos.....	110
5.5 FUNDAMENTACIÓN.....	110
5.5.1 Sistema.	110
5.5.2 Subsistema.....	110

5.5.3	Tipos de sistemas.....	111
5.5.4	Turismo comunitario.....	112
5.5.5	Manual de funciones.....	112
5.5.6	Identificación del cargo.....	112
5.6	ANÁLISIS PEST	112
5.6.1	Ambiente externo.....	113
5.6.2	Ambiente Interno	117
5.7	ANÁLISIS SITUACIONAL.....	118
5.7.1	Fortalezas.....	119
5.7.2	Debilidades.....	119
5.7.3	Oportunidades.....	119
5.7.4	Amenazas.....	119
5.7.5	Matrices de ponderación	120
5.7.6	Matriz FODA cruzada	123
5.7.7	Estrategias ofensivas (FO)	125
5.7.8	Estrategias defensivas (FA)	125
5.7.9	Estrategias adaptativas (DO)	126
5.7.10	Estrategias de sobrevivencia (DA)	126
5.7.11	Diamante de Competitividad para la Red de Turismo Comunitario... ..	127
5.7.12	Clúster turístico en el turismo comunitario.....	128
5.8	MODELO OPERATIVO DE LA PROPUESTA.....	129
5.8.1	Subsistema de planificación	131
5.8.2	Subsistema de organización	133
5.8.3	Proceso de inducción.....	140
5.8.2	Subsistema de capacitación.....	142
5.8.3	Subsistema de evaluación de desempeño	145
5.8.4	Subsistema de control y seguimiento	151
5.8.5	Ejecución de la Red de Turismo Comunitario	158
5.9	IMPACTOS.....	161
	ANEXO C: ENCUESTA A LOS TURISTAS	171

Índice de Tablas

Tabla 1. Objetivos del antecedente de modelo administrativo.	25
Tabla 2. Turistas nacionales y extranjeros	52
Tabla 3. Personal del área de turismo.....	52
Tabla 4. Asociaciones que integran la Red de Turismo Comunitario.	52
Tabla 5. Operacionalización de las variables.	55
Tabla 6. Detalle de la pregunta (1) de la encuesta a los turistas.....	58
Tabla 7. Detalle de la pregunta (2) de la encuesta a los turistas.....	59
Tabla 8. Detalle de la pregunta (3) de la encuesta a los turistas.....	60
Tabla 9. Detalle de la pregunta (4) de la encuesta a los turistas.....	61
Tabla 10. Detalle de la pregunta (5) de la encuesta a los turistas.....	62
Tabla 11. Detalle de la pregunta (6) de la encuesta a los turistas.....	63
Tabla 12. Detalle de la pregunta (7) de la encuesta a los turistas.....	64
Tabla 13. Detalle de la pregunta (8) de la encuesta a los turistas.....	65
Tabla 14. Detalle de la pregunta (9) de la encuesta a los turistas.....	66
Tabla 15. Detalle de la pregunta (9) de la encuesta a los turistas.....	67
Tabla 16. Detalle de la pregunta (10) de la encuesta a los turistas.....	68
Tabla 17. Detalle de la pregunta (10) de la encuesta a los turistas.....	69
Tabla 18. Detalle de la pregunta (13) de la encuesta a los turistas.....	70
Tabla 19. Detalle de la pregunta (2) de la encuesta a la Red de Turismo Comunitario.....	71
Tabla 20. Detalle de la pregunta (3) de la encuesta a la Red de Turismo Comunitario.....	72
Tabla 21. Detalle de la pregunta (4) de la encuesta a la Red de Turismo Comunitario.....	73
Tabla 22. Detalle de la pregunta (5) de la encuesta a la Red de Turismo Comunitario.....	74
Tabla 23. Detalle de la pregunta (6) de la encuesta a la Red de Turismo Comunitario.....	75
Tabla 24. Detalle de la pregunta (7) de la encuesta a la Red de Turismo Comunitario.....	76

Tabla 25. Detalle de la pregunta (8) de la encuesta a la Red de Turismo Comunitario.....	77
Tabla 26. Detalle de la pregunta (9) de la encuesta a la Red de Turismo Comunitario.....	78
Tabla 27. Detalle de la pregunta (10) de la encuesta a la Red de Turismo Comunitario.....	79
Tabla 28. Detalle de la pregunta (11) de la encuesta a la Red de Turismo Comunitario.....	80
Tabla 29. Detalle de la pregunta (12) de la encuesta a la Red de Turismo Comunitario.....	81
Tabla 30. Detalle de la pregunta (13) de la encuesta a la Red de Turismo Comunitario.....	82
Tabla 31. Detalle de la pregunta (14) de la encuesta a la Red de Turismo Comunitario.....	83
Tabla 32. Detalle de la pregunta (1) de la encuesta al área de turismo.	84
Tabla 33. Detalle de la pregunta (2) de la encuesta al área de turismo.	85
Tabla 34. Detalle de la pregunta (3) de la encuesta al área de turismo.	86
Tabla 35. Detalle de la pregunta (4) de la encuesta al área de turismo.	87
Tabla 36. Detalle de la pregunta (5) de la encuesta al área de turismo.	88
Tabla 37. Detalle de la pregunta (6) de la encuesta al área de turismo.	89
Tabla 38. Detalle de la pregunta (7) de la encuesta al área de turismo.	90
Tabla 39. Detalle de la pregunta (8) de la encuesta al área de turismo.	91
Tabla 40. Detalle de la pregunta (9) de la encuesta al área de turismo.	92
Tabla 41. Detalle de la pregunta (10) de la encuesta al área de turismo.	93
Tabla 42. Detalle de la pregunta (11) de la encuesta al área de turismo.	94
Tabla 43. Detalle de la pregunta (12) de la encuesta al área de turismo.	95
Tabla 44. Detalle de la pregunta (13) de la encuesta al área de turismo.	96
Tabla 45. Detalle de la pregunta (14) de la encuesta al área de turismo.	97
Tabla 46. Detalle de la pregunta (15) de la encuesta al área de turismo.	98
Tabla 47. Detalle de la pregunta (16) de la encuesta al área de turismo.	99
Tabla 48. Detalle de la pregunta (17) de la encuesta al área de turismo.	100

Tabla 49. Detalle de la pregunta (18) de la encuesta al área de turismo.	101
Tabla 50. Presupuesto de la investigación.....	113
Tabla 51. Cronograma de actividades.....	119
Tabla 52. Pobreza en la Provincia del Carchi.....	114
Tabla 53. Matriz de ponderación factores internos.....	120
Tabla 54. Matriz de ponderación de factores externos.....	121
Tabla 55. Modelo operativo de la propuesta	129
Tabla 56. Flujograma integral de procesos	129
Tabla 57. Estructura organizacional del área de turismo	134
Tabla 58. Manual de funciones del jefe del área	135
Tabla 59. Manual de funciones del técnico de apoyo.....	136
Tabla 60. Manual de funciones del técnico responsable de los proyectos.....	137
Tabla 61. Manual de funciones del técnico financiero.....	138
Tabla 62. Manual de funciones de la representación de la Red de Turismo Comunitario.....	139
Tabla 63. Programación de la capacitación	144
Tabla 64. Presupuesto de la capacitación.....	145
Tabla 65. Competencia: orientación al servidor público (Cliente interno).....	146
Tabla 66. Competencia: Innovación y creatividad.	146
Tabla 67. Competencia: Trabajo en equipo.....	147
Tabla 68. Competencia: Planificación y organización.	147
Tabla 69. Competencia: Habilidades de comunicación.....	147
Tabla 70. Competencia: Construcción de relaciones	148
Tabla 71. Matriz de control y seguimiento.	153
Tabla 72. Flujograma de planificación de actividades	158
Tabla 73. Flujograma de realización de actividades.....	159
Tabla 74. Flujograma de Preparación de comidas Típicas.	160

Índice de gráficos

Gráfico 1. Detalle de la pregunta (1) de la encuesta a los turistas.	58
Gráfico 2. Detalle de la pregunta (2) de la encuesta a los turistas.	59
Gráfico 3. Detalle de la pregunta (3) de la encuesta a los turistas.	60
Gráfico 4. Detalle de la pregunta (4) de la encuesta a los turistas.	61
Gráfico 6. Detalle de la pregunta (5) de la encuesta a los turistas.	62
Gráfico 7. Detalle de la pregunta (6) de la encuesta a los turistas.	63
Gráfico 8. Detalle de la pregunta (7) de la encuesta a los turistas.	64
Gráfico 9. Detalle de la pregunta (8) de la encuesta a los turistas.	65
Gráfico 10. Detalle de la pregunta (9) de la encuesta a los turistas.	66
Gráfico 11. Detalle de la pregunta (9) de la encuesta a los turistas.	67
Gráfico 12. Detalle de la pregunta (10) de la encuesta a los turistas.	68
Gráfico 13. Detalle de la pregunta (10) de la encuesta a los turistas.	69
Gráfico 14. Detalle de la pregunta (13) de la encuesta a los turistas.	70
Gráfico 15. Detalle de la pregunta (2) de la encuesta a la Red de Turismo Comunitario.	71
Gráfico 16. Detalle de la pregunta (3) de la encuesta a la Red de Turismo Comunitario.	72
Gráfico 17. Detalle de la pregunta (4) de la encuesta a la Red de Turismo Comunitario.	73
Gráfico 18. Detalle de la pregunta (5) de la encuesta a la Red de Turismo Comunitario.	74
Gráfico 19. Detalle de la pregunta (6) de la encuesta a la Red de Turismo Comunitario.	75
Gráfico 20. Detalle de la pregunta (7) de la encuesta a la Red de Turismo Comunitario.	76
Gráfico 21. Detalle de la pregunta (8) de la encuesta a la Red de Turismo Comunitario.	77

Gráfico 22. Detalle de la pregunta (9) de la encuesta a la Red de Turismo Comunitario.....	78
Gráfico 23. Detalle de la pregunta (10) de la encuesta a la Red de Turismo Comunitario.....	79
Gráfico 24. Detalle de la pregunta (11) de la encuesta a la Red de Turismo Comunitario.....	80
Gráfico 25. Detalle de la pregunta (12) de la encuesta a la Red de Turismo Comunitario.....	81
Gráfico 26. Detalle de la pregunta (13) de la encuesta a la Red de Turismo Comunitario.....	82
Gráfico 27. Detalle de la pregunta (14) de la encuesta a la Red de Turismo Comunitario.....	83
Gráfico 28. Detalle de la pregunta (1) de la encuesta al área de turismo.....	84
Gráfico 29. Detalle de la pregunta (2) de la encuesta al área de turismo.....	85
Gráfico 30. Detalle de la pregunta (3) de la encuesta al área de turismo.....	86
Gráfico 31. Detalle de la pregunta (4) de la encuesta al área de turismo.....	87
Gráfico 32. Detalle de la pregunta (5) de la encuesta al área de turismo.....	88
Gráfico 33. Detalle de la pregunta (6) de la encuesta al área de turismo.....	89
Gráfico 34. Detalle de la pregunta (7) de la encuesta al área de turismo.....	90
Gráfico 35. Detalle de la pregunta (8) de la encuesta al área de turismo.....	91
Gráfico 36. Detalle de la pregunta (9) de la encuesta al área de turismo.....	92
Gráfico 37. Detalle de la pregunta (10) de la encuesta al área de turismo.....	93
Gráfico 38. Detalle de la pregunta (11) de la encuesta al área de turismo.....	94
Gráfico 39. Detalle de la pregunta (12) de la encuesta al área de turismo.....	95
Gráfico 40. Detalle de la pregunta (13) de la encuesta al área de turismo.....	96
Gráfico 41. Detalle de la pregunta (14) de la encuesta al área de turismo.....	97
Gráfico 42. Detalle de la pregunta (15) de la encuesta al área de turismo.....	98
Gráfico 43. Detalle de la pregunta (16) de la encuesta al área de turismo.....	99
Gráfico 44. Detalle de la pregunta (17) de la encuesta al área de turismo.....	100
Gráfico 45. Detalle de la pregunta (18) de la encuesta al área de turismo.....	101

RESUMEN EJECUTIVO

A nivel nacional, las instituciones de gobierno poseen variedad de limitaciones y falencias en sus procesos, por lo que, precisamente en el área de turismo del GAD de Montúfar también presenta el problema de escasa gestión administrativa, lo cual se debe a la ausencia de capacitación y el desconocimiento de las funciones específicas de cada miembro dentro del área, lo cual repercute en la Red de Turismo Comunitario. Por tal razón, la presente investigación pretende dar solución a la escasa gestión administrativa de esta área a través de un modelo de gestión administrativa para mejorar los procesos administrativos del área. De esta manera, la propuesta de modelo de gestión administrativa está encaminada al cumplimiento de los objetivos del área, planteando las funciones y las competencias que cada persona debe cumplir, incluyendo a los integrantes de la Red de Turismo Comunitario, de manera que las actividades que se desarrollen estén encaminadas a conseguir el desarrollo económico de las comunidades que integran la Red.

Inicialmente se ha planteado el problema, luego los objetivos pertinentes que se pretende alcanzar. También se presentan algunas definiciones que son de gran ayuda para entender de mejor forma los procedimientos administrativos, y sobre todo las variables que son investigadas en este trabajo, a través de un estudio de mercado, donde, se pudo constatar el problema y detectar las principales falencias que se presentan en el área de turismo y como inciden en el desarrollo económico de la Red de Turismo Comunitario.

A través del modelo de sistema de gestión administrativa se puede optimizar las labores internas dentro del área y la coordinación de estas con la Red de Turismo Comunitario, aclarando las funciones que cada empleado e integrante de la Red debe realizar, de manera que los interesados cumplan con los procedimientos adecuados para cumplir con una buena gestión administrativa.

ABSTRACT

At the national level government institutions have variety of limitations and deficiencies in their process, so that precisely in the area of tourism Montúfar GAD also has the problem limited administration, so the lack of training and should ignorance of the specific functions of each member within the area, which affects the Red de Turismo Comunitario. For this reason, this research aims to address the data were limited administrative management of this area through an administrative management model to improve the administrative processes of the area. In this way the proposed administrative management model aims to fulfill the objectives of the area, considering the roles and responsibilities that each person must meet, including the members of the Red de Turismo Comunitario, so that the activities develop are designed to secure the economic development of the communities that make up the network.

Initially the problem was raised, then the relevant objectives to be achieved. Some definitions that are helpful to understand better how administrative procedures, and above all the variables that are investigated in this work, through market research, where it was found the problem and detect are also presented major failures that occur in the area of tourism and how they affect the economic development of the Red de Turismo Comunitario.

Through the model of administrative management system can optimize the internal workings within the area and coordinating these with Red de Turismo Comunitario, clarifying the roles each employee and member of the Red should be performed, so that stakeholders meet with the right to comply with good management procedures.

TUKUY SHUKRANAKU

Ta rikurik yuyakta pak watiqay jawapi ta mask'ay pushakuy pashta chayachi pi mink'a pak kikin pak pron pakkuna astakuy pi llakta pak Tulcán chayriyuc tunu rikuyku rurana shuk shukrikuy jawapi ta ushakta pak ruranatakuna iwka cay ukupikuna pak ruray pushakuy wan ta tukuri pak ricuriy ari pron pakkuna astakuy pak ta llakta pak Tulcán achignina wan shuk Ilika pakmask'ay pushakuy.

Tawamaq charishka, shinallata ninayuq pron kaytaku tusuchiy mankuna yuyay pak llaki iwka pron pi pron pakkuna astakuy pak ta llakta pak Tulcán pi pron ku kipuy shuk chiqui huasha minka pushakuy pi yapaku piti pak pron iwka upatucusha shuk mana alli pusha.

Ta chini charishka, tukuy ta willana kuy jawapi wakachikukuna mashkana jawapi katipaykuna takuna pron takuna yuyarina ta kikin pash pron pakta iwkakuna yanapana tunu sinchiku jatun pron rurana ta shukrikuy pak sapan variab pak tawatiqay pash kashna rurana ta yuyay.

Ta kinsañiqi charishka, ushakta ta shinakuna pash ta shina pak watiqay ta mawkana ta rikuri iwka va rurana muluk pak yachacunayachakuy pash jawapi man shukrikuyrimaykupak rura.

INTRODUCCIÓN

En el Ecuador las instituciones públicas poseen muchas falencias en su funcionamiento, en el caso de esta investigación, el área de turismo del GAD de Montúfar, presenta una escasa gestión administrativa debido a la deficiente planificación y la falta de capacitación para que esta área y por ende la Red de Turismo Comunitario cumplan con un proceso eficiente para llevar a cabo una buena gestión administrativa. Por lo tanto, ante las anomalías detectadas dentro del área de Turismo, la presente investigación busca promover un modelo de Gestión administrativa que mejore los procesos internos de esta área, de manera que contribuya para el desarrollo de la Red de Turismo Comunitario

El nuevo modelo de gestión administrativa, busca alcanzar los objetivos planteados en base a las funciones que desempeñan cada una de las personas que integran el área de Turismo y la Red de Turismo Comunitario para que se adapten a las necesidades y actividades requeridas.

El capítulo uno describe el problema actual del área de turismo y la Red de Turismo Comunitario, y en base a esto se diseñan los objetivos que se pretenden alcanzar.

El capítulo dos, se refiere al marco teórico y guarda relación con las variables y aspectos que son investigados dentro del área y donde se presentan aquellas definiciones que sustentan el presente trabajo.

El tercer capítulo hace referencia al marco metodológico, al realizar una investigación de campo se encontraron las circunstancias que fundamentan el modelo de gestión administrativa, que debe poner en marcha el área de turismo en busca de solucionar la escasa gestión administrativa.

El cuarto capítulo detalla el marco propositivo, que tiene que ver concretamente con el desarrollo de la propuesta. Y, para finalizar con el trabajo de investigación, se formulan las principales conclusiones y recomendaciones a las que se llegó.

CAPÍTULO I

1. EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Las entidades públicas a nivel nacional han estado bajo un régimen centralizado, puesto que las entidades subordinadas del gobierno central, realizan sus actividades en base al direccionamiento y la filosofía de este.

En el cantón Montufar no existe mucha diferencia con lo antes mencionado; puesto que el GAD de Montúfar realiza sus funciones de acuerdo con las decisiones y decretos que se emiten desde la presidencia.

El gobierno actual busca promover el desarrollo turístico como fuente alternativa de ingresos, para mejorar la calidad de vida de la población, por tal razón el área de turismo busca promover el turismo comunitario, dando a conocer los sitios turísticos que el cantón Montúfar posee, y que la Red de Turismo Comunitario puede hacer realidad, siempre y cuando el área les brinde un asesoramiento adecuado.

Sin embargo el área de turismo debido al cambio de dependencia, puesto que años atrás pertenecía al Departamento de Ambiente, Producción y Turismo, y ahora se encuentra en Departamento de Educación, Cultura, Deportes y Turismo, posee una escasa gestión administrativa, con una planificación que aún no se adecua eficientemente a las labores que se deben realizar. Debido a que las actividades que realiza la Red de Turismo Comunitario dependen de la gestión del área de Turismo y de los guiamientos que esta les brinde para efectuar los procesos en los sitios turísticos.

Las actividades que realiza la Red de Turismo Comunitario son recientes, y la escasa gestión administrativa del área de Turismo dificulta que los sitios turísticos

sean gestionados correctamente por la Red de Turismo, lo que conlleva a un mínimo crecimiento económico de las comunidades beneficiadas.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿La escasa gestión administrativa del área de turismo del GAD de Montúfar incide en el desarrollo económico de la red de turismo comunitario?

Variable independiente

Gestión administrativa

Variable dependiente

Desarrollo económico de la Red de Turismo Comunitario

1.3 DELIMITACIÓN

Para llevar a cabo este proyecto se trabajara con la información proporcionada por el área de turismo del GAD de Montufar, tomando en cuenta información tomada de la investigación de campo realizada a los turistas la Red de Turismo Comunitario.

CATEGORÍA: Desarrollo económico

SUBCATEGORÍA: Gestión Administrativa

ÁREA: Administración

SUBAREA: Área de turismo del GAD de Montúfar

ESPACIO: San Gabriel, Comunidades del cantón Montúfar

TIEMPO: 1 año 2013-2014

1.4 JUSTIFICACIÓN

En la actualidad el turismo se ha convertido en una de las fuentes de ingresos más importantes en ciertos lugares del país, este es el caso del cantón Montúfar que busca generar nuevas formas de promover el turismo, para lo cual el área de turismo busca dar a conocer los sitios turísticos con los que el cantón cuenta utilizando de la mejor forma los recursos naturales que éste posee; realizando y fomentando convenios, como es el caso de la Red de Turismo Comunitario la cual está conformada por las comunidades ubicadas en los alrededores del corredor turístico del cantón. Este corredor turístico está comprendido por: las cascadas de Paluz, Gruta de la Paz, Laguna del salado, Bosque de arrayanes entre los lugares más importantes.

Por medio del convenio con la Red de Turismo Comunitario se beneficiara a las comunidades generando un desarrollo económico a sus familias, bajo la dirección del área de turismo para guiar las actividades y generar los recursos necesarios para llevarlas a cabo en cada uno de los sitios turísticos.

El desarrollo económico comprende la calidad de vida, mejoramiento del nivel educacional, que conllevan al bienestar espiritual de las personas, en este caso el turismo comunitario que promueve el área de turismo puede ser el puente entre la pobreza y el desarrollo económico de las comunidades que conforman la red de turismo comunitario, tomando en cuenta en el turismo se está convirtiendo en un pilar de la economía, siempre y cuando los entes gubernamentales, en este caso el área de turismo, sepan planificar y organizar correctamente los recursos necesarios para fomentar el turismo, de allí la importancia de fomentar una buena gestión administrativa.

Con la ejecución del presente trabajo los principales beneficiarios serán las comunidades que integran la Red de Turismo Comunitario puesto que incrementaran sus ingresos, mejorando su economía.

El tema investigado es factible debido a que se cuenta con la información necesaria, proporcionada por el área de turismo, puesto que su director se ha comprometido a brindar los datos necesarios y requeridos en este trabajo; además de que gracias a las fuentes bibliográficas y el internet existen bases teóricas que puedan sustentar el tema de estudio.

1.5 OBJETIVOS

1.5.1 Objetivo general

Determinar la influencia de la gestión administrativa del área de turismo del GAD de Montúfar en el desarrollo económico de la Red de Turismo Comunitario.

1.5.2 Objetivos específicos

- Fundamentar teóricamente y científicamente la gestión administrativa.
- Realizar un diagnóstico de la gestión administrativa, en el área de turismo de GAD de Montúfar, para identificar sus ineficiencias que inciden en el desarrollo económico de la red de turismo comunitario.
- Proponer un modelo de gestión administrativa para el área de turismo del GAD de Montúfar que pueda influir en el desarrollo económico de la Red de Turismo Comunitario.

CAPÍTULO II

2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

2.1.1 Tema: Diseño y propuesta de un sistema de gestión administrativa para la empresa LEOFIGUER S.A. agencia asesora productora de servicios.

Autores: Figueroa Parra, Vannesa Maricela

Año: 2010

Objetivo General: Redefinir, mejorar, implantar y evaluar los procesos administrativos de LEOFIGUER S.A , a través del diseño, formulación e implantación de la propuesta elaborada y recomendada, que permita conseguir resultados óptimos que eleven el desempeño profesional de los empleados, así como la eficiencia, productividad y rentabilidad de la empresa.

Conclusiones

- La empresa no ha desarrollado una filosofía corporativa sólida, que genere en el personal el sentido de pertenencia, para impulsar sus esfuerzos profesionales hacia el cumplimiento de los objetivos de la empresa.
- LEOFIGUER S.A. no dispone de procedimientos administrativos actualizados, que permitan impulsar con un mayor énfasis técnico, la gestión empresarial, emprendida por los Directivos y la Gerencia.
- La estructura administrativa de LEOFIGUER S.A., a través de su trayectoria de funcionamiento no ha analizado y evaluado el cumplimiento de los objetivos propuestos en periodos anteriores, y además no ha estructurado un conjunto de técnicas administrativas que le permitan mejorar e incrementar su capacidad de gestión en relación con la competencia.

Comentario:

Este trabajo habla de una gestión administrativa que propone mejorar los procesos que permitan evaluar las actividades que se realizan, logrando eficiencia y productividad en el servicio a través del ajuste y cumplimiento de perfiles de competencias del personal; lo que sirve para tomar en cuenta en la formulación de la gestión administrativa del área de turismo y que sirva para dirigir las actividades de la Red de Turismo Comunitario y obtener productividad en los sitios turísticos donde rigen estas actividades.

2.1.2 TEMA: Mejoramiento en la gestión administrativa con calidad total en una empresa comercializadora de calzados.

AUTORAS: Macarena Alejandra Gallardo Aguilera, Paula Pilar Olmedo González, Julieta del Pilar Pizarro Hidalgo.

AÑO: 2007

OBJETIVO GENERAL: Elaborar un proyecto de gestión administrativa con calidad total que permita el mejoramiento permanente y la optimización en el uso de todos los recursos para que la empresa funcione bajo una perspectiva profesional con calidad que permita el desarrollo y crecimiento de la empresa.

Conclusión:

- El crecimiento de una empresa familiar implica cambios en la estructura y tener a personas idóneas en las distintas áreas del negocio.
- Profesionalizar la empresa familiar significa que lo que comenzó como emprendimiento, a medida que fue creciendo, necesita más habilidades en la organización por lo que requiere gente con mayor conocimiento.

Comentario:

Según este estudio la gestión administrativa a aplicar será un crecimiento del negocio de manera que lo que empezó como una buena idea con el transcurso del tiempo se vuelva en un negocio con una rentabilidad factible, recurriendo a cambios estructurales y de implementar a las personas idóneas para el negocio; y de esta manera generar ingresos estables y satisfacer las expectativas de las personas que conforman el negocio y de los clientes; los procedimientos aplicados en este trabajo, pueden ser pertinentes a aplicarse en la gestión del área de turismo para instruir a la Red de Turismo Comunitario e instruir a las personas implicadas para conseguir un desarrollo económico sustentable.

2.1.3 TEMA: Modelo de gestión administrativa para la transición de la primera a la segunda generación en las empresas familiares ecuatorianas.

AUTORA: Yadira Fernanda, Acurio Cantuña.

AÑO: Marzo 2010

OBJETIVOS:

Tabla 1. Objetivos del antecedente de modelo administrativo.

Ámbito involucrado en el modelo	Objetivos del modelo	Actividades del modelo	Órganos del gobierno en la ejecución del modelo
FAMILIA	Mantenimiento de la armonía familiar Desarrollo personal de los integrantes	Definición de la misión y el protocolo familiar Gestión de los conflictos familiares	Consejo de la familia
PROPIEDAD	Mantenimiento y mejora de la rentabilidad y la posición competitiva Gestión del patrimonio familiar con el fin de mantenerlo y aumentarlo	Definición del plan estratégico de la empresa Selección de los miembros del consejo de administración Selección del sucesor	Junta de socios Consejo de administración

NEGOCIO	Máxima eficiencia Mejora del clima organizativo	Diseño de la estructura organizativa Gestión de cambio e innovación	Consejo directivo
---------	--	--	-------------------

Conclusiones:

- Para tener una buena empresa familiar, primero debemos tener una buena empresa, por esto los esfuerzos de los apoyos a la empresa familiar deben estar enfocados a una prioridad: que la empresa tenga éxito económico y permanezca así en el largo plazo, a través de las generaciones, manteniendo y creando empleos.
- El proceso de sucesión es considerado como la prueba de fuego para una empresa familiar exitosa. Después de todo el esfuerzo realizado para manejar con éxito la empresa y para mantener la familia unida, el proceso realmente importante se da cuando la cabeza de la familia y de la empresa se retira para dar paso a la nueva generación.
-

Comentario:

Este proyecto aporta al presente trabajo, puesto que la gestión se basa en la organización familiar el desarrollo personal de los integrantes mediante un modelo de gestión que les permite obtener éxito económico, que es lo que pretende realizar el área de turismo con la Red de Turismo Comunitario que esta conformado por familias que buscan el desarrollo económico.

2.2 FUNDAMENTACIÓN LEGAL

Al analizar la gestión administrativa en el área de turismo del GAD de Montúfar es importante tomar en cuenta el marco legal en el cual se va a desenvolver la presente investigación, algunas leyes que sirvan de guía para seguir un lineamiento correcto en la implantación de la investigación y proponer una buena gestión administrativa.

2.2.1 Constitución de la Republica del Ecuador.

Art. 57, numeral 8.- De los derechos de las comunidades, pueblos y nacionalidades.- Conservar y promover sus prácticas de manejo de la biodiversidad y de su entorno natural. El Estado establecerá y ejecutará programas, con la participación de la comunidad, para asegurar la conservación y utilización sustentable de la biodiversidad.

Es importante tomar en cuenta esto, pues el área de turismo del GAD de Montúfar hace conciencia en su gestión la conservación del medio ambiente y con la participación de la comunidades en la red de turismo comunitario.

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

Los servicios ambientales no seran suseptibles de apropiacion; su producción, prestación, uso y provechamiento seran regulados por el Estado.

Este artículo trata de los beneficios que puede dar a las comunidades la utilización de la naturaleza con su debida responsabilidad sin apropiación y con supervisión del estado, en este caso el área de turismo del GAD de Montúfar, que realiza la gestión de la red de turismo comunitario.

Art. 227 Administracion Publica.- La administracion publica constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.

Es importante este articulo porque, es deber de la administracion publica generar eficiencia y eficacia en sus actividades.

Art. 278.- Para la consecucion del buen vivir , a las personas y a las colectividades, y sus diversas formas organizativas, les corresponde:

1. Participar en todas las fases y espacios de la gestión pública y de la planificación de desarrollo nacional y local, y en la ejecución y control del cumplimiento de los planes de desarrollo en todos sus niveles.

Para la gestión administrativa del área de Turismo, se toma en cuenta este artículo puesto que en su gestión, la participación de las comunidades es un punto importante para el buen manejo de los recursos ambientales que se están manejando.

2.2.2 Plan nacional de buen vivir

Política 4.7. Incorporar el enfoque ambiental en los procesos sociales, económicos y culturales dentro de la gestión pública.

El GAD de Montufar, a través del área de turismo, lleva a cabo el proyecto de conservación y promoción de los recursos ambientales turísticos del cantón de manera que se está incentivando a la mantenimiento del medio ambiente a través del proyecto Corredor Turístico, el cual se lleva a efecto a través de la gestión administrativa del área de turismo, incentivando a las comunidades a adquirir nuevos conocimientos acerca del cuidado del medio ambiente y la atención adecuada a los turistas que los visitan; para que mejoren sus ingresos económicos y conseguir el desarrollo económico deseado.

Política 8.4. Impulsar y apoyar procesos de creación cultural en todas sus formas, lenguajes y expresiones, tanto de individuos como de grupos y comunidades.

a. Generar mecanismos institucionales y redes alternativas que fomenten la creatividad y producción cultural, así como su difusión.

Tiene relación con el tema de tesis ya que lo que busca el área de turismo es incentivar a las comunidades en la conservación de las riquezas ambientales que estas poseen en su medio geográfico, por tal razón se estableció la Red de Turismo Comunitario incentivando la creatividad de las personas en conservar el medio ambiente que los rodea, a través de capacitaciones y mostrando las tradiciones culturales que poseer el cantón.

Política 8.5. Promover y apoyar procesos de preservación, valoración, fortalecimiento, control y difusión de la memoria colectiva e individual y del patrimonio cultural y natural del país, en toda su riqueza y diversidad.

a. Incluir efectivamente la participación ciudadana y de pueblos y nacionalidades en la gestión del patrimonio cultural y natural.

La gestión administrativa del área de turismo está basado en el cuidado del medio ambiente, adecuando un proceso administrativo que permita difundir la riqueza cultural del Cantón, y que las actividades que se realicen generen un desarrollo económico en las comunidades implicadas en la Red de Turismo Comunitario quienes mediante su participación activa logran los objetivos conjuntamente con el área de turismo, poniendo en práctica una buena gestión administrativa.

Los artículos antes mencionados guardan relación con el tema de estudio, pues hablan de la preservación del medio ambiente, la diversidad cultural y la calidad de vida de las personas en base a la participación activa de estas en los diferentes proyectos ambientales.

2.2.3 Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización COOTAD

Art 3.-Principios, c) Coordinación y corresponsabilidad.- Todos los niveles de gobierno tienen responsabilidad compartida con el ejercicio y disfrute de los derechos de la ciudadanía, el buen vivir y el desarrollo de las diferentes circunscripciones territoriales, en el marco de las competencias exclusivas y concurrentes de cada uno de ellos.

Se toma en cuenta este artículo, ya que habla de la responsabilidad que los entes gubernamentales poseen ante la ciudadanía, y es el objetivo principal del área de turismo, que debe priorizar en su gestión administrativa, para que incida principalmente en el desarrollo de las comunidades donde se efectúan las actividades de turismo comunitario.

Artículo 55.- Preservar, mantener y difundir el patrimonio arquitectónico, cultural y natural del cantón construir los espacios públicos para estos fines;

El área de turismo a través del trabajo conjunto con la Red de Turismo Comunitario, busca promover el turismo del cantón, dando a conocer la cultura y el patrimonio que posee, de ahí la importancia de poner en práctica este artículo, para adecuar los sitios turísticos que pertenecen al cantón y que están bajo el cuidado de la Red de Turismo Comunitario.

2.2.4 Ley Orgánica del Servidor Público LOSEP.

Según la LOSEP (Ley Orgánica del Servicio Público) capítulo 1 de los deberes derechos y prohibiciones, son deberes de las y los servidores públicos:

- a) Cumplir personalmente con las obligaciones de su puesto, con solicitud, eficiencia, calidez, solidaridad y en función del bien colectivo, con la diligencia que emplean generalmente en la administración de sus propias actividades.
- d) Elevar a conocimiento de su inmediato superior los hechos que puedan causar daño a la administración;
- e) Ejercer sus funciones con lealtad institucional, rectitud y buena fe. Sus actos deberán ajustarse a los objetivos propios de la institución en la que se desempeñe y administrar los recursos públicos con apego a los principios de legalidad, eficacia, economía y eficiencia rindiendo cuentas de su gestión.

Para conseguir una eficiente gestión administrativa los servidores públicos deben acatar lo mencionado en este artículo; la gestión administrativa necesita de comunicación sobre lo que suceda en cada una de las actividades, además, encaminar estas al logro de objetivos lo cual se consigue con rectitud y ética por parte de los servidores públicos, cosas que se mencionan en estos artículos.

Art. 41.- De la responsabilidad administrativa.-La servidora o servidor público que incumpliere sus obligaciones o contraviniere las disposiciones de esta ley,

sus reglamentos, incurrirá en responsabilidad administrativa que será sancionada disciplinariamente, sin perjuicio de la acción civil o penal que pudiere originar el mismo hecho.

Este artículo guarda relación con el tema, debido a que tanto el área de turismo como la Red de Turismo Comunitario, trabajan con recursos públicos y es su responsabilidad responder por sus actos, además, para que la gestión administrativa se lleve a cabo, cada uno de los procedimientos deben realizarse con responsabilidad.

2.2.5 Ordenanza que regula la planificación, los niveles ocupacionales y las funciones del recurso humano del GAD de Montúfar

Art. 10. Los funcionarios y demás servidores de la administración municipal, estarán prestos a cumplir un régimen jerarquizado y disciplinado y atender sus obligaciones, acatando las órdenes legítimas de trabajo que impartan las autoridades que implica una conducta de servicio intachable y leal, subordinando del interés particular al general.

Art. 23. Para el cumplimiento de las diferentes actividades y funciones, los directores, jefes departamentales y más personal con nivel de supervisión, asignaran las tareas y funciones al personal a su cargo de acuerdo con los objetivos establecidos en la Misión institucional, así como la dirección, coordinación, y control correspondiente a efectos de asegurar la eficacia y eficiencia del servicio; debiendo además, de manera periódica, por lo menos una vez al año, revisar actividades para las correcciones y mantenimiento del sistema.

Esta ordenanza se encamina al cumplimiento de las obligaciones en base a un mandato jerarquizado, de manera que se cumplan las funciones eficiente y eficazmente, sometándose a un control para realizar correcciones.

2.3 FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA

2.3.1 Max Weber (Teoría de la Burocracia).

La teoría de la burocracia se puso en práctica en la administración, hacia la década de 1940 debido a las siguientes circunstancias:

- Fragilidad y parcialidad de la teoría clásica y de la teoría de las relaciones humanas (opuestas y contradictorias entre sí) para presentar un enfoque global, integrado y totalizador de los problemas organizacionales, tanto en la estructura como de los participantes de la organización.
- Era necesario encontrar un modelo de organización racional capaz de caracterizar todas las variables involucradas, así como el comportamiento de sus integrantes, aplicable no sólo en la fábrica, sino en todas las formas de organización humana y, en especial, a las empresas.
- El creciente tamaño y la complejidad de las empresas exigía modelos organizacionales mejor definidos. Tanto la teoría clásica como la teoría de las relaciones humanas se mostraron insuficientes para responder a la nueva situación, que se hacía cada vez más compleja.
- El resurgimiento de la sociología de la burocracia, a partir del descubrimiento de los trabajos de su creador Max Weber. Según esta teoría, se puede pagar a un hombre con exactitud y minuciosidad, sin permitir por ningún motivo que sus emociones interfieran en su desempeño. Linda, M. (01/03/2012) Teorías administrativas, disponible en <http://conociendoadmon.galeon.com/> [consulta 12 de agosto de 2012].

También se menciona ciertas dimensiones de esta teoría como son:

- La división del trabajo en la especialización.
- Autoridad bien definida.
- Reglas (derechos y obligaciones de cada puesto)
- Controlar las situaciones de trabajo
- Calidad de las relaciones interpersonales. (Munguia, 2005, pág. 53)

Weber considera a la burocracia como la forma más eficiente que pueden usar las organizaciones y se refleja más en aquellas que buscan productividad en sus funciones, ya que toma en cuenta algunos aspectos como la cualidad de los trabajadores para regirse a las reglas bajo una autoridad y que sus emociones no interfieran en el desarrollo de las actividades de la empresa.

Todo esto debe basarse bajo una división de trabajo con una buena jerarquía y reglas reflejadas en el trabajo y las relaciones impersonales.

2.4 FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA

2.4.1 Administración.

Según (Hitt,2006, pág 08) la administración es el proceso de organizar y usar adecuadamente los recursos que están encaminados al logro de los objetivos, mediante el desarrollo de tareas que se realizan en el entorno organizacional.

La administración que el área de turismo debe emplear concierne, coordinar las actividades que se llevan a cabo en la entidad a través de la planeación, organización, dirección y control de los recursos, para que se manejen de manera eficiente y eficaz, logrando un desarrollo y crecimiento.

2.4.2 Administración del talento humano.

La administración de recursos humanos es un proceso que sirve de apoyo para el desarrollo de las empresas sean estas grandes o medianas.

En esta administración los gerentes son fundamentales, por medio de la aplicación de técnicas y definiciones administrativas pueden mejorar el desempeño de los empleados y por ende la productividad de la empresa.

2.4.3 Administración pública.

Sirve con objetividad los intereses generales y actúa de acuerdo con los principios de eficacia, jerarquía, descentralización, de concentración y coordinación, con sometimiento pleno a la ley y al Derecho. (Sánchez, 2009, pág 39)

La administración pública se basa en realizar actividades para la satisfacción de un pueblo, donde el bien común y el buen vivir es uno de sus principales objetivos.

2.4.4 Administración por procesos.

La administración por procesos es el conjunto de actividades que se relacionan entre ellas, para transformarse en una serie de etapas que poseen una secuencia, desarrollándose para alcanzar un resultado previamente establecido optimizando los recursos de la organización. (Perez, 2005, pág 78)

La definición de la administración por procesos es importante para llevar a cabo el desarrollo del modelo del sistema administrativo, de manera que todas las actividades y procedimientos que se realizan sean congruentes y sirvan para alcanzar los objetivos propuestos.

2.4.4.1 Objetivos de la administración por procesos acoplados a una institución pública. (Acevedo, 2006, pág 15)

- Identificar las funciones públicas.
- Incluir la gestión de las personas que trabajan en el órgano público.
- Priorizar la satisfacción de los usuarios en la percepción de un servicio de calidad aprovechando las oportunidades y mejorando su productividad.
- Desarrollar y llevar a cabo procesos de gestión que se basen en la administración.
- Adaptar las actividades a la eficacia de la administración, y los continuos cambios en la tecnología.
- Implementar o mejorar los equipos de trabajo multidisciplinarios y desarrollar la polifuncionalidad de las destrezas de cada integrante.

Los objetivos antes mencionados le sirven al área de turismo para poder estructurar efectivamente sus procesos, de manera que se pueda atender eficientemente la demanda de la ciudadanía y sobre todo a las necesidades de la Red de Turismo Comunitario. A través de la incorporación del trabajo en equipo, tanto de los funcionarios públicos como los dirigentes de la Red, de manera que

tomando en cuenta los criterios de cada uno de los interesados se lleguen a acuerdos y se ponga en práctica una buena gestión administrativa.

2.4.5 Gestión.

Es efectuar actividades orientadas al logro de los objetivos de la empresa, lo cual implica realizar actividades en conjunto destinadas a resolver acontecimientos y desarrollar proyectos; en sí, la gestión se trata de actividades encaminadas al logro de los objetivos de la organización mediante la utilización eficiente de recursos disponibles. (Herrscher, 2000, pág 78)

La gestión administra son las actividades que se integran en la organización con el propósito de obtener los objetivos propuestos. La gestión también implica realizar una serie de actividades y la consecución de recursos para lograr un fin. Por lo que el área de turismo debe usar recursos públicos que estén destinados para los proyectos, utilizándolos eficientemente y planificando adecuadamente las actividades de turismo y de gestión.

2.4.5.1 Tipos De Gestión.

Para que se dé una adecuada gestión se debe tomar en cuenta la cultura organizacional, donde prevalezcan los valores y principios de manera que la organización posea pilares firmes y consistentes, para contrarrestar cualesquier acontecimiento negativo, dándole soluciones oportunas a lo largo de las actividades de la empresa. (Herrscher, 2000, pág 78)

Según (Herrscher, 2000) los distintos tipos de gestión que pueden ser adoptados y combinados por las empresas son 8. pag.78:

La gestión social, se enfoca en desarrollar actividades encaminadas a difundir y promover la interacción de la sociedad desde los diferentes ámbitos de manera que se pueda crear soluciones trabajando en conjunto.

La gestión de proyectos, por su parte, es la gestión que se encarga de planificar y organizar adecuadamente los recursos, de manera que se pueda cumplir con lo planteado, en lo que tiene que ver con el tiempo y presupuestos establecidos.

La gestión del conocimiento. Esta gestión está encaminada a la transferencia de conocimientos entre los miembros de la empresa, sobre todo en lo que se refiere a su experiencia, por lo que este conocimiento pueda convertirse en un recurso más de la empresa para desarrollar sus actividades.

La gestión ambiental. Esta gestión está enfocada en la realización de procesos para el control ambiental y el desarrollo sostenible, estas actividades influyen positivamente en la ambiente de manera que se consiga el bienestar de la sociedad en general.

2.4.6 Control de Gestión.

El proceso de control de gestión es sumamente importante debido a que sirve de guía para la gestión empresarial, para el cumplimiento de los objetivos, y por su evaluación. Puede definirse además como un proceso de retroalimentación de la información que se maneja para determinar el adecuado uso de los recursos. (Callejas, 2002, pág 45)

Es necesario fomentar un control de todas las actividades que se gestiona en la organización, puesto que se deben evaluar los resultados obtenidos, establecer si se está incurriendo en el logro de los objetivos y determinar cuáles son las fallas en las que se incide. El área de turismo debe implementar un control de gestión eficaz para el logro de los objetivos, aplicando herramientas que le permitan evaluar si se está cumpliendo los objetivos o no, para poder solucionar los problemas oportunamente.

2.4.7 Gestión administrativa.

Es realizar un conjunto de actividades para alcanzar un resultado o los objetivos de la empresa, a través del manejo eficiente del proceso administrativo de Planear, organizar, dirigir y controlar los recursos disponibles de la organización. (Sánchez, 2009, pág 78)

La gestión administrativa es la manera de llevar a efecto acciones en el manejo de recursos a través de un proceso administrativo que ayuda a las empresas a tener productividad en sus labores. En el caso del área de Turismo y la Red de Turismo

Comunitario una mejor gestión administrativa incentiva a un mejor manejo de los recursos disponibles y sobre todo organizar un trabajo en conjunto para conseguir una buena gestión y el desarrollo económico de las comunidades que conforman la Red de Turismo Comunitario.

2.4.8 Modelo de gestión administrativa.

Es un conjunto de acciones orientada al logro de objetivos de una institución, a través del cumplimiento y la óptima aplicación del proceso administrativo: planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar. (Pinilla, 2001, pág 65)

Un modelo de gestión administrativa puede ser un lineamiento mediante el cual se pueda integrar una serie de actividades encaminadas al logro de los objetivos aplicando del proceso administrativo.

2.4.8.1 Importancia de un modelo de gestión administrativa.

Los modelos de gestión administrativa permiten la optimización en la ejecución de los procesos, con el fin de incrementar la cantidad y eficacia en la gestión de los servicios. La incorporación de un modelo de gestión al procedimiento administrativo permite una reducción en el tiempo empleado en los trámites y consultas, así como una mayor calidad en el servicio prestado, que es recibido por el usuario. (Pinilla, 2001, pág 67)

Un modelo de gestión administrativa puede ser un lineamiento mediante el cual se pueda integrar una serie de actividades encaminadas al logro de los objetivos, aplicando del proceso administrativo, se presentara una propuesta de aplicación de un modelo de gestión administrativa diseñado para el área de turismo del Gobierno Autónomo Descentralizado de Montúfar; la aplicación de nuevos sistemas de gestión al proceso administrativo permitirá agilizar la circulación de información para obtener una mayor eficacia en el servicio prestado.

Este modelo servirá para que la dirección de las actividades que se realicen en la Red de Turismo Comunitario, sea beneficioso y se obtengan los resultados que se desean alcanzar.

2.4.8.2 Objetivo de un modelo administrativo.

Según Pinilla la aplicación de un Modelo de Gestión Administrativa persigue los objetivos siguientes:

- Mejorar los procesos de la organización, consiguiendo realizar las actividades más eficientemente
- Optimizar el servicio que se brinda a los clientes y usuarios.
- Incorporar una evaluación e implementar un seguimiento a las actividades y procedimientos internos de la empresa, facilitando la toma de decisiones a partir de las observaciones y resultados.
- Adecuarse a las innovaciones tecnológicas para mejorar el servicio.

Para el caso del área de Turismo el principal objetivo de aplicar el modelo de sistema de gestión administrativo es optimizar los procesos que intervienen en la administración de manera que los recursos sean utilizados eficientemente y se fortalezca el trabajo en equipo del área de turismo y en la Red de Turismo Comunitario.

2.4.8.3 Etapas de un modelo administrativo.

El Modelo de Gestión Administrativa, involucra diversas etapas a desarrollar en la secuencia descrita a continuación, (Pinilla 2001, pág 86):

- a) Análisis de la estructura funcional: se trata de definir los objetivos y funciones de cada una de las unidades de la empresa, y el sistema de información que se maneja entre ellas.
- b) Análisis de las relaciones con terceros: Se trata de definir las características de las entidades y personas con las cuales interactúa el servicio y cuál es el objetivo de estas negociaciones.
- c) Identificación de los procesos de la institución: Establecer los circuitos funcionales y los servicios que se prestan.

Es importante realizar estas tres etapas para cumplir con el modelo de gestión administrativa.

2.4.9 Proceso administrativo.

El proceso administrativo es una forma ordenada de hacer las cosas, de manera que el desempeño de los sujetos de la organización se base en sus aptitudes o habilidades individuales para alcanzar los objetivos de la institución.

2.4.9.1 Planificar.

La planificación implica establecer los objetivos de la empresa, de tal forma que al establecer estrategias se logren estos objetivos, esto se hace realidad a través de la jerarquización de los planes para coordinar actividades.

Dentro de la planeación también se definen la misión y las actividades necesarias a través de una toma de decisiones precisa, tomando en cuenta los recursos disponibles y presupuestándolos a futuro. (Weihrich, Administración- Una perspectiva Global, 2006, pág. 35)

2.4.10 Tipos de planes.

Plan operativo: Es una parte del plan estratégico, se expresa en un documento en donde el responsable de una organización, menciona los objetivos y las directrices establecidas a un corto plazo.

Plan táctico: estos planes se basan en la optimización del uso de los recursos que están relacionados en el logro de los objetivos y metas planteados por la empresa, sirve para llevar a cabo el plan operativo.

Plan estratégico: en este plan se determina cuáles son las limitaciones y los lineamientos a seguir para cumplir con las metas por lo que se toma en cuenta a toda la empresa en general para plantear un propósito que los beneficie. (Weihrich, 2006)

2.4.11 Elementos de la planificación.

Propósitos o misiones.- (Weihrich, 2006) menciona que los propósitos o misiones son la finalidad que persigue una empresa en su totalidad o una de sus partes.
pág. 127

Objetivos y metas.- Según (Wehrich, 2006) es la finalidad que desea alcanzar la empresa a través de las actividades cotidianas que esta realiza, para lo cual es importante la integración del personal, la parte directiva y de un control de actividades. pág. 127.

Estrategias.- Es la determinación de los objetivos básicos a largo plazo de una empresa y la adopción de los cursos de acción y la asignación de recursos necesarios para su cumplimiento. (Wehrich, Administracion- Una perspectiva Global, 2006, pág. 130)

Políticas.- Según (Wehrich, Administracion- Una perspectiva Global, 2006) las políticas también forman parte de los planes en el sentido de que consisten en enunciados o criterios generales que orientan o encauzan el pensamiento en la toma de decisiones. pág. 130.

Procedimientos.- Los procedimientos son planes por medio de los cuales se establece un método para el manejo de actividades futuras. (Wehrich, Administracion- Una perspectiva Global, 2006, pág. 131)

Reglas.- Las reglas establecen actitudes o acciones que son o no admitidas en la empresa. (Wehrich, Administracion- Una perspectiva Global, 2006, pág. 131)

Programas.- Según (Wehrich, Administracion- Una perspectiva Global, 2006) los programas enmarcan a las políticas, metas y reglas, para efectuar una acción a través del planteamiento de un presupuesto como apoyo. Pág. 132.

Presupuestos.- Según (Wehrich, Administracion- Una perspectiva Global, 2006) se trata de desarrollar resultados los cuales se presentan numéricamente. Pág. 132.

2.4.12 Organización.

La finalidad de una estructura organizacional es apoyar el desarrollo de un entorno apropiado para el desempeño del personal; por lo que puede utilizarse como una herramienta administrativa, para definir las tareas, capacidades y motivación de las personas que intervienen en la organización.. (Wehrich, 2006, pág. 35)

Según (Wehrich, 2006) existen dos tipos de organización:

Organización formal: Contribuye eficazmente en el desempeño de los trabajadores, esta organización debe ser tan rígida, también debe poseer flexibilidad.

Organización informal: Son las relaciones interpersonales y sociales que nacen espontáneamente a diferencia de la organización formal, por lo general esta no aparece en el organigrama.

Para el modelo de gestión administrativa que se propone es importante tomar en cuenta la organización formal, puesto que el área de turismo pertenece a un ente gubernamental, que debe regirse a procedimientos y funciones ya establecidas.

2.4.12.1 Estructuras orgánicas.

El Orgánico funcional, expresa las funciones que deberá cumplir cada representante y miembros de los diferentes niveles autoridad, coordinación.

El orgánico posicional, recoge los nombres de las personas que pertenecen a cada uno de los niveles estructurales y funcionales.

En lo que respecta al área de turismo esta se desenvuelve en base a una estructura orgánica funcional de manera que los miembros sepan cuáles son las actividades que le competen realizar.

2.4.13 Dirección.

La dirección debe influir en el personal en el cumplimiento de las metas y objetivos planteados por la organización, por lo que un administrador debe tomar en cuenta los deseos y actitudes individuales de sus trabajadores para promover acciones de congruencia con lo deseado por la institución. (Wehrich, 2006, pág. 36)

La dirección se basa en la influencia que los líderes puedan tener ante sus seguidores, en el caso de la empresa, un gerente es responsable de influenciar a los trabajadores para alcanzar los objetivos de la empresa; en el caso del área de turismo y la Red de Turismo Comunitario, el jefe del área es el principal

responsable de dirigir a todo el personal, juntamente con el presidente de la Red de Turismo Comunitario, brindando motivación a todos los implicados de manera que trabajando en equipo se logre cumplir eficaz y eficientemente las metas establecidas.

Motivación: Es la voluntad de hacer algo, que está condicionada por la habilidad necesaria para realizar la actividad y satisfacer alguna necesidad del individuo. El proceso de la motivación es el siguiente: una necesidad insatisfecha genera una tensión que estimula impulsos dentro del individuo. Estos impulsos producen un comportamiento de búsqueda para encontrar metas particulares que, si se obtienen, satisfarán la necesidad y conducirán a la reducción de la tensión. (Wehrich, 2006, pág. 37)

Liderazgo: Es la capacidad de persuadir a otro de buscar, con entusiasmo, objetivos definidos. La persona que dirige a otras debe tener algo especial que haga que los demás ejecuten lo que ella diga. Liderazgo no es sinónimo de administración. El administrador es responsable de los recursos organizacionales para alcanzar objetivos, por lo tanto debería ser un líder para tratar adecuadamente con las personas que trabajan con él. (Wehrich, 2006, pág. 37)

El líder puede actuar en grupos formales e informales y no siempre es un administrador. El liderazgo es un tipo de poder personal, a través del liderazgo una persona influye en otras, en función de las relaciones existentes.

Según (Wehrich, 2006) los estilos de dirección son: pág.37

Estilo Autocrático: El jefe impone las normas y sus criterios, sin consultar con sus subordinados. Es el jefe quien diseña, planifica y asigna el trabajo. El grado de autoridad es muy elevado y suele generar ambientes de trabajo tensos.

Estilo Burocrático: La organización establece una estructura jerárquica, con normas, pautas de actuación rígidas, de manera que todo se debe desarrollar conforme a las mismas.

Estilo Institucional: El directivo se adapta a la situación de trabajo. Es un buen comunicador, tolerante, con confianza en sus colaboradores que procura fomentar la participación y sabe recompensar el trabajo realizado.

Se puede decir que el mejor estilo de dirección a adoptarse es el burocrático para tener un lineamiento de las actividades y toma de decisiones de manera que se dirijan a conseguir un mismo objetivo.

2.4.13.1 Control.

El control está determinado por la evaluación y la corrección del desempeño de los trabajadores y de la organización en general, de manera que se garantice el cumplimiento de lo planeado y detectar aquellas desviaciones que se presentan (Wehrich, 2006, pág. 36)

- Relación con lo planeado: El control siempre existe para verificar el logro de los objetivos que se establecen para la planeación. Como se dejó entrever, muchas de las técnicas de la planeación, lo son también de control. (Wehrich, 2006, pág. 36)
- Medición: Para controlar es imprescindible medir y cuantificar los resultados. (Wehrich, 2006, pág. 36)
- Detectar desviaciones: Una de las funciones inherentes al control, es descubrir las diferencias que se presentan entre la ejecución y la planeación. (Wehrich, 2006, pág. 36)
- Establecer medidas correctivas: El objeto de control es prever y corregir los errores. (Wehrich, 2006, pág. 36)

2.4.14 Sistemas de control.

Un sistema de control es un tipo de sistema que se caracteriza por la presencia de una serie de elementos que permiten influir en el funcionamiento del sistema. La finalidad de un sistema de control es conseguir, mediante la manipulación de las variables de control, un dominio sobre las variables de salida, de modo que estas alcancen unos valores prefijados. (Wehrich, 2006, pág. 36)

Es importante manejar un sistema de control en el GAD de Montúfar ya que este permitirá manejar un sistema óptico el cual permite controlar las actividades que se llevan a cabo en la institución.

2.4.15 Tipos de sistemas.

2.4.15.1 Sistema abierto.

Son los sistemas que presentan relaciones de intercambio con el ambiente, a través de entradas y salidas. Los sistemas abiertos intercambian materia y energía regularmente con el medio ambiente. Son eminentemente adaptativos, esto es, para sobrevivir deben reajustarse constantemente a las condiciones del medio. (Wehrich, 2006, pág. 38)

2.4.15.2 Sistema cerrado.

Son los sistemas que no presentan intercambio con el medio ambiente que los rodea, pues son herméticos a cualquier influencia ambiental. Así, los sistemas cerrados no reciben ninguna influencia del ambiente, y por otro lado tampoco influyen al ambiente. No reciben ningún recurso externo y nada producen la acepción exacta del término. (Wehrich, 2006, pág. 38)

2.4.16 Enfoque operacional del proceso administrativo.

El enfoque del proceso administrativo parte del conocimiento de que existe un núcleo central de conocimientos de administración pertinente únicamente para el campo de la administración. Materias como las relaciones de línea y staff, la departamentalización, la evaluación de los administradores. Además este enfoque se apoya en y adopta conocimientos de otros campos, tales como la teoría de sistemas, los conceptos de calidad y reingeniería, la teoría sobre las decisiones, la teoría sobre las decisiones, las teorías de motivación y liderazgo, el comportamiento individual y grupal, los sistemas sociales, la cooperación y las comunicaciones, así como la aplicación de análisis y conceptos matemáticos. (Wehrich, 2006, pág. 46)

2.4.17 Sistema de comunicación.

La comunicación es muy importante en todos los procesos administrativos, debido a que integra todas las funciones a través de la estructura organizacional y sirve para mantener una relación con el ambiente externo. Por lo que el sistema de comunicación permite identificar las necesidades y conocimientos necesarios para la empresa ofrecer productos o servicios que le beneficien. (Wehrich, 2006, pág. 42)

2.4.18 Desarrollo económico.

El desarrollo económico es un estado social, donde las condiciones de bienestar dependen de que el mercado funcione eficientemente, por lo que la presencia de desigualdad en la distribución de los recursos y concentración del ingreso se ven reducidas a cambio de mayor. Farías, B. (1/09/2012) Aspectos del desarrollo económico, disponible en <http://www.zonaeconomica.com/desarrolloeconomico> [consulta 12 de agosto de 2012].

2.4.19 El Desarrollo económico local.

El desarrollo económico local se diferencia por su espacio territorial, la cual puede ser municipal, regional o comunitaria, sus características biofísicas y sociodemográficas, las características culturales y ecológicas, además del acceso a recursos claves para las actividades empresariales; en el desarrollo económico local están inmersos los agentes públicos y privados en conjunto con la ciudadanía. Quinto, A. (s.f) Características del desarrollo económico, disponible en <http://www.gestiopolis.com/recursos/experto/catsexp/pagans/eco/no9/crecimiento%20y%20desarrollo.htm> [consulta 12 de agosto de 2012]

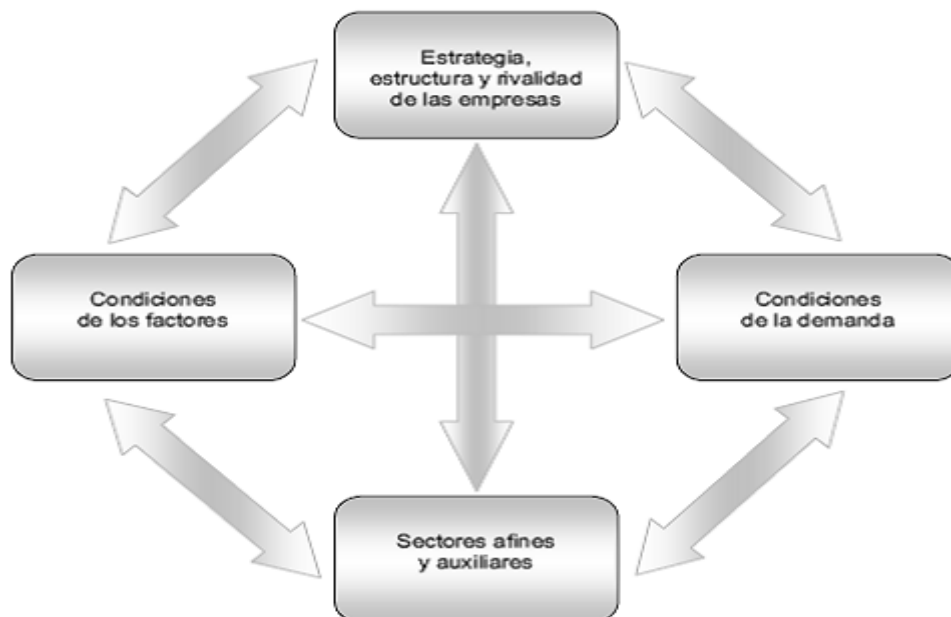
2.4.19.1 Características de desarrollo económico.

La principal característica del desarrollo económico es el crecimiento económico, político y social de un país o región el cual se mide por medio de indicadores diversos como el producto interno bruto anual (PIB) que mide la cantidad de bienes y servicios producidos en un año determinado (riqueza), el ingreso per cápita de la población, la cantidad de viviendas y hospitales construidos, la energía eléctrica producida, su infraestructura (en carreteras, puentes y presas), pero sobre todo

por el grado de escolaridad alcanzado en su sociedad, los cuales en suma generan desarrollo económico con estabilidad social y política y un crecimiento económico sostenido a mediano y largo plazos, sin los cuales no habría el desarrollo, ni el bienestar social deseados. Quinto, A. (s.f) Características del desarrollo económico, disponible en <http://www.gestiopolis.com/recursos/experto/catsexp/pagans/eco/no9/crecimiento%20y%20desarrollo.htm> [consulta 12 de agosto de 2012]

2.4.20 Diamante de Competitividad.

Gráfico 1. Diamante de competitividad de Porter



Fuente: Imágenes GOOGLE.

a) Las condiciones de los factores de producción.

En este factor se incluye, aquellos elementos que contribuyen a conseguir un clima de negocios adecuado y alcanzar el éxito del negocio. Por ejemplo: la infraestructura, recursos humanos capacitados. (Bueno Campos, 2006, pág. 45)

- b) Las condiciones de estrategia, estructura y rivalidad de las empresas.
Este factor trata de la administración apropiada de las empresas, y del estudio de la rivalidad entre ellas. Logrando obtener un entorno transparente y competitivo. (Bueno Campos, 2006)
- c) Condiciones de la demanda.
Se refiere a los requerimientos del mercado local; tomando en cuenta que los usuarios y clientes son más exigentes con los productos y servicios; lo que exige que las organizaciones innoven su oferta en el mercado. (Bueno Campos, 2006)
- d) Condición de las industrias afines y de apoyo.
Este elemento valora los proveedores existentes, que pueden relacionarse con el proceso productivo de la organización, y que le permita alcanzar innovación y ventaja competitiva en los costos de producción. (Bueno Campos, 2006)

Para que el diamante de Porter funcione adecuadamente, el estado debe contribuir con las diferentes cadenas productivas, dotándoles un ambiente propicio, que a su vez permita promover el desarrollo regional.

2.4.21 Clúster.

Un clúster es la congregación de organizaciones que se relacionan entre sí, ubicadas en una misma área geográfica, y que colaboran entre ellas para ser más competitivas. (Bueno Campos, 2006)

2.5 VOCABULARIO TÉCNICO.

Administrar.- Actividad enfocada a que un grupo de personas se basaran en un orden y organización para llevar a cabo su función.

Aptitudes.- Es la capacidad de una persona para desempeñarse y llevar a cabo una tarea.

Burocracia.- Es la capacidad más eficiente de organización basada en jerarquías y basada en las necesidades latentes en la sociedad en un entorno cambiante y dinámico.

Competitivos.- Es la capacidad de una entidad para diferenciarse de otras en base al desarrollo de características propias encaminadas a acaparar un nicho de mercado.

Desarrollo económico.- Es la capacidad de desarrollar riqueza encaminada a crear y conservar el bienestar de la sociedad.

Eficaz.- Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera.

Eficiencia.- Capacidad para realizar una tarea en el menor tiempo posible y optimizando recursos.

Estructura.- Es la colación en orden de las partes que conforman un todo y que están relacionadas entre sí.

Gestión.- Son guías para orientar la acción, previsión, visualización y empleo de los recursos y esfuerzos a los fines que se desean alcanzar.

Gestión pública.- Es la actividad racional, técnica, jurídica y permanente, ejecutada por el Estado, que tiene por objeto planificar, organizar, dirigir, coordinar, controlar y evaluar el funcionamiento de los servicios públicos.

Jerarquía.- Es un orden descendente o ascendente. El concepto suele estar asociado al poder, que es la facultad para hacer algo o el dominio para mandar.

Liderazgo.- El liderazgo es la función que ocupa una persona que se distingue del resto y es capaz de tomar decisiones acertadas para el grupo, equipo u organización que preceda, inspirando al resto de los que participan de ese grupo a alcanzar una meta común.

Organización.- Organización consiste en ensamblar y coordinar los recursos humanos, financieros, físicos, de información y otros, que son necesarios para lograr las metas.

Proceso.- es el conjunto de actividades y tareas debidamente coordinadas para lograr un fin o resultado.

Proceso administrativo.- es el proceso que se realiza sistemáticamente para realizar las actividades, donde las habilidades y destrezas de los gerentes y demás empleados desempeñan, estén encaminadas en el alcance de los objetivos y metas.

Productividad.- La productividad se define como la cantidad de producción de una unidad de producto o servicio por insumo de cada factor utilizado por unidad de tiempo.

Talento Humano.- Conjunto de trabajadores o empleados que forman parte de una empresa o institución y que se caracterizan por desempeñar una variada lista de tareas específicas a cada sector.

Sistematización.- La sistematización no es otra cosa que la conformación de un sistema, de una organización específica de ciertos elementos o partes de algo.

2.6 IDEA A DEFENDER

Desarrollar un modelo de gestión administrativa en el área de turismo del Gobierno Autónomo descentralizado de Montúfar para que incida en el desarrollo económico de la red de turismo comunitario.

2.7 VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

Variable Independiente: Gestión Administrativa.

Variable Dependiente: Desarrollo económico de la Red de Turismo

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

“Desde el punto de vista metodológico, se suele denominar cuantitativa a la investigación que predominantemente, tiende a usar instrumentos de mediación y comparación que proporcionan datos cuyo estudio requiere el uso de modelos matemáticos y de estadística. Por contraste se denominan cualitativa, a la investigación que usa herramientas de obtención y manejo de información que no parten de la necesidad de utilizar las estadísticas o matemáticas para llegar a conclusiones.”(Gonzales Freddy y Rodríguez Magín. 1991)

En el presente trabajo es necesario la adopción de una investigación de modalidad cuantitativa porque es necesario la recopilación análisis e interpretación de los datos obtenidos a través de cuadros estadísticos; también se aplicara la modalidad cualitativa para la descripción del problema, las fundamentaciones y la propuesta del presente proyecto.

3.1.1 Tipos de Investigación

a) Investigación Aplicada

Este tipo de investigación también recibe el nombre de práctica o empírica. Se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos que se adquieren.

Este tipo de investigación se aplica para el desarrollo de la propuesta, en el sentido de que se pretende aplicar los conocimientos de administración adquiridos para identificar la problemática del área de turismo del GAD de Montúfar y a su vez poder diseñar una propuesta de mejoramiento a través de un modelo de gestión administrativa.

b) Investigación bibliográfica

Es la que se realiza, como su nombre lo indica, apoyándose en fuentes de carácter documental, esto es, en documentos o libros de cualquier especie.

Con este tipo de investigación lo que se pretende es buscar y obtener información que permita fundamentar teóricamente lo que se requiere proponer, además se utilizará toda la documentación que el Área de Turismo del GAD de Montúfar pueda proporcionar para conocer de forma más certera la situación actual en la que se encuentra su funcionamiento.

c) Investigación de campo

Esta investigación se basa en la información proveniente de entrevistas, cuestionarios, encuestas y observaciones.

Esta clase de investigación se utilizara en la aplicación de encuestas. Las cuales estarán enfocadas a extraer información del personal que trabaja en el Área de Turismo, con la finalidad de investigar el grado de aplicación del proceso administrativo.

d) Investigación descriptiva

Mediante este tipo de investigación, que utiliza el método de análisis, se logra caracterizar un objeto de estudio o una situación concreta, señalar sus características y propiedades.

A través de la utilización de este tipo de investigación, se podrá analizar los resultados que se obtengan de las encuestas que se pretenden aplicar, dando mayor facilidad para identificar y describir los problemas que se tienen en el Área de Turismo.

e) Investigación explicativa

Esta investigación requiere la combinación de los métodos analítico y sintético, en conjugación con el deductivo y el inductivo, se trata de responder o dar cuenta de los porqués del objeto que se investiga.

Para el caso del presente trabajo, esta investigación nos ayuda para identificar la relación entre las variables de investigación.

3.1.2 Población y muestra de la investigación

3.1.2.1 Población

3.1.2.1.1 Turistas Nacionales y Extranjeros.

Tabla 2. Turistas nacionales y extranjeros

Turistas	Total anual
Nacionales	800
Extranjeros	400
Total	1200

FUENTE: Área de turismo de Montufar

3.1.2.2 Personal del área de turismo

Tabla 3. Personal del área de turismo.

1	DIRECTOR DEL ÁREA (Gestor Turístico)
2	TÉCNICO DE APOYO
3	TÉCNICO RESPONSABLE DE PROYECTOS
4	TÉCNICO FINANCIERO

Fuente: Área de turismo

3.1.2.3 Red de turismo comunitario

Tabla 4. Asociaciones que integran la Red de Turismo Comunitario.

ASOCIACIÓN	COMUNIDAD
Salvemos el bosque de los Arrayanes	Monteverde
El legendario paraíso escondido	Pizán
Guardianes ambientales de Montufar	Cumbaltar
Oso de anteojos	Mariscal
Laguna del Salado	El Ejido

Ceja de Montaña	Línea Roja
Nuevas alianzas	Piartal
San Gregorio	Chitán de Navarretes

Fuente: Área de turismo

3.1.3 La muestra

Calculo de la muestra.

Fórmula:

$$\text{Tamaño de Muestra} = \frac{N \sigma^2 Z^2}{(N-1)E^2 + \sigma^2 Z^2}$$

Nomenclatura:

n= Tamaño de la muestra

N= Población Total

σ = varianza de la Población

Z= Nivel de Confianza 1.96

E= Error Muestral

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

$$n = \frac{1200 \times 0.5^2 \times 1.96^2}{(1200 - 1)0.05^2 + 0.5^2 1.96^2}$$

$$n = \frac{1200 (0.25) (3.8416)}{(1200)(0.0025) + (0.25)(3.8416)}$$

$$n = \frac{1152.48}{3 + 0.9604}$$

$n = 291$ Encuestas

3.1.4 Plan de recolección de información

Para la obtención de información que sustente el presente trabajo, es indispensable aplicar algunos medios de recolección, como libros que sirven para despejar dudas en los conceptos desconocidos, sobre todo en lo relacionado con la investigación para explicar la importancia de recolectar información y determinar el problema a investigarse en el entorno.

Otro medio de recolección aplicado es la encuesta, la cual sirve para comprobar si existe la escasa gestión administrativa en el área de turismo del GAD de Montufar y su incidencia en la Red de Turismo Comunitario.

Para la aplicación de la encuesta, se ha tomado en cuenta a los 4 integrantes del área de Turismo, a los representantes de las 8 asociaciones que conforman la Red de Turismo Comunitario y a los turistas que visitan los sitios turísticos del cantón Montufar; el cuestionario es exclusivo para cada sector, con preguntas claras y precisas, que permitan obtener la información adecuada

Para el análisis de la información recolectada se aplicó el software SPSS, para procesar la información y realizar los cuadros estadísticos, que facilitan el entendimiento y la toma de decisiones en cuanto a la investigación.

Para efecto de todo esto, primero se realizó una encuesta piloto la cual sirvió para verificar si las preguntas de los cuestionarios se encuentran bien definidas, en caso de que los cuestionarios no estuvieran entendibles se procedió a hacer las correcciones pertinentes, para en lo posterior no tener problemas al momento de la recolección y análisis de los datos.

Una vez realizada la encuesta piloto se procedió a analizar cuáles son las preguntas que necesitan ser modificadas para mejor comprensión de la población encuestada de manera que la investigación sea objetiva y consiga el fin deseado.

3.1.5 Operacionalización de las variables

Tabla 5. Operacionalización de las variables.

Idea a defender	Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica	Informante
Desarrollar un sistema de gestión administrativa en el área de turismo del GAD de Montúfar para que exista un desarrollo empresarial de la Red de Turismo Comunitario	V.I. Gestión administrativa	Desarrollar actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: Planear, organizar, dirigir y controlar.	Planificación	Totalmente de acuerdo. De acuerdo. Indiferente. De acuerdo. En desacuerdo. Totalmente en desacuerdo.	Los objetivos y estrategias están relacionadas con la misión y visión	Encuesta	Personal del área de turismo.
				Totalmente Medianamente Desconoce	Los procedimientos se los establece tomando en cuenta las políticas de la institución.	Encuesta	Personal del área de turismo. Red de Turismo Comunitario Turistas
				Totalmente de acuerdo. En de acuerdo Indiferente. De acuerdo. En desacuerdo. Totalmente en desacuerdo.	- La toma de decisiones es eficiente para la buena planificación.	Encuesta	Personal del área de turismo.
				Si No	- Participan en la planificación del área de turismo.	Encuesta	Personal del área de turismo. Red de turismo Turistas
			Organización	Adecuada Desfavorable No está definida	-Como se encuentra la estructura organizativa.	Encuesta	Personal del área de turismo.
				Autoritario Participativo No define.	- Como es el nivel de autoridad.	Encuesta	Personal del área de turismo.

<p>Desarrollar un sistema de gestión administrativa en el área de turismo del GAD de Montúfar para que exista un desarrollo empresarial de la Red de Turismo Comunitario</p>	<p>V.I. Gestión administrativa</p>	<p>Desarrollar actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: Planear, organizar, dirigir y controlar.</p>		Si No	-Las actividades se rigen al manual de procedimientos.	Encuesta	Personal del área de turismo. Red de turismo Comunitario
			Dirección	Excelente Bueno Regular Pésimo	-La comunicación	Encuesta	Personal del área de turismo. Red de turismo
				100% 80% 50% Otro	-Cumplimiento de metas y objetivos.	Encuesta	Personal del área de turismo.
			Control	Si No	Control interno	Encuesta	Personal del área de turismo. Red de turismo
				Si: (a. Cada 3 meses, b. Cada 6 meses, c. Cada año, d. otro) No	Capacitación	Encuesta	Personal del área de turismo. Red de turismo
				Si: (a. Cada 3 meses, b. Cada 6 meses, c. Cada año, d. otro) No	Evaluación	Encuesta	Personal del área de turismo. Red de turismo
				Si No	Avance de la planificación.	Encuesta	Personal del área de turismo.
				Totalmente de acuerdo. En de acuerdo Indiferente. De acuerdo. En desacuerdo. Totalmente en desacuerdo.	Mecanismos de supervisión	Encuesta	Personal del área de turismo.
				Si No	Planes de mejoramiento	Encuesta	Personal del área de turismo.
				Excelente Bueno Regular Pésimo	Cumplimiento de lo planificado	Encuesta	Personal del área de turismo.

	V. D. Desarrollo económico	El desarrollo involucra una mejor calidad de vida para las personas, por lo que implica cambios cuantitativos y cualitativos. El desarrollo económico se puede expresar a través de aumento de la producción, productividad en las diferentes ramas económicas y aumento en el ingreso per cápita	Niveles de ingresos percibidos.	Si No	Recibe ingresos de la actividad económica	Encuesta	Red de turismo comunitario
				Menos 100 USD 100 a 200 USD 200 a 300 USD Más de 300 USD	Ingresos medios mensuales de la familia.	Encuesta	Red de turismo
			Niveles de vida	Si No	Mejoramiento de la calidad de vida	Encuesta	Red de turismo Turistas
				Primario Secundario Superior Ninguno	Nivel de estudio	Encuesta	Red de turismo
				Excelente Bueno Regular Pésimo	Rendimiento de la actividad que realiza	Encuesta	Red de turismo
				Si No	Canasta básica	Encuesta	Red de turismo
			Atractivos turísticos	a) Turismo de Naturaleza b) Turismo Cultural c) Turismo de deporte y aventura e) Agroturismo f) Turismo Comunitario	Motivo de visita	Encuesta	Turistas
				a) Internet b) Amigos c) Folletos e) Agencia de viajes f) Periódico	Medio por el cual obtuvo información	Encuesta	Turistas
				a) La Paz b) Cascada de Paluz c) Bosque de arrayanes e) Laguna del salado f) Pilar de Athal	Atractivos turísticos que conoce.	Encuesta	Turistas

Elaborado por: Erika Arciniega

3.1.6 Plan de procesamiento y análisis de la información

3.1.6.1 Análisis de encuestas Turistas Nacionales y extranjeros

Tabla 6. Detalle de la pregunta (1) de la encuesta a los turistas.

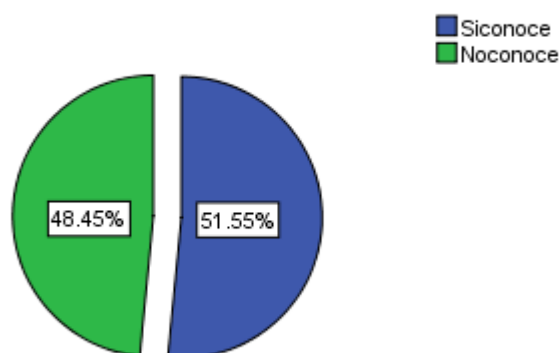
¿Conoce de las actividades que realiza el área de turismo?	Frecuencia	Porcentaje
Si conoce	150	51.5
No conoce	141	48.5
Total	291	100.0

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Erika Arciniega

Gráfico 2. Detalle de la pregunta (1) de la encuesta a los turistas.

¿Conoce de las actividades que realiza el área de turismo?



Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Erika Arciniega

ANÁLISIS

El 51.55% de los turistas que representa a 150 personas encuestadas manifiestan que si conocen acerca de las actividades que realiza el área de turismo, mientras que el 48% representando a 141 personas dice lo contrario. Es decir no existe mucha diferencia entre las personas que conocen y desconocen sobre las actividades, por lo cual es importante implementar mecanismos para dar a conocer sobre la gestión del área de turismo.

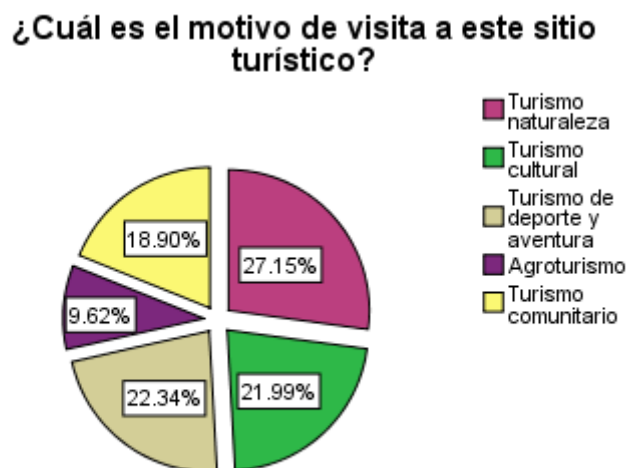
Tabla 7. Detalle de la pregunta (2) de la encuesta a los turistas.

¿Cuál es el motivo de visita a este sitio turístico?	Frecuencia	Porcentaje
Turismo naturaleza	79	27.1
Turismo cultural	64	22.0
Turismo de deporte y aventura	65	22.3
Agroturismo	28	9.6
Turismo comunitario	55	18.9
Total	291	100.0

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Erika Arciniega

Gráfico 3. Detalle de la pregunta (2) de la encuesta a los turistas.



Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Erika Arciniega

ANÁLISIS

El 9.62% que corresponde a 28 personas, manifiestan que el motivo de visita es el agroturismo, el 18.90% que equivale a 55 turistas dicen que el motivo de visita es el Turismo Comunitario, el 21.99% correspondiente a 64 turistas opinan que su motivo de visita es el turismo Cultural, el 22.34% que equivale a 65 personas piensa que su motivo de visita es el turismo de deporte y aventura, mientras que el 27.15% que corresponde a 79 personas prefiere el turismo de naturaleza, siendo el turismo de naturaleza la tracción de la mayoría de los

turistas, por lo que la Red de Turismo Comunitario debe tomar en cuenta esto en las actividades que realiza en los sitios turísticos.

Tabla 8. Detalle de la pregunta (3) de la encuesta a los turistas.

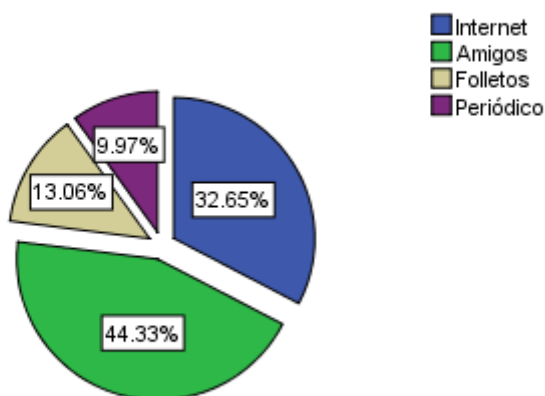
El medio por el cual obtuvo información de los sitios turísticos en el cantón Montúfar es:	Frecuencia	Porcentaje
Internet	95	32.6
Amigos	129	44.3
Folletos	38	13.1
Periódico	29	10.0
Total	291	100.0

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Erika Arciniega

Gráfico 4. Detalle de la pregunta (3) de la encuesta a los turistas.

El medio por el cual obtuvo información de los sitios turísticos en el cantón Montúfar es:



Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Erika Arciniega

ANÁLISIS

En cuanto al medio por el cual obtuvieron información se obtiene que, el 44.33% correspondiente a 129 turistas que manifiestan informarse por medio de amigos, el 32.6% que equivale a 95 turistas dicen que se informaron a través del internet, el 13.06% que corresponde a 38 turistas indican que utilizaron folletos, mientras que el 9.97% equivalente a 29 turistas explican informarse por medio del periódico. La referencia de amigos es el principal motivo de visita de los turistas por lo que vendría a ser un principal medio a

tomarse en cuenta para promover los sitios turísticos, sin embargo el internet también puede considerarse como medio de promoción.

Tabla 9. Detalle de la pregunta (4) de la encuesta a los turistas.

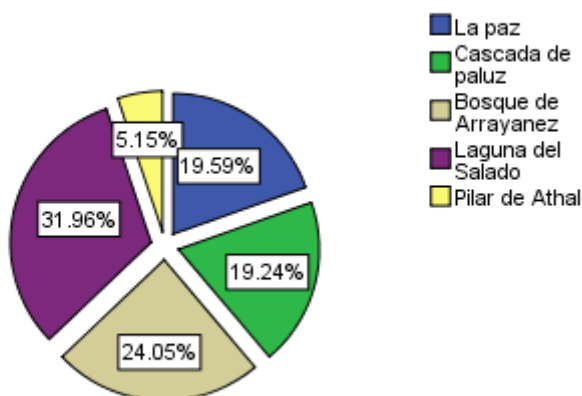
Que atractivos turísticos del cantón Montufar visitó.	Frecuencia	Porcentaje
La paz	57	19.6
Cascada de Paluz	56	19.2
Bosque de Arrayanes	70	24.1
Laguna del Salado	93	32.0
Pilar de Athal	15	5.2
Total	291	100.0

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Erika Arciniega

Gráfico 5. Detalle de la pregunta (4) de la encuesta a los turistas.

Que atractivos turísticos del cantón Montufar visitó.



Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Erika Arciniega

ANÁLISIS:

Entre los atractivos turísticos más visitados se encuentran, la Laguna del Salado con el 31.96% que corresponde a 93 turistas, seguido por el Bosque de Arrayanes con un 24.05% que equivale a 70 turistas, La Paz y la Cascada de Paluz con un 19% de participación cada una correspondiente a 57 y 56 turistas respectivamente, y por último el Pilar de Athal con una participación del 5.15% representado por 15 turistas. Estas cifras son importantes para realizar actividades llamativas en los sitios donde concurren pocos turistas, y de esta

manera promover de mejor manera todos los sitios turísticos con los que el Cantón Montúfar cuenta.

Tabla 10. Detalle de la pregunta (5) de la encuesta a los turistas.

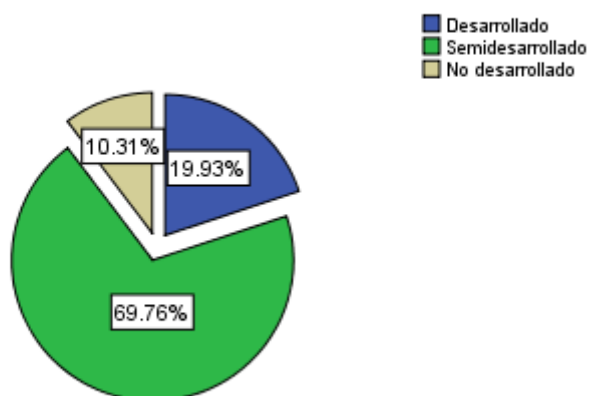
Según su criterio, cree que el turismo dentro del Cantón Montufar se encuentra:	Frecuencia	Porcentaje
Desarrollado	58	19.9
Semidesarrollado	203	69.8
No desarrollado	30	10.3
Total	291	100.0

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Erika Arciniega

Gráfico 6. Detalle de la pregunta (5) de la encuesta a los turistas.

Según su criterio, cree que el turismo dentro del Cantón Montufar se encuentra:



Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Erika Arciniega

ANÁLISIS

En cuanto al desarrollo del turismo en el Cantón Montúfar se tiene que, la mayoría de encuestados con el 69.76% correspondiente a 203 turistas creen que es semidesarrollado, el 19.9% que equivale a 58 turistas opinan que es desarrollado y el 10.3% que corresponde a 30 turistas dice que no es desarrollado. Lo que quiere decir que la gestión que realiza el área en conjunto con la Red de Turismo Comunitario tiene que ser más efectiva para conseguir un desarrollo del turismo y por ende el desarrollo económico de las comunidades donde se encuentran los sitios turísticos.

Tabla 11. Detalle de la pregunta (6) de la encuesta a los turistas.

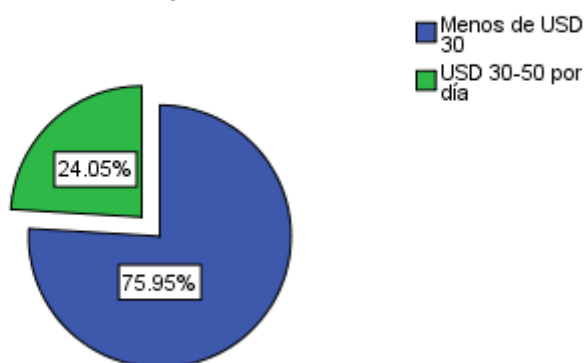
Cual considera que sería el precio adecuado del servicio en los sitios turísticos por persona:	Frecuencia	Porcentaje
Menos de USD 30	221	75.9
USD 30-50 por día	70	24.1
Total	291	100.0

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Erika Arciniega

Gráfico 7. Detalle de la pregunta (6) de la encuesta a los turistas.

Cual considera que sería el precio adecuado del servicio en los sitios turísticos por persona:



Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Erika Arciniega

ANÁLISIS

El 75.9% correspondiente a 221 turistas opinan que menos de 30 USD es adecuado, mientras que solamente el 24.1% equivalente a 70 turistas opinan que entre 30 y 50 USD por día es adecuado, en cuanto al precio adecuado del servicio en los sitios turísticos. Esta información es indispensable para que la Red de Turismo Comunitario adecue los precios en los sitios turísticos de acuerdo con las facilidades de los turistas.

Tabla 12. Detalle de la pregunta (7) de la encuesta a los turistas.

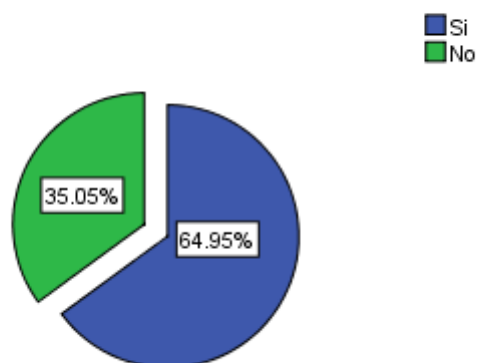
Conoce la Red de Turismo Comunitario y el servicio que brinda en los sitios turísticos del Cantón Montufar.	Frecuencia	Porcentaje
Si	189	64.9
No	102	35.1
Total	291	100.0

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Erika Arciniega

Gráfico 8. Detalle de la pregunta (7) de la encuesta a los turistas.

Conoce la Red de Turismo Comunitario y el servicio que brinda en los sitios turísticos del Cantón Montufar.



Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Erika Arciniega

ANÁLISIS

El 64.9% equivalente a 189 turistas menciona que si conoce a la Red de Turismo Comunitario, mientras que el 35.1% correspondiente a 102 Turistas dice que sí. Es indispensable que la Red de Turismo Comunitario realice mejor sus actividades para darse a conocer y se mejore su situación económica.

Tabla 13. Detalle de la pregunta (8) de la encuesta a los turistas.

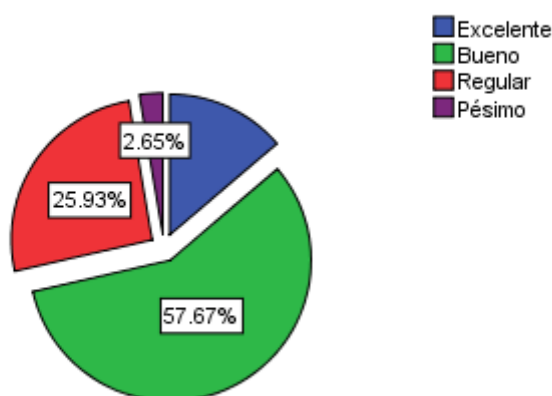
Según su opinión el servicio que esta Red brinda es:		Frecuencia	Porcentaje válido
Válidos	Excelente	26	13.8
	Bueno	109	57.7
	Regular	49	25.9
	Pésimo	5	2.6
Total		189	100.0
Perdidos	Sistema	102	
Total		291	

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Erika Arciniega

Gráfico 9. Detalle de la pregunta (8) de la encuesta a los turistas.

Según su opinión el servicio que esta Red brinda es:



Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Erika Arciniega

ANÁLISIS

Del total de 189 personas que conocen de la Red de Turismo Comunitario se tiene que el 57.7% correspondiente a 109 turistas piensan que el servicio es bueno, el 25.9% equivalente a 49 turistas opinan que es regular, el 13.8% que pertenece a 26 turistas creen que es excelente, mientras que el 2.6% piensa que pésimo. Para que el turismo en el Cantón se incremente y que se consiga el desarrollo económico de las comunidades la opinión de los turistas debe ser excelente para lo cual se debe innovar en el servicio y mejorar la gestión.

Tabla 14. Detalle de la pregunta (9) de la encuesta a los turistas.

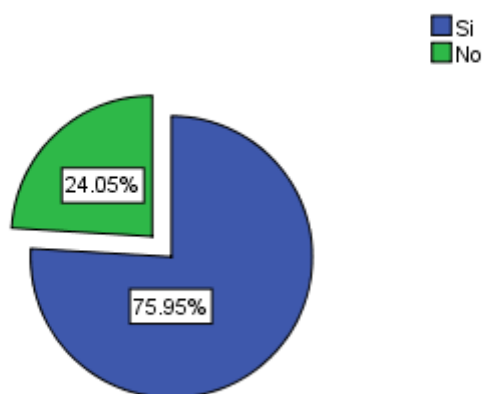
Considera que los sitios turísticos se encuentran en buenas condiciones.	Frecuencia	Porcentaje
Si	221	75.9
No	70	24.1
Total	291	100.0

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Erika Arciniega

Gráfico 10. Detalle de la pregunta (9) de la encuesta a los turistas.

Considera que los sitios turísticos se encuentran en buenas condiciones.



Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Erika Arciniega

ANÁLISIS

En cuanto a la buena condición de los sitios turísticos el 75.9% que pertenece a 221 turistas considera que si, mientras que el 24.1% correspondiente a 70 turistas piensa que no. Por lo que es indispensable realizar un correcto mantenimiento de los sitios turísticos, sobre todo en los aspectos donde los turistas se sienten inconformes.

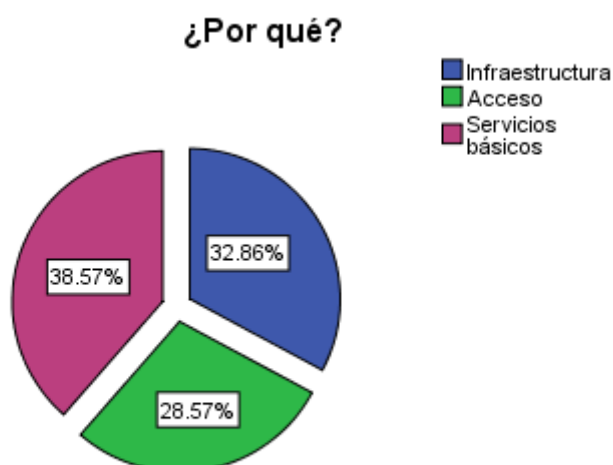
Tabla 15. Detalle de la pregunta (9) de la encuesta a los turistas.

¿Por qué?		Frecuencia	Porcentaje válido
Válidos	Infraestructura	23	32.9
	Acceso	20	28.6
	Servicios básicos	27	38.6
Total		70	100.0
Perdidos	Sistema	221	
Total		291	

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Erika Arciniega

Gráfico 11. Detalle de la pregunta (9) de la encuesta a los turistas.



Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Erika Arciniega

ANÁLISIS

De las 70 personas que consideran que los sitios turísticos no se encuentran en buenas condiciones se tiene, el 38.6% correspondiente a 27 turistas están inconformes con los servicios básicos, el 32.9% perteneciente a 23 turistas se quejan por la infraestructura, mientras que el 28.6% equivalente a 20 turistas expresan el malestar por las vías de acceso. Es indispensable tomar en cuenta los malestares de los turistas y solucionarlos, para satisfacer sus necesidades y asegurar su retorno.

Tabla 16. Detalle de la pregunta (10) de la encuesta a los turistas.

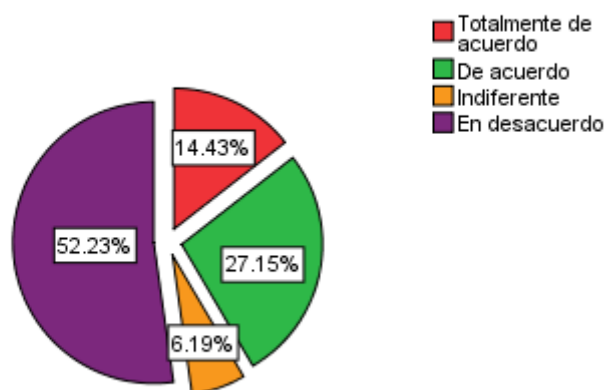
Esta de acuerdo con los procedimientos establecidos dentro de los sitios turísticos.	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	42	14.4
De acuerdo	79	27.1
Indiferente	18	6.2
En desacuerdo	152	52.2
Total	291	100.0

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Erika Arciniega

Gráfico 12. Detalle de la pregunta (10) de la encuesta a los turistas.

Esta de acuerdo con los procedimientos establecidos dentro de los sitios turísticos.



Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Erika Arciniega

ANÁLISIS

El 52.2% que equivale a 152 personas está en desacuerdo con los procedimientos que realizan en los sitios turísticos, el 27.1% correspondiente a 79 personas están de acuerdo, solamente el 14.4% está totalmente de acuerdo, mientras que el 6.2% esta indiferente. Lo que quiere decir que en un mínimo porcentaje de turistas están totalmente de acuerdo y no poseen objeción sobre los procedimientos establecidos en los sitios turísticos, y en un gran porcentaje hay desconformidad lo cual debe ser resuelto, a través de la aplicación del modelo de gestión administrativa propuesta para el área de turismo.

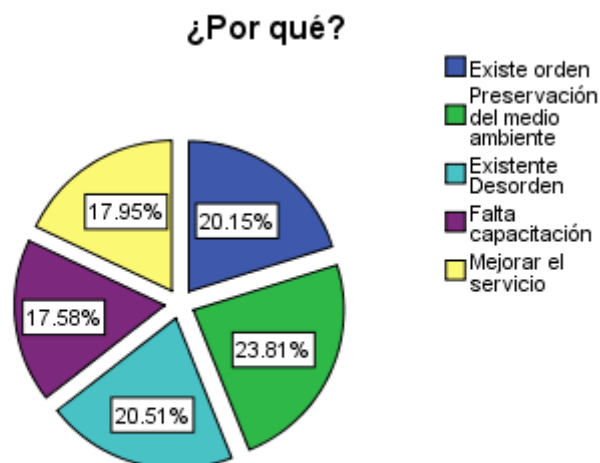
Tabla 17. Detalle de la pregunta (10) de la encuesta a los turistas.

¿Por qué?	Frecuencia	Porcentaje
Existe orden	56	18.9
Preservación del medio ambiente	65	22.3
Existente Desorden	55	19.2
Falta capacitación	48	16.5
Servicio	49	16.8
Total	273	93.8
Perdidos Indiferentes	18	6.2
Total	291	100.0

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Erika Arciniega

Gráfico 13. Detalle de la pregunta (10) de la encuesta a los turistas.



Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Erika Arciniega

ANÁLISIS

De los encuestados se tiene que el 22.3% correspondiente a 65 turistas dicen que hay preservación del medio ambiente en los sitios turísticos, el 18.9% que equivale a 56 turistas piensa que existe orden, estos porcentajes pertenecen a las personas que supieron contestar que están totalmente de acuerdo y que están de acuerdo, mientras que las personas que al contrario dijeron estar en desacuerdo el 19.2% perteneciente a 55 personas opinan que existe desorden, el 16.5% y 16.8% equivalente a 48 y 49 turistas piensan que existe falta de capacitación y pésimo servicio respectivamente. El área de turismo debe

gestionar y solucionar los requerimientos de los turistas puesto estas opiniones da mala imagen a la misma.

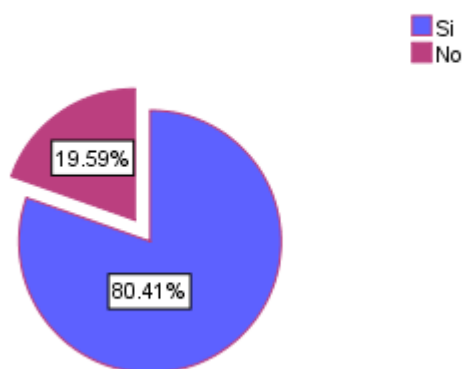
Tabla 18. Detalle de la pregunta (13) de la encuesta a los turistas.

Piensa usted que con su visita aporta al desarrollo económico de las personas que habitan alrededor de los sitios turísticos.	Frecuencia	Porcentaje
Si	234	80.4
No	57	19.6
Total	291	100.0

Fuente: Investigación de campo.
Elaborado por: Erika Arciniega

Gráfico 14. Detalle de la pregunta (13) de la encuesta a los turistas.

Piensa usted que con su visita aporta al desarrollo económico de las personas que habitan alrededor de los sitios turísticos.



Fuente: Investigación de campo.
Elaborado por: Erika Arciniega

ANÁLISIS

En cuanto al aporte de los turistas en el desarrollo económico de los que habitan alrededor de los sitios turísticos se tiene que, el 80,4% que pertenece a 234 turistas opinan que si, al contrario del 19.6% que equivale a 57 turistas que dicen que no. Lo cual se entiende que las personas que llegan a los sitios turísticos están conscientes de que su visita aporta económicamente a las personas que habitan en los alrededores.

3.1.6.2 Análisis encuestas Red de Turismo Comunitario

Tabla 19. Detalle de la pregunta (1) de la encuesta a la Red de Turismo Comunitario.

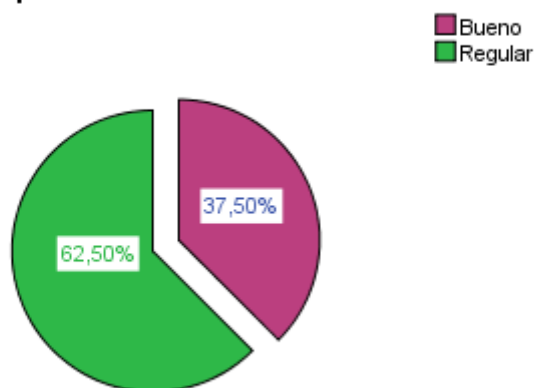
El manejo de los recursos que usted dispone para su actividad los considera	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	3	37,5
Regular	5	62,5
Total	8	100,0

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Erika Arciniega

Gráfico 15. Detalle de la pregunta (1) de la encuesta a la Red de Turismo Comunitario.

El manejo de los recursos que usted dispone para su actividad los considera



Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Erika Arciniega

ANÁLISIS

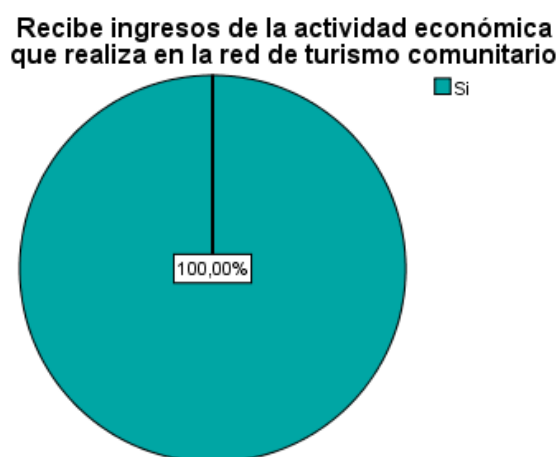
El 37.5% (3) de las personas consideran que el manejo de los recursos es bueno, pero el 62.5% (5) de las personas consideran que el manejo de los recursos es regular; por lo que se puede decir que la mayoría de las personas consideran que el manejo de los recursos no es el apropiado.

Tabla 20. Detalle de la pregunta (2) de la encuesta a la Red de Turismo Comunitario.

Recibe ingresos de la actividad económica que realiza en la red de turismo comunitario	Frecuencia	Porcentaje
Si	8	100,0

Fuente: Investigación de campo.
Elaborado por: Erika Arciniega

Gráfico 16. Detalle de la pregunta (2) de la encuesta a la Red de Turismo Comunitario.



Fuente: Investigación de campo.
Elaborado por: Erika Arciniega

ANÁLISIS

El 100% (8) de las personas encuestadas comentaron que si reciben ingresos económicos de las actividades que realizan dentro de la red de turismo, sin embargo, estos ingresos no son suficientes para alcanzar el desarrollo económico deseado para alcanzar su buen vivir.

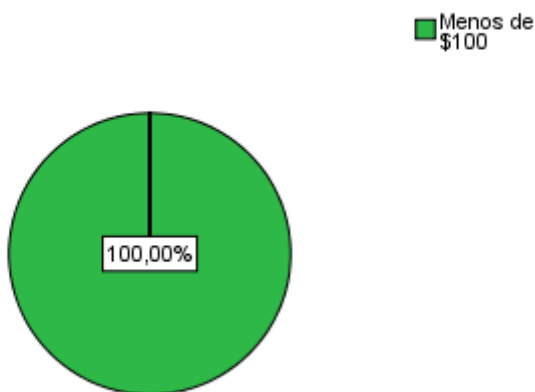
Tabla 21. Detalle de la pregunta (3) de la encuesta a la Red de Turismo Comunitario.

Cuál es la cantidad de ingresos mensuales que usted percibe	Frecuencia	Porcentaje
Menos de \$100	8	100,0

Fuente: Investigación de campo.
Elaborado por: Erika Arciniega

Gráfico 17. Detalle de la pregunta (3) de la encuesta a la Red de Turismo Comunitario.

Cuál es la cantidad de ingresos que usted percibe



Fuente: Investigación de campo.
Elaborado por: Erika Arciniega

ANÁLISIS

El 100% de las personas dice percibir un ingreso de menos de 100 USD; es decir que no alcanzan el valor de la canasta básica por lo que se podría decir que no existe una economía adecuada para alcanzar el buen vivir de estas personas por lo que es necesaria implementar buenas decisiones en la gestión administrativa del área de turismo.

Tabla 22. Detalle de la pregunta (4) de la encuesta a la Red de Turismo Comunitario.

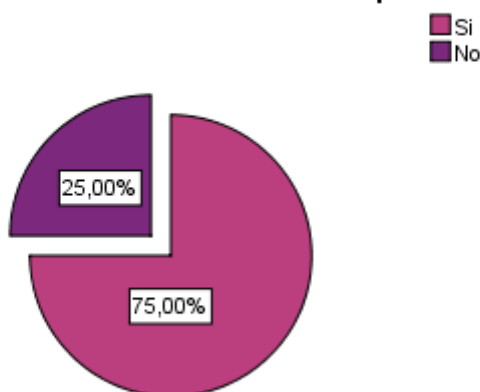
Ha mejorado su calidad de vida dentro a la comunidad a la cual usted pertenece	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	75,0
No	2	25,0
Total	8	100,0

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Erika Arciniega

Gráfico 18. Detalle de la pregunta (4) de la encuesta a la Red de Turismo Comunitario.

Ha mejorado su calidad de vida dentro a la comunidad a la cual usted pertenece



Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Erika Arciniega

ANÁLISIS

El 25% de las personas no ha mejorado su calidad de vida en su comunidad, mientras que el 75% dice que si ha mejorado su calidad de vida, la mayoría de las personas si han logrado mejorar su forma de vivir, lo que significa que la gestión del área de turismo dentro de los sitios turísticos donde estas personas perciben ingresos ha tenido resultados, no obstante, estos no alcanzan el desarrollo económico deseado.

Tabla 23. Detalle de la pregunta (5) de la encuesta a la Red de Turismo Comunitario.

Como considera el rendimiento de la actividad que usted realiza	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	1	12,5
Bueno	3	37,5
Regular	4	50,0
Total	8	100,0

Fuente: Investigación de campo.
Elaborado por: Erika Arciniega

Gráfico 19. Detalle de la pregunta (5) de la encuesta a la Red de Turismo Comunitario.



Fuente: Investigación de campo.
Elaborado por: Erika Arciniega

ANÁLISIS

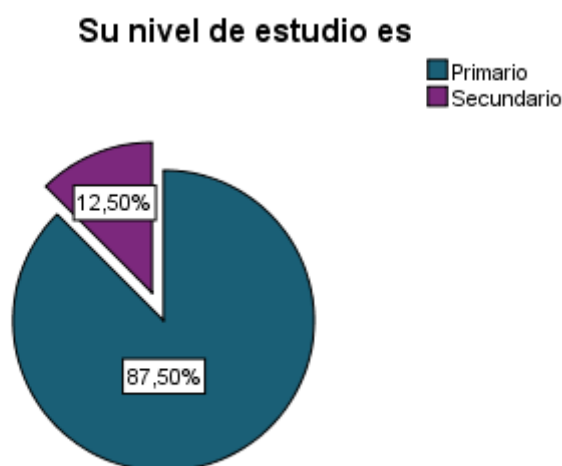
El 12.5% de las personas encuestadas dice que el rendimiento de la actividad que realiza es excelente, el 37.5% de las personas encuestadas dice que el rendimiento de la actividad que realiza es bueno y el 50.0% de las personas encuestadas dice que el rendimiento de la actividad que realiza es regular, ninguna califico como pésimo el rendimiento de la actividad que realiza, las personas en su mayoría piensan que los ingresos y las actividades no se efectúan correctamente y por ende no alcanzan los resultados esperados.

Tabla 24. Detalle de la pregunta (6) de la encuesta a la Red de Turismo Comunitario.

Su nivel de estudio es	Frecuencia	Porcentaje
Primario	7	87,5
Secundario	1	12,5
Total	8	100,0

Fuente: Investigación de campo.
Elaborado por: Erika Arciniega

Gráfico 20. Detalle de la pregunta (6) de la encuesta a la Red de Turismo Comunitario.



Fuente: Investigación de campo.
Elaborado por: Erika Arciniega

ANÁLISIS

El 87.5% de las personas dicen que su nivel de estudio es primario y el 12,5% tiene un nivel de educación secundario. El nivel de educación de estas personas solo es primario en su mayoría, por lo que es necesario realizar muchas capacitaciones para instruirles sobre cómo manejar recursos y conocimientos básicos para manejar eficientemente los recursos que el área de turismo les asigne.

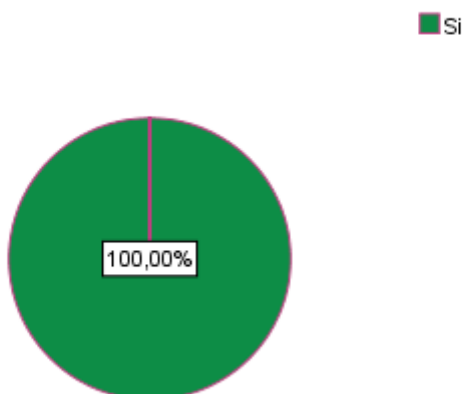
Tabla 25. Detalle de la pregunta (7) de la encuesta a la Red de Turismo Comunitario.

Participa Ud. en la planificación del área de turismo	Frecuencia	Porcentaje
Si	8	100,0

Fuente: Investigación de campo.
Elaborado por: Erika Arciniega

Gráfico 21. Detalle de la pregunta (7) de la encuesta a la Red de Turismo Comunitario.

Participa Ud. en la planificación del área de turismo



Fuente: Investigación de campo.
Elaborado por: Erika Arciniega

ANÁLISIS

El 100% de las personas si participan de la planificación del arrea de turismo. Esto es bueno pues ayuda para que la gestión administrativa tome en cuenta la opinión de todos los implicados, siempre y cuando su intervención lo amerite.

Tomar en cuenta la opinión de todos los integrantes es necesario para conocer las inquietudes de todos y así planificar conociendo las inquietudes de todos los implicados.

Tabla 26. Detalle de la pregunta (8) de la encuesta a la Red de Turismo Comunitario.

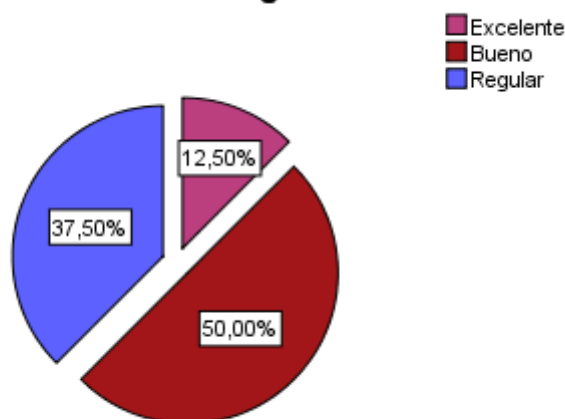
Como define el liderazgo del área de turismo	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	1	12,5
Bueno	4	50,0
Regular	3	37,5
Total	8	100,0

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Erika Arciniega

Gráfico 22. Detalle de la pregunta (8) de la encuesta a la Red de Turismo Comunitario.

Como define el liderazgo de la red de turismo



Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Erika Arciniega

ANÁLISIS

El 12.5% de las personas califican como excelente el liderazgo del área de turismo, el 50% de las personas califican como bueno el liderazgo del área de turismo y el 37.5% de las personas califican como regular el liderazgo del área de turismo, A pesar de la buena calificación que las personas le dieron al área de turismo el desarrollo comunitario de estas no ha sido el esperado por lo cual es importante mejorar la gestión del área.

Tabla 27. Detalle de la pregunta (9) de la encuesta a la Red de Turismo Comunitario.

Existe un direccionamiento para los programas y proyectos que en su comunidad se realizan	Frecuencia	Porcentaje
Si	8	100,0

Fuente: Investigación de campo.
Elaborado por: Erika Arciniega

Gráfico 23. Detalle de la pregunta (9) de la encuesta a la Red de Turismo Comunitario.

Existe un direccionamiento para los programas y proyectos que en su comunidad se realizan

■ Si



Fuente: Investigación de campo.
Elaborado por: Erika Arciniega

ANÁLISIS

El 100% de las personas dicen que si existe un direccionamiento para los programas o proyectos que se realizan en las comunidades; lo cual es importante para llevar a cabo un modelo de gestión administrativa, por lo tanto es un punto a favor que tiene el área de turismo.

Tabla 28. Detalle de la pregunta (10) de la encuesta a la Red de Turismo Comunitario.

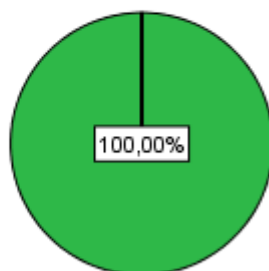
Existen procesos proporcionados por el área de turismo para el desarrollo de las actividades en su comunidad		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Si	8	100,0

Fuente: Investigación de campo.
Elaborado por: Erika Arciniega

Gráfico 24. Detalle de la pregunta (10) de la encuesta a la Red de Turismo Comunitario.

Existen procesos proporcionados por el área de turismo para el desarrollo de las actividades en su comunidad

■ Si



Fuente: Investigación de campo.
Elaborado por: Erika Arciniega

ANÁLISIS

El 100% de las personas dicen que si existen procesos proporcionados por el área de turismo, lo que quiere decir que el área de turismo si define procesos para la red de turismo comunitario.

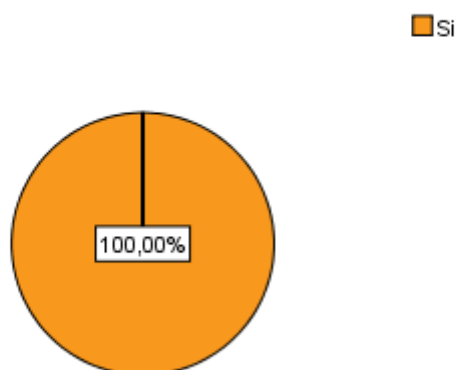
Tabla 29. Detalle de la pregunta (11) de la encuesta a la Red de Turismo Comunitario.

Ha recibido capacitaciones para desarrollar las actividades de la red de turismo comunitario		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Si	8	100,0

Fuente: Investigación de campo.
Elaborado por: Erika Arciniega

Gráfico 25. Detalle de la pregunta (11) de la encuesta a la Red de Turismo Comunitario.

Ha recibido capacitaciones para desarrollar las actividades de la red de turismo comunitario



Fuente: Investigación de campo.
Elaborado por: Erika Arciniega

ANÁLISIS

El 100% de las personas contestaron que si han sido capacitados por parte del área de turismo, las personas del área de turismo han sido capacitadas, sin embargo estas capacitaciones no han sido suficientes para generar los conocimientos necesarios para que estas personas efectúen correctamente las actividades dentro del área para lo cual es importante planificar adecuadamente los contenidos de la capacitación.

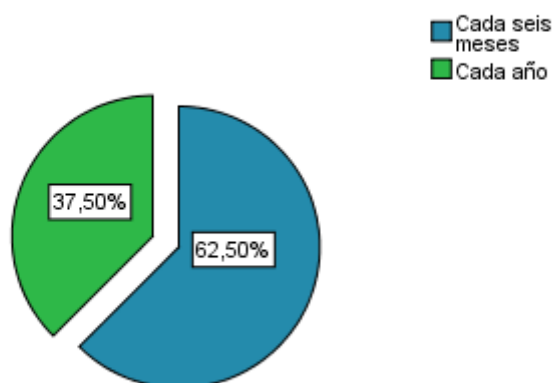
Tabla 30. Detalle de la pregunta (12) de la encuesta a la Red de Turismo Comunitario.

Con que frecuencia recibe usted las capacitaciones por parte del área de turismo	Frecuencia	Porcentaje
Cada seis meses	5	62,5
Cada año	3	37,5
Total	8	100,0

Fuente: Investigación de campo.
Elaborado por: Erika Arciniega

Gráfico 26. Detalle de la pregunta (12) de la encuesta a la Red de Turismo Comunitario.

Con que frecuencia recibe usted las capacitaciones por parte del área de turismo



Fuente: Investigación de campo.
Elaborado por: Erika Arciniega

ANÁLISIS

El 62.5% de las personas respondieron que se les capacita cada seis meses y el 37.5% contestaron cada año. Es necesario que las capacitaciones sean recurrentes para un buen desempeño por parte de las personas de la red de turismo comunitario, sobre todo en los temas de interés en el negocio de emprendimiento de los socios.

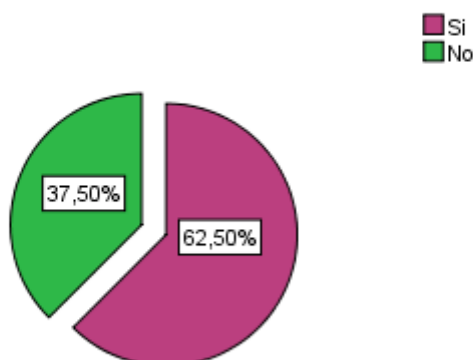
Tabla 31. Detalle de la pregunta (13) de la encuesta a la Red de Turismo Comunitario.

Existe un seguimiento o monitoreo por parte del área de turismo en las actividades que usted realiza	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	62,5
No	3	37,5
Total	8	100,0

Fuente: Investigación de campo.
Elaborado por: Erika Arciniega

Gráfico 27. Detalle de la pregunta (13) de la encuesta a la Red de Turismo Comunitario.

Existe un seguimiento o monitoreo por parte del área de turismo en las actividades que usted realiza



Fuente: Investigación de campo.
Elaborado por: Erika Arciniega

ANÁLISIS

El 37.50% de las personas afirmaron que no existe un seguimiento en las actividades que realizan, mientras que el 62.50% de las personas dicen que si existe un seguimiento en sus actividades. Uno de los pasos más importantes dentro de la gestión administrativa esta la evaluación del desempeño de los implicados, en este caso de la red de turismo comunitario.

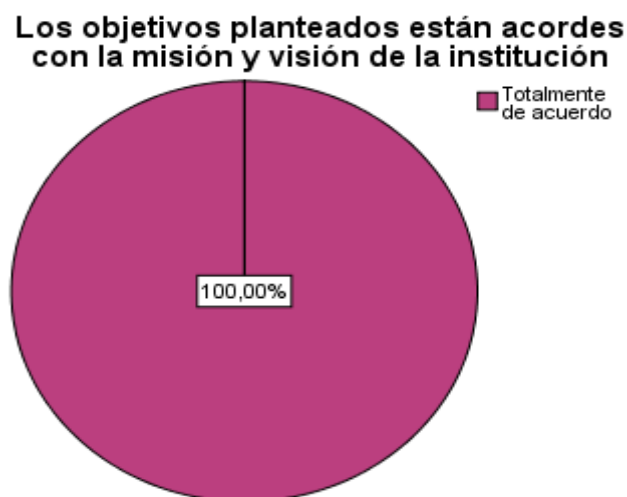
3.1.6.3 Análisis encuestas área de turismo

Tabla 32. Detalle de la pregunta (1) de la encuesta al área de turismo.

Los objetivos planteados están acordes con la misión y visión de la institución	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	4	100,0

Fuente: Investigación de campo.
Elaborado por: Erika Arciniega

Gráfico 28. Detalle de la pregunta (1) de la encuesta al área de turismo.



Fuente: Investigación de campo.
Elaborado por: Erika Arciniega

ANÁLISIS

El 100% del personal del área de turismo dice que si existe coordinación entre los objetivos y la misión y visión. Es importante que los objetivos estén claramente relacionados con la visión y misión de la institución; según el personal del área de turismo los objetivos que ellos conocen si están relacionados con la visión y misión lo que es positivo para realizar una buena labor.

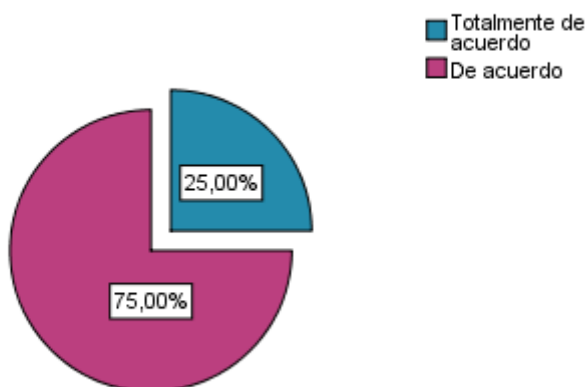
Tabla 33. Detalle de la pregunta (2) de la encuesta al área de turismo.

Las estrategias del área de turismo guardan relación con los objetivos de la misma	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	1	25,0
De acuerdo	3	75,0
Total	4	100,0

Fuente: Investigación de campo.
Elaborado por: Erika Arciniega

Gráfico 29. Detalle de la pregunta (2) de la encuesta al área de turismo.

Las estrategias del área de turismo guardan relación con los objetivos de la misma



Fuente: Investigación de campo.
Elaborado por: Erika Arciniega

ANÁLISIS

El 25% del personal está totalmente de acuerdo con que las estrategias guardan relación con los objetivos y el 75% dice que no. En área de turismo las estrategias están directamente relacionadas con los objetivos elaborados por lo cual es necesario que se trasmitan a la red de turismo comunitario y a la población los cuales desconocen en su mayoría de esto.

Tabla 34. Detalle de la pregunta (3) de la encuesta al área de turismo.

Los procedimientos se los establece tomando en cuenta las políticas de la institución	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente	4	100,0

Fuente: Investigación de campo.
Elaborado por: Erika Arciniega

Gráfico 30. Detalle de la pregunta (3) de la encuesta al área de turismo.



Fuente: Investigación de campo.
Elaborado por: Erika Arciniega

ANÁLISIS

El 100% de los funcionarios dicen que los procedimientos se establecen tomando en cuenta las políticas. Los procesos que en esta área de turismo se establecen si están relacionados con las estrategias a conseguir, según el criterio de los servidores públicos que laboran en esta área, sin embargo no se ha demostrado con evidencias.

Tabla 35. Detalle de la pregunta (4) de la encuesta al área de turismo.

Existen planes, programas o proyectos orientados al cumplimiento de los objetivos		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Si	4	100,0

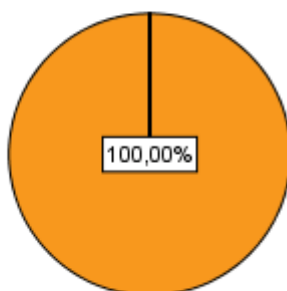
Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Erika Arciniega

Gráfico 31. Detalle de la pregunta (4) de la encuesta al área de turismo.

Existen planes, programas o proyectos orientados al cumplimiento de los objetivos

■ Si



Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Erika Arciniega

ANÁLISIS

El 100% del personal dice que si existen planes, programas o proyectos orientados al cumplimiento de los objetivos. Según los miembros del área de turismo los proyectos implementados si tienen congruencia con los objetivos del área, sin embargo al no tenerlas políticas claramente definidas se podría decir que debe existir por lógica algún problema en estos proyectos, por lo cual en lo que respecta a la red de turismo comunitario se encuentra inmiscuida en estos problemas, entonces se debe buscar su inmediata solución para que así se consiga un desarrollo económico.

Tabla 36. Detalle de la pregunta (5) de la encuesta al área de turismo.

La toma de decisiones es efectiva en la ejecución de la planificación	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente	4	100,0

Fuente: Investigación de campo.
Elaborado por: Erika Arciniega

Gráfico 32. Detalle de la pregunta (5) de la encuesta al área de turismo.



Fuente: Investigación de campo.
Elaborado por: Erika Arciniega

ANÁLISIS

El 100% de los funcionarios dicen que la toma de decisiones si es efectiva. Es necesaria una toma de decisiones efectiva para llevar cabo la planificación elaborada y en el área de turismo las decisiones son efectivas para cumplir con la planificación.

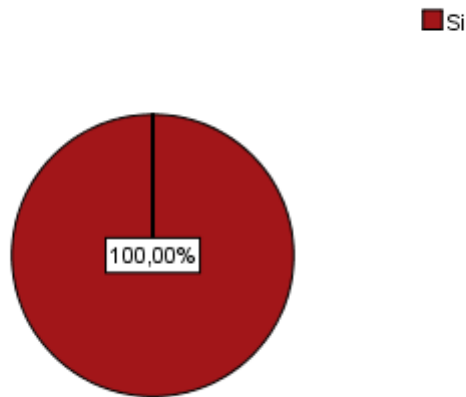
Tabla 37. Detalle de la pregunta (6) de la encuesta al área de turismo.

Participa usted en la planificación del área de turismo	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	100,0

Fuente: Investigación de campo.
Elaborado por: Erika Arciniega

Gráfico 33. Detalle de la pregunta (6) de la encuesta al área de turismo.

Participa usted en la planificación del área de turismo



Fuente: Investigación de campo.
Elaborado por: Erika Arciniega

ANÁLISIS

El 100% de los funcionarios dicen que si participan de la planificación del área de turismo. En el área de turismo todos los integrantes participan de la planificación lo cual es importante para que se realicen correctamente las actividades que están programadas.

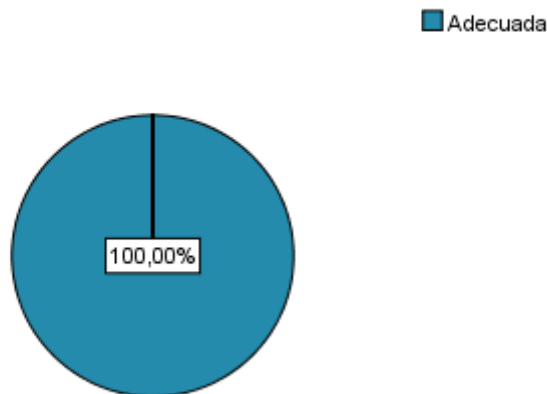
Tabla 38. Detalle de la pregunta (7) de la encuesta al área de turismo.

La estructura organizativa en el área de turismo le parece a usted	Frecuencia	Porcentaje
Adecuada	4	100,0

Fuente: Investigación de campo.
Elaborado por: Erika Arciniega

Gráfico 34. Detalle de la pregunta (7) de la encuesta al área de turismo.

La estructura organizativa en el área de turismo le parece a usted



Fuente: Investigación de campo.
Elaborado por: Erika Arciniega

ANÁLISIS

El 100% de los funcionarios dicen que la estructura organizativa es adecuada. En el área de turismo todos los integrantes coinciden en decir que la estructura organizativa es adecuada y que la forma de tomar las decisiones es ordenada y se adecua a los requerimientos institucionales.

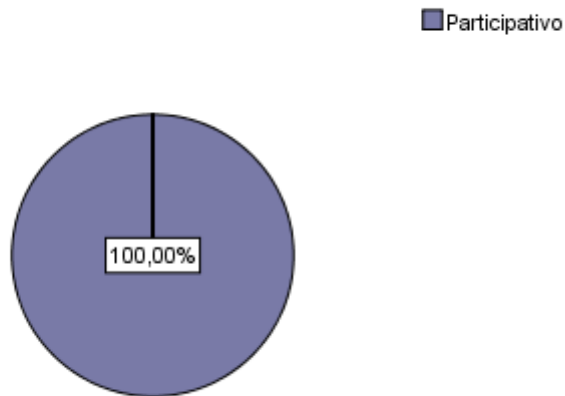
Tabla 39. Detalle de la pregunta (8) de la encuesta al área de turismo.

Cómo considera que es el liderazgo dentro del área de turismo	Frecuencia	Porcentaje
Participativo	4	100,0

Fuente: Investigación de campo.
Elaborado por: Erika Arciniega

Gráfico 35. Detalle de la pregunta (8) de la encuesta al área de turismo.

Cómo considera que es el liderazgo dentro del área de turismo



Fuente: Investigación de campo.
Elaborado por: Erika Arciniega

ANÁLISIS

El 100% de los funcionarios dicen que el liderazgo dentro del área de turismo es adecuado. Todas las personas encuestadas opinan que tienen participación y opinión en las diferentes actividades y funciones que realizan.

Tabla 40. Detalle de la pregunta (9) de la encuesta al área de turismo.

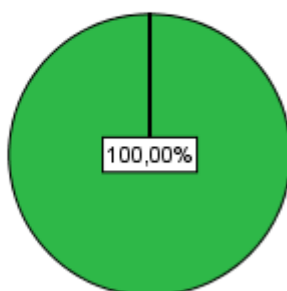
Las actividades que usted realiza se rigen al manual de funciones y procedimientos		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Si	4	100,0

Fuente: Investigación de campo.
Elaborado por: Erika Arciniega

Gráfico 36. Detalle de la pregunta (9) de la encuesta al área de turismo.

Las actividades que usted realiza se rigen al manual de funciones y procedimientos

■ Si



Fuente: Investigación de campo.
Elaborado por: Erika Arciniega

ANÁLISIS

El 100% de los funcionarios dicen que sus actividades se rigen al manual de funciones y procedimientos. Sin embargo estos procedimientos no se encuentran ligados a conseguir el desarrollo económico de las comunidades, para lo cual es necesario ajustarlas adecuadamente.

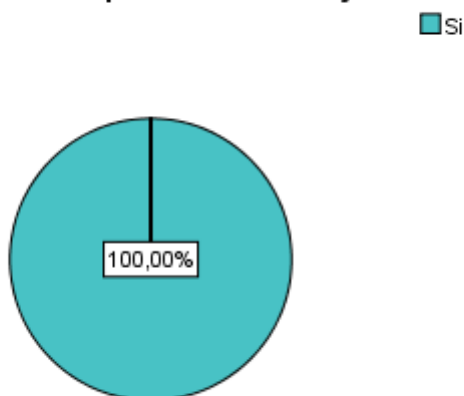
Tabla 41. Detalle de la pregunta (10) de la encuesta al área de turismo.

Aplica usted algún tipo de proceso en su puesto de trabajo		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Si	4	100,0

Fuente: Investigación de campo.
Elaborado por: Erika Arciniega

Gráfico 37. Detalle de la pregunta (10) de la encuesta al área de turismo.

Aplica usted algún tipo de proceso en su puesto de trabajo



Fuente: Investigación de campo.
Elaborado por: Erika Arciniega

ANÁLISIS

El 100% de los funcionarios del área de turismo afirman que si existen procesos definidos en el área de turismo, sin embargo estos poseen ciertas falencias las cuales repercuten en la Red de Turismo Comunitario.

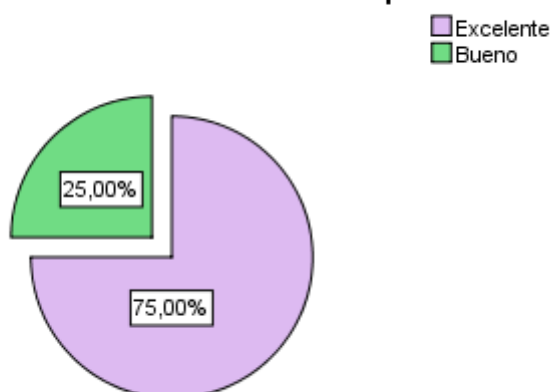
Tabla 42. Detalle de la pregunta (11) de la encuesta al área de turismo.

El tipo de comunicación para el desarrollo de actividades considera que es	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	3	75,0
Bueno	1	25,0
Total	4	100,0

Fuente: Investigación de campo.
Elaborado por: Erika Arciniega

Gráfico 38. Detalle de la pregunta (11) de la encuesta al área de turismo.

El tipo de comunicación para el desarrollo de actividades considera que es



Fuente: Investigación de campo.
Elaborado por: Erika Arciniega

ANÁLISIS

El 25% de los funcionarios dicen que la comunicación es excelente y el 75% dice que la comunicación es buena. Entre los funcionarios del área de turismo existe una excelente comunicación según o investigado por que esto debería transmitirse a la red de turismo y a la población en general puesto que la comunicación es muy importante para cumplir con la planificación.

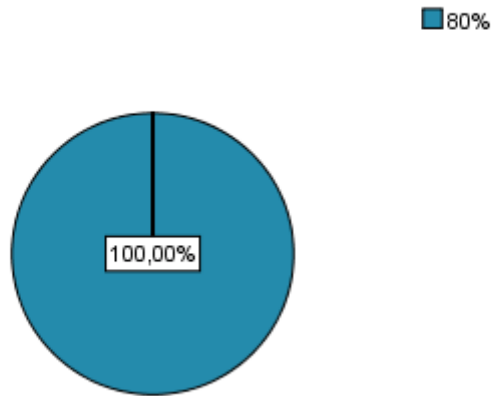
Tabla 43. Detalle de la pregunta (12) de la encuesta al área de turismo.

Cuál es el nivel de cumplimiento de las metas y objetivos	Frecuencia	Porcentaje
80%	4	100,0

Fuente: Investigación de campo.
Elaborado por: Erika Arciniega

Gráfico 39. Detalle de la pregunta (12) de la encuesta al área de turismo.

Cuál es el nivel de cumplimiento de las metas y objetivos



Fuente: Investigación de campo.
Elaborado por: Erika Arciniega

ANÁLISIS

El cumplimiento de las metas y objetivos según el 100% de los funcionarios del área de turismo se cumplen en un 80% lo cual es efectivo pero no suficiente por lo que es necesario mejorar el cumplimiento de las metas y objetivos de manera eficaz y eficiente.

Tabla 44. Detalle de la pregunta (13) de la encuesta al área de turismo.

Conoce algún tipo de sistema de control interno para la gestión que se aplique en esta área	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	100,0

Fuente: Investigación de campo.
Elaborado por: Erika Arciniega

Gráfico 40. Detalle de la pregunta (13) de la encuesta al área de turismo.

Conoce algún tipo de sistema de control interno para la gestión que se aplique en esta área

■ Si



Fuente: Investigación de campo.
Elaborado por: Erika Arciniega

ANÁLISIS

El 100% de los funcionarios dice que si existe un control interno; es necesario un control para las actividades que se llevan a cabo dentro del área de turismo para que se cumplan todos los objetivos propuestos y así existan buenos resultados.

Tabla 45. Detalle de la pregunta (14) de la encuesta al área de turismo.

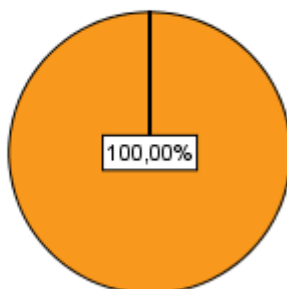
Ha recibido algún tipo de capacitación para el desarrollo de sus funciones en esta área	Frecuencia	Porcentaje
No	4	100,0

Fuente: Investigación de campo.
Elaborado por: Erika Arciniega

Gráfico 41. Detalle de la pregunta (14) de la encuesta al área de turismo.

Ha recibido algún tipo de capacitación para el desarrollo de sus funciones en esta área

■ No



Fuente: Investigación de campo.
Elaborado por: Erika Arciniega

ANÁLISIS

El 100% de los funcionarios del área de turismo dicen que no han recibido capacitaciones. Los funcionarios deben estar capacitados constantemente para realizar sus funciones sin embargo los integrantes del área de turismo no se capacitan lo cual es un problema por resolver.

Tabla 46. Detalle de la pregunta (15) de la encuesta al área de turismo.

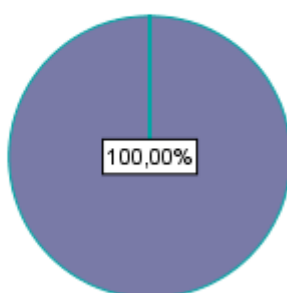
Le han aplicado una evaluación del desempeño en su puesto de trabajo	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	100,0

Fuente: Investigación de campo.
Elaborado por: Erika Arciniega

Gráfico 42. Detalle de la pregunta (15) de la encuesta al área de turismo.

Le han aplicado una evaluación del desempeño en su puesto de trabajo

■ Si



Fuente: Investigación de campo.
Elaborado por: Erika Arciniega

ANÁLISIS

El 100 % de los funcionarios dicen que si les han aplicado alguna evaluación en sus puestos de trabajo. En el área de turismo si se aplican evaluaciones del desempeño de manera que se vigile que las actividades se encaminen a cumplir los objetivos.

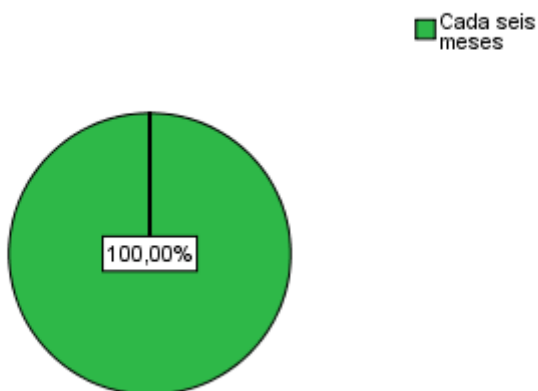
Tabla 47. Detalle de la pregunta (16) de la encuesta al área de turismo.

Con que frecuencia se le aplica la evaluación del desempeño	Frecuencia	Porcentaje
Cada seis meses	4	100,0

Fuente: Investigación de campo.
Elaborado por: Erika Arciniega

Gráfico 43. Detalle de la pregunta (16) de la encuesta al área de turismo.

Con que frecuencia se le aplica la evaluación del desempeño



Fuente: Investigación de campo.
Elaborado por: Erika Arciniega

ANÁLISIS

Según el 100% de los funcionarios del área de turismo cada seis meses se les aplica una evaluación. En el área de turismo las evaluaciones son semestrales por lo que es muy efectivo para conseguir lo planificado.

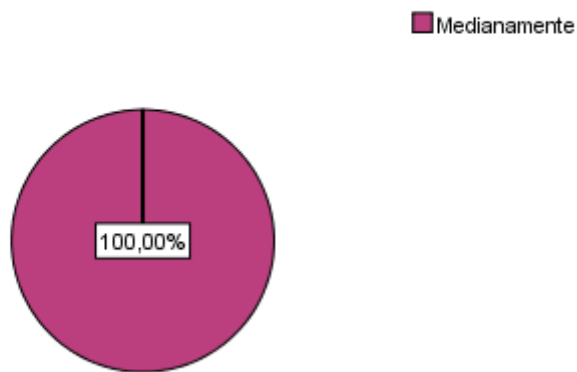
Tabla 48. Detalle de la pregunta (17) de la encuesta al área de turismo.

Está de acuerdo con los mecanismos de supervisión que se llevan a cabo en el área de turismo	Frecuencia	Porcentaje
Medianamente	4	100,0

Fuente: Investigación de campo.
Elaborado por: Erika Arciniega

Gráfico 44. Detalle de la pregunta (17) de la encuesta al área de turismo.

Esta de acuerdo con los mecanismos de supervisión que se llevan a cabo en el área de turismo



Fuente: Investigación de campo.
Elaborado por: Erika Arciniega

ANÁLISIS

El 100% de los funcionarios dicen que están medianamente de acuerdo con los mecanismos de supervisión que se les aplica. Los funcionarios no están totalmente de acuerdo con los mecanismos de evaluación por lo que se necesita realizar cambios.

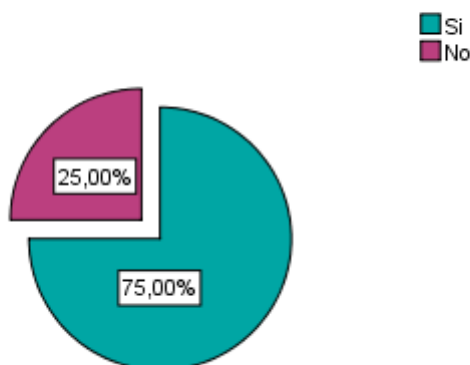
Tabla 49. Detalle de la pregunta (18) de la encuesta al área de turismo.

Luego de la evaluación se aplican planes de mejoramiento en la gestión de las actividades realizadas	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	75,0
No	1	25,0
Total	4	100,0

Fuente: Investigación de campo.
Elaborado por: Erika Arciniega

Gráfico 45. Detalle de la pregunta (18) de la encuesta al área de turismo.

Luego de la evaluación se aplican planes de mejoramiento en la gestión de las actividades realizadas



Fuente: Investigación de campo.
Elaborado por: Erika Arciniega

ANÁLISIS

Del total de funcionarios del área de turismo del GAD de Montúfar solo el 25% dice que no se aplica un plan de mejoramiento y el 75% dice que si, por lo cual da a entender que no está enterada, lo que significa que la comunicación no es tan excelente.

3.1.7 Conclusiones de la investigación

De la investigación realizada al área de Turismo del GAD de Montúfar, a la Red de Turismo Comunitario y a la población en general se pueden llegar a las siguientes conclusiones:

- De los turistas encuestados existen muchos que no conocen las actividades que realiza el área de turismo en los sitios turísticos con los que el cantón cuenta.
- Existen sitios turísticos como el Pilar de Athal, que no son concurridos por los turistas, puesto que únicamente el 5.2% de los encuestados ha visitado ese lugar.
- El 52% de los turistas que están en desacuerdo con los procedimientos dentro del área de turismo, piensa que es por falta de capacitación de las personas que se encuentran en los sitios turísticos y por falencias en la infraestructura.
- El 100% de las personas que conforman la Red de Turismo Comunitario, confirmaron recibir ingresos de la actividad que realiza en los sitios turísticos, además coinciden en que existe liderazgo por parte del área de turismo.
- El monitoreo que realiza el área de turismo en la Red de Turismo Comunitario no es totalmente percibido por las personas, lo cual representa un entorpecimiento para alcanzar una buena gestión administrativa y el desarrollo económico de las comunidades.
- Todas las personas que laboran en el área de turismo dicen participar de la planificación y que su estructura es la adecuada para llevar a cabo sus actividades y alcanzar resultados, sin embargo no existen evidencias que lo demuestren.
- Existe discrepancias entre los miembros del área de turismo en cuanto al mejoramiento de las actividades realizadas, luego de las evaluaciones realizadas.

3.1.8 Recomendaciones de la investigación

- La Red de turismo Comunitario debe darse a conocer a través de las actividades que realiza en los sitios turísticos.
- El área de turismo conjuntamente con la Red de Turismo Comunitario, deben incluir en sus actividades y en su gestión administrativa la promoción de los sitios turísticos, a través de los medios por los cuales los turistas tienden a buscar información sobre estos, como el internet como medio más efectivo, después de la recomendación de amigos que ya han visitado estos lugares.
- Es importante planificar adecuadamente las capacitaciones de las personas que integran la Red de Turismo Comunitario de acuerdo a sus necesidades y adecuar la infraestructura de los sitios turísticos de manera que se obtenga la satisfacción de los turistas que los visitan.
- Es necesario seguir incentivando el liderazgo por parte del área de turismo, aplicando procesos adecuados que se detallan en la propuesta del modelo de gestión administrativa, y que conlleve a conseguir el desarrollo económico de la Red de Turismo Comunitario.
- Las actividades de supervisión, tienen que ser aplicadas en base a las competencias adecuadas para llevar a cabo las funciones dentro del área de turismo y que sobre encaminen a alcanzar los objetivos del área de turismo y la Red de Turismo Comunitario.
- La planificación es un proceso muy importante para alcanzar el desarrollo económico de la Red de Turismo Comunitario para lo cual en el modelo de gestión administrativa se expondrá un adecuado proceso para conseguir este propósito y que incluya la opinión de todos los interesados.
- Es indispensable que el área de turismo y la Red de Turismo Comunitario, realicen acciones correctivas, en el caso de que fuese necesario hacerlas, para lo cual es importante que este aspecto este incluido en el proceso de supervisión de resultados.

3.1.9 Métodos, Técnicas e Instrumentos de Investigación

Buen instrumento determina en gran medida la calidad de información, siendo esta la base para las etapas subsiguientes y para los resultados; desde el inicio de la investigación es necesario decidir sobre el enfoque a utilizar, lo que determina las características de todo el estudio, la metodología utilizada en la recolección de datos debe estar acorde con el enfoque teórico.

3.1.9.1 Métodos.

Deductivo.- Consiste en obtener conclusiones particulares a partir de una ley universal este método consta de las siguientes etapas:

- Determina los hechos más importantes en el fenómeno por analizar, en este caso se identificara los aspectos más importantes que necesitan especial atención dentro del problema identificado en el área de turismo del GAD de Montufar.
- Se observa la realidad para comprobar el problema y el desarrollo del modelo de gestión administrativa.
- Del proceso anterior se deducen estrategias que se puedan aplicar para mejorar el funcionamiento general del área de turismo.

Inductivo.- es un proceso que a partir de casos particulares, se obtienen conclusiones que explican los fenómenos estudiados.

En este caso el método inductivo utilizara:

- La observación directa de los procesos administrativos que realiza el área de turismo del GAD de Montufar.
- La experimentación a través de encuestas al personal del área de turismo, de la red de turismo comunitario y la población en general.
- El estudio de las relaciones que existen entre ellos.

Con la aplicación de este método se podrá identificar los problemas concretos del área de turismo del GAD de Montufar.

Sintético.- Este método se aplicara a través de labúsqueda de información interna y externa del área de turismo, de manera que esta pueda ser utilizada para el proceso de razonamiento que tiende a reconstruir un todo, a partir de los elementos distinguidos por el análisis.

3.1.9.2 Técnicas.

De las técnicas de recolección de información se aplicara una encuesta, en donde para el análisis de los resultados se utilizaran tablas y gráficos estadísticos que permitan dar una mejor interpretación de los datos.

De las técnicas de análisis y tratamiento de información se aplicaran:

Estadísticos.- Los datos recolectados serán procesados mediante códigos para su posterior codificación.

Tabulación y gráficos.- Se utilizara programas como el Excel y el programa SPSS.

3.1.9.3 Instrumentos.

Para la aplicación de la presente investigación, se empleara la encuesta, de donde se recopilara información de fuentes primarias es decir por medio del contacto directo con el sujeto de estudio.

Por medio de las encuestas realizadas al personal del área de turismo, se obtendrá información pertinente, que permitirá desarrollar el modelo de gestión administrativa para que los procesos internos del área de turismo como los de la red de turismo comunitario, mejoren y sean beneficiarios tanto el personal como las comunidades afectadas, con trato eficaz y eficiente al momento de realizar las actividades correspondientes.

3.1.10 Validación de la idea a defender.

De los resultados de las encuestas realizadas se tiene que el área de turismo no cuenta con un plan estratégico el cual es fundamental para el funcionamiento de la organización, además de que su planificación es muy escasa, por ende los objetivos no se logran a cabalidad, por lo tanto se puede decir que la gestión administrativa del área de turismo es muy escasa.

El red de turismo comunitario no posee un estabilidad económica por lo que en las encuestas piloto realizadas arrojaron que esta red de turismo depende del área de turismo para su desarrollo económico, es decir que en base al direccionamiento que el área les proporciona, las personas de las asociaciones realizan sus labores, por lo que se podría decir que el área de turismo del GAD de Montufar tiene una incidencia en la Red de turismo comunitario.

Es necesario aplicar las encuestas una vez corregido los errores de las encuestas piloto para comprobar esta hipótesis, y obtener los datos verídicos de la investigación.

CAPÍTULO IV

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 CONCLUSIONES

- El área de Turismo presenta ciertos inconvenientes en su funcionamiento interno, por lo que dificulta que la Red de Turismo Comunitario alcance el objetivo de conseguir el desarrollo económico deseado.
- A través de la fundamentación teórica de los modelos de gestión administrativa se ha podido identificar al Modelo de Max Weber como el modelo de gestión que más se ajusta a las necesidades que presenta el área de turismo para el desarrollo de la Red de Turismo Comunitario, pues el modelo se basa en dos parámetros fundamentales la formalización y la centralización que se relaciona con la jerarquía y estructura organizacional.
- De acuerdo al análisis realizado de la situación actual del área de Turismo y la Red de Turismo Comunitario se puede notar que las personas desconocen el lineamiento administrativo del área, puesto que el 78,4% dijeron desconocerlo, mientras que solo el 21,6% si lo conocen, sin embargo manifiestan que es aplicado escasamente, lo que fácilmente permite observar que no tiene mayor interés por un cambio en sus actividades.
- De las encuestas aplicadas a todo el personal que trabaja en el área de Turismo y la Red de Turismo Comunitario, se obtuvo como resultados que esta entidad posee una escasa gestión administrativa, así como también no hay una determinación de las responsabilidades para el personal, ocasionando duplicidad de funciones e incumplimiento de procesos internos.
- La propuesta del modelo de gestión administrativa se ha basado en la identificación de los procesos internos que presentan inconvenientes, planteando de tal forma estrategias enfocadas al mejoramiento de los

procesos de la gestión administrativa y conseguir el desarrollo económico de la Red de Turismo Comunitario.

4.2 RECOMENDACIONES

- Poner en práctica el proceso administrativo que se propone para que cada planificación y organización de los recursos contribuya a conseguir el desarrollo económico de las personas que integran la Red de Turismo Comunitario.
- Que se desarrolle un estudio de reingeniería de procesos que se llevan a cabo en el área de Turismo y en la Red de Turismo Comunitario, de manera que se puedan implementar alternativas de mejoramiento como el diseño de nuevos procedimientos para optimizar el tiempo y esfuerzo.
- Que se adopte el modelo burocrático de Max Weber dentro del área para mejorar los dos aspectos de mayor influencia en el funcionamiento de la entidad como son los procesos internos y la administración del personal en cuanto a la división de funciones y responsabilidades.
- Que se implementen procesos de fiscalización donde las personas del área de turismo y de la red tengan la potestad de rendir cuentas al jefe del área respecto de cómo llevan cabo las actividades para el logro de los objetivos del área.
- Que se ponga en marcha cada una de las estrategias diseñadas en el presente trabajo, de manera que se pueda ver el mejoramiento de cada proceso administrativo, así también para mejorar el servicio a las comunidades y lograr el desarrollo económico de la Red de Turismo Comunitario.

CAPÍTULO V

5. PROPUESTA

5.1 TÍTULO

Modelo del sistema de gestión administrativa del área de turismo del GAD de Montúfar.

5.2 ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA

De acuerdo a la problemática planteada y de la investigación realizada se ha concluido la necesidad de mejorar la gestión administrativa del área de turismo, puesto que se ha comprobado la incidencia en la Red de Turismo Comunitario, y que esta no ha conseguido eficientemente mejorar su situación económica, es importante que la gestión administrativa del área de turismo sea más eficiente para que el desarrollo económico de las comunidades que conforman la Red de Turismo comunitario alcancen un desarrollo económico y que sus actividades y las acciones correctivas de estas sean más eficaces, y que por otro lado, además, logre la difusión de los sitios turísticos con los que el cantón cuenta .

Es necesario implementar un modelo de sistema de gestión administrativa en el área de turismo para que los procesos que presentan ineficiencias y que han obstaculizado el desarrollo económico de la Red de Turismo Comunitario sean monitoreados y corregidos adecuadamente. Por otra parte la planificación de los temas de capacitación hacia los miembros de la Red sean adecuados para brindar un buen servicio a los turistas y estos realicen visitas constantes.

5.3 JUSTIFICACIÓN

Con la aplicación de un modelo de sistema gestión administrativo se podrá generar procesos administrativos que ayuden al área de turismo a realizar sus actividades de una manera eficiente y eficaz, además de lograr un mejoramiento e incidencia en el desarrollo económico de la Red de Turismo Comunitario y de las comunidades en general.

Además la ejecución de este modelo permitirá desarrollar los conocimientos impartidos en la universidad y contrastarlos en la práctica, además de que la Universidad Politécnica Estatal del Carchi cumplirá con el objetivo de formar profesionales que apoyan al desarrollo de la comunidad; este trabajo también sirve como referencia para las investigaciones de otros estudiantes en sus tesis.

El beneficio será también para la población en general pues se logrará el desarrollo de las asociaciones a través del manejo eficiente de los recursos.

5.4 OBJETIVOS

5.4.1 Objetivo general.

Diseñar un modelo de sistema de gestión administrativo para el área de turismo del GAD de Montúfar, que influya positivamente en el desarrollo económico de la red de turismo comunitario.

5.4.2 Objetivos específicos

- Realizar un diagnóstico del área de turismo, analizando los factores internos y externos a través de la matriz FODA.
- Determinar los subsistemas que contribuyan a alimentar el modelo de sistema administrativo.
- Elaborar los procesos a implementar en el modelo de sistema de gestión administrativo, sobre las necesidades halladas en la investigación.

5.5 FUNDAMENTACIÓN

5.5.1 Sistema.

Es la unión de varios elementos relacionados entre sí en forma ordenada cuyo objetivo es alcanzar un resultado. (Wehrich, 2006, pág. 38)

5.5.2 Subsistema.

Es un conjunto de partes e interrelaciones que se encuentran estructuralmente y funcionalmente, dentro de un sistema mayor. (Wehrich, 2006, pág. 38)

5.5.3 Tipos de sistemas.

Sistemas Conceptuales y Concretos.

Los conceptuales están formados por objetos que existen en el espacio, mientras que los concretos llenan la realidad. (Weihrich, 2006, pág. 39)

Sistemas abiertos y cerrados.

Un sistema abierto intercambia materia y energía con el ambiente, mientras que un sistema cerrado puede ser caracterizado como, al menos teóricamente, como auto-suficiente, ya que los recursos están presentes en un solo momento, no se dan adicionales, lo cual significa que no afecta ni es afectado por otros sistemas ni por el ambiente.

Sistemas complejos y simples.

Los primeros se caracterizan por estar compuestos por una serie de subsistemas, lo que vuelve difícil la tarea de identificar los distintos elementos que los componen y los simples a diferencia de los anteriores, éstos no cuentan con subsistemas, lo que permite identificar fácilmente a los elementos constitutivos de los mismos. (Weihrich, 2006, pág. 39)

Sistemas Operacionales.

Captan, procesan y reportan información de carácter repetitivo, con pasos lógicos por ejemplo en primera instancia se debe cortar la piel para la fabricación de calzado y posteriormente se la puede unir o respuntar. (Weihrich, 2006, pág. 39)

Directivos.

La información no sigue un procedimiento establecido de procesamiento o selección. Por ejemplo, optar por diferentes alternativas de información para llegar a la mejor toma de decisiones. (Weihrich, 2006, pág. 39)

De control.

Mecanismos utilizados para que un sistema funcione de acuerdo a los objetivos deseados. Por ejemplo, el presupuesto maestro que los contadores emplean

para establecer periódicamente comparaciones entre la erogación real y la presupuestada. (Weihrich, 2006, pág. 39)

Informativos.

Manejan datos y elaboran reportes que permiten tomar una decisión de acuerdo con los objetivos establecidos, ejemplos, las actividades que desarrolla el departamento de sistemas como el control del sistema “red computacional” de una empresa. (Weihrich, 2006, pág. 39)

5.5.4 Turismo comunitario.

Relación de la comunidad con los visitantes desde una perspectiva intercultural en el desarrollo de viajes organizados con la participación consensuada de sus miembros, garantizando el manejo adecuado de los recursos naturales, la valoración de sus patrimonios, los derechos culturales y territoriales de las nacionalidades y pueblos para la distribución equitativa de los beneficios generados. (CASAS JURADO, 2012, pág. 91)

5.5.5 Manual de funciones.

Es la versión detallada de la descripción de los objetivos, funciones, autoridad y responsabilidad, de los distintos puestos de trabajo que componen la estructura de la organización, en este caso del área de turismo. (Delgado, 2008, pág. 67)

5.5.6 Identificación del cargo.

En esta parte se describe el nombre del cargo, el nivel del cargo, la dependencia a la que pertenece y su jefe inmediato. (Delgado, 2008, pág. 67)

5.6 ANALISIS PEST

De acuerdo al análisis del problema propuesto y a través de la investigación realizada en el área de turismo comunitario y la Red de Turismo Comunitario, se ha encontrado la necesidad de realizar un análisis interno y externo de la gestión administrativa de esta área para empezar a desarrollar la propuesta tomando en cuenta diversos factores y capacidades del área de turismo y la Red de Turismo Comunitario.

5.6.1 Ambiente externo.

El ambiente externo del área de Turismo y de la Red de Turismo comunitario se encuentra influenciado por varios factores que no pueden ser controlados por estas entidades, sin embargo es de vital importancia su estudio, puesto que pueden influir en las funciones que desarrolla el área de turismo.

5.6.1.1 Factor económico

El desarrollo del turismo comunitario es muy importante para fomentar la economía del cantón y del país en general, este busca de promover los recursos turísticos que se poseen, por otro lado el gobierno a través de sus ministerios ha realizado una considerable inversión en el cuidado y promoción de los recursos naturales, lo que ha hecho atractivo fomentar e incentivar el turismo comunitario.

El sector turístico ha tenido un gran empuje. El ministro del ramo, Vinicio Alvarado, anunció una inversión de \$ 600 millones para los próximos 4 años. A nivel nacional e internacional se iniciará la campaña de promoción turística 'All you need is Ecuador' o 'Todo lo que necesitas es Ecuador' con el fin de atraer visitantes. Entre enero y noviembre de 2013 ingresaron al país 1 229 470 turistas extranjeros, un 6,5% más que el mismo período de 2012. Castilla, A. (06/01/2014) Vistazo al panorama 2014 disponible en URL: <http://www.telegrafo.com.ec/economia/masqmenos/item/vistazo-al-panorama-de-2014.html> [consulta 27 de agosto de 2014]

Actualmente el turismo en el Ecuador ha sido considerado como una nueva fuente de ingresos, de ahí la existencia de algunos sitios o atractivos turísticos de renombre internacional, lo que conlleva a generar más visitas por parte de turistas de ámbito nacional e internacional, esto ha motivado el crecimiento de la industria turística especialmente en los extranjeros que constantemente visitan nuestro país.

Al desarrollar una buena gestión administrativa dentro del área de turismo se obtendrá una positiva incidencia dentro de la Red de Turismo Comunitario creando nuevas plazas de empleo a través de la generación de microempresas, las cuales en los últimos tiempos han sido la solución para mitigar la tasa de desempleo en el país.

5.6.1.2 Factor social.

El país se caracteriza por su interculturalidad compuesta por pueblos afroecuatorianos, indígenas y mestizos; es rico en diversidad de cultura e idiomas, y por tener gente de trabajo solidaria y minguera.

La Provincia del Carchi se encuentra en una situación fronteriza, lo que implica que tenga grandes desafíos y oportunidades; sin embargo, esta provincia afronta ciertos niveles de pobreza y deficiencias en servicios básicos e infraestructura.

Tabla 50. Pobreza en la Provincia del Carchi

Porcentaje	Detalle
54.6	Personas se encuentran en condiciones de pobreza.
48.7	Hogares disponen de agua al interior de las viviendas.
24.4	Realizan préstamos para pagar créditos adquiridos anteriormente

Fuente: Diario La Hora <http://diariolahora.com>

Por lo que a través del desarrollo turístico en las comunidades donde más se asienta este problema, se pretende generar ingresos que ayuden a las personas a mejorar su nivel de vida.

5.6.1.3 Factor político.

El estado ecuatoriano, que es el regulador de las políticas, ha pasado en su historia un sinnúmero de sucesos que han enriquecido la actual situación política de este país, puesto que actualmente es considerado como el jaguar latinoamericano gracias a un modelo de desarrollo económico que ha elegido el Ecuador y que está dando resultados positivos.

Por otro lado están las nuevas políticas de preservación y promoción del medio ambiente lo cual es un hecho histórico en las políticas del Ecuador pues por primera vez se da prioridad a los recursos naturales en la constitución, lo que promueve su preservación y respeto, dándole la importancia que se merece.

Como es el caso de PLANDETUR 2020 cuyo objetivo es generar un proceso orientador que coordine los esfuerzos públicos, privados y comunitarios para el desarrollo del turismo sostenible, basado en sus territorios y bajo los principios

de alivio a la pobreza, equidad, sostenibilidad, competitividad y gestión descentralizada. Barahona, M (02/03/2013) PLANDETUR, disponible en URL: <http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/02/PLANDETUR-2020.pdf> [consulta 27 de agosto de 2014]

5.6.1.4 Factor tecnológico.

La evolución en la tecnología ha permitido fomentar el turismo electrónico o también conocido como e- turismo, que ha generado que la actividad turística sea más eficiente en cuanto a su gestión e incrementar su capacidad de comunicación con el mundo exterior a través de correos electrónicos, video conferencias y otras herramientas, favoreciendo al área de turismo y la Red de Turismo Comunitario podrán adquirir ventajas significativas en la gestión que desempeñan y así mismo mejorar la calidad de comunicación que mantienen con la población y los turistas.

5.6.1.5 Factor ambiental.

El factor ambiental es la clave de esta investigación, ya que el propósito es generar un desarrollo sostenible a través de las buenas prácticas ambientales, es decir, se desea promover un desarrollo del turismo comunitario a través del buen uso de los recursos naturales que están disponibles.

Los sitios turísticos con los que cuenta el cantón Montufar y en los que la Red de Turismo Comunitario realiza sus actividades son:

- Bosque de arrayanes.

Sitio favorito para los amantes del Ecoturismo, situado a 2.800msnm, este bosque tiene una extensión de 16 hectáreas de árboles de arrayán de tronco rojizo y espeso follaje, en cuyas ramas crecen musgos, orquídeas de varias clases.

Quienes lo visitan quedan maravillados debido a que es uno de los pocos que existen en Latinoamérica, y es uno de los pulmones más importante de la provincia, localizado al Oeste de la ciudad de San Gabriel, en la comunidad de Monteverde.

- Cascada de Guadir.
En la parroquia de Chitan de Navarrete, y a 20 minutos de caminata de la cabecera parroquial, se halla una muralla de roca sólida que brinda un salto libre de 20m. De remanentes de agua donde nos encontramos con una gran biodiversidad de flora y fauna y espectaculares paisajes.
- Cascada de Paluz.-
La cascada presenta una geomorfología de relieve escarpado en los cuales se encuentra suelos inceptisoles que son derivados de materiales piroclásticos, alofálicos y franco arenosos, tienen una gran capacidad de retención de agua y a la vez presentan un horizonte amarillo de gran espesor.
Por encontrarse en una hondonada, su entorno encierra un paisaje interesante y se lo aprecia desde la parte alta donde se inicia el sendero que conduce hasta la cascada. La cascada forma un vado de 13m de ancho por 10m de largo y ha servido de inspiración para poetas, pintores, músicos por su remanso y belleza.
- Gruta de la Paz.
La formación geológica de este lugar es del período cuaternario plioceno con piroclastos primarios compuestos por tefra, flujos piroclásticos y mimbritas y en los trabajados compuestos por Cangahua producto de las avalanchas de escombros, lahares y flujos de lava.
Se ha convertido en el sitio más visitado por turistas nacionales y extranjeros. Se denomina así por la gruta donde está asentada Nuestra Señora de la Paz, ha sido formada por el caer de las aguas del río Apaquí, una cueva que tiene 150 m. de profundidad formada de estalactitas y estalagmitas de diferentes colores. Lugar de extrema belleza natural y refugio para los creyentes.
- Laguna del Salado.
Sin duda alguna llama la atención a turistas nacionales e internacionales por su flora como sauces, totoras, pastos, orquídea, capulí, plantaciones exóticas de pinos y eucaliptos, así como la fauna propia del lugar: colibríes, lechuzas, tórtolas, que contribuyen a hacerla aún más hermosa. Sus aguas transparentes (10°C) la convierten en lugar

propicio para encontrar tranquilidad y paz con un toque de romanticismo.

- Pilar de Athal.

En la comunidad de Athal se encuentra una formación rocosa de singular significado, a 16 Km. de la Ciudad de San Gabriel, objeto de estudio por parte del arqueólogo Alemán Máx Hule, quien sostiene que los signos realizados en la piedra refiere a un culto al rey sol por parte de las tribus antiguas, mientras que Peña Herrera y Costales creen más bien que son cultos al agua y a la fertilidad, su dimensión es rectangular con tres metros de altura.

5.6.2 Ambiente Interno

Es importante identificar los factores que el área de turismo puede controlar y por lo tanto cambiar, conjuntamente con la Red de Turismo Comunitario, enfocándose a las necesidades que se están satisfaciendo y las influencias competitivas que se presentan.

5.6.2.1 Clientes

Los servicios de turismo brindados por el área de turismo juntamente con la Red de turismo comunitario está dirigido a los turistas sean estos nacionales o extranjeros; cuyos aportes económicos son la principal fuente de ingreso para las personas que realizan las actividades en los sitios turísticos, y son quienes contribuirán con el desarrollo económico de la Red.

5.6.2.2 Competencia.

En cuanto a la competencia en las gestiones del área de turismo se encuentran las agencias de turismo que brindan paquetes turísticos entre otros beneficios a las personas; lo cual obstaculizan las gestiones que realiza el área de turismo y la Red de turismo comunitario; esto debe ser tomado en cuenta y empezar a incluir este aspecto en las estrategias de promoción de los sitios turísticos con los que cuenta el Cantón Montufar, aplicando el modelo de sistema de gestión administrativo se pueden desarrollar las estrategias y de esta manera conseguir el desarrollo económico de las comunidades beneficiadas.

5.6.2.3 Proveedores.

Como proveedores para el área de turismo tenemos al gobierno nacional, seccional y las ONG`s que apoyan con el presupuesto para cumplir con los proyectos y capacitaciones; lo que contribuye al buen desarrollo de las actividades, en el financiamiento de recursos necesarios para alcanzar el desarrollo económico deseado.

5.6.2.4 Capacidad de la organización.

La organización en el área de turismo, tiene ciertas falencias puesto que aún no se cuenta con un organograma donde se incorpore a la Red de Turismo Comunitario como apoyo para promover los sitios turísticos del cantón, y sobre todo no están definidas claramente las funciones de esta.

5.6.2.5 Capacidad de gestión de control y evaluación.

En cuanto al control y evaluación dentro del área de turismo es muy escaso puesto que no todo el personal conoce sobre todo el funcionamiento del área, además de que las capacitaciones dentro del área no se las realiza regularmente y cada uno de los integrantes del área realiza las actividades sin seguir un guiamiento lógico, por lo que es imposible evaluarlos eficientemente para alcanzar los objetivos.

5.6.2.6 Capacidad financiera.

El área de turismo cuenta con un presupuesto asignado, con lo cual puede financiar los proyectos que están planteados, y se puedan realizar las actividades planificadas adecuadamente.

5.6.2.7 Capacidad de servicio.

La Red de Turismo Comunitario se enfoca en capacitarse para brindar un buen servicio a su público objetivo como son los turistas nacionales e internacionales; trabajando en conjunto con el área de turismo y realizando una adecuada planificación de las actividades mantener a los turistas satisfechos.

5.7 ANÁLISIS SITUACIONAL

Una vez realizado el análisis del ambiente interno y externo que rodea el entorno del área de turismo del GAD de Montúfar se han determinado los siguientes factores:

5.7.1 Fortalezas.

- Conocimientos técnicos del personal.
- Generación de ingresos en las actividades que se realiza en los sitios turísticos.
- Clima laboral adecuado.
- Diversidad de sitios turísticos en el cantón.
- Generación de proyectos.

5.7.2 Debilidades.

- Deficiencia en el sistema de comunicación con las comunidades de la Red de Turismo Comunitario.
- Escasa aplicación del proceso administrativo.
- Deficiente aplicación de procedimientos.
- Insuficiente personal para ejecución de proyectos.
- Escaso desarrollo económico de las comunidades.

5.7.3 Oportunidades.

- Aprovechar el presupuesto otorgado por las instituciones de gobierno.
- Generar convenios con instituciones gubernamentales y privadas
- Aprovechar el interés de ONG´s en el desarrollo económico y personal de las personas.
- Incentivar a más personas a integrarse a la Red de Turismo Comunitario.
- Mejorar las condiciones de vida de las personas que viven en los alrededores de los sitios turísticos.

5.7.4 Amenazas.

- Deterioro de los atractivos turísticos naturales del cantón Montúfar.
- Conflictos en las comunidades.
- Inestabilidad de costos para la ejecución de proyectos.
- Falta de credibilidad del proyecto ante las comunidades.
- Conflicto de intereses entre gobiernos seccionales.

5.7.5 Matrices de ponderación

Tabla 51. Matriz de ponderación factores internos

FACTOR A ANALIZAR	PESO	CALIFICACIÓN	PESO PONDERADO
FORTALEZAS			
Conocimientos técnicos del personal.	0.09	3	0.21
Generación de ingresos en las actividades que se realiza en los sitios turísticos.	0.09	3	0.27
Clima laboral adecuado.	0.07	3	0.21
Diversidad de sitios turísticos en el cantón.	0.09	3	0.27
Generación de proyectos.	0.15	3	0.45
DEBILIDADES			
Deficiencia en el sistema de comunicación con las comunidades de la Red de Turismo Comunitario.	0.08	1	0.08
Escasa aplicación del proceso administrativo.	0.09	1	0.09
Deficiente aplicación de procedimientos.	0.12	1	0.12
Insuficiente personal para ejecución de proyectos.	0.08	2	0.16
Escaso desarrollo económico de las comunidades.	0.14	1	0.14
TOTAL	1.00		2.00

Elaborado por: Erika Arciniega

NOTA: los valores de las calificaciones son los siguientes: 1= debilidad mayor, 2=debilidad menor, 3= fortaleza menor, 4= fortaleza mayor.

ANALISIS: el total ponderado es de 2.00, lo que indica que la posición estratégica interna general de la empresa está por debajo de la media que es de 2.50, por lo que existe una debilidad dentro del área de turismo para lo cual se deben implementar estrategias que contribuyan a disminuir estas debilidades.

Tabla 52. Matriz de ponderación de factores externos

FACTORES CRÍTICOS PARA EL ÉXITO	PESO	CALIFICACIÓN	TOTAL PONDERADO
OPORTUNIDADES			
Presupuesto otorgado por parte del gobierno nacional y seccional.	0.09	4	0.36
Generación de convenios con instituciones públicas y privadas.	0.09	4	0.36
Participación de ONG's en los proyectos turísticos del área.	0.10	4	0.40
Interacción con la Red de Turismo Comunitario y las comunidades en general para el desarrollo de proyectos.	0.08	4	0.36
Mejorar las condiciones de vida de las comunidades beneficiadas.	0.09	3	0.27
Leyes proteccionistas para ejecutar proyectos.	0.08	3	0.24
AMENAZAS			
Deterioro de los atractivos turísticos naturales del cantón Montúfar.	0.08	1	0.08
Rigidez para la aprobación de proyectos económicos en cuanto a los sitios turísticos.	0.08	1	0.08
Conflictos en las comunidades.	0.07	1	0.07
Inestabilidad de costos para la ejecución de proyectos.	0.09	2	0.18
Falta de credibilidad del proyecto ante las comunidades.	0.08	2	0.16
Conflicto de intereses entre gobiernos seccionales	0.07	2	0.14
TOTAL	1.00		2.70

Elaborado por: Erika Arciniega

NOTA: los valores de las calificaciones son los siguientes: 1= amenaza mayor, 2=amenaza menor, 3= oportunidad menor, 4= oportunidad mayor

Análisis: El total ponderado de 2.70 nos indica que el área de turismo posee oportunidades presentes en el entorno, sin embargo, se debe elaborar estrategias para prevenir las amenazas, y de esta forma potenciar la gestión administrativa del área de turismo, generando desarrollo turístico y económico a través del aprovechamiento eficiente de los sitios turísticos.

5.7.6 Matriz FODA cruzada

	Oportunidades	Amenazas
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aprovechar el presupuesto otorgado por las instituciones de gobierno. 2. Generar convenios con instituciones gubernamentales y privadas 3. Aprovechar el interés de ONG's en el desarrollo económico y personal de las personas. 4. Incentivar a más personas a integrarse a la Red de Turismo Comunitario. 5. Mejorar las condiciones de vida de las personas que viven en los alrededores de los sitios turísticos. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Deterioro de los atractivos turísticos naturales del cantón Montúfar. 2. Conflictos en las comunidades. 3. Inestabilidad de costos para la ejecución de proyectos. 4. Falta de credibilidad del proyecto ante las comunidades. 5. Conflicto de intereses entre gobiernos seccionales.
Fortalezas	Opciones ofensivas FO	Opciones defensivas FA
<ol style="list-style-type: none"> 1. Conocimientos técnicos del personal. 2. Generación de ingresos en las actividades que se realiza en los sitios turísticos. 3. Clima laboral adecuado. 4. Diversidad de sitios turísticos en el cantón. 5. Generación de proyectos. 	<p>Aprovechar los conocimientos técnicos del personal para administrar adecuadamente el presupuesto otorgado para realizar las actividades de promoción, capacitación de personas y adecuación de los sitios turísticos.</p> <p>Aumentar los ingresos que se reciben de las actividades en los sitios turísticos, incentivando proyectos y las personas que intervienen genere mayores ingresos para su bienestar.</p> <p>Fortalecer y difundir las buenas relaciones laborales para interactuar con la Red de Turismo Comunitario, para que más personas se unan a la Red y forjar un mejor progreso de esta.</p> <p>Promover los sitios turísticos del cantón para que más instituciones se interesen en generar convenios con el área de turismo y la Red de Turismo Comunitario.</p> <p>Generar más proyectos conjuntamente con la Red de Turismo Comunitario para invertir adecuadamente los recursos provenientes del gobierno, además de buscar ONG's interesadas en invertir en las actividades que se realizan.</p>	<p>Realizar un estudio técnico por parte del personal para desarrollar proyectos viables factibles de aprobación y evitar el deterioro de los atractivos turísticos.</p> <p>Contagiar el buen clima laboral del personal para solucionar los conflictos de intereses de las juntas parroquiales y los que puedan existir en las comunidades.</p> <p>Utilizar los recursos propios del área para financiar los costos no planificados de los proyectos.</p> <p>Promover la diversidad de sitios turísticos con los que cuenta el cantón en las comunidades, y la ventaja de generar ingresos a través de la promoción de estos, para que las personas confíen y trabajen para alcanzar los objetivos de los proyectos.</p>

Debilidades	Opciones adaptativas DO	Opciones de sobrevivencia DA
<ol style="list-style-type: none"> 1. Deficiencia en el sistema de comunicación con las comunidades de la Red de Turismo Comunitario. 2. Escasa aplicación del proceso administrativo. 3. Deficiente aplicación de procedimientos. 4. Insuficiente personal para ejecución de proyectos. 5. Escaso desarrollo económico de las comunidades 	<p>Aprovechar las socializaciones con la Red de Turismo Comunitario y realizar talleres para mejorar el sistema de comunicación.</p> <p>Aplicar una mejor gestión administrativa para aprovechar eficientemente el presupuesto otorgado y realizar capacitaciones sobre temas turísticos actuales y sobre la gestión administrativa para así generar proyectos que atraigan el interés de ONG's.</p> <p>Ampliar personal especializado para generar más convenios con instituciones públicas y privadas.</p> <p>Mejorar la gestión administrativa del área de turismo aprovechando la interacción con la Red de Turismo Comunitario para así mejorar la calidad de vida de las comunidades.</p>	<p>Mejorar el sistema de comunicación con la Red de Turismo Comunitario para evitar posibles conflictos en las comunidades, generar ideas de preservación del medio ambiente y mejorar la credibilidad en los proyectos.</p> <p>Mejorar el proceso administrativo del área para fortalecer las ideas de proyectos y evitar la no aprobación de los mismos.</p> <p>Socializar la gestión que lleva a cabo el área para de esta manera evitar la degradación de los recursos naturales.</p> <p>Realizar capacitaciones en temas turísticos para transmitirlos a las comunidades generando proyectos viables y mejorar la credibilidad de estas hacia el área.</p> <p>Ampliar el personal técnico del área para generar proyectos y evitar posibles conflictos de los gobiernos seccionales.</p>

Elaborado por: Erika Arciniega

5.7.7 Estrategias ofensivas (FO)

- Aprovechar los conocimientos técnicos del personal para administrar adecuadamente el presupuesto otorgado para realizar las actividades de promoción, capacitación de personas y adecuación de los sitios turísticos.
- Aumentar los ingresos que se reciben de las actividades en los sitios turísticos, incentivando proyectos y las personas que intervienen genere mayores ingresos para su bienestar.
- Fortalecer y difundir las buenas relaciones laborales para interactuar con la Red de Turismo Comunitario, para que más personas se unan a la Red y forjar un mejor progreso de esta.
- Promover los sitios turísticos del cantón para que más instituciones se interesen en generar convenios con el área de turismo y la Red de Turismo Comunitario.
- Generar más proyectos conjuntamente con la Red de Turismo Comunitario para invertir adecuadamente los recursos provenientes del gobierno, además de buscar ONG's interesadas en invertir en las actividades que se realizan.

5.7.8 Estrategias defensivas (FA)

- Realizar un estudio técnico por parte del personal para desarrollar proyectos viables factibles de aprobación y evitar el deterioro de los atractivos turísticos.
- Contagiar el buen clima laboral del personal para solucionar los conflictos de intereses de las juntas parroquiales y los que puedan existir en las comunidades.
- Utilizar los recursos propios del área para financiar los costos no planificados de los proyectos.
- Promover la diversidad de sitios turísticos con los que cuenta el cantón en las comunidades, y la ventaja de generar ingresos a través de la promoción de estos, para que las personas confíen y trabajen para alcanzar los objetivos de los proyectos.

5.7.9 Estrategias adaptativas (DO)

- Aprovechar las socializaciones con la Red de Turismo Comunitario y realizar talleres para mejorar el sistema de comunicación.
- Aplicar una mejor gestión administrativa para aprovechar eficientemente el presupuesto otorgado y realizar capacitaciones sobre temas turísticos actuales y sobre la gestión administrativa para así generar proyectos que atraigan el interés de ONG´s.
- Ampliar personal especializado para generar más convenios con instituciones públicas y privadas.
- Mejorar la gestión administrativa del área de turismo aprovechando la interacción con la Red de Turismo Comunitario para así mejorar la calidad de vida de las comunidades.

5.7.10 Estrategias de sobrevivencia (DA)

- Mejorar el sistema de comunicación con la Red de Turismo Comunitario para evitar posibles conflictos en las comunidades, generar ideas de preservación del medio ambiente y mejorar la credibilidad en los proyectos.
- Mejorar el proceso administrativo del área para fortalecer las ideas de proyectos y evitar la no aprobación de los mismos.
- Socializar la gestión que lleva a cabo el área para de esta manera evitar la degradación de los recursos naturales.
- Realizar capacitaciones en temas turísticos para transmitirlos a las comunidades generando proyectos viables y mejorar la credibilidad de estas hacia el área.
- Ampliar el personal técnico del área para generar proyectos y evitar posibles conflictos de los gobiernos seccionales.

En este análisis se han implementado estrategias de crecimiento intensivo para mejorar los resultados a partir de nuevas oportunidades en el entorno, a través de acciones que buscan mejorar la gestión que ha emprendido el área de turismo para que en conjunto con la Red de Turismo Comunitario generen nuevas ideas de proyectos para alcanzar un desarrollo económico en las comunidades beneficiadas; también se plantea estrategias defensivas las

cuales ayudaran a contrarrestar y minimizar los riesgos en el entorno; entre otras estrategias utilizadas están las estrategias ofensivas que permitan la identificación de nuevas ventajas competitivas del área de turismo y la Red de Turismo Comunitario; con la aplicación de estas estrategias se busca desarrollar la propuesta de un modelo básico de sistema de gestión administrativa para una eficiente y eficaz labor por parte del área de turismo y así conseguir el desarrollo económico de la Red de Turismo Comunitario.

5.7.11 Diamante de Competitividad para la Red de Turismo Comunitario.

a) Las condiciones de los factores de producción.

La Red de Turismo Comunitario conjuntamente con el área de turismo, aplicando las estrategias adecuadas, debe adecuar la infraestructura de los sitios turísticos, proporcionando un ambiente adecuado para el desenvolvimiento y satisfacción del turista.

b) Las condiciones de estrategia, estructura y rivalidad de las empresas.

Tomando en cuenta que los competidores directos para la Red de Turismo Comunitario, pueden ser las agencias de viajes, hosterías y complejos, en este entorno la Red puede ser más competitiva aplicando adecuadamente las estrategias de crecimiento.

c) Condiciones de la demanda.

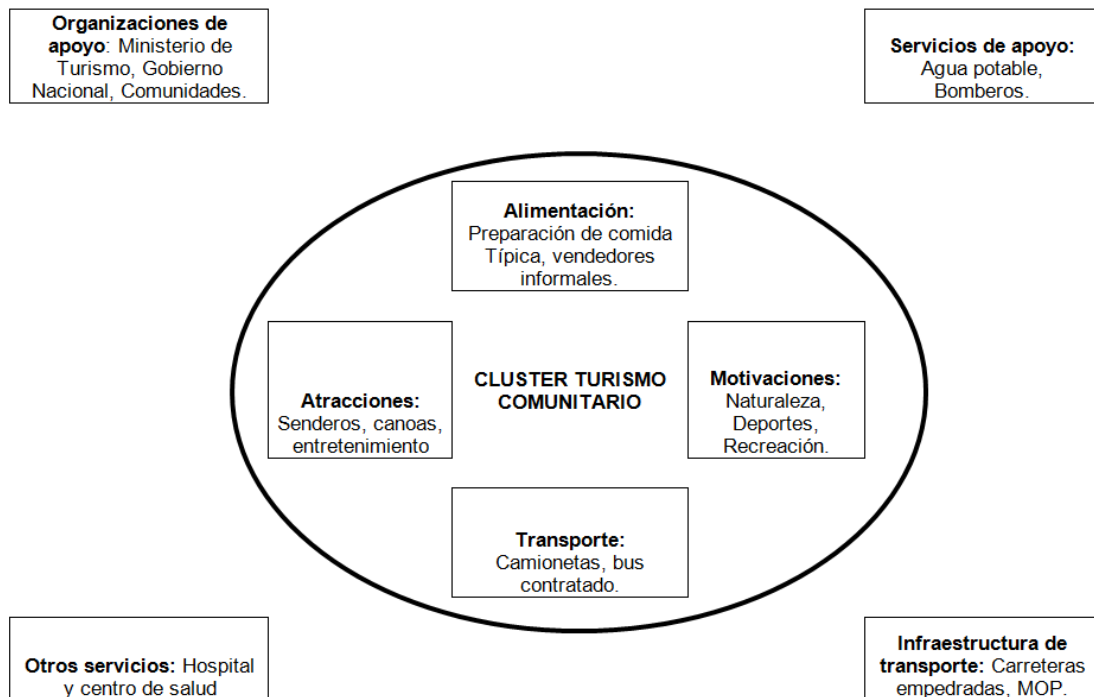
Los turistas cada vez son más exigentes, por tal razón los sitios turísticos deben ser adecuados y mejorados constantemente de acuerdo a las exigencias de los visitantes.

d) Condición de las industrias afines y de apoyo.

La Red de Turismo Comunitario, toma en cuenta a todos los entes que intervienen en su entorno para que, trabajando conjuntamente, puedan alcanzar beneficios en común.

5.7.12 Clúster turístico en el turismo comunitario.

Gráfico 46. Clúster Turismo Comunitario

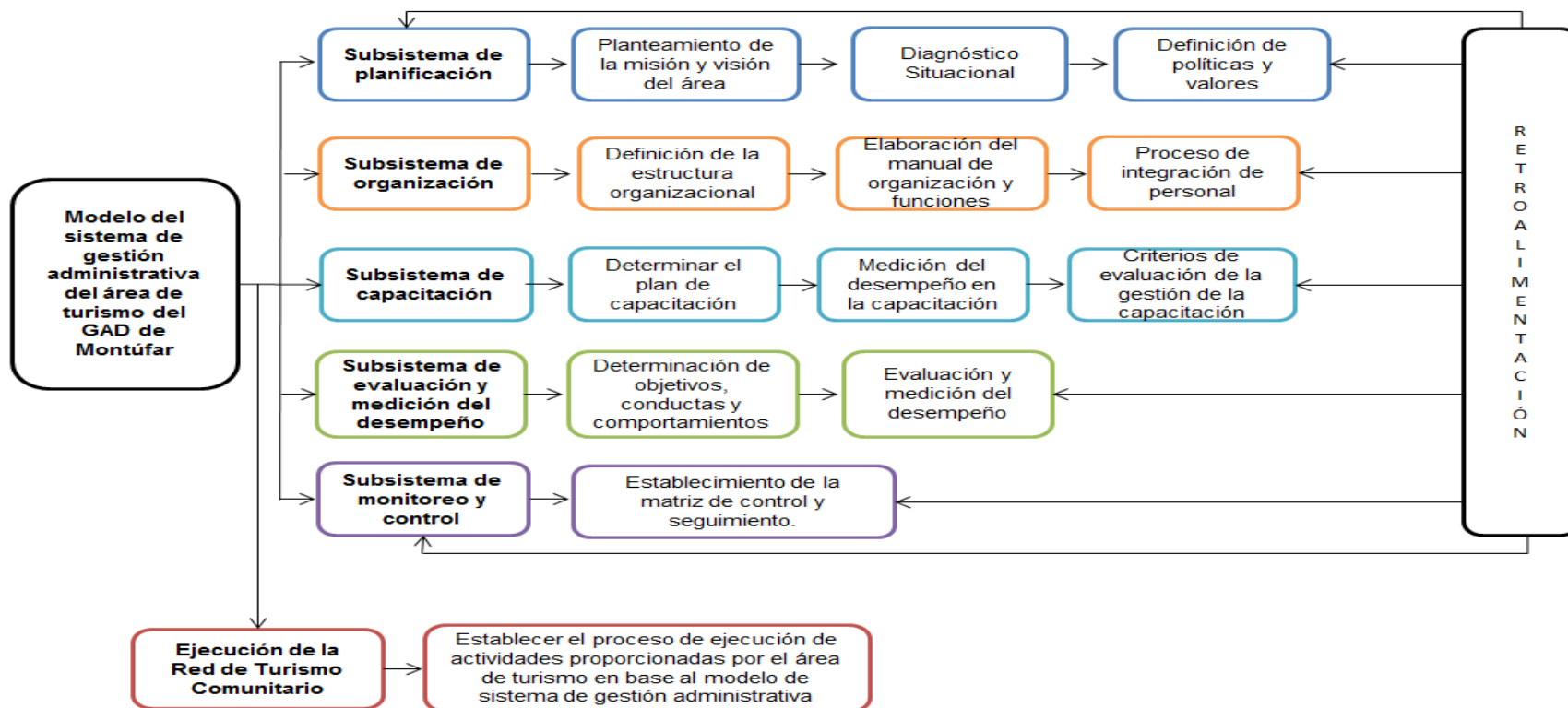


Elaborado por: Erika Arciniega

Para elaborar el clúster turístico se ha considerado elaborar una cadena de valor, combinando los diferentes factores y servicios que se presentan en el cantón Montufar, como el transporte, la alimentación, las atracciones turísticas, entre otras; cuya principal finalidad es conseguir el desarrollo económico de las comunidades implicadas.

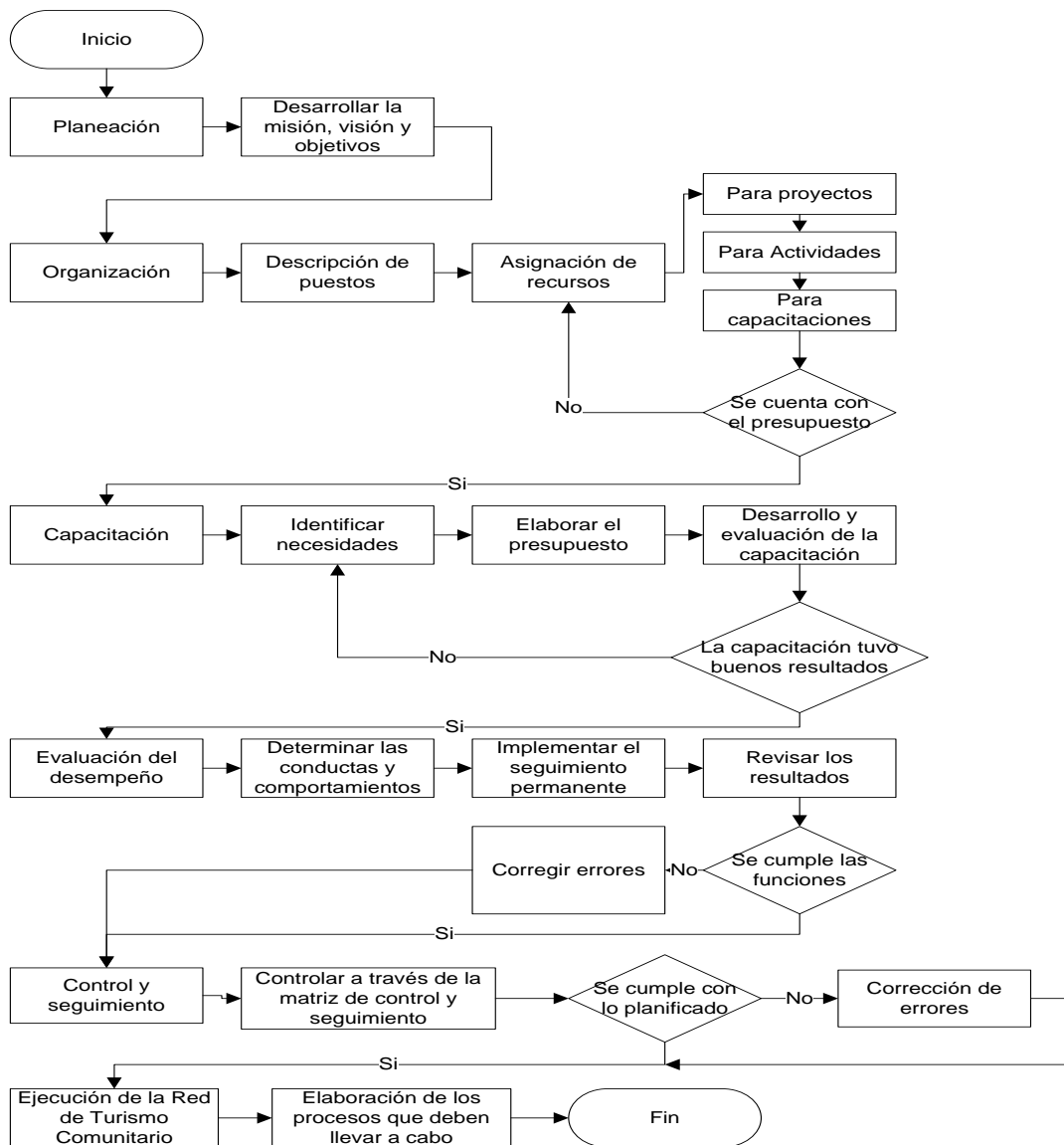
5.8 MODELO OPERATIVO DE LA PROPUESTA

Tabla 53. Modelo operativo de la propuesta



Elaborado por: Erika Arciniega

Tabla 54. Flujograma integral de procesos



Elaborado por: Erika Arciniega

5.8.1 Subsistema de planificación

Planificar significa que los servidores públicos estudian anticipadamente sus acciones y objetivos, estableciendo los medios necesarios para alcanzarlos, además la planificación es la guía para que los interesados obtengan y apliquen los recursos necesarios para lograr los objetivos.

5.8.1.1 Visión y misión institucional del GAD de Montúfar.

Visión: El cantón Montúfar, prócer del trabajo y mingüero por tradición, en el año 2023 será:

Un cantón planificado y organizado, posicionado en el ámbito regional y nacional, líder en la producción agropecuaria alternativa, diversificada y competitiva, con un valor agregado y un sistema comercial moderno.

Que ha potenciado sus atractivos turísticos y su patrimonio cultural material e inmaterial para captar el turismo nacional y perceptible.

Dotado de servicios de infraestructura básico, salud y educación de calidad, con cobertura total.

Que hace buen uso del tiempo libre y vive de un territorio de paz y respeto a los derechos ciudadanos.

Municipalidad incluyente con liderazgo que aporta institucionalmente a la participación ciudadana para formar un desarrollo auténtico y sostenible.

Misión:

Dotar de servicios básicos a toda la población de nuestro cantón, a fin de satisfacer las necesidades básicas insatisfechas de sus habitantes.

Misión y visión propuesta para el área de turismo

Visión:

El área de turismo en el año 2017, potenciará los atractivos turísticos y el patrimonio cultural del cantón Montúfar, en beneficio de los pobladores y comunidades, en vías de formar un desarrollo auténtico y sostenible.

Misión:

Mantener una gestión eficiente, para un desarrollo sostenible del turismo en el cantón y satisfacer las necesidades de la población en temas turísticos.

5.8.1.2 Implementación de las políticas del área.-

- Relaciones humanas. Mantener la amabilidad y el respeto por parte de todos los miembros para desarrollar adecuadamente sus funciones.
- Equipos de trabajo. Establecer equipos de trabajo encaminados al logro de los objetivos de la institución Municipal en general.
- Discusión de trabajo.- Fomentar y establecer permanentemente reuniones mesas redondas, etc. entre los responsables de las diferentes acciones de trabajo, a efectos de evaluar su avance, los procedimientos y las correcciones que deban ser tomadas e informar a las diferentes autoridades.
- Puntualidad.- Las personas deben demostrar puntualidad en el inicio de sus funciones diarias como también en la entrega de informes u otros aspectos que lo amerite.

5.8.1.3 Valores.

- Sentido de pertenencia.- Nos sentimos empoderados del proyecto que llevamos a cabo con la Red de Turismo Comunitario, y de la institución Municipal.
- Honestidad.- Somos gente honesta y transparente. Transparencia en ejecución de proyectos.
- Respeto.- respetamos al ser humano y al ambiente.
- Responsabilidad.- Trabajamos con alta responsabilidad técnica, social y ambiental.
- Calidad.- Nuestras actividades cumplen las expectativas de la población y la Red de Turismo Comunitario.
- Liderazgo.- Fomentamos un liderazgo dentro del área para contribuir al cumplimiento de nuestras metas y objetivos.

5.8.1.4 Objetivos

- Desarrollar una planificación para que los demás procesos sean eficientes y ayuden a alcanzar los objetivos del municipio en general.
- Potenciar un desarrollo económico a través de actividades en los sitios turísticos, para las comunidades que conforman la Red de Turismo Comunitario, para que puedan tener una vida digna.
- Promover la participación de la Red de Turismo Comunitario a través de una gestión administrativa eficiente del área de turismo.
- Difundir los sitios turísticos del Cantón Montufar a nivel nacional, a través de los medios de comunicación más efectivos, para que los ingresos vayan a manos de las comunidades y que puedan mejorar la adecuación de estos sitios.

5.8.2 Subsistema de organización

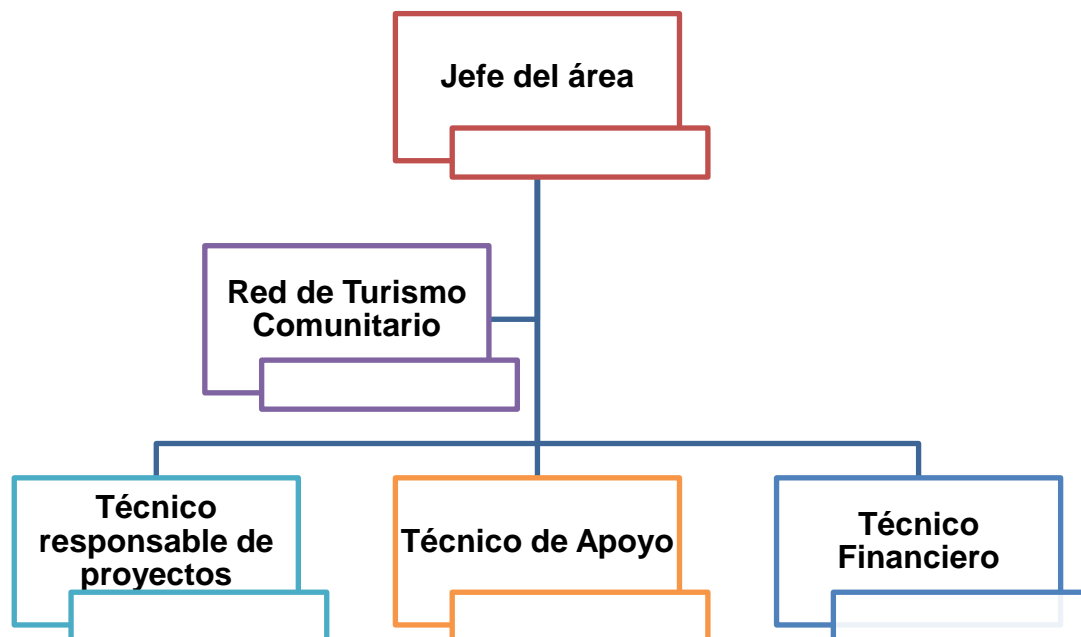
Para cumplir con los objetivos de la organización se deben tomar en consideración las actividades a realizar haciendo un listado de ellas y distribuyéndolas de acuerdo a su funcionalidad.

Luego, se debe diseñar la forma de combinarla en grupo operativo, es decir crear la estructura organizacional adecuada para que todos participen. De esta estructura es necesario elaborar las funciones y responsabilidades para cada puesto. Por consiguiente de esto se llega al establecimiento de una estructura organizativa denominada organigrama.

5.8.2.1 Estructura organizacional

La estructura organizacional del área incorporando la Red de Turismo Comunitario como parte del área de Turismo.

Tabla 55. Estructura organizacional del área de turismo



Elaborado por: Erika Arciniega

5.8.2.2 Manual de organización y funciones

Objetivo.

Contribuir al desarrollo de la misión y visión del área de turismo, a partir de un enfoque sistémico, para lograr la eficiencia de su gestión.

Alcance.

Este manual aplica a todos los servidores públicos vinculados laboralmente al área de turismo y a la Red de Turismo Comunitario.

Descripción.

Este manual ha sido elaborado respondiendo a la necesidad de estructurar y consolidar el desarrollo organizacional del área; además está encaminado al mejoramiento en la eficiencia de las gestiones administrativas e investigativas que se desarrollan, también es una herramienta de consulta para presentar con claridad las funciones desempeñadas por cada uno de los servidores públicos vinculados al área de turismo.

Es importante destacar, que la información presentada en este manual ha sido producida en función de las necesidades de todo el personal y consecuente con la estructura organizacional del área. Su correspondencia con la realidad, permanencia y actualización, debe ser tarea de cada uno de los miembros del área.

Al no contar con un manual de funciones se propone que sea adaptado al que posee el Gobierno Municipal en general de manera que los integrantes del área conozcan y apliquen adecuadamente sus funciones.

Tabla 56. Manual de funciones del jefe del área

Descripción del puesto: Representar al área de turismo a nivel institucional como social, además de tener iniciativa en la toma de decisiones para el logro de los objetivos.

Dependencia: Área de Turismo.
Función: Jefe del área.
Jefe inmediato: Talento humano.
Misión: Planificar, dirigir, ejecutar y controlar las operaciones administrativas realizadas por todos los miembros del área y la red de turismo comunitario para encaminar al logro de los objetivos.
Objetivo:
Dirigir al personal para alcanzar servicios de calidad que coadyuven al desarrollo económico y social de su comunidad.
Funciones del cargo:
<ul style="list-style-type: none"> - Fomentar entre los prestadores de servicios turísticos, servidores públicos y comunidad en general una cultura turística que lleve al cantón a un lugar como destino atractivo, hospitalario y seguro. - Desarrollar, difundir y promover proyectos turísticos que permitan diversificar la oferta turística, propiciando el incremento de la afluencia del turismo nacional y extranjero. - Formular y difundir la información Municipal de turismo, así como

<p>coordinar la publicidad que en esta materia efectúen el Municipio y las que lleven a cabo los sectores social y privado.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Establecer y operar los mecanismos de seguimiento y evaluación de los programas, proyectos y acciones en general, que se lleven a cabo en el ámbito de su competencia.
Estudios: Estudios superiores en turismo
Experiencia: Un año ejecutando actividades relacionadas al cargo de preferencia en administración y actividades de promoción turísticas.
Conocimientos: Metodologías de formulación y evaluación de proyectos turísticos, Turismo comunitario, Desarrollo y relaciones humanas, sistemas informáticos, liderazgo participativo.
Competencias de gestión: Orientación al servidor público, innovación y creatividad, trabajo en equipo, planificación y organización, habilidad en comunicación, construcción de relaciones.

Elaborado por: Erika Arciniega

Tabla 57. Manual de funciones del técnico de apoyo

Descripción del puesto: Contribuir al jefe del área con las actividades del área de turismo y en el proceso administrativo en general.

Dependencia: Área de Turismo.
Función: Técnico de apoyo.
Jefe inmediato: Jefe del área.
Misión: Apoyar la gestión realizada por el jefe del área de manera que los procesos se cumplan a cabalidad para el cumplimiento de los objetivos del área.
Objetivo:
Apoyar al Director de Turismo y al Subdirector de Turismo, en el control de sus actividades.
Funciones del cargo:
<ul style="list-style-type: none"> - Supervisar el eficiente abasto de material de información turística a los diversos módulos de atención al turista. - Atender al público en general y ayudar a guiar a la Red de Turismo

<p>Comunitario, canalizarlos a las áreas involucradas cuando las necesidades así lo requieran, con el fin de atenderlos adecuadamente.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Realizar todas aquellas actividades que coadyuven al correcto desempeño de sus funciones. - Brindar la asistencia técnica que se amerite para eventos sociales y aquellos eventos que realice la Red de Turismo Comunitario.
<p>Estudios: Tecnología en turismo y ecoturismo.</p>
<p>Experiencia: Mínima de un año en cargos similares</p>
<p>Conocimientos: Elaboración de proyectos, relaciones humanas, manejo de tecnología informática.</p>
<p>Competencias de gestión: Orientación al servidor público, innovación y creatividad, trabajo en equipo, planificación y organización, habilidad en comunicación, construcción de relaciones.</p>

Elaborado por: Erika Arciniega

Tabla 58. Manual de funciones del técnico responsable de los proyectos

Descripción del puesto: Apoyar al área de turismo con la elaboración y monitoreo de proyectos viables en busca del bienestar común de la sociedad, asegurando una correcta aplicación de las políticas y procedimientos vigentes.

<p>Dependencia: Área de Turismo.</p>
<p>Función: Técnico responsable de los proyectos.</p>
<p>Jefe inmediato: Jefe del área.</p>
<p>Misión: Gestionar y elaborar proyectos que colaboren con el progreso y cumplimiento de los objetivos del área de turismo.</p>
<p style="text-align: center;">Objetivo:</p>
<p>Prestar apoyo para la elaboración de documentos, proforma de bases, términos de referencia y organización de los expedientes técnicos para convocar a procesos de contratación de servicios para la elaboración y/o ejecución de proyectos.</p>

Funciones del cargo:
<ul style="list-style-type: none"> - Llevar un registro de los proyectos en evaluación para su financiamiento y un registro de los proyectos propios en elaboración. - Realiza seguimiento para que los diferentes trámites se cumplan dentro de los plazos establecidos para la aprobación oportuna de los proyectos. - Elaborar proforma de bases y términos de referencia de los procesos de contratación de servicios. - Presta apoyo a los Especialistas de Licitaciones y a los Comités Especiales designados para llevar adelante los procesos de selección. - Realizar otras funciones afines que le sean asignadas.
Estudios: Tecnología en administración de proyectos.
Experiencia: Mínima de un año en cargos similares.
Conocimientos: Elaboración de proyectos, relaciones humanas, manejo de tecnología informática, legislación vigente aplicable a los servidores públicos.
Competencias de gestión: Orientación al servidor público, innovación y creatividad, trabajo en equipo, planificación y organización, habilidad en comunicación, construcción de relaciones.

Elaborado por: Erika Arciniega

Tabla 59. Manual de funciones del técnico financiero

Descripción del puesto: Brindar apoyo en la gestión financiera al área de turismo para que exista una adecuada distribución del presupuesto, asegurando una correcta aplicación de las políticas y procedimientos vigentes.

Dependencia: Área de Turismo.
Función: Técnico financiero
Jefe inmediato: Jefe del área.
Misión: Elaborar el presupuesto financiero para proporcionar una gestión económica en los proyectos del área de turismo.
Objetivo:

<p>Coordinar y controlar los planes y programas del Fondo velando por su correcto cumplimiento con respecto a la planeación, presupuesto, contabilidad, tesorería y gestión financiera, de acuerdo con las normas legales, fiscales y administrativas vigentes, para garantizar el cumplimiento de las obligaciones financieras.</p>
<p>Funciones del cargo:</p>
<ul style="list-style-type: none"> - Planear, dirigir, controlar y responder por la aplicación de normas y procedimientos establecidos en la gestión presupuestal, contable, de tesorería, gestión de cartera y manejo de excedentes financieros. - Proponer, elaborar y tramitar las modificaciones presupuestales, de acuerdo con las solicitudes y justificaciones presentadas por las diferentes dependencias de la entidad, de conformidad con las normas legales. - Dirigir y coordinar la elaboración, presentación y sustentación de los informes relacionados con la ejecución presupuestal, de tesorería, contables y evaluación financiera, acorde con las metas y con las disposiciones legales. - Las demás que le sean asignadas y correspondan a la naturaleza de la dependencia.
<p>Estudios: Contador Público ramas afines a la administración y finanzas.</p>
<p>Experiencia: Mínima de un año en cargos similares.</p>
<p>Conocimientos: Legislación vigente aplicable a los servicios públicos, relaciones humanas, manejo de tecnología informática, Contabilidad pública.</p>
<p>Competencias de gestión: Trabajo en equipo, planificación y organización, habilidad en comunicación, construcción de relaciones.</p>

Elaborado por: Erika Arciniega

Tabla 60. Manual de funciones de la representación de la Red de Turismo Comunitario

Descripción del puesto: Brindar apoyo a la red de turismo comunitario en cuanto a la toma de decisiones en los sitios turísticos y apoyar en los eventos o actividades que se llevan a cabo para promocionar los mismos.

Dependencia: Área de Turismo.
Función: Representación de la Red de Turismo Comunitario
Jefe inmediato: Jefe del área.
Misión: Determinar las necesidades en el desarrollo turístico de sus comunidades y brindar apoyo en la gestión del área de turismo.
Objetivo:
Brindar apoyo al área de turismo en cuanto a las gestiones turísticas con el trabajo directo en los sitios turísticos para posicionar al cantón Montúfar como un destino turístico atractivo, seguro y con servicios de calidad que coadyuve al desarrollo económico y social de su comunidad.
Funciones del cargo:
<ul style="list-style-type: none"> - Realizar actividades en los lugares turísticos para preservarlos y mantenerlos en buen estado. - Ayudar a desarrollar los proyectos que se llevan a cabo en el área de turismo. - Actuar activamente en la toma de decisiones que se ejecutan en el área de turismo. - Participar y ayudar en la gestión de eventos turísticos realizados por el área de turismo. - Ayudar en la comunicación del área de turismo y de las comunidades que conforman la Red de Turismo Comunitario.
Estudios: Mínimo Nivel secundario.
Experiencia: En la realización de actividades turísticas
Conocimientos: Relaciones humanas, conocimiento medio en turismo comunitario.
Competencias de gestión: Innovación y creatividad, trabajo en equipo, habilidad en comunicación.

Elaborado por: Erika Arciniega

5.8.3 Proceso de inducción.

El proceso de reclutamiento y selección, es una labor que le corresponde al área de talento humano, mientras que el proceso de inducción es una labor que si le compete al área de turismo y el cual se desarrollara a continuación.

El proceso de inducción para el área de turismo deberá contener básicamente tres etapas:

5.8.3.1.1 Primera etapa.

Inducción general sobre las actividades y las políticas generales del área, aquí se otorga información relativa a la organización como sistema. Donde se presentaran los siguientes aspectos básicos:

- El organigrama, la visión, la misión y los objetivos del área de turismo.
- Los aspectos relativos a la relación establecida laboral.
- Los programas de desarrollo y promoción del personal.
- Los sistemas de retribución, reglamentos, régimen disciplinario y otros aspectos de interés institucional, que sean pertinentes para el caso.

5.8.3.1.2 Segunda etapa.

Inducción específica sobre aspectos importantes de las funciones a desempeñar tales como: procedimientos y mecanismos para llevar a cabo las actividades.

- El tipo de entrenamiento que recibirá en su oficio: Se le debe dar una información breve sobre la forma en que será entrenado en su oficio, el responsable y los objetivos del plan.
- Estándares de disciplina aplicados a quien no los emplee: El servidor público debe conocer todo lo relativo al sistema disciplinario usado en el área para el control de los procesos establecidos. En este sentido es conveniente que se enfatice sobre las responsabilidades y deberes a su cargo.

5.8.3.1.3 Tercera etapa.

Evaluación del proceso anterior; es fundamental que se le dé a este proceso un enfoque integral e interdisciplinario y que se desarrolle en un ambiente de

excelente comunicación y participación, para que se puedan alcanzar los objetivos planteados.

5.8.2. Subsistema de capacitación.

La capacidad es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos. Chiavenato (2011, pág 95)

La capacitación se debe establecer para detectar los cambios, identificar las necesidades que surgen de estos, además de definir una estrategia para afrontarlas de acuerdo a los objetivos institucionales.

La capacitación dentro del área de turismo y de la red de turismo comunitario debe ser continua, direccionada a proporcionar conocimientos y desarrollar destrezas de acuerdo a la actividad que cada miembro realiza, lo cual facilitara al área alcanzar los objetivos propuestos; por lo que la capacitación es un beneficio tanto para la institución en general como para todos los servidores públicos y las personas involucradas.

5.8.2.3. Plan de capacitación

5.8.2.3.1. Identificación de las necesidades de capacitación

- Necesidad de autorrealización.- La utilización de todo el potencial individual.
- Necesidad de estima.- Para mejorar la reputación y fomentar el reconocimiento del área de turismo por parte de la población.
- Necesidad de seguridad.- Debido a que existen cambios en el entorno; para de esta manera afrontarlos sin mayor problema.
- Necesidad social.- La Red de Turismo Comunitario necesita fomentar el sentido de pertenencia hacia el entorno en el que se desenvuelve en este caso los sitios turísticos, además, de fortalecer el sentido de pertenencia de cada asociación.

5.8.2.3.2. Objetivos personales.

- Desarrollar competencias específicas para enfrentar nuevos desafíos laborales.
- Avasallar los requerimientos de supervisión y dar autonomía en las decisiones.
- Proporcionar mayor seguridad y satisfacción en las actividades que desarrolla.

5.8.2.3.3. Objetivos institucionales.

- Elevar la productividad, con un mejor uso de los recursos disponibles.
- Flexibilizar la gestión para poder asumir las rápidas transformaciones, características de nuestro tiempo.
- Generar condiciones óptimas para que cada uno de los miembros del área contribuya con sus capacidades a un mejor logro de los objetivos del área y de la institución municipal en general.

5.8.2.3.4. Programación de capacitación.

Se deben determinar las actividades que se llevaran a cabo en las capacitaciones, esto se desarrollara tomando en cuenta las situaciones encontradas en la presente investigación.

- Objetivos del aprendizaje.- Son los objetivos en conjunto, donde se pretende alcanzar las expectativas de los interesados.
- Contenidos y actividades.- Esto se realiza en base a las necesidades encontradas de capacitación, se deben tratar temas como el desarrollo comunitario, el turismo comunitario y demás temas que ayuden al área de turismo y la Red de Turismo Comunitario a desarrollar conocimientos que les sirvan para cumplir eficientemente sus actividades.
- Técnicas e instrumentos.- se debe utilizar técnicas como análisis de documentos normativos y de carácter administrativo u observación

directa; instrumentos como pizarrón guías de trabajo, cuestionarios, entre otros.

- Destinatarios y duración.- Implica determinar la duración apropiada de la capacitación en base a los temas a tratarse y las actividades a desarrollarse, como también determinar el personal al cual va dirigido la capacitación como puede ser el área de turismo o la Red de Turismo Comunitario.

Tabla 61. Programación de la capacitación

N°	TEMA	OBJETIVO	POBLACION	FECHA DE CAPACITACIÓN	ENTIDAD O FACILITADOR
1	Desarrollo comunitario	Inducir al personal hacia la importancia del desarrollo comunitario.	Personal del área de turismo y Red de Turismo Comunitario.	De acuerdo a la disponibilidad de los interesados.	Profesional en el área.
2	Turismo Comunitario	Profundizar contenidos sobre el tema.	Personal del área de turismo y Red de Turismo Comunitario	De acuerdo a la disponibilidad de los interesados.	Profesional en el tema.
3	Gestión administrativa.	Incorporar términos y procedimientos administrativos al área.	Personal área de turismo.	De acuerdo a la disponibilidad de los interesados.	Profesional.

Elaborado por: Erika Arciniega

5.8.2.3.5. Ejecución de la capacitación.

Para llevar a cabo la capacitación debe estar al frente el jefe del área en coordinación con el área de talento humano tomando en cuenta las necesidades de la capacitación, los objetivos y la disponibilidad de las personas implicadas.

5.8.2.3.6. Evaluación de la capacitación.

Permite estimar el logro de los objetivos propuestos en la capacitación y retroalimentar el proceso; mediante la evaluación de las habilidades desarrolladas y la satisfacción de las personas capacitadas.

5.8.2.3.7. Presupuesto de la capacitación.

Tabla 62. Presupuesto de la capacitación

Detalle	Valor en USD
Facilitador	300
Refrigerios	600
Materiales	100
Total	1000

Elaborado por: Erika Arciniega

5.8.3. Subsistema de evaluación de desempeño

Este sistema facilita el análisis periódico de la actuación de cada integrante del área de modo de obtener la información de mayor calidad para lograr la utilización más eficaz de los recursos humanos con que se cuenta, de manera tal que cada uno de ellos contribuya con el máximo de su capacidad al logro de los objetivos, tanto del área como individuales.

La evaluación de desempeño es una responsabilidad inherente a la supervisión y su efectividad, en todo sentido, estará dada en función directa de la objetividad con que se realiza y de la comunicación entre todos los integrantes, por lo que se propone un formulario de evaluación del desempeño.

5.8.3.3. Objetivos de la evaluación del desempeño

- Disponer de mecanismos de verificación y evaluación para el área de turismo, que brinden apoyo a la toma de decisiones.
- Garantizar una evaluación y seguimiento de la gestión del sistema administrativo del área de turismo con responsabilidad permitiendo, permitiendo acciones oportunas de corrección y de mejoramiento.

- Propiciar el mejoramiento continuo de la gestión del área e turismo y de su capacidad para responder efectivamente a la población y demás grupos de interés.

5.8.3.4. Determinación de las conductas y comportamientos valorados por el área de turismo.

El jefe del área debe establecer las competencias, habilidades, actitudes y conductas que el área de turismo y el GAD de Montúfar en general valoran en sus servidores públicos.

Tabla 63. Competencia: orientación al servidor público (Cliente interno)

Descripción	Indicadores conductuales
Se muestra proactivo para atender con rapidez las dudas de sus compañeros de trabajo y su trato es muy cortés. Muestra inquietud por conocer con exactitud el punto de vista y las necesidades de los demás.	<ul style="list-style-type: none"> - Es cordial con todos los miembros del área. - Contesta con interés las dudas de los compañeros de trabajo. - Realiza preguntas a los demás para despejar las dudas sobre su trabajo. - Comparte opiniones con otros para mejorar sus trabajos. - Realiza observaciones a su entorno y mejorar su trabajo. - Busca información para resolver a frecuentes consultas: por internet, revistas. - Consulta a diferentes personas o archivos de información para validar sugerencias o soluciones a problemas.

Elaborado por: Erika Arciniega

Tabla 64. Competencia: Innovación y creatividad.

Descripción	Indicadores conductuales
Desarrollar ideas creativas y llevarlas a efecto para contribuir con soluciones a problemas en el trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> - Propone ideas de mejoras para los procesos que desarrolla. - Realiza su trabajo sin necesidad de supervisión. - Alcanzan los objetivos encomendados de manera eficiente.

Elaborado por: Erika Arciniega

Tabla 65. Competencia: Trabajo en equipo.

Descripción	Indicadores conductuales
Trabajar en grupo para alcanzar de mejor forma las metas en común para la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> - Identifica los objetivos del equipo. - Identifica las tareas y roles que permiten alcanzar los objetivos del equipo. - Acepta y asume los roles asignados a los miembros del equipo. - Propone mejoramientos a las dificultades que surgen en el desarrollo de las actividades. - Asiste y participa activamente en las reuniones del equipo de trabajo. - Escoge en equipo la solución a los problemas planteados.

Elaborado por: Erika Arciniega

Tabla 66. Competencia: Planificación y organización.

Descripción	Indicadores conductuales
Capacidad para organizar los recursos y planificar las actividades a realizarse en el área.	<ul style="list-style-type: none"> - Determina las metas y prioridades estipulando la acción, los plazos y los recursos requeridos para alcanzarlos. - Organiza eficazmente la propia agenda de actividades. - Sigue criterios de orden y claridad en la realización de sus tareas. - Actúa de manera meticulosa, evita errores, y presta atención a los detalles de sus labores.

Elaborado por: Erika Arciniega

Tabla 67. Competencia: Habilidades de comunicación.

Descripción	Indicadores conductuales
La comunicación eficiente y abierta entre todos los miembros del área.	<ul style="list-style-type: none"> - Genera y mantiene un buen impacto personal en los demás. - Expresa ideas y opiniones de forma clara y comprensible. - Utiliza adecuadamente el lenguaje corporal en las situaciones de comunicación interpersonal. - Argumenta de forma persuasiva. Logra transmitir con facilidad al receptor el mensaje.

Elaborado por: Erika Arciniega

Tabla 68. Competencia: Construcción de relaciones

Descripción	Indicadores conductuales
Capacidad para construir relaciones importantes para el área y lograr los objetivos de la misma.	<ul style="list-style-type: none"> - Capacidad para crear y mantener contactos amistosos con personas que son y serán útiles para alcanzar las metas relacionadas con el trabajo. - Capacidad para contactar, impulsar y establecer alianzas, acuerdos o colaboración con otras entidades, instituciones o empresas.

Elaborado por: Erika Arciniega

5.8.3.5. Seguimiento permanente al desempeño del servidor público.

El jefe del área debe realizar un seguimiento permanente al trabajo de los servidores públicos y de la Red de Turismo Comunitario para crear una retroalimentación y corregir errores constantemente en el desempeño del personal.

Es importante establecer un periodo (mensual, trimestral, etc.) para revisar formalmente el desempeño del trabajador.

A continuación se muestran algunas recomendaciones que el jefe del área debe tomar en cuenta:

- Generar una relación de confianza hacia sus colaboradores buscando durante todo el año, instruirlos, dirigirlos y guiarlos.
- Realizar preguntas para reunir detalles sobre la situación, que le ayude a mejorar el desempeño del colaborador.
- Fijar una fecha de seguimiento y revisar el progreso alcanzado.

5.8.3.6. Revisar y verificar los resultados anuales

Este es el momento en que el jefe, los miembros del área y la Red de Turismo Comunitario revisan y califican los resultados alcanzados, tomando en cuenta los objetivos establecidos dentro del área; se trata de revisar lo que se ha hecho bien y lo que se puede mejorar con el fin de que se pueda actuar con efectividad el próximo año.

A continuación se presenta un formulario con el cual se puede medir el desempeño tanto de los miembros del área de turismo como de los miembros de la Red de Turismo Comunitario.

5.8.3.7. Formulario de evaluación del desempeño

Apellidos y Nombres.....

Cargo funcional.....

INTRUCCIONES: Lea atentamente cada una de las siguientes oraciones y califique al colocando una "X" en el nivel de la escala que mejor describa su desempeño en el puesto. No relaciones las oraciones entre sí, califique cada una independientemente.

ESCALA DE CALIFICACION
 A: Escasamente
 B: A veces
 C: Generalmente
 D: Siempre

Descripción del desempeño		Calificación			
		A	B	C	D
1	Sigue bien las instrucciones recibidas				
2	Emplea apropiadamente su tiempo y esfuerzo				
3	Aprende rápidamente el trabajo				
4	Acepta gustosamente nuevas responsabilidades				
5	Comete muy pocos errores				
6	Se esfuerza por cumplir con su trabajo				
7	Hace sugerencias útiles y oportunas				
8	Es cortés y educado en su trato				
9	Al inicio del trabajo llega a su puesto sin demora				
10	Sus asuntos personales no interfieren con su trabajo				
11	Termina sus trabajos oportunamente				
12	Colabora espontáneamente en situaciones urgentes				
13	Es ordenado y metódico				
14	Comprende con facilidad trabajos complicados				
15	Se lleva bien con las personas				
16	Tiene criterio y conocimiento				
17	Cumple apropiadamente con los horarios establecidos				
18	Requiere el mínimo de supervisión para trabajar bien				
19	Esta dispuesto a trabajar fuera de hora cuando es				

	necesario					
20	Produce trabajo de buena calidad					
21	Observa cuidadosamente las normas y reglamentos					
22	Organiza bien su trabajo					
23	Tiene un record de asistencia ininterrumpida					
		TOTAL				

Elaborado por: Erika Arciniega

OBSERVACIONES:

.....

ESCALA DE CALIFICACION

De acuerdo al formulario propuesto, la escala comprende cuatro grados de calificación identificados con las letras A, B, C, y D, cuya definición y puntaje son los siguientes:

GRADO	CALIFICACION	PUNTAJE
A	Escasamente	1 punto
B	A veces	2 puntos
C	Generalmente	3 puntos
D	Siempre	4 puntos

El calificador colocará un aspa en el recuadro correspondiente para señalar el grado que mejor describa o más se adecue al rendimiento del colaborador. Requiriéndose una calificación mínima de 51 puntos, que representa más del 50% del puntaje total, para que el rendimiento del trabajador sea correcto.

5.8.4. Subsistema de control y seguimiento

El control es una etapa primordial en la administración, pues, permite identificar en qué situación se encuentra el área de manera que se

compruebe que las acciones que se realizan están de acuerdo con los objetivos planteados.

Para comprender mejor el control dentro del área de turismo, es necesario tomar en cuenta el proceso de decisión que se desea controlar, puesto que el control bien ejecutado permite conocer sobre el potencial del área de turismo y su buena incidencia en la Red de Turismo Comunitario, de corregir y alterar su rumbo, respondiendo a las exigencias y a los apoyos externos.

La propuesta de control está basada en los resultados alcanzados por las personas que trabajan en el área de turismo y la Red de Turismo Comunitario, por lo cual depende de los indicadores que se utilizaron para realizar el control, tomando en cuenta el tiempo o periodo en el cual se hará la inspección

Tabla 69. Matriz de control y seguimiento.

Función	Nombre del indicador	Tipo de indicador	Frecuencia de medición	Objetivo del indicador	Nivel de cumplimiento			Acciones Preventivas	Acciones correctivas	Tiempo de ejecución		
					Alto	Medio	Bajo			Inm.	Mediat	Corto plazo
JEFE DEL ÁREA	Toma de decisiones	Eficacia	Mensual	Identificar si la toma de decisiones es adecuada.		x		Implementar un proceso de toma de decisiones.	Identificar el problema y revertirlo.	x		
	Desarrollo de proyectos.	Eficiencia	Semestral	Conocer si todos los proyectos aprobados se están desarrollando adecuadamente.		x		Analizar las actividades que se desarrollan en los proyectos	Implementar planes de acción para reparar procesos deficientes existentes.		x	
	Incremento de comunidades beneficiadas con el turismo comunitario	Eficacia	Anual	Verificar si ha existido un crecimiento de comunidades vinculadas en los proyectos del área.		x		Analizar las comunidades que se pueden integrar a la Red de Turismo Comunitario	Enfatizar las visitas a las comunidades del Cantón.		x	

TÉCNICO DE APOYO	Apoyo en la toma de decisiones	Eficacia	Mensual	Identificar si los criterios aportados benefician la toma de decisiones en el área.		x		Verificar las situaciones donde se debe aportar para la toma de decisiones	Aportar en la implementación del proceso de decisiones del área.	x		
	Conservar la comunicación con los implicados en el desarrollo comunitario.	Eficiencia	Trimestral	Comprobar si la comunicación desarrollada por el área es la apropiada		x		Analizar la efectividad de la comunicación.	Desarrollar sistemas de comunicación que ayuden a obtener una buena comunicación.	x		
	Elaboración de informes	Eficacia	Anual	Identificar si los informes desarrollados y presentados son elaborados correctamente.		x		Verificar si el informe se está desarrollando adecuadamente	Implementar una guía estandarizada para el desarrollo de informes.	x		
RED DE TURISMO COMUNITARIO	Preservación de los sitios turísticos.	Efectividad	Semestral	Verificar la buena condición de los sitios turísticos.		x		Comprobar que los sitios turísticos se encuentren en buen estado.	Implementar las herramientas adecuadas para el buen manejo de	x		

									los sitios turísticos.			
	Actualización en temas de turismo comunitario.	Eficacia	Mensual	Conocer si las personas conocen los nuevos conceptos sobre turismo comunitario.			x	Analizar los conocimientos de las personas sobre el turismo comunitario a y través de un cuestionario.	Desarrollar capacitaciones consecutivas en temas de turismo.		x	
	Participación en la toma de decisiones del área.	Efectividad	Mensual	Verificar si son tomados en cuenta para desarrollar cualquier actividad dentro del área.	x			Inmiscuir a las personas de la Red de Turismo Comunitario en el proceso de toma de decisiones en el área.	Plantear procesos para una toma de decisiones más participativa.	x		

TECNICO FINANCIE RO	Presupuesto financiero	Eficiencia	Anual	Comprobar que el presupuesto financiero desarrollado es correcto.		x		Analizar técnicamente los recursos financieros disponibles para la elaboración del presupuesto.	Analizar minuciosam ente todas las cuentas que componen el presupuesto del área.		x	
	Presentación de informes económicos	Eficacia	Anual	Identificar que los informes económicos presentados sean verídicos y entendibles.		x		Implementar un proceso de presentación y explicación de los informes económicos presentados.	Implementar nuevas formas de presentar los informes económicos.	x		
TÉCNICO RESPONS ABLE DE PROYECT OS	Gestión de proyectos.	Eficacia	Semestral	Verificar que la gestión realizada de los proyectos favorezca al turismo comunitario.		x		Contrastar los proyectos de acuerdo con las necesidades de las comunidades.	Profundizar la investigación de las necesidades insatisfechas en las comunidade s donde se encuentran		x	

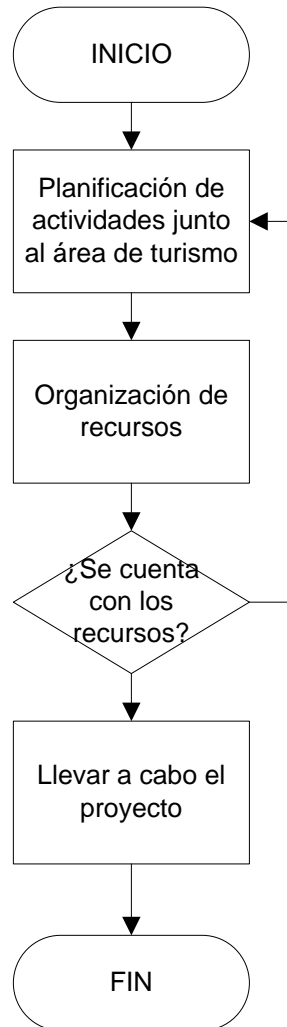
									los sitios turísticos.			
	Proyectos desarrollados en los tiempos establecidos	Efectividad	Anual	Cumplir con el desarrollo de los proyectos en base a los cronogramas		x		Desarrollar cronogramas que se ajusten a la capacidad de los implicados.	Cumplir estrictamente con el cronograma establecido.		x	
	Seguimiento de proyectos.	Eficacia	Mensual	Confirmar que las actividades y presupuesto establecidos se realicen eficientemente.		x		Realizar un seguimiento continuo en las actividades para el cumplimiento del proyecto.	Mejorar los procesos de seguimiento.		x	

Elaborado por: Erika Arciniega

5.8.5. Ejecución de la Red de Turismo Comunitario

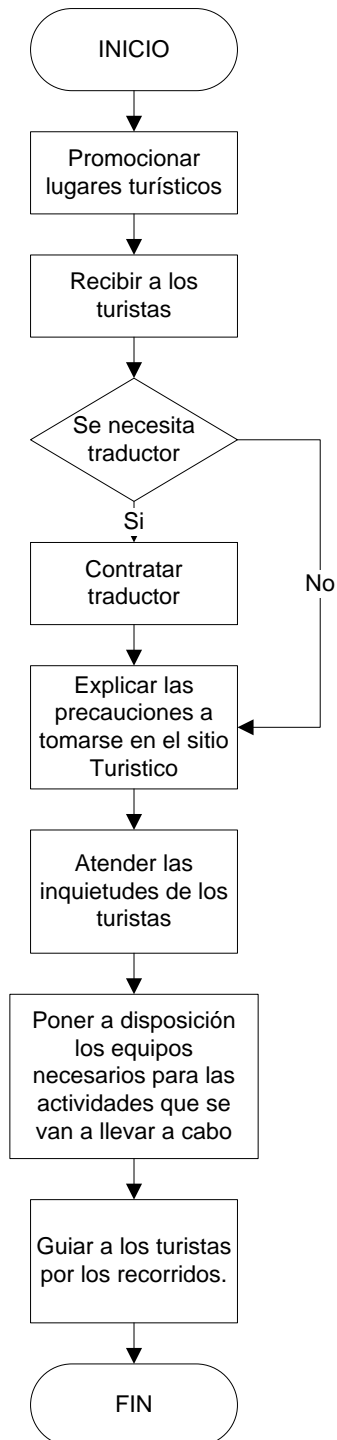
5.8.5.3. Planificación de actividades a realizarse con los turistas y visitantes

Tabla 70. Flujograma de planificación de actividades



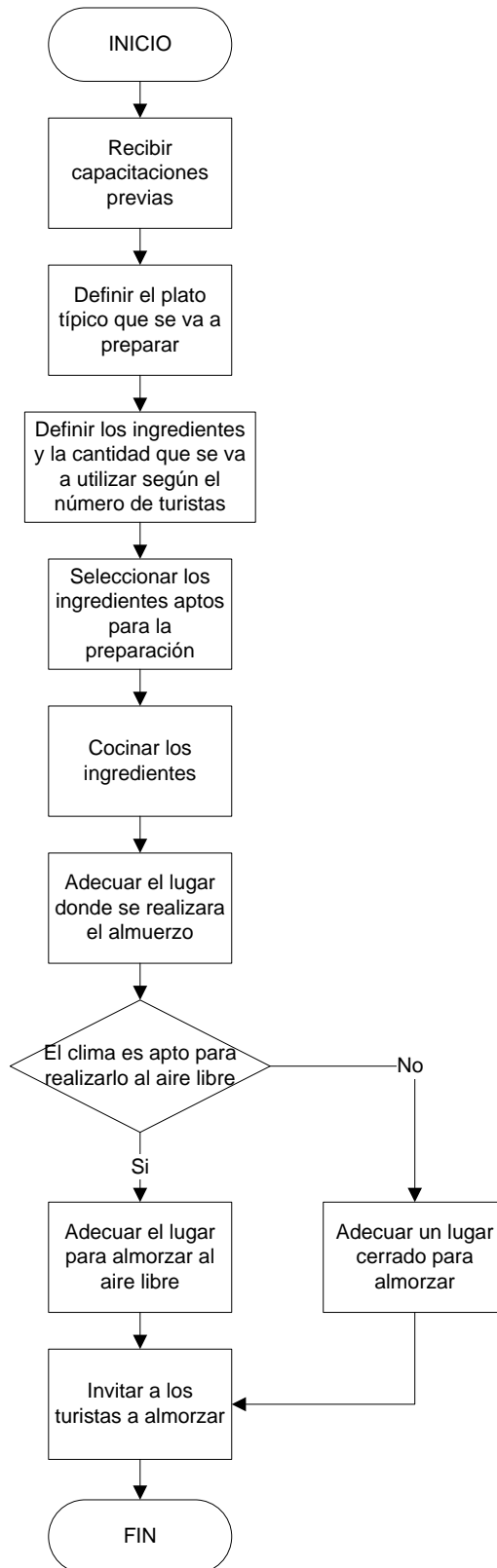
Flujograma de realización de actividades a llevarse a cabo en los recorridos turísticos.

Tabla 71. Flujograma de realización de actividades.



Flujograma de preparación de comidas típicas.

Tabla 72. Flujograma de Preparación de comidas Típicas.



5.9 IMPACTOS

- Impacto Económico. El desarrollo eficiente del modelo de sistema de gestión administrativa, ayuda a las comunidades inmersas en la Red de Turismo Comunitario, a incrementar sus ingresos de manera que mejore su calidad de vida, consiguiendo el principal objetivo de la propuesta del presente trabajo como es el desarrollo económico de la Red de turismo Comunitario, por otra parte la generación y planificación de actividades a desarrollarse en los sitios turísticos del cantón ayudara al área de turismo a generar ingresos propios que pueden ser invertidos en el desarrollo de otros proyectos que sirvan a la ciudadanía en general.
- Impacto social. Las capacitaciones dictadas a las personas que conforman la Red de turismo comunitario les ayudara a incrementar sus conocimientos en cuanto al turismo comunitario y la atención a los turistas y visitantes , lo cual hace que estas personas sean más productivas y generen nuevas destrezas; por ende los beneficiados también serán las personas que visiten los lugares turísticos pues ellos serán atendidos cordialmente, lo cual sirve para dar una buena imagen ante la población generando un prestigio del cantón en general.
- Impacto administrativo. Mediante la aplicación del modelo de gestión administrativa se el área de turismo alcanzará resultados de eficiencia, eficacia, efectividad y sobre todo podrá controlar su gestión, de manera que se puedan cumplir los objetivos tanto del área de turismo como los de la Red de Turismo Comunitario, utilizando correctamente los recursos que el área tenga disponible.
- Impacto ambiental.
Con la aplicación del modelo de gestión administrativo la Red de Turismo Comunitario podrá realizar actividades de conservación del medio ambiente, sobre todo de los recursos turísticos que el cantón Montúfar posee, de manera que las pueda preservar y mantener en el tiempo.

VI BIBLIOGRAFÍA Y LINKOGRAFÍA

BIBLIOGRAFÍA

- (2008). Constitución De La Republica del Ecuador.
- Acevedo, S. (2006). Consultoría de empresas en Cuba. *Estudios Empresariales*.(85), 15.
- Bueno Campos, E. (2006). *Dirección Estratégica de la Empresa: Metodología, técnicas y casos*. (5ta Edición ed.). Madrid: Pirámide.
- Callejas, E. (2002). *Los alcances del Control de gestión* (1ra Edición ed.). México: Prentice Hall.
- CASAS JURADO, A. C. (2012). *El turismo comunitario como instrumento de erradicación de la pobreza*. Cuzco: Cuadernos de Turismo.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos* (9na Edición ed.). México: Mc Graw Hill/INTERAMERICANA EDITORES.
- De la peña, A. (2008). *BUSINESS & ECONOMICS* (1ra Edición ed.). Bogotá: Prentice.
- Delgado, H. (2008). *Desarrollo de una cultura de calidad* (2da Edición ed.). México: MacGraw Hill.
- Herrscher, E. (2000). *Introducción a la Administración* (1ra Edición ed.). Barcelona: Granica.
- Munguia, E. (2005). *Toría de las Organizaciones* (3ra Edición ed.). Umbral.
- Perez, J. (2005). *Gestión por procesos* (1ra Edición ed.). México: Mc Graw Hill.
- Pinilla, F. (2001). *Gestión Administrativa* (1ra Edición ed.). New York: FP EDITORS.
- Sánchez, A. (2009). *Principios de Gestión Administrativa Pública* (1ra Edición ed.). Madrid: Thomson.

Wehrich, K. &. (2006). *Administracion- Una perspectiva Global*. Mexico: Mc Graw Hill.

LINKOGRAFÍA

Barahona, M (02/03/2013) PLANDETUR, disponible en URL: <http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/02/PLANDETUR-2020.pdf> [consulta 27 de agosto de 2014]

Castilla, A. (06/01/2014) Vistazo al panorama 2014 disponible en URL: <http://www.telegrafo.com.ec/economia/masqmenos/item/vistazo-al-panorama-de-2014.html> [consulta 27 de agosto de 2014]

Farías, B. (1/09/2012) Aspectos del desarrollo económico, disponible en <http://www.zonaeconomica.com/desarrolloeconomico> [consulta 12 de agosto de 2012].

Quinto, A. (s.f) Características del desarrollo económico, disponible en <http://www.gestiopolis.com/recursos/experto/catsexp/pagans/eco/no9/crecimiento%20y%20desarrollo.htm> [consulta 12 de agosto de 2012]

Burbano, C (2013), <http://www.diariolahora.com.ec>

VII ANEXOS

ANEXO A: Encuesta área de turismo

	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI	
<p>La presente encuesta tiene como finalidad evaluar la gestión administrativa del área de turismo.</p> <p>La información proporcionada será de suma confidencialidad y con fines académicos.</p>		

1. Los objetivos planteados están acordes con la misión y visión de la institución.

a) Totalmente de acuerdo	b) De acuerdo	c) Indiferente	e) En desacuerdo	f) Totalmente en desacuerdo
--------------------------	---------------	----------------	------------------	-----------------------------

2. Las estrategias del área de turismo guardan relación con los objetivos de la misma.

a) Totalmente de acuerdo	b) De acuerdo	c) Indiferente	e) En desacuerdo	f) Totalmente en desacuerdo
--------------------------	---------------	----------------	------------------	-----------------------------

3. Los procedimientos se los establece tomando en cuenta las políticas de la institución.

a) Totalmente	b) Medianamente	c) Desconoce
---------------	-----------------	--------------

4. **Existen planes, programas o proyectos orientados al cumplimiento de los objetivos.**

a) Si		b) No	
-------	--	-------	--

5. **La toma de decisiones es efectiva en la ejecución de la planificación.**

a) Totalmente de acuerdo		b) De acuerdo		c) Indiferente		e) En desacuerdo		f) Totalmente en desacuerdo
--------------------------	--	---------------	--	----------------	--	------------------	--	-----------------------------

6. **Participa usted en la planificación del área de turismo.**

a) Si		b) No	
-------	--	-------	--

7. **La estructura organizativa en el área de turismo le parece a usted.**

a) Adecuada		b) Desfavorable		c) No está definida	
-------------	--	-----------------	--	---------------------	--

8. **Cómo considera que es el liderazgo dentro del área de turismo.**

a) Autoritario		b) Participativo		c) No lo define	
----------------	--	------------------	--	-----------------	--

9. **Las actividades que usted realiza se rigen al manual de funciones y procedimientos.**

a) Si		b) No	
-------	--	-------	--

10. **Aplica usted algún tipo de proceso en su puesto de trabajo.**

a) Si		b) No	
-------	--	-------	--

Cual.....

11. El tipo de comunicación para el desarrollo de actividades considera que es.

a)Excelente		b) Bueno		c)Regular		d) Pésimo	
-------------	--	----------	--	-----------	--	-----------	--

12. Cuál es el nivel de cumplimiento de las metas y objetivos

a)100%		b) 80%		c) 50%		d) otro	
--------	--	--------	--	--------	--	---------	--

13. Conoce algún tipo de sistema de control interno para la gestión que se aplique en esta área.

a)Si		b) No	
------	--	-------	--

Cual.....

14. Ha recibido algún tipo de capacitación para el desarrollo de sus funciones en esta área.

Si		No	
----	--	----	--

Cual(es).....

15. Con que frecuencia recibe usted este tipo de capacitaciones.

a)Cada 3 meses		b)Cada 6 meses		c)Cada año		d) otro	
----------------	--	----------------	--	------------	--	---------	--

16. Le han aplicado una evaluación del desempeño en su puesto de trabajo.

a)Si		b) No	
------	--	-------	--

17. Con que frecuencia se le aplica la evaluación del desempeño.

a)Cada 3 meses		b)Cada 6 meses		c)Cada año		d)otro	
-------------------	--	-------------------	--	---------------	--	--------	--

18. Esta de acuerdo con los mecanismos de supervisión que se llevan a cabo en el área de turismo.

a)Totalmente de acuerdo		b) De acuerdo		c)Indiferente		e) En desacuerdo		f) Totalmente en desacuerdo	
----------------------------	--	------------------	--	---------------	--	---------------------	--	--------------------------------------	--



19. Luego de la evaluación se aplican planes de mejoramiento en la gestión de las actividades realizadas.

a)Si		b) No	
------	--	-------	--

20. Como considera el cumplimiento de la planificación dentro del área.

a)Excelente		b) Bueno		c)Regular		d) Pésimo	
-------------	--	----------	--	-----------	--	-----------	--

ANEXO B: Encuesta Red de Turismo Comunitario

	<p>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI</p>	
<p>La presente encuesta tiene como finalidad evaluar la gestión administrativa del área de turismo.</p> <p>La información proporcionada será de suma confidencialidad y con fines académicos.</p>		

1. Desempeña usted alguna actividad económica dentro de la red de turismo comunitario.

a) Si	b) No
-------	-------

2. Qué actividad desempeña dentro de la red de turismo comunitario

.....

3. El manejo de los recursos que usted dispone para su actividad los considera:

a) Excelente	b) Bueno	c) Regular	d) Pésimo
--------------	----------	------------	-----------

4. Recibe ingresos de la actividad económica que realiza en la red de turismo comunitario.

a) Si	b) No
-------	-------

5.Cuál es la cantidad de ingresos que usted percibe.

a) menos	b) 100 a	c) 200 a	d) Más de
----------	----------	----------	-----------

de 100 USD		200 USD		300 USD		300 USD	
---------------	--	---------	--	------------	--	---------	--

6. Ha mejorado su calidad de vida dentro a la comunidad a la cual usted pertenece.

a)Si		b)No	
------	--	------	--

Como.....

7. Como considera el rendimiento de la actividad que usted realiza.

a)Excelente		b)Bueno		c)Regular		d)Pésimo	
-------------	--	---------	--	-----------	--	----------	--

8. Su nivel de estudio es.

a)primario		b)secundario		c)superior		d)ninguno	
------------	--	--------------	--	------------	--	-----------	--

9. Participa Ud. en la planificación del área de turismo.

Si		No	
----	--	----	--

¿De qué manera?

.....

10. Como define el liderazgo de la red de turismo

a)Excelente		b)Bueno		c)Regular		d)Pésimo	
-------------	--	---------	--	-----------	--	----------	--

¿Por qué?

.....

11. Existe un direccionamiento para los programas y proyectos que en su comunidad se realizan.

Si		No	
----	--	----	--

¿Cómo?

.....

12. Existen procesos proporcionados por el área de turismo para el desarrollo de las actividades en su comunidad.

Si		No	
----	--	----	--

¿Cuáles?

.....

13. Ha recibido capacitaciones para desarrollar las actividades de la red de turismo comunitario.

Si		No	
----	--	----	--

14. Con que frecuencia recibe usted las capacitaciones por parte del área de turismo.

a)Cada meses	3	b)Cada meses	6	c)Cada año		d)otro	
-----------------	---	-----------------	---	------------	--	--------	--



15. Existe un seguimiento o monitoreo por parte del área de turismo en las actividades que usted realiza.

Si		No	
----	--	----	--

Especifique como lo hacen

.....

ANEXO C: Encuesta a los Turistas

	UNIVERSIDAD POLITÈCNICA ESTATAL DEL CARCHI	
<p>La presente encuesta tiene como finalidad evaluar la gestión administrativa del área de turismo del GAD de Montufar.</p> <p>La información proporcionada será de suma confidencialidad y será utilizada únicamente con fines académicos.</p>		

1. ¿Conoce de las actividades que realiza el área de turismo?

a) Si conoce	<input type="checkbox"/>	b) No conoce	<input type="checkbox"/>
--------------	--------------------------	--------------	--------------------------

2. ¿Cuál es el motivo de visita a este sitio turístico.

a) Turismo de Naturaleza	<input type="checkbox"/>	b) Turismo Cultural	<input type="checkbox"/>	c) Turismo de deporte y aventura	<input type="checkbox"/>	e) Agroturismo	<input type="checkbox"/>	f) Turismo Comunitario	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	---------------------	--------------------------	----------------------------------	--------------------------	----------------	--------------------------	------------------------	--------------------------

3. El medio por el cual obtuvo información de los sitios turísticos en el cantón Montúfar es:

a) Internet	<input type="checkbox"/>	b) Amigos	<input type="checkbox"/>	c) Folletos	<input type="checkbox"/>	e) Agencia de viajes	<input type="checkbox"/>	f) Periódico	<input type="checkbox"/>
-------------	--------------------------	-----------	--------------------------	-------------	--------------------------	----------------------	--------------------------	--------------	--------------------------

4. Que atractivos turísticos del cantón Montufar visitó.

a) La Paz	<input type="checkbox"/>	b) Cascada de Paluz	<input type="checkbox"/>	c) Bosque de arrayanes	<input type="checkbox"/>	e) Laguna del salado	<input type="checkbox"/>	f) Pilar de Athal	<input type="checkbox"/>
-----------	--------------------------	---------------------	--------------------------	------------------------	--------------------------	----------------------	--------------------------	-------------------	--------------------------

5. Según su criterio, cree que el turismo dentro del Cantón Montufar se encuentra:

a) Desarrollado	<input type="checkbox"/>	c) Semidesarrollado	<input type="checkbox"/>	d) No desarrollado	<input type="checkbox"/>
-----------------	--------------------------	---------------------	--------------------------	--------------------	--------------------------

6. Cual considera que sería el precio adecuado del servicio en los sitios turísticos por persona:

a) Menos de USD 30	<input type="checkbox"/>	b) USD 30-50 por día	<input type="checkbox"/>	c) USD 50-70 por día	<input type="checkbox"/>	e) USD 70-90 por día	<input type="checkbox"/>	f) Más de USD 90	<input type="checkbox"/>
--------------------	--------------------------	----------------------	--------------------------	----------------------	--------------------------	----------------------	--------------------------	------------------	--------------------------

7. Conoce la Red de Turismo Comunitario y el servicio que brinda en los sitios turísticos del Cantón Montufar.

a)Si		b) No	
------	--	-------	--

8. Según su opinión el servicio que esta Red brinda es:

a)Excelente		b) Bueno		c)Regular		d) Pésimo	
-------------	--	----------	--	-----------	--	-----------	--

9. Considera que los sitios turísticos se encuentran en buenas condiciones.

a)Si		b) No	
------	--	-------	--

No por qué?

10. Esta de acuerdo con los procedimientos establecidos dentro de los sitios turísticos.

a)Totalmente de acuerdo		b) De acuerdo		c)Indiferente		e) En desacuerdo		f) Totalmente en desacuerdo
-------------------------	--	---------------	--	---------------	--	------------------	--	-----------------------------

Por qué?.....

11. Piensa usted que con su visita aporta al desarrollo económico de las personas que habitan alrededor de los sitios turísticos.

a)Si		b) No	
------	--	-------	--

ANEXO D: Cronograma

Actividades	2013												2014										
	D	E	F	M	A	M	J	JL	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	JL	A	S	O
Tiempo total de desarrollo de tesis																							
Objetivo 1: Fundamentar teóricamente y científicamente la gestión administrativa del GAD de Montúfar para desarrollar un sustento científico y una propuesta coherente.																							
Planteamiento del problema																							
Justificación																							
Planteamiento de objetivos.																							
Objetivo 2: Realizar un diagnóstico de la gestión administrativa en el área de turismo de GAD de Montúfar, para identificar sus ineficiencias que inciden en la red de turismo comunitario.																							
Antecedentes investigativos.																							
Fundamentaciones																							
Hipótesis a defender																							
Modalidad de la investigación																							
Tipos de investigación																							
Población y muestra de la investigación.																							
Operacionalización de las variables.																							
Plan de recolección de información																							
Plan de procesamiento y análisis de información																							
Métodos, técnicas e instrumentos de investigación																							
Recursos																							
Bibliografía																							
Objetivo 3: Proponer un modelo de gestión administrativa para el área de turismo del GAD de Montúfar que influya positivamente en el desarrollo económico de la red de turismo.																							
Título																							
Antecedentes																							
Justificación																							
Objetivos																							
Fundamentación teórica																							
Análisis PEST																							
Análisis Situacional																							
Factores internos																							
Factores externos																							
Formulación de estrategias																							

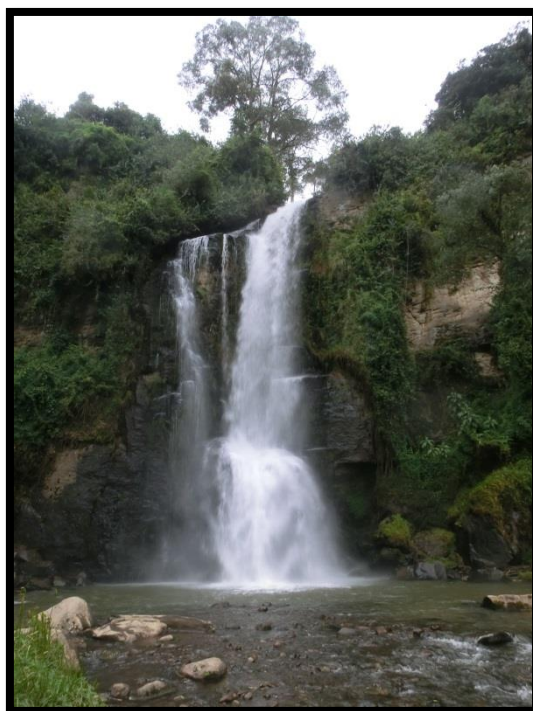
ANEXO E: Presupuesto

Tabla 73. Presupuesto de la investigación.

DETALLE	VALOR TOTAL
1. Impresión de la tesis	30.00
2. Transporte	100.00
3. Impresión de las encuestas	10.00
4. Empastado de la tesis.	100.00
5. Cd regrabable	0.50
6. Útiles de escritorio	15.00
7. Memoria USB	20.00
Total	275.50

ANEXO F: Sitios Turísticos del Cantón Montufar.

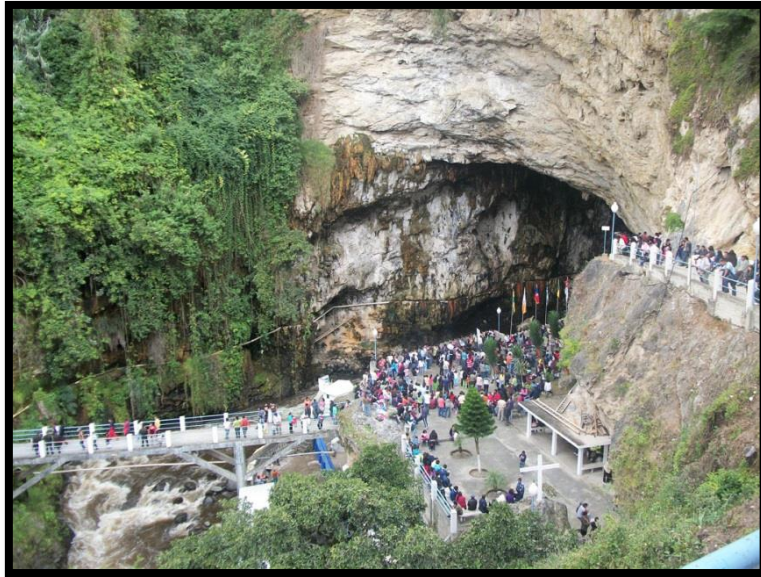
Cascada de Paluz



Laguna del Salado



Gruta de la Paz



Bosque de Arrayanes



Cascada de Guadir



Pilar de Athal



Modelo de gestión administración administrativo en el área de turismo del GAD de Montúfar y su incidencia en la Red de Turismo Comunitario.



Erika Lizbeth Arciniega Chapi
Escuela de Administración de Empresas y Marketing (EAEM)
Universidad Politécnica Estatal del Carchi (UPEC)
Nuevo Campus, Av. Universitaria y Antisana
Tulcán – Ecuador
erika_arcniega@hotmail.com

Resumen

La gestión administrativa es un instrumento necesario para desarrollar las actividades de una organización, de manera que se puedan alcanzar eficientemente las metas y objetivo, a través de un manejo objetivo de recursos para que la empresa obtenga una productividad que le ayude permita ser más productiva. (Chiavenato , 2004, p 10)

A nivel nacional, las instituciones de gobierno poseen variedad de limitaciones y falencias en sus procesos, por lo que, precisamente en el área de turismo del GAD de Montúfar también presenta el problema de escasa gestión administrativa, lo cual se debe la ausencia de capacitación y el desconocimiento de las funciones específicas de cada miembro dentro del área, lo cual repercute en la Red de Turismo Comunitario.

Un modelo gestión administrativa se basa en un proceso administrativo eficaz, desde su inicio con una correcta planificación, hasta analizar el ciclo del proceso con un control que permita verificar las desviaciones presentes para lograr los objetivos del área de turismo; entorno a esto, debido a la influencia directa del área de turismo en la Red de

**Repositorio del Centro de Investigación,
Transferencia Tecnológica y Emprendimiento (CITTE)
Artículo de investigación Código (CI-01-2011-)**

Turismo Comunitario se puede generar actividades debidamente planificadas de acuerdo a los recursos disponibles para generar mejores ingresos económicos a las comunidades del cantón Montúfar donde se encuentran los sitios turísticos administrados por la Red de Turismo Comunitario conjuntamente con el Municipio a través del área de Turismo.

Palabras clave- Keywords

Gestión administrativa, desarrollo económico, Keywords: administrative management , economic development.

Abstract

The administration is a need to develop the activities of an organization tool, so that it can efficiently achieve the goals and objective through a resource management objective for the company to obtain a permit productivity to help you be more productive. (Chiavenato, 2004, p 10)

Nationally, government institutions have variety of limitations and deficiencies in their process, so that precisely in the area of tourism Montúfar GAD also has the problem escaza administration, so the lack of training and should ignorance of

the specific functions of each member within the area, which affects the Community Tourism Network.

An administrative management model is based on an efficient administrative process from the beginning with proper planning, to analyze the cycle process with a controlling mechanism for verifying these deviations to achieve the objectives of the area of tourism; environment that, due to the direct influence of tourism in the area Community Tourism Network can be generated properly planned activities according to available resources to generate better income communities Montúfar canton where the tourist sites managed by Community Tourism Network in conjunction with the Municipality through the area of Tourism.

1. Introducción

La gestión es el conjunto de acciones en las cuales se basan las actividades de una organización, brindando un soporte en los procesos internos de las áreas que integran la empresa, logrando una productividad y el logro de los objetivos, volviéndola más competitiva en el mercado. (Chiavenato, 2004, pág 10)

En el caso del area de turismo una correcta gestión administrativa se basa en una integración de los procesos que se llevan a cabo, adecuandolos a las actividades que las personas que integran la Red de Turismo Comunitario desarrollan, de manera que se encajen dentro de un proceso administrativo eficiente y que contribuya en el bienestar de ambas partes.

El desarrollo económico depende directamente de cómo funciona el mercado, de la forma de distribución de los recursos y la concentración de las riquezas Farías, B. (1/09/2012) Aspectos del desarrollo económico, disponible en <http://www.zonaeconomica.com/desarrolloeconomico> [consulta 12 de agosto de 2012], en cuanto al desarrollo económico local en las comunidades depende de la dimensión geográfica, en donde su distinción y la deficiencia económica dependen de las gestiones realizadas por los entes públicos como el gobierno y los municipios.

El desarrollo económico se caracteriza por el crecimiento financiero se puede calcular a través del PIB de un país, del ingreso per cápita de la población, de la cantidad de viviendas, de la infraestructura y el grado de escolaridad en la sociedad. Quinto, A. (s.f) Características del desarrollo económico, disponible en <http://www.gestiopolis.com/recursos/experto/catsexp/pagans/eco/no9/crecimiento%20y%20desarrollo.htm> [consulta 12 de agosto de 2012]; a través de estos indicadores económicos se puede determinar además la estabilidad social y la calidad de vida de las personas.

A través de la implementación del modelo de sistema de gestión administrativa el área de turismo podrá mejorar sus procesos internos de planificación, organización, dirección

**Repositorio del Centro de Investigación,
Transferencia Tecnológica y Emprendimiento (CITTE)
Artículo de investigación Código (CI-01-2011-)**

y control, de manera que se reorganicen las actividades incluyendo a la Red de Turismo Comunitario en todas las acciones que tengan que ver con la administración de los sitios turísticos del cantón Montufar y que se encuentren en las comunidades; logrando un desarrollo económico de estas, incrementando la calidad de vida, buscando el buen vivir que toda institución pública está encaminada a cumplir.

El cantón Montufar recibe 800 turistas nacionales y alrededor de 400 turistas extranjeros, los cuales visitan los sitios de turísticos de interés, los cuales deben ser administrados y preservados de manera eficiente y planificada, para que estos recursos naturales al ser administrados eficientemente, generen beneficios económicos a las comunidades y personas que viven a sus alrededores.

Según la constitución de la República del Ecuador expedida en el 2008, menciona sobre los derechos de las comunidades, pueblos y nacionalidades, donde explica que se debe conservar y promover sus prácticas de manejo de la biodiversidad, a través el apoyo el estado. Por otra parte el COOTAD (Código orgánico de Organización Territorial, Autonomía y descentralización), menciona que las instituciones de gobierno deben preservar, mantener y difundir el patrimonio cultural y natural el cantón, construyendo espacios públicos para estos fines, complementándose con la ley orgánica del Servidor público LOSEP en donde se menciona los deberes y derechos que los servidores públicos deben cumplir

La ordenanza que regula la planificación, los niveles ocupacionales y las funciones del talento humano del GAD de Montúfar menciona:

“Para el cumplimiento de las diferentes actividades y funciones, los directores, jefes departamentales y más personal con nivel de supervisión,

asignaran las tareas y funciones al personal a su cargo de acuerdo con los objetivos establecidos en la Misión institucional, así como la dirección, coordinación, y control correspondiente a efectos de asegurar la eficacia y eficiencia del servicio; debiendo además, de manera periódica, por lo menos una vez al año, revisar actividades para las correcciones y mantenimiento del sistema.”

2. Materiales y métodos

Los recursos que se emplearon para este trabajo son humanos, tecnológicos y económicos que son fundamentales para llevar a cabo la investigación y conseguir los resultados deseados para comprobar el problema que por el cual se realiza este trabajo.

La investigación es de carácter descriptiva-exploratoria, donde el método e investigación óptimo para este trabajo es el inductivo, puesto que partimos el problema para obtener una conclusión general sobre las características el entorno en el cual se desenvuelve el área de turismo y la Red de Turismo Comunitario en lo que tiene que ver con el desarrollo económico de las personas que conforman la red.

Para desarrollar este proyecto se realizó la metodología el enfoque Marco Lógico donde se menciona cuáles son los responsables de los proyectos y cuáles son las capacidades que deben tener incluyendo a las personas de la Red de Turismo Comunitario, tomando en cuenta una fundamentación científica y filosófica en las cuales se basa este proyecto y que es el principal lineamiento para desarrollar la propuesta del modelo de sistema de gestión administrativa.

Luego se recolecto la información a través de encuestas, para la aplicación de la herramienta de recolección de información se ha tomado en cuenta a los 4 integrantes del área de turismo, a los representantes de las 8 asociaciones que conformaran la Red de Turismo Comunitario y a los turistas que visitan el Cantón Montufar, donde se aplicara un cuestionario exclusivo para cada sector, con preguntas precisas y claras, para obtener información acerca de la gestión administrativa del área de turismo y el desarrollo económico de la red de turismo comunitario. Por último se realizará las respectivas conclusiones y recomendaciones.

3. Resultados y la discusión

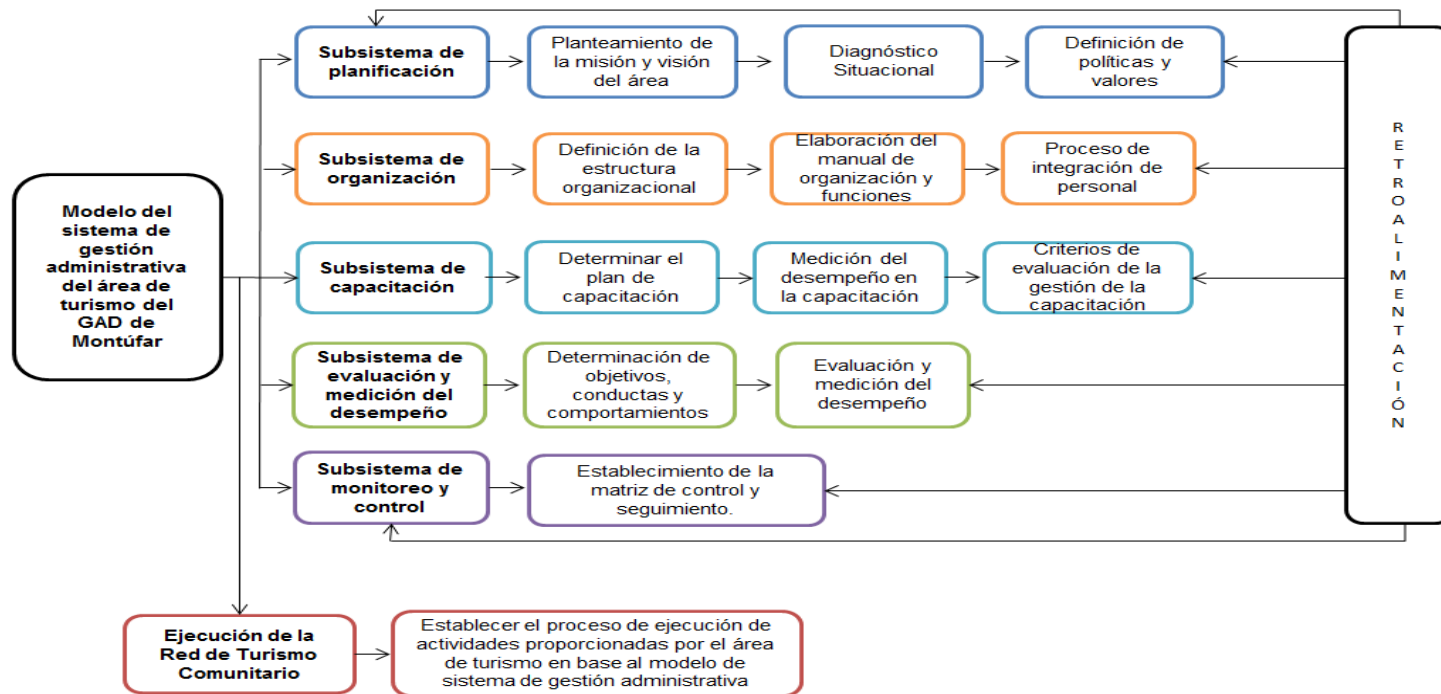
Una vez establecida la investigación de campo mediante la utilización de herramientas, se ha establecido que la Red de Turismo Comunitario no obtenía un desarrollo económico eficiente y que el área de turismo tenía una escasa gestión administrativa.

Con la aplicación de un modelo de sistema gestión administrativo se podrá generar procesos administrativos que ayuden al área de turismo a realizar sus actividades de una manera eficiente y eficaz, además de aplicar una buena gestión administrativa para lograr un mejoramiento e incidencia en el desarrollo económico de la Red de Turismo Comunitario y de las comunidades en general.

Además la implementación de este modelo permitirá desarrollar los conocimientos impartidos en la universidad y contrastarlos en la práctica, la implementación de este modelo ayudara a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi porque contribuye con el objetivo de formar profesionales que contribuyen al desarrollo de la comunidad; ayudara también a los estudiantes pues servirá de referencia para los demás temas de tesis.

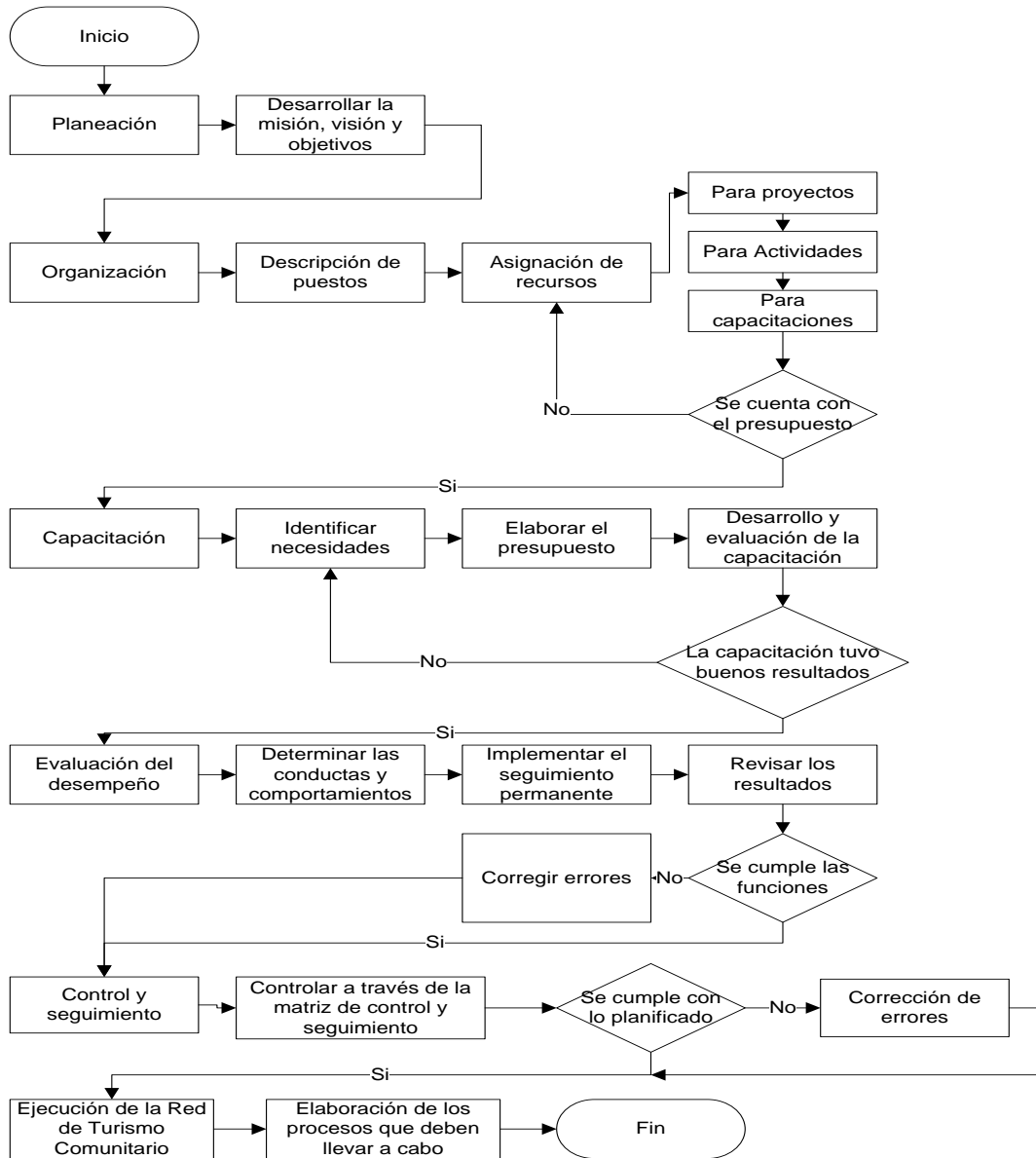
El beneficio será también para la población en general pues se logrará el desarrollo de las asociaciones a través del manejo eficiente de los recursos.

Estructura de la propuesta



Elaborado por: Erika Arciniega

Procesos integrales de la propuesta



Elaborado por: Erika Arciniega

Resultados

Análisis encuestas Red de Turismo Comunitario

Tabla 1.

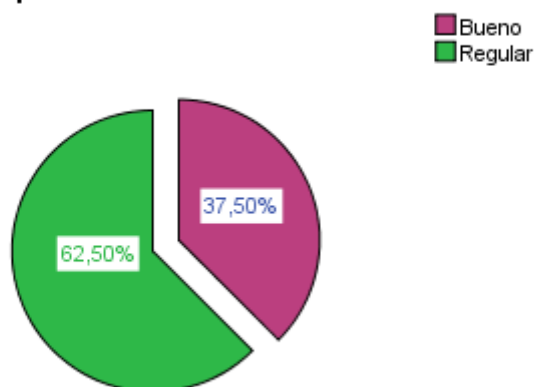
El manejo de los recursos que usted dispone para su actividad los considera	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	3	37,5
Regular	5	62,5
Total	8	100,0

Fuente: Investigación de campo, abril 2013

Elaborado por: Erika Arciniega

Gráfico 1.

El manejo de los recursos que usted dispone para su actividad los considera



Fuente: Investigación de campo, abril 2013

Elaborado por: Erika Arciniega

Análisis.

El 37.5% (3) de las personas consideran que el manejo de los recursos es bueno, pero el 62.5% (5) de las personas consideran que el manejo de los recursos es regular; por lo que se puede decir que la mayoría de las personas consideran que el manejo de los recursos no es el apropiado.

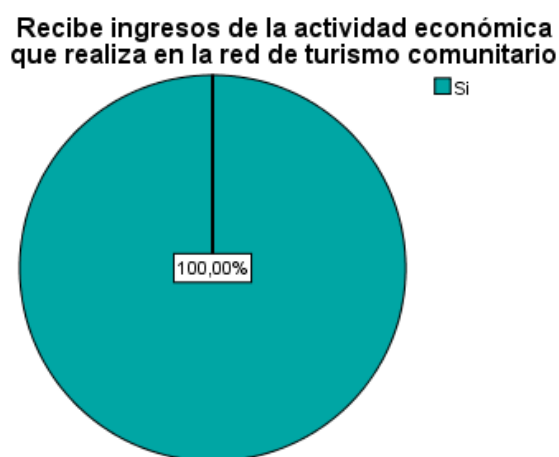
Tabla2.

Recibe ingresos de la actividad económica que realiza en la red de turismo comunitario	Frecuencia	Porcentaje
Si	8	100,0

Fuente: Investigación de campo, abril 2013

Elaborado por: Erika Arciniega

Gráfico2.



Fuente: Investigación de campo, abril 2013

Elaborado por: Erika Arciniega

Análisis.

El 100% (8) de las personas encuestadas comentaron que si reciben ingresos económicos de las actividades que realizan dentro de la red de turismo, sin embargo, estos ingresos no son suficientes para alcanzar el desarrollo económico deseado para alcanzar su buen vivir.

Tabla3.

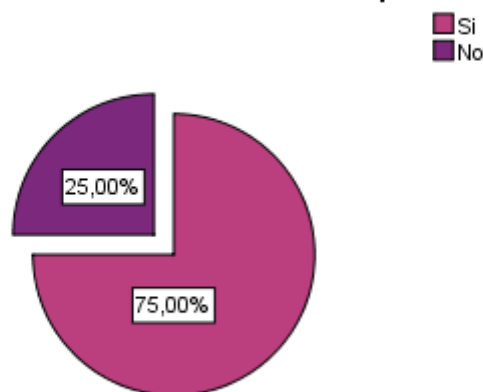
Ha mejorado su calidad de vida dentro a la comunidad a la cual usted pertenece	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	75,0
No	2	25,0
Total	8	100,0

Fuente: Investigación de campo, abril 2013

Elaborado por: Erika Arciniega

Gráfico 3.

Ha mejorado su calidad de vida dentro a la comunidad a la cual usted pertenece



Fuente: Investigación de campo, abril 2013

Elaborado por: Erika Arciniega

Análisis.

El 25% de las personas no ha mejorado su calidad de vida en su comunidad, mientras que el 75% dice que si ha mejorado su calidad de vida, la mayoría de las personas si han logrado mejorar su forma de vivir, lo que significa que la gestión del área de turismo dentro de los sitios turísticos donde estas personas perciben ingresos ha tenido resultados, no obstante, estos no alcanzan el desarrollo económico deseado.

**Repositorio del Centro de Investigación,
Transferencia Tecnológica y Emprendimiento (CITTE)
Artículo de investigación Código (CI-01-2011-)**

Tabla 4.

Su nivel de estudio es	Frecuencia	Porcentaje
Primario	7	87,5
Secundario	1	12,5
Total	8	100,0

Fuente: Investigación de campo, abril 2013

Elaborado por: Erika Arciniega

Gráfico 4.



Fuente: Investigación de campo, abril 2013

Elaborado por: Erika Arciniega

Análisis.

El 87.5% de las personas dicen que su nivel de estudio es primario y el 12,5% tiene un nivel de educación secundario. El nivel de educación de estas personas solo es primario en su mayoría, por lo que es necesario realizar muchas capacitaciones para instruirles sobre cómo manejar recursos y conocimientos básicos para manejar eficientemente los recursos que el área de turismo les asigne.

Tabla 5.

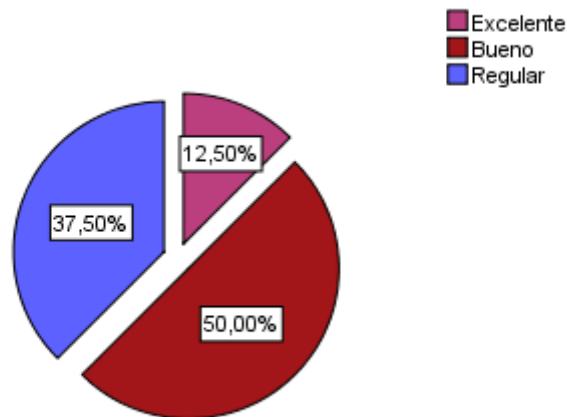
Como define el liderazgo del área de turismo	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	1	12,5
Bueno	4	50,0
Regular	3	37,5
Total	8	100,0

Fuente: Investigación de campo, abril 2013

Elaborado por: Erika Arciniega

Gráfico 5.

Como define el liderazgo de la red de turismo



Fuente: Investigación de campo, abril 2013

Elaborado por: Erika Arciniega

Análisis.

El 12.5% de las personas califican como excelente el liderazgo del área de turismo, el 50% de las personas califican como bueno el liderazgo del área de turismo y el 37.5% de las personas califican como regular el liderazgo del área de turismo, A pesar de la buena calificación que las personas le dieron al área de turismo el desarrollo comunitario de estas no ha sido el esperado por lo cual es importante mejorar la gestión del área.

Tabla 6.

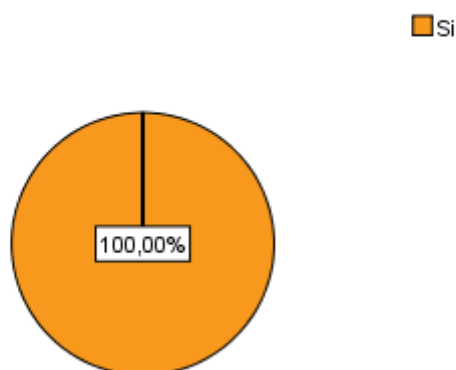
Ha recibido capacitaciones para desarrollar las actividades de la red de turismo comunitario		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Si	8	100,0

Fuente: Investigación de campo, abril 2013

Elaborado por: Erika Arciniega

Gráfico 6.

Ha recibido capacitaciones para desarrollar las actividades de la red de turismo comunitario



Fuente: Investigación de campo, abril 2013

Elaborado por: Erika Arciniega

Análisis.

El 100% de las personas contestaron que si han sido capacitados por parte del área de turismo, las personas del área de turismo han sido capacitadas, sin embargo estas capacitaciones no han sido suficientes para generar los conocimientos necesarios para que estas personas efectúen correctamente las actividades dentro del área para lo cual es importante planificar adecuadamente los contenidos de la capacitación.

Tabla 7.

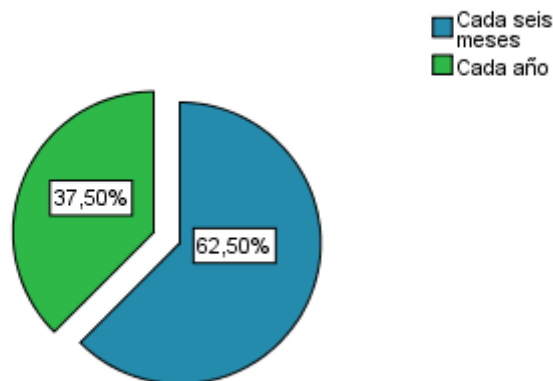
Con que frecuencia recibe usted las capacitaciones por parte del área de turismo	Frecuencia	Porcentaje
Cada seis meses	5	62,5
Cada año	3	37,5
Total	8	100,0

Fuente: Investigación de campo, abril 2013

Elaborado por: Erika Arciniega

Gráfico 7.

**Con que frecuencia recibe usted las
capacitaciones por parte del área de turismo**



Fuente: Investigación de campo, abril 2013

Elaborado por: Erika Arciniega

Análisis.

El 62.5% de las personas respondieron que se les capacita cada seis meses y el 37.5% contestaron cada año. Es necesario que las capacitaciones sean recurrentes para un buen desempeño por parte de las personas de la red de turismo comunitario, sobre todo en los temas de interés en el negocio de emprendimiento de los socios.

Tabla 8.

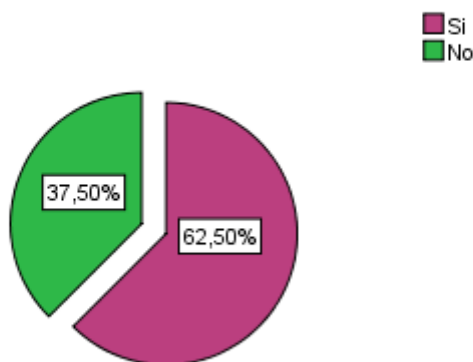
Existe un seguimiento o monitoreo por parte del área de turismo en las actividades que usted realiza	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	62,5
No	3	37,5
Total	8	100,0

Fuente: Investigación de campo, abril 2013

Elaborado por: Erika Arciniega

Gráfico 8.

Existe un seguimiento o monitoreo por parte del área de turismo en las actividades que usted realiza



Fuente: Investigación de campo, abril 2013

Elaborado por: Erika Arciniega

Análisis.

El 37.50% de las personas afirmaron que no existe un seguimiento en las actividades que realizan, mientras que el 62.50% de las personas dicen que si existe un seguimiento en sus actividades. Uno de los pasos más importantes dentro de la gestión administrativa esta la evaluación del desempeño de los implicados, en este caso de la red de turismo comunitario.

Análisis encuestas área de turismo

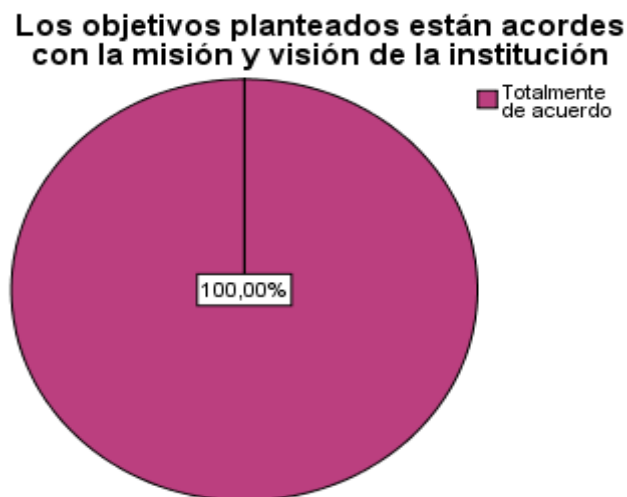
Tabla 9.

Los objetivos planteados están acordes con la misión y visión de la institución	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	4	100,0

Fuente: Investigación de campo, abril 2013

Elaborado por: Erika Arciniega

Gráfico 9.



Fuente: Investigación de campo, abril 2013

Elaborado por: Erika Arciniega

Análisis.

El 100% del personal del área de turismo dice que si existe coordinación entre los objetivos y la misión y visión. Es importante que los objetivos estén claramente relacionados con la visión y misión de la institución; según el personal del área de turismo los objetivos que ellos conocen si están relacionados con la visión y misión lo que es positivo para realizar una buena labor.

Tabla 10.

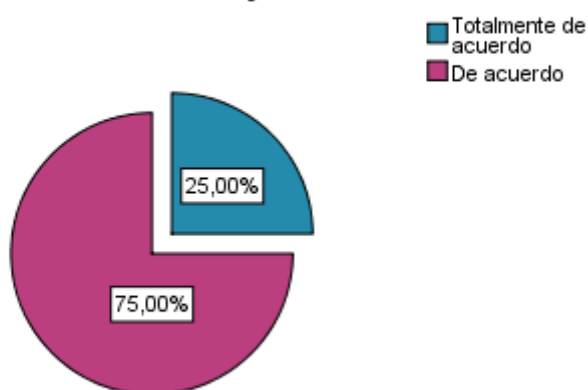
Las estrategias del área de turismo guardan relación con los objetivos de la misma	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	1	25,0
De acuerdo	3	75,0
Total	4	100,0

Fuente: Investigación de campo, abril 2013

Elaborado por: Erika Arciniega

Gráfico 10.

Las estrategias del área de turismo guardan relación con los objetivos de la misma



Fuente: Investigación de campo, abril 2013

Elaborado por: Erika Arciniega

Análisis.

El 25% del personal está totalmente de acuerdo con que las estrategias guardan relación con los objetivos y el 75% dice que no. En área de turismo las estrategias están directamente relacionadas con los objetivos elaborados por lo cual es necesario que se trasmitan a la red de turismo comunitario y a la población los cuales desconocen en su mayoría de esto.

Tabla 11.

La toma de decisiones es efectiva en la ejecución de la planificación	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente	4	100,0

Fuente: Investigación de campo, abril 2013

Elaborado por: Erika Arciniega

Gráfico 11.



Fuente: Investigación de campo, abril 2013

Elaborado por: Erika Arciniega

Análisis.

El 100% de los funcionarios dicen que la toma de decisiones si es efectiva. Es necesaria una toma de decisiones efectiva para llevar cabo la planificación elaborada y en el área de turismo las decisiones son efectivas para cumplir con la planificación.

Tabla 12.

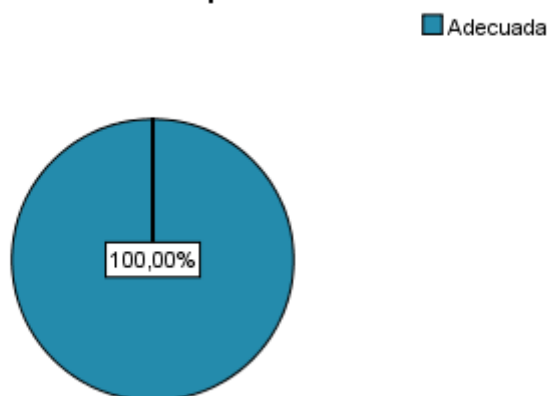
La estructura organizativa en el área de turismo le parece a usted	Frecuencia	Porcentaje
Adecuada	4	100,0

Fuente: Investigación de campo, abril 2013

Elaborado por: Erika Arciniega

Gráfico 12.

La estructura organizativa en el área de turismo le parece a usted



Fuente: Investigación de campo, abril 2013

Elaborado por: Erika Arciniega

Análisis.

El 100% de los funcionarios dicen que la estructura organizativa es adecuada. En el área de turismo todos los integrantes coinciden en decir que la estructura organizativa es adecuada y que la forma de tomar las decisiones es ordenada y se adecua a los requerimientos institucionales.

Tabla 13.

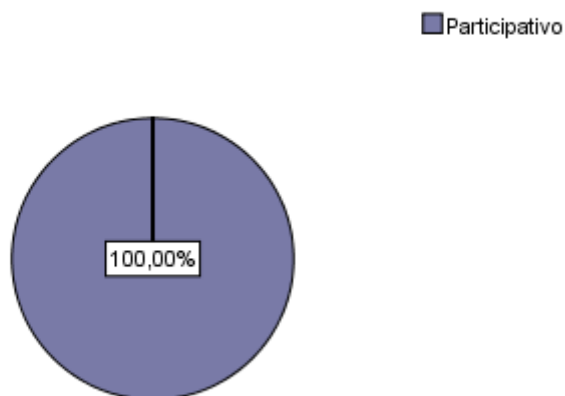
Cómo considera que es el liderazgo dentro del área de turismo	Frecuencia	Porcentaje
Participativo	4	100,0

Fuente: Investigación de campo, abril 2013

Elaborado por: Erika Arciniega

Gráfico 13.

Cómo considera que es el liderazgo dentro del área de turismo



Fuente: Investigación de campo, abril 2013

Elaborado por: Erika Arciniega

Análisis.

El 100% de los funcionarios dicen que el liderazgo dentro del área de turismo es adecuado. Todas las personas encuestadas opinan que tienen participación y opinión en las diferentes actividades y funciones que realizan.

Tabla 14.

Las actividades que usted realiza se rigen al manual de funciones y procedimientos	Frecuencia	Porcentaje
Válidos Si	4	100,0

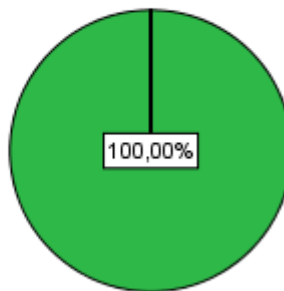
Fuente: Investigación de campo, abril 2013

Elaborado por: Erika Arciniega

Gráfico 14.

Las actividades que usted realiza se rigen al manual de funciones y procedimientos

■ Si



Fuente: Investigación de campo, abril 2013

Elaborado por: Erika Arciniega

Análisis.

El 100% de los funcionarios dicen que sus actividades se rigen al manual de funciones y procedimientos. Sin embargo estos procedimientos no se encuentran ligados a conseguir el desarrollo económico de las comunidades, para lo cual es necesario ajustarlas adecuadamente.

Tabla 15.

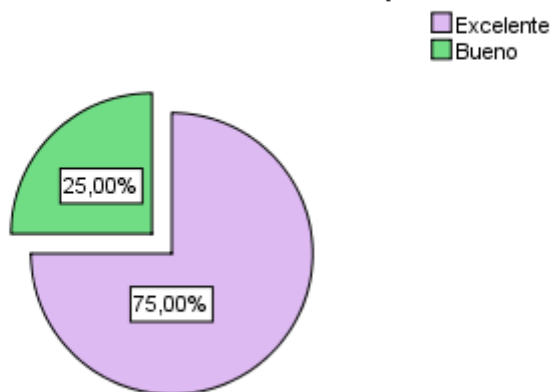
El tipo de comunicación para el desarrollo de actividades considera que es	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	3	75,0
Bueno	1	25,0
Total	4	100,0

Fuente: Investigación de campo, abril 2013

Elaborado por: Erika Arciniega

Gráfico 15.

El tipo de comunicación para el desarrollo de actividades considera que es



Fuente: Investigación de campo, abril 2013

Elaborado por: Erika Arciniega

Análisis.

El 25% de los funcionarios dicen que la comunicación es excelente y el 75% dice que la comunicación es buena. Entre los funcionarios del área de turismo existe una excelente comunicación según o investigado por que esto debería trasmitirse a la red de turismo y a la población en general puesto que la comunicación es muy importante para cumplir con la planificación.

Tabla 16.

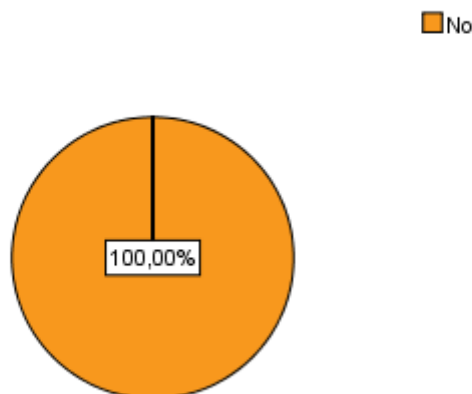
Ha recibido algún tipo de capacitación para el desarrollo de sus funciones en esta área	Frecuencia	Porcentaje
No	4	100,0

Fuente: Investigación de campo, abril 2013

Elaborado por: Erika Arciniega

Gráfico 16.

Ha recibido algún tipo de capacitación para el desarrollo de sus funciones en esta área



Fuente: Investigación de campo, abril 2013

Elaborado por: Erika Arciniega

Análisis.

El 100% de los funcionarios del área de turismo dicen que no han recibido capacitaciones. Los funcionarios deben estar capacitados constantemente para realizar sus funciones sin embargo los integrantes del área de turismo no se capacitan lo cual es un problema por resolver.

Tabla 17.

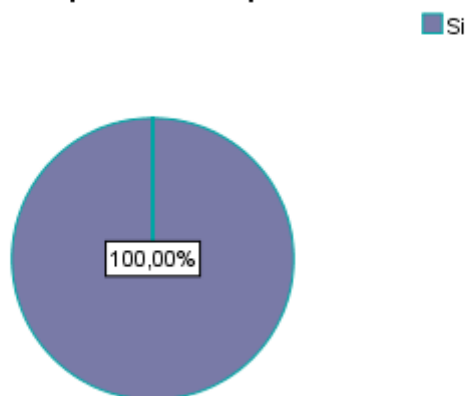
Le han aplicado una evaluación del desempeño en su puesto de trabajo	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	100,0

Fuente: Investigación de campo, abril 2013

Elaborado por: Erika Arciniega

Gráfico 17.

Le han aplicado una evaluación del desempeño en su puesto de trabajo



Fuente: Investigación de campo, abril 2013

Elaborado por: Erika Arciniega

Análisis.

El 100 % de los funcionarios dicen que si les han aplicado alguna evaluación en sus puestos de trabajo. En el área de turismo si se aplican evaluaciones del desempeño de manera que se vigile que las actividades se encaminen a cumplir los objetivos.

Tabla 18.

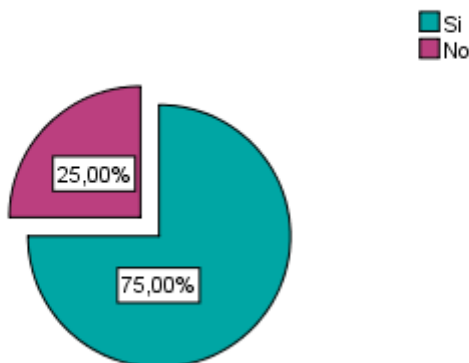
Luego de la evaluación se aplican planes de mejoramiento en la gestión de las actividades realizadas	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	75,0
No	1	25,0
Total	4	100,0

Fuente: Investigación de campo, abril 2013

Elaborado por: Erika Arciniega

Gráfico 18.

Luego de la evaluación se aplican planes de mejoramiento en la gestión de las actividades realizadas



Fuente: Investigación de campo, abril 2013

Elaborado por: Erika Arciniega

Análisis.

Del total de funcionarios del área de turismo del GAD de Montúfar solo el 25% dice que no se aplica un plan de mejoramiento y el 75% dice que si, por lo cual da a entender que no está enterada, lo que significa que la comunicación no es tan excelente.

4. Conclusiones.

- El área de Turismo presenta ciertos inconvenientes en su funcionamiento interno, por lo que dificulta que la Red de Turismo Comunitario alcance el objetivo de conseguir el desarrollo económico deseado.
- A través de la fundamentación teórica de los modelos de gestión administrativa se ha podido identificar al Modelo de Max Weber como el modelo de gestión que más se ajusta a las necesidades que presenta el área de turismo para el desarrollo de la Red de Turismo Comunitario, pues el modelo se basa en dos parámetros fundamentales la formalización y la centralización que se relaciona con la jerarquía y estructura organizacional.
- De acuerdo al análisis realizado de la situación actual del área de Turismo y la Red de Turismo Comunitario se puede notar que las personas desconocen el lineamiento administrativo del área, puesto que el 78,4% dijeron desconocerlo, mientras que solo el 21,6% si lo conocen, sin embargo manifiestan que es aplicado escasamente, lo que fácilmente permite observar que no tiene mayor interés por un cambio en sus actividades.
- De las encuestas aplicadas a todo el personal que trabaja en el área de Turismo y la Red de Turismo Comunitario, se obtuvo como resultados que esta entidad posee una escasa gestión administrativa, así como también no hay una determinación de las responsabilidades para el personal, ocasionando duplicidad de funciones e incumplimiento de procesos internos.
- La propuesta del modelo de gestión administrativa se ha basado en la identificación de los procesos internos que presentan inconvenientes, planteando de tal forma estrategias enfocadas al mejoramiento de los procesos de la gestión administrativa y conseguir el desarrollo económico de la Red de Turismo Comunitario.

5. Recomendaciones

- Poner en práctica el proceso administrativo que se propone para que cada planificación y organización de los recursos contribuya a conseguir el desarrollo económico de las personas que integran la Red de Turismo Comunitario.
- Que se desarrolle un estudio de reingeniería de procesos que se llevan a cabo en el área de Turismo y en la Red de Turismo Comunitario, de manera que se puedan implementar alternativas de mejoramiento como el diseño de nuevos procedimientos para optimizar el tiempo y esfuerzo.
- Que se adopte el modelo burocrático de Max Weber dentro del área para mejorar los dos aspectos de mayor influencia en el funcionamiento de la entidad como son los procesos internos y la administración del personal en cuanto a la división de funciones y responsabilidades.
- Que se implementen procesos de fiscalización donde las personas del área de turismo y de la red tengan la potestad de rendir cuentas al jefe del área respecto de cómo llevan cabo las actividades para el logro de los objetivos del área.
- Que se ponga en marcha cada una de las estrategias diseñadas en el presente trabajo, de manera que se pueda ver el mejoramiento de cada proceso administrativo, así también para mejorar el servicio a las comunidades y lograr el desarrollo económico de la Red de Turismo Comunitario.

6. Bibliografía y linkografía

Bibliografía

Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la teoría general de la administración* (7a Ed. ed.). México: McGraw-Hill Interamericana.

Linkografía

Características del desarrollo económico, www.gestiopolis.com

Aspectos del desarrollo económico, www.zonaeconomica.com