



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA COMO EMPRENDIMIENTO  
TURÍSTICO PARA EL CENTRO DE TURISMO COMUNITARIO  
SAN PEDRO DE LA PARROQUIA MANGLARALTO CANTÓN  
SANTA ELENA PROVINCIA DE SANTA ELENA 2018-2020.**

**TRABAJO DE TITULACIÓN  
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:  
INGENIERO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTOR:**

Luis Danilo Rodríguez Muñoz.

**LA LIBERTAD – ECUADOR**

**2018 - 2019**



**MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA COMO EMPRENDIMIENTO  
TURÍSTICO PARA EL CENTRO DE TURISMO COMUNITARIO  
SAN PEDRO DE LA PARROQUIA MANGLARALTO CANTÓN  
SANTA ELENA PROVINCIA DE SANTA ELENA 2018-2020.**

**AUTOR:**

**Rodríguez Muñoz Luis Danilo**

**TUTOR:**

**Ing. Linda Núñez Guale MBA.**

**RESUMEN**

El siguiente trabajo de investigación sobre Modelo de Gestión Administrativa como Emprendimiento Turístico para el Centro de Turismo Comunitario - CTC de la comuna San Pedro, está elaborado a través de una profunda investigación científica aplicando las herramientas necesarias que contribuyen para mejorar los procesos administrativos, debido a que existe desconocimientos de funciones por parte de los colaboradores, planes y estrategias que han provocado el limitado desarrollo turístico de la institución. El trabajo presenta como objetivo principal Diseñar un Modelo de gestión administrativo que permita el desarrollo de los emprendimientos turísticos en la organización y el bienestar de cada una de las familias, a través del buen manejo de los procesos y los atractivos turísticos que tiene la población, para que así se logren los resultados con efectividad y eficiencia. La metodología es de tipo descriptiva correlacional, que para el diagnóstico de la problemática se aplicó las técnicas de entrevista y encuestas realizadas directamente a los servidores turísticos, dirigentes y habitantes de la comunidad utilizando los enfoques cualitativo y cuantitativo; además se realizó revisión de teorías, estudios bibliográficos y visitas de campo que permita evidenciar la recopilación de datos con los involucrados. Los resultados obtenidos determinaron que tanto los servidores turísticos como a los comuneros, es que ambos mantienen ese optimismo de mejorar la economía a través de emprendimientos turísticos, por lo que es importante la aplicación del Modelo de Gestión Administrativo implementando planes y estrategias para conseguir los objetivos por medio de las actividades establecidas, de esta manera potenciar el desarrollo turístico local para que ayude a fortalecer el turismo del CTC de la Comuna San Pedro.

**Palabras Claves:** Gestión Administrativo, emprendimientos turísticos, atractivos turísticos, Comunidad.



**MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA COMO EMPRENDIMIENTO  
TURÍSTICO PARA EL CENTRO DE TURISMO COMUNITARIO  
SAN PEDRO DE LA PARROQUIA MANGLARALTO CANTÓN  
SANTA ELENA PROVINCIA DE SANTA ELENA 2018-2020.**

**AUTOR:**

**Rodríguez Muñoz Luis Danilo**

**TUTOR:**

**Ing. Linda Núñez Guale MBA.**

**ABSTRACT**

The following research work on the Administrative Management Model as a Tourism Enterprise for the Community Tourism Center - CTC of the San Pedro commune, is elaborated through an in-depth scientific investigation applying the necessary tools that contribute to improve the administrative processes, due to that there are ignorance of functions on the part of the collaborators, plans and strategies that have caused the limited tourist development of the institution. The main objective of the work is to design a model of administrative management that allows the development of tourism ventures in the organization and welfare of each of the families, through good management of the processes and tourist attractions that the population has, so that the results are achieved effectively and efficiently. The research methodology is descriptive correlational type, that for the diagnosis of the problem was applied interviewing techniques and surveys conducted directly by tourism servers, leaders and inhabitants of the community using qualitative and quantitative approaches; In addition, a review of theories, bibliographical studies and field visits was carried out to demonstrate the collection of data with those involved. The obtained results determined to detect that both the tourism servers and the commoners are that both maintain that optimism of improving the economy through tourism ventures, so the application of the Administrative Management Model is important, implementing plans and strategies to achieve the objectives by means of the established activities, in this way to boost local tourism development to help strengthen the tourism of the CTC of the San Pedro Commune.

**Key words:** Administrative Management, tourism ventures, tourist attractions, Community.

## APROBACIÓN DEL PROFESOR GUIA

En mi calidad de profesor Guía del Trabajo de titulación, **“MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA COMO EMPRENDIMIENTO TURÍSTICO PARA EL CENTRO DE TURISMO COMUNITARIO SAN PEDRO DE LA PARROQUIA MANGLARALTO CANTÓN SANTA ELENA PROVINCIA DE SANTA ELENA 2018-2020”**, elaborado por el Sr. Luis Danilo Rodríguez Muñoz, egresado de la Carrera Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del Título de Ingeniero en Administración de Empresas, me permito declarar que luego de haber dirigido científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, este cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por el cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Linda Nuñez Gualé', is written over a horizontal dotted line. The signature is enclosed within a large, hand-drawn blue oval.

Ing. Linda Nuñez Gualé  
PROFESOR GUÍA

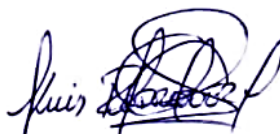
## DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

El presente trabajo de Titulación con el título de **“MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA COMO EMPRENDIMIENTO TURÍSTICO PARA EL CENTRO DE TURISMO COMUNITARIO SAN PEDRO DE LA PARROQUIA MANGLARALTO CANTÓN SANTA ELENA PROVINCIA DE SANTA ELENA 2018-2020.”**, elaborado por **Luis Danilo Rodríguez Muñoz**, declara que la concepción, análisis y resultados son originales y aportan a la actividad científica educativa empresarial y administrativa.

### **Transferencia de derechos autorales.**

Declaro que, una vez aprobado el tema de investigación otorgado por la Facultad de **Ciencias Administrativas** carrera de Ingeniería en Administración de Empresas, pasan a tener derechos autorales correspondientes, que se transforman en propiedad exclusiva de la **Universidad Estatal Península de Santa Elena** y, su reproducción, total o parcial en su versión original o en otro idioma será prohibida en cualquier instancia.

Atentamente,



**Rodríguez Muñoz Luis Danilo**  
C.C. No: 092646335-7

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo de investigación a Dios, el único ser fuente de inspiración, brindándome la fortaleza y sabiduría que siempre estuvo conmigo, escuchando mis plegarias permitiéndome así culminar esta nueva etapa.

A mis padres, Luis y Jenny quienes han sido el pilar fundamental a través de sus consejos, amor y dedicación durante mi formación y ser el motivo para obtener este grato nivel de preparación.

Luis Rodríguez

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por brindarme salud y vida para cumplir mis objetivos propuestos, entre ellos la culminación de mi trabajo de titulación con éxito.

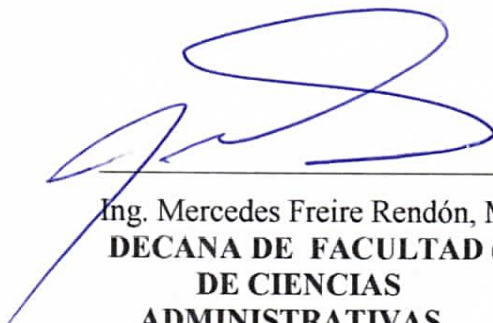
Agradezco a la Universidad Estatal Península de Santa Elena por impulsar el desarrollo del sector mediante la formación concientizada de profesionales, por haberme dado apertura para formar mi carrera profesional.

A los catedráticos por su noble servicio en impartir sus conocimientos durante este trabajo, a los habitantes y directivos de la comunidad.

A todas las personas que hicieron posible el desarrollo de este trabajo investigativo.

Luis Rodríguez

**TRIBUNAL DE GRADO**




---

Ing. Mercedes Freire Rendón, MSc.  
**DECANA DE FACULTAD (e)  
DE CIENCIAS  
ADMINISTRATIVAS**



---

Ing. Mercedes Freire Rendón, MSc.  
**DIRECTORA DE CARRERA (e)  
DE ADMINISTRACIÓN DE  
EMPRESAS**



---

Ing. Linda Nuñez Guale, MBA.  
**DOCENTE TUTORA**



---

Ing. Manuel Serrano Luyo  
**DOCENTE DE ÁREA**

---

Ab. Víctor Coronel Ortiz, MSc.  
**SECRETARIO GENERAL (e)**



## ÍNDICE

RESUMEN.....	ii
ABSTRACT.....	iii
APROBACIÓN DEL PROFESOR GUIA.....	iv
DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD .....	v
DEDICATORIA .....	vi
AGRADECIMIENTO .....	vii
TRIBUNAL DE GRADO .....	viii
ÍNDICE .....	ix
ÍNDICE DE TABLAS .....	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xiii
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>7</b>
<b>MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>7</b>
1.1 Revisión de la Literatura.....	7
1.2 Desarrollo de Teorías y Conceptos.....	9
1.2.1. Modelo de Gestión Administrativo – Variable Independiente.....	9
1.2.2. Emprendimientos Turísticos - Variable Dependiente .....	15
1.3 Fundamentación Sociales, Psicológicos y Legales.....	27
1.3.1. Fundamentación legal .....	27
1.3.2 Ley del Turismo .....	29
1.3.3. Reglamentos para los Centros de Turismo Comunitario.....	30
1.3.4. Ley de la Economía Popular y Solidaria.....	30
<b>CAPÍTULO II .....</b>	<b>32</b>
<b>MATERIALES Y MÉTODOS.....</b>	<b>32</b>
2.1. Tipo de Investigación.....	32
2.2. Métodos de la Investigación.....	33
2.3. Diseño de muestreo.....	34

2.4. Diseño de Recolección de Datos.....	37
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>38</b>
<b>RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....</b>	<b>38</b>
3.1 Análisis de los resultados de la entrevistas al personal administrativo. .	38
3.2 Análisis de los resultados de las encuestas realizadas a los servidores turísticos de la comunidad San Pedro.....	42
3.3 Análisis de las encuestas realizadas a los Comuneros de San Pedro.....	59
3.4 Limitaciones.....	71
3.5 Resultados .....	71
3.5.1. Comprobación de hipótesis. ....	72
3.6 PROPUESTA.....	74
3.6.1. Introducción.....	74
3.6.2. Esquema del Modelo de Gestión Administrativa.....	75
3.6.3. Datos Generales del Centro de Turismo Comunitario. ....	76
3.6.4. Análisis Situacional de la Empresa .....	77
3.6.5. Matriz Estratégica FODA.....	79
3.6.6. Filosofía Institucional.....	82
3.6.7. Objetivos .....	84
3.6.8. Estrategias .....	84
3.6.9. Selección de Estrategias para el Planteamiento de Proyectos Factibles.	86
3.6.10. Estructura Organizacional .....	92
3.6.11. Descripción de Funciones. ....	93
3.6.11. Plan de Acción.....	99
3.6.12. Determinación de Proyectos.....	103
<b>Conclusiones .....</b>	<b>106</b>
<b>Recomendaciones .....</b>	<b>107</b>
<b>Bibliografía .....</b>	<b>108</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Población .....	35
Tabla N° 2 Género .....	42
Tabla N° 3 Edad .....	43
Tabla N° 4 Educación .....	44
Tabla N° 5 Actividad Laboral .....	45
Tabla N° 6 Nivel de Ingresos .....	46
Tabla N° 7 Creación de nuevos negocios .....	47
Tabla N° 8 Término de emprendimiento .....	48
Tabla N° 9 Actividades para desarrollo económico.....	49
Tabla N° 10 Mantenimiento a los atractivos turísticos .....	50
Tabla N° 11 Afluencia de Turistas.....	51
Tabla N° 12 Atención al Cliente .....	52
Tabla N° 13 Convenio con gobierno seccionales .....	53
Tabla N° 14 Aspectos para ser reconocida turísticamente.....	54
Tabla N° 15 Capacitaciones .....	55
Tabla N° 16 Tipos de Capacitaciones .....	56
Tabla N° 17 Aspectos para mejorar la oferta turística.....	57
Tabla N° 18 Modelo de Gestión Administrativa .....	58
Tabla N° 19 Género .....	59
Tabla N° 20 Edad .....	60
Tabla N° 21 Nivel de Educación.....	61
Tabla N° 22 Actividades Laborales .....	62
Tabla N° 23 Atractivos importantes de la comunidad .....	63
Tabla N° 24 Emprendimientos ayudan a mantener la economía .....	64
Tabla N° 25 Tipos de Emprendimientos.....	65
Tabla N° 26 Existencia del CTC San Pedro .....	66
Tabla N° 27 Modelo de gestión administrativo .....	67
Tabla N° 28 Infraestructura del CTC .....	68
Tabla N° 29 Recursos necesarios en el CTC .....	69
Tabla N° 30 Aspectos para mejorar la oferta turística. ....	70
Tabla N° 31 Resumen del procesamiento de los casos.....	72
Tabla N° 32 Recuento, tabla de contingencia .....	73
Tabla N° 33 Pruebas de Chi-cuadrado .....	73
Tabla N° 34 Plan de Acción.....	99

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1 Proceso Administrativo .....	13
Gráfico N° 2 Etapas del Proceso Administrativo.....	14
Gráfico N° 3 Líneas y variedad de productos específicos del Ecuador. ....	21
Gráfico N° 4 Centros de Turismos Comunitarios Registrados en el Ecuador .....	22
Gráfico N° 5 Fórmula de muestreo. ....	36
Gráfico N° 6 Género .....	42
Gráfico N° 7 Edad.....	43
Gráfico N° 8 Nivel de Educación .....	44
Gráfico N° 9 Actividad Laboral.....	45
Gráfico N° 10 Nivel de Ingresos.....	46
Gráfico N° 11 Creacion de nuevos negocios .....	47
Gráfico N° 12 Término de emprendimiento .....	48
Gráfico N° 13 Actividades para desarrollo económico .....	49
Gráfico N° 14 Mantenimiento a los atractivos turísticos.....	50
Gráfico N° 15Afluencia de Turistas.....	51
Gráfico N° 16 Atención al Cliente .....	52
Gráfico N° 17 Convenio con gobierno seccionales .....	53
Gráfico N° 18 Aspectos para ser reconocida turísticamente.....	54
Gráfico N° 19 Capacitaciones.....	55
Gráfico N° 20 Tipos de Capacitaciones .....	56
Gráfico N° 21 Aspectos para mejorar la oferta turística .....	57
Gráfico N° 22 Modelo de Gestión Administrativa .....	58
Gráfico N° 23 Género .....	59
Gráfico N° 24 Edad.....	60
Gráfico N° 25 Educación .....	61
Gráfico N° 26 Actividades Laborales .....	62
Gráfico N° 27 Atractivos importantes de la comunidad .....	63
Gráfico N° 28 Emprendimientos ayudan a mantener la economía.....	64
Gráfico N° 29 Tipos de Emprendimientos.....	65
Gráfico N° 30 Existencia del CTC San Pedro .....	66
Gráfico N° 31 Modelo de gestión administrativo .....	67
Gráfico N° 32 Infraestructura del CTC.....	68
Gráfico N° 33 Recursos necesarios en el CTC. ....	69
Gráfico N° 34 Aspectos para mejorar la oferta turística. ....	70

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Matriz de Consistencia .....	113
Anexo 2 Matriz de Operacionalizacion.....	114
Anexo 3 Entrevista a Dirigentes y operadores.....	116
Anexo 4 Encuesta a los servidores turísticos.....	117
Anexo 5 Encuesta dirigida a los comuneros .....	119
Anexo 6 Presupuesto de trabajo de titulación.....	121
Anexo 7 Fotografías de recolección de datos de investigacion .....	122
Anexo 8 Carta Aval.....	124

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el turismo es una de las fuentes principales de ingresos de muchas familias tanto en el ámbito nacional como internacional. En el Ecuador se está ofreciendo diversidad cultural de turismo es así que a nivel comunitario se oferta mucho los recursos y atractivos turísticos.

El turismo comunitario se ha considerado como una marca internacional y un elemento de interés creciente en la oferta y demanda turística de los países del continente americano pero, no solo se ve en países de escasos recursos, también lo aplican Canadá, Australia Estados Unidos, etc.

Además, el turismo comunitario es una forma de gestión que establece tres perspectivas fundamentales: La sostenibilidad con el entorno natural, con las particularidades culturales y el control efectivo de negocios turísticos por parte de las comunidades. Se trata en definitiva, de un modo de implementar el turismo que persigue equilibrar las dimensiones medioambientales y las culturales, con la particularidad de una gestión y organización anclada en las comunidades.

Es por esto que, el gobierno ecuatoriano busca que la actividad turística sea una de las fuentes principales de ingresos para la economía del país. Mejorando continuamente el sistema vial y los aeropuertos lo cual ha contribuido al desarrollo de la industria optimizando el tiempo de desplazamiento de los turistas. El Ecuador en el 2012 recibió la visita de 1.271.953 extranjeros existiendo un crecimiento del 10% con respecto al 2010 según fuentes del Ministerio de Turismo.

En cuanto a la provincia de Santa Elena, esta región del país dispone de una variada oferta turística en los sectores rurales del que forman parte un 44.82% de habitantes (MINTUR 2006). Existen diversos atractivos en nuestra provincia como las playas, bahías, acantilados, ensenadas, planicies, montañas, manglares y

bosques son lugares ideales para practicar algún tipo de deportes, observar el paisaje de la naturaleza y conocer diversidad de cultura y patrimonio ancestral. El Turismo Comunitario es una actividad económica practicada por personas de una comunidad cuyo propósito es brindar o intercambiar costumbres y creencias entre los nativos y los turistas visitantes.

Según (Plan Nacional de Desarrollo, 2017-2021, pág. 5) Art. 293.- “La formulación y la ejecución del Presupuesto General del Estado se sujetarán al Plan Nacional de Desarrollo”. Se puede derivar entonces el apoyo por parte del gobierno ecuatoriano hacia el sector turístico a nivel nacional, que por falta de conocimiento y gestión no explotaban los recursos turísticos en dichas comunidades.

La comunidad de San Pedro ubicada al norte de la provincia de Santa Elena con el afán de mejorar la calidad de vida de sus miembros crea un Centro de Turismo Comunitario en el año 2013, se realizó la inscripción respectiva en el Ministerio de Turismo como lo decreta la ley de turismo según Acuerdo Ministerial 16. Registro Oficial 154 de 19 de Marzo del 2010. En esta comunidad existen diversos tipos de negocios enfocados al turismo como Restaurantes Cabañas turísticas, Deportes Extremos (Parapentes), paseo en lanchas al islote, hospederías, artesanías, etc., que llaman la atención a muchos visitantes nacionales y extranjeros en temporadas vacacionales.

Los principales problemas que existen en la comunidad y en el Centro de Turismo Comunitario surgen a partir de opiniones de los habitantes, tales como: la alternabilidad de dirigentes, la desinformación a los comuneros, carencia de filosofía organizacional, la inexistencia de un Manual de funciones, el incumplimiento a las gestiones y seguimientos a los proyectos o convenios, entre otros factores han provocado el desconocimiento y el propósito en si del C.T.C San Pedro.

La falta de conocimientos de los comuneros y emprendedores sobre el correcto manejo administrativo en sus operaciones empíricamente y tradicionales han logrado prestar un servicio de una forma desorganizada.

El centro de turismo comunitario no cuenta con un organigrama específico que determine los puestos de cada colaborador, descripción del puesto y líneas de mando, esto repercute que la comunicación o manejo de información no sea productiva.

**La pregunta de investigación** El modelo de gestión administrativa permitirá el desarrollo a los emprendimientos turísticos en el Centro de Turismo Comunitario de la comuna San Pedro de la parroquia Manglaralto Cantón Santa Elena año 2018-2020? De esta manera se encuentra las interrogantes específicas que ayudarán a buscar solución a la problemática:

- ¿Cuáles son las causas y consecuencias del manejo administrativo actual del CTC?
- ¿Cuál es el Marco teórico para establecer la importancia de la propuesta al problema?
- ¿Cuál es la metodología a aplicarse en el turismo comunitario y como se manejan en los negocios que lo practican?
- ¿Cuáles son los resultados obtenidos durante el transcurso de investigación científica?

El presente trabajo tiene como **objetivo general** Diseñar un Modelo de Gestión Administrativo para el desarrollo de los emprendimientos turísticos del Centro Turismo Comunitario de San Pedro.

Mientras que las tareas científicas establecidas en el trabajo de investigación se orientan a ser realizables y verificables debido a que estos parámetros cumplen



con un rol importante en la comprensión de este trabajo por el aporte del cumplimiento a la idea principal aplicando de manera clara y precisa lo que se pretende lograr en la siguiente investigación.

- Identificación Fundamentos Teóricos basados en los estudios que ayuden a conocer cuáles son los parámetros que aportan de manera esencial a la investigación.
- Recolección de información relevante sobre el Modelo de gestión administrativa que ayude a mejorar el desarrollo empresarial de los negocios de nuestra comunidad.
- Identificación y análisis de los resultados obtenidos durante el proceso de investigación.
- Diseño de un modelo de gestión administrativa permitirá mejorar los procesos al desarrollo empresarial en el C.T.C San Pedro.

El presente estudio, a partir del Diseño de un Modelo de Gestión Administrativa proporciona a la comunidad San Pedro un mecanismo para desarrollar el Turismo Comunitario de una manera técnica, por lo que va a permitir aprovechar oportunidades, aumentar el número de visitantes a la Comunidad y mantener organizados a sus socios.

Además, se obtendrá un mejoramiento en el manejo administrativo del CTC, por el cual se conseguirá que los miembros de la comunidad adopten una visión empresarial y el interés que la explotación del mismo aumente, dejando a un lado su pensamiento de inferioridad y comprendan que la explotación del turismo ayuda a que las raíces ancestrales de nuestro país no se pierdan.

La aplicación de la propuesta del Modelo de Gestión garantizará el progreso del CTC como fuente de información principal de los negocios turísticos y convenios con entidades públicas y privadas, ya que lograremos que los habitantes

emprendedores de la comunidad apoyen al cumplimiento de los objetivos institucionales.

La metodología de investigación se puede determinar que es descriptiva correlacional, por lo que se establece una propuesta que aborda el problema, como es el Modelo de gestión administrativo que va a mejorar el desarrollo empresarial de los negocios turísticos de la comuna San Pedro, a través de un diagnóstico interno y externo que permita conocer la situación real de los emprendimientos del turismo comunitario y a su vez estableciendo una hipótesis para medir el grado de correlación entre las variables del objeto de estudio.

Además se utilizó el enfoque cualitativo y cuantitativo en base a la información que se desea conocer, aplicando técnicas e instrumentos de recolección de datos que son aportes fundamentales para detectar los problemas.

El tema de investigación es muy importante ya que contribuye a que el centro de turismo comunitario mejore su gestión administrativa y se establezcan procedimientos más formales y ordenados, de tal manera que se logre un beneficio tanto para la institución como para los servidores turísticos.

De acuerdo al tema se establece la siguiente **hipótesis**: El modelo de gestión administrativo contribuirá al desarrollo de los emprendimientos turísticos del centro de turismo comunitario San Pedro de la parroquia Manglaralto Cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena.

La investigación está estructurada de la siguiente manera:

**Capítulo I:** MARCO TEÓRICO contiene la información de la literatura, el desarrollo de teorías y marco contextual y legal aplicada en el trabajo de investigación.

**Capítulo II: MATERIALES Y MÉTODOS** define los tipos de investigación, métodos de investigación, diseño y recopilación de datos aplicados en la investigación.

**Capítulo III: RESULTADOS Y DISCUSION** contiene análisis de resultados obtenidos mediante las entrevistas o encuestas aplicadas a los dirigentes y emprendedores turísticos de la comunidad.

Las variables determinadas en el siguiente trabajo son:

➤ **Variable Independiente Propuesta (anexo 2)**

Modelo de Gestión Administrativa

➤ **Variable Dependiente (anexo 2)**

Emprendimiento turísticos en el C.T.C

# CAPÍTULO I

## MARCO TEÓRICO

### 1.1 Revisión de la Literatura.

La administración es una herramienta fundamental para el correcto funcionamiento del proceso administrativo de cualquier empresa, este proceso incluye planeación, organización dirección y control de las actividades a realizarse.

Estudios de la administración determinan como el proceso de coordinación de recursos para obtener la máxima productividad, calidad, eficiencia y eficacia y competitividad en el logro de los objetivos de una organización (Munch Galindo, 2006).

Respecto al tema de investigación Modelo de Gestión administrativa como emprendimiento turístico para el Centro de Turismo Comunitario San Pedro se tiene referencia de algunos estudios bibliográficos, tesis y artículos científicos nacionales como internacionales, entre ellos se menciona:

Bastardo Espinoza, Autor de la investigación Modelo de gestión para la administración de los proyectos de la empresa IMPSA Caribe, en la Universidad Nacional Politécnica “Antonio José de Sucre” de la República de Venezuela, realizó el estudio para dar solución al siguiente problema planteado “La no existencia de un Modelo de Gestión que permita llevar una adecuada y correcta administración en la empresa IMPSA”, la misma que estaba incidiendo de manera negativa en la disponibilidad y entrega efectiva de información importante para la toma de decisiones y elaboración de planes gestión organizacional. (Bastardo Espinoza, 2010)

(Sumba, 2015) También realizó un proyecto con el tema Modelo de Gestión Administrativo para Microempresas de la zona Sur de Manabí, donde el autor identificó muchos factores que afectan al desarrollo empresarial, es decir, la

mayoría de microempresarios no cuentan con una adecuada planificación donde se permitan proyectar las actividades a desarrollar. Problemas tales como gestión, técnicas y competencias situación actual que las microempresas deben ser más competitivas llegando a la conclusión principal, el autor pudo determinar que a través de la investigación de campo las pequeñas empresas poseen una cultura organizacional y que han sido creadas como negocios familiares con un capital de inversión medio.

La gestión empresarial moderna ofrece una serie de herramientas que contribuyen al desarrollo de las organizaciones; uno de estos instrumentos es la planificación estratégica, que direcciona y marca las pautas para el progreso de la empresa a través de estrategias que facilitan el posicionamiento de la empresa en el sector donde esta se desarrolle, sorteando los obstáculos y amenazas externas que llevan a la mayoría de empresas al cierre definitivo de sus actividades.

### **Relación del Modelo de Gestión con el desarrollo empresarial turístico.**

Uno de los aspectos fundamentales en las empresas, pero que a la vez se presta menos consideración es la Gestión empresarial que según el portal de Ecu Red que cita a Domínguez (2006) manifiesta que: “Es la actividad empresarial que busca a través de personas (como directores, gerentes, productores, consultores) mejorar la productividad y por ende la competitividad de las empresas” (pág. 23).

Como muestra en resumen Delfín & Acosta (2016) con el tema de Importancia del Desarrollo Empresarial: “El desarrollo de las pequeñas y medianas empresas - PYMES en el mercado global es una prioridad para el crecimiento económico de cada país” (pág. 14). Si las Pymes quieren mantenerse, crecer y desarrollarse en un entorno mundial y dinámico tienen que plantear estrategias que les permitan alcanzar su desarrollo empresarial.

La actividad turística ha evolucionado de manera vertiginosa, debido a que a diario los consumidores buscan nuevas formas y tendencias en sus actividades de ocio y recreación.

Según el portal de Organización Mundial del Turismo (UNWTO) hace énfasis que durante décadas, el turismo ha experimentado un continuo crecimiento y profunda diversificación, hasta convertirse en uno de los sectores más dinámicos que crece con mayor rapidez en la economía mundial.

En el artículo Scielo de (Acosta Maria & Delfín Flor Ph D) se explican las definiciones que asimila el desarrollo empresarial como concepto integrador, y que tiene que ver con el crecimiento económico, la cultura empresarial, el liderazgo, la gestión del conocimiento e innovación.

## **1.2 Desarrollo de Teorías y Conceptos.**

### **1.2.1. Modelo de Gestión Administrativo – Variable Independiente**

#### **a) Definiciones.**

Según algunos actores importantes consideran que “Los modelos administrativos que las empresas van copiando, adaptándolos y generalizándolos a las necesidades de las mismas, no suelen ser rígidos, debido a que estos se representan a través de técnicas, procesos, modelos y sistemas administrativos”. (Bogard, 2007)

Según C. Rosero (2012) manifiesta que “Es un conjunto de acciones orientadas al logro de los objetivos de una institución; a través del cumplimiento y la óptima aplicación del proceso administrativo” (pág. 1)

Lourdes Munch (2014) Afirma que “La gestión es una función integradora para coordinar esfuerzos y recursos”. La gestión se basa en alcanzar los resultados a través de nuevas medidas para administrar y dirigir una empresa, logrando que sus colaboradores desarrollen trabajos de diferentes maneras.

Dominguez y Hernandez (2015) Establece que “Es el conjunto de actividades llevadas a cabo por el empresario para la producción e intercambio de bienes y servicios con el objeto de obtener un beneficio máximo o por lo menos satisfactorio”.

Como lo manifiesta también (Calix, 2011) que cita al icono de la administración George Terry el cual define que “Es un proceso distintivo que consiste en planear, organizar, ejecutar y controlar, desempeñada para determinar y lograr objetivos manifestados mediante el uso de seres humanos y de otros recursos”.

Los modelos de gestión administrativa son dinámicos, han ido evolucionado a través del tiempo y ajustándose a los nuevos cambios tecnológicos y de globalización, concibiendo la integración de clientes internos y externos hacia los procesos mediante el uso del internet, permitiendo el desarrollo de la institución.

#### **b) Importancia de los MGA.**

En los últimos años muchas empresas han incorporado nuevos sistemas de gestión que permiten la automatización en la ejecución de los procesos con el fin de aumentar la calidad y eficacia en la gestión de los servicios que realizan. Estos sistemas denominados flujos de trabajo, son sistemas informáticos que permiten la integración de los distintos procesos así como, el control automático de los elementos que participan en los mismos, desde personas y ordenadores hasta información y documentación.

La revista científica dominio de las ciencias de autor Mendoza Briones (2017) manifiesta la importancia de la gestión administrativa para las medianas empresas de la ciudad de Manta el cual resalta la posibilidad que tienen los negocios para gestionar la innovación, la cual, además de ser una herramienta de desarrollo y crecimiento, genera como efectos otras ventajas económicas y sociales.

Los modelos de gestión son importantes porque permiten la optimización en la ejecución de los procesos, con la finalidad de incrementar de manera eficiente la gestión de los servicios.

La implementación de este modelo administrativo permitirá una reducción en el tiempo empleado en trámites y consultas, conocer las actividades a realizar y reflejando como resultado la calidad de servicio prestado.

La aplicación de este modelo en el CTC será de gran ayuda debido a que es un mecanismo basado en teorías ya aplicadas que han dado resultado, por lo tanto, dicho mecanismo permite aprovechar todo su potencial.

El MGA es fundamental para que dichos procesos se los realice de una forma más ágil, donde se pueda obtener información precisa que ayude en el mejoramiento del servicio por la empresa.

Para certificar el acatamiento de la constitución se establecen modelos de gestión administrativos en todos los niveles de gobierno, como un mecanismo que ayude a efectivizar y dar cumplimiento a los derechos de la ciudadanía, al intuir factores más exigentes como la calidad, responsabilidad, sustentabilidad y sostenibilidad

### **c) Tipos de MGA.**

Existen muchos tipos de modelo de gestión que varios autores han aplicados para el desarrollo o mejoramiento de su organización, en el presente estudio recalcamos a los más relevantes sobre nuestra investigación a realizar.

Se considera que la construcción de modelos administrativos es un medio que le permite al administrador resolver problemas en base al análisis y el estudio del problema, así como le permitirá conocer las alternativas del hecho, es una tarea de uso muy común, incluso la aplicamos sin darnos cuenta.

A continuación algunos modelos de gestión analizados en el presente trabajo de investigación.



**Cuadro N° 1 Modelos de Gestión**

Autores	Tipos de Modelos	Características
<p align="center"><b>(Tamayo &amp; Jerez , 2012)</b></p>	<p align="center">Modelo de arriba abajo</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe un orden jerárquico definido.</li> <li>• Sistema de planificación.</li> <li>• Actividades y comunicación interna entre subordinados.</li> </ul>
	<p align="center">Dirección por objetivos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se definen áreas de responsabilidad individual</li> <li>• Se implica tanto a directivos como a subordinados.</li> <li>• Identifica los objetivos globales y particulares de la organización, a partir de ellos se fijan los objetivos individuales.</li> </ul>
	<p align="center">Planificación de proyectos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El proyecto es de duración limitada</li> <li>• Es posible dividirlo en tareas perfectamente especificadas</li> <li>• Capacidad de determinar la duración de cada tarea</li> <li>• Existen interdependencias entre las tareas.</li> </ul>
<p><b>(Briceno &amp; Galvez, 2017)</b> - Modelo de Richard Daft</p>	<p align="center">Modelo de diseño Organizacional</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis interno y externo (FODA)</li> <li>• Administración estratégica</li> <li>• Estructura organizacional</li> <li>• Logro de objetivos, estrategias y recursos para la empresa.</li> </ul>
<p><b>(Emprende Pyme )</b> – Modelo Canvas</p>	<p align="center">Modelo de Negocio Canvas.</p>	<p>Posee componentes claves para el desarrollo de una empresa.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Socios, actividades y recursos claves.</li> <li>• Propuesta de valor</li> <li>• Relación con los clientes</li> <li>• Canales de distribución</li> <li>• Segmentos de clientes</li> <li>• Estructura de costos</li> <li>• Fuentes de ingresos.</li> </ul>

*Fuente:* (Tamayo & Jerez , 2012); (Briceno & Galvez, 2017); (Emprende Pyme )

*Elaborado por:* Luis Rodríguez

#### d) **Procesos Administrativos.**

El proceso administrativo es como flujo continuo y conectado de actividades esenciales para lograr el aprovechamiento de los recursos de la organización, según referencias estudiadas a continuación:

Para comprender el concepto del proceso de la administración es requerible conocer sus antecedentes históricos desde que surge ese cambio radical en las clases sociales, el trabajo colectivo y el pago por sus atributos, esto dio lugar a lo que hoy conocemos como la administración. (Munch, 2014, pág. 37)

**Gráfico N° 1 Proceso Administrativo**



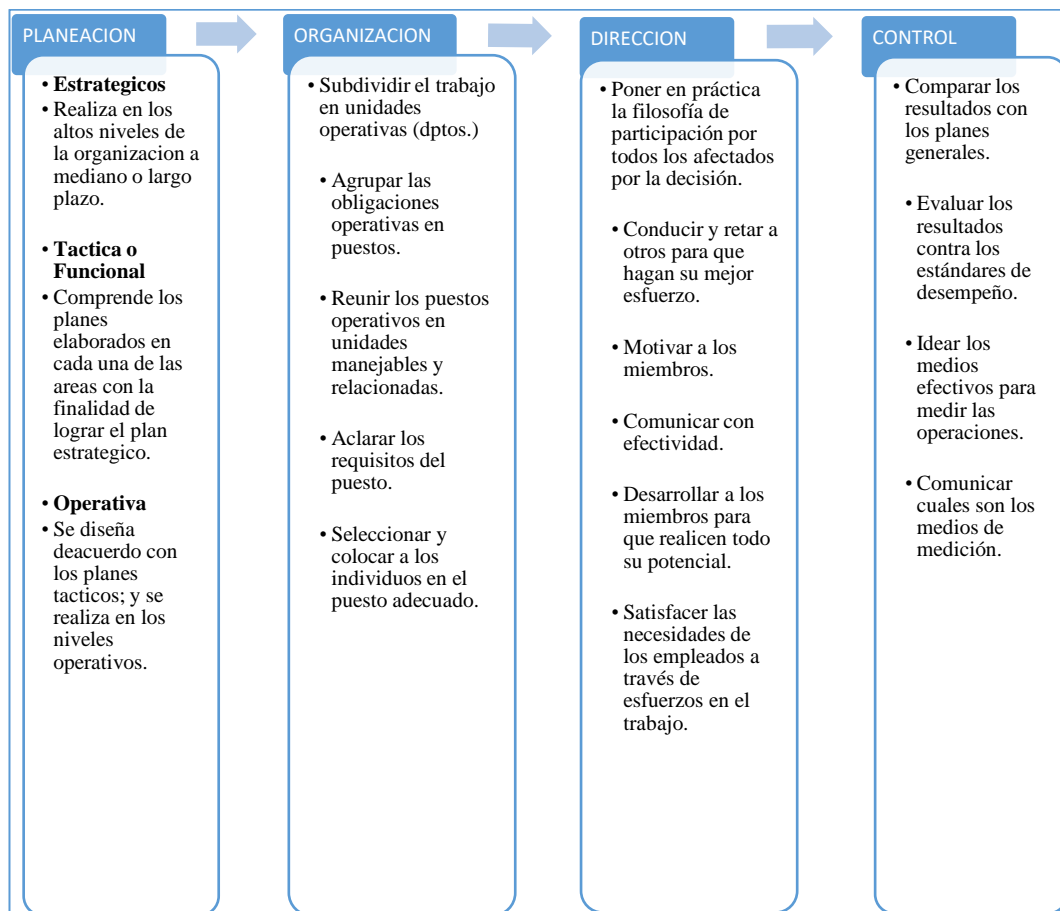
*Fuente: Munch, L - Proceso de Administración  
Elaborado por: Luis Rodríguez*

Según (Marin & Edith, 2008) que cita Koontz y Weihrich (2002) el proceso administrativo comprende las actividades interrelacionadas de: planificación, organización, dirección y control de todas las actividades.

El artículo Sities (2002), establece la teoría en que: El proceso de administración se refiere a planear y organizar la estructura de órganos y cargos que componen la empresa, dirige y controla sus actividades. En este estudio concluye que el administrador es el responsable de ejecutar todas las actividades que implican relaciones humanas y tiempo.

En consecuencia, todos estos factores determinan el funcionamiento de la empresa los cuales se integran y se conjugan para mejorar el desenvolvimiento de las actividades organizacionales, la planeación, organización dirección y control son elementos correlacionados, es decir, cada uno de los componentes aporta información que beneficia o afecta al siguiente, permitiendo una retroalimentación para una toma de decisión adecuada a la situación en alcanzar los objetivos.

**Gráfico N° 2 Etapas del Proceso Administrativo**



**Fuente:** (Stoner J. , 1996); (Stoner & Freeman, 1996); (Munch, 2014)

### 1.2.2. Emprendimientos Turísticos - Variable Dependiente

#### a) Principales aportes de emprendimiento.

El emprendimiento es un término últimamente muy utilizado en todas las latitudes; siempre ha estado vigente a lo largo de la historia de la humanidad y ha ido tomando protagonismo. En las últimas décadas, este concepto ha tomado suma relevancia, al constituirse en alternativa para superar los constantes y crecientes problemas económicos de las naciones.

En un estudio de la Universidad de Granada establece que: El emprendimiento es un proceso de descubrimiento, evaluación y explotación de oportunidades por personas que cuentan con una actitud proactiva, orientada a la acción, que son curiosas con su entorno y que detectan formas de generar valor añadido a los usuarios. (Romero, 2017)

El emprendimiento ha sido abordado por diferentes autores, quienes bajo distintos enfoques han concebido el concepto de emprendimiento y el rol del emprendedor en el desarrollo. Alean, Del Rio, Simancas y Rodriguez (2016). Expresan:

- El primer enfoque, denominado *enfoque económico*, considera al emprendedor como motor de desarrollo de la sociedad y eje del crecimiento económico; a este hacen referencia muchos autores en sus postulados.
- El segundo enfoque, denominado *enfoque Psicológico*, considera las capacidades del individuo como potenciador de actividades.
- El tercer enfoque, denominado *enfoque Institucional*, postula que las instituciones reglamentan la sociedad y condicionan el emprendimiento.
- Por último enfoque, denominado *enfoque de Desarrollo Humano*, ve al emprendimiento como estrategia para el desarrollo humano.

En el país En República Dominicana, el Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología-MESCYT ha tomado muy en serio el ayudar a que los jóvenes desde las universidades para que ellos adquieran una cultura

empresaria, de tal manera que está incentivando y auspiciando la creación de centros de emprendimiento en las universidades, específicamente se encuentra trabajando con 20 universidades en este aspecto y 11 tienen su centro de emprendimiento ya en funcionamiento. (Sanchez, 2012)

El mismo autor especialista redactor asesor Sánchez del Diario Listín (2012), expresa que “Emprendedor es una persona que desarrolla una idea para crear un producto o servicio que no existe en la actualidad y que pueda ser asimilado por el mercado”. (pág. 12).

Referente al libro de Emprendimientos de los autores R. Garzozzi, Jaramillo y Y. Garzozzi (2018) manifiesta la importancia de un ecosistema emprendedor, en el cual afirma que es integrado por diferentes instituciones y apoyos que mejoran los factores que influyen en las diferentes etapas del Proceso Emprendedor afectando la creación y desarrollo de nuevos emprendimientos. (Garzozzi et al., 2018)

El programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD, 2014) junto a la Comisión Nacional para la Micro y Pequeña Empresa – CONAMYPE, han diseñado el “Modelo de Emprendedurismo Social con Enfoque de Género”, para aumentar la participación femenina en la fuerza laboral y reducir los niveles de pobreza.

En la actualidad no existen limitaciones en las mujeres ya que ellas están fortaleciendo sus capacidades personales, empresariales y vocacionales para potenciar la creación de iniciativas económicas o negocios por cuenta propia, que incrementan su autonomía y participación en el ámbito económico y social.

#### **b) El emprendimiento como factor de desarrollo turístico sostenible.**

El turismo es una de las mayores industrias a nivel mundial. La mayoría de las nuevas modalidades propuestas para él se enfocan al desarrollo económicamente sostenible, que para desarrollarse debe orientarse desde dos márgenes: lo social y lo comunitario.

Según, la Organización Mundial del Turismo - OMT expresa que los principios sostenible lo definen como aquel dirigido al manejo de todos los recursos de manera que las necesidades económicas, sociales y estéticas puedan mantenerse al tiempo que se mantienen la integridad cultural, los procesos biológicos fundamentales, los procesos ecológicos, la diversidad biológica y los sistemas que soportan la vida en el planeta. (Oyarvide Ramirez, 2015)

Las empresas turísticas son organizaciones estructuradas en variedad de comercio, las cuales tienen como objetivo comercializar y ofrecer personal con conocimientos y servicios que satisfagan las necesidades del turista. (Gongora, 2016)

El mundo ha percibido que el emprendimiento es uno de los mejores caminos para crecer económicamente como: persona, como organización y, en sentido más amplio, como país, tanto así que los gobiernos han implementado programas y proyectos para fomentar y apoyar esta vía de desarrollo.

Según (ESPOL, 2015), el monitoreo global de emprendimiento - GEM en América Latina y el Caribe, indica que las actividades emprendedoras y en especial la figura del emprendedor han cobrado relevancia, sobre todo en la última década con el surgimiento de innumerables iniciativas destinadas a la promoción y ayuda a las actividades de creación de nuevas empresas.

El desarrollo turístico sostenible surge también en oposición a la visión economicista, pero en este caso, vinculado a las necesidades preservar los recursos y oportunidades para las futuras generaciones. (Varisco, 2008)

Hay diferentes formas de clasificar el turismo, debido que, a medida que pasa el tiempo se va identificando nuevas necesidades de las personas para efectuar desplazamientos, aun así, para efectos de esta investigación se empleará una clasificación general del turismo que es la siguiente:

**Cuadro N° 2 Tipos de Turismo**

<b>Tipos</b>	<b>Características</b>
Turismo de Descanso de Sol y Playa	Se lo conoce también de "sol y playa", es un producto legítimo de la sociedad urbana y rural, su particularidad esencial es un turismo de gran escala.
Ecoturismo	Se fundamenta en la conservación del entorno sin alterar el equilibrio del medio ambiente.
Turismo de Aventura	Es una más de las clases de turismo alternativo, y seguramente una de las formas que genera mayores intereses a su alrededor.
Turismo Cultural	Las personas inmersas en este tipo de turismo están motivadas al contacto con otras culturas y conocer más de su identidad.
Turismo Religioso	Este sienta sus bases motivacionales en la fe, ya que las personas se desplazan a los diferentes destinos turísticos influenciados en actividades religiosas.
Turismo Gastronómico	Se refiere al estudio de la relación hombre, alimentación y medio ambiente, al impulso de las personas visitar sitios para deleitar el paladar y conocer platos típicos.

*Fuente: Revista vinculando (Rodríguez, 2011)*

*Elaborado por: Luis Rodríguez*

El emprendimiento es un campo que ha ido evolucionando debido a los estudios e ideas de desarrollo, donde no solo es necesario estudiarlo, sino que se debe analizar desde cuatro perspectivas que intervienen en la creación de las empresas. Potenciar las capacidades personales y empresariales de las mujeres que viven en asentamientos urbanos y rurales precarios, y mejorar sus opciones de empleo.

### **c) Desarrollo del Turismo Comunitario en el Ecuador.**

El Turismo Comunitario es definido genéricamente como un esquema en el que se haya una estructura empresarial, orientada a la gestión de los servicios y bienes con que cuenta la comunidad. Este tipo de turismo apunta a fomentar encuentros

de calidad con los visitantes, lo cual significa que el esfuerzo de la gestión debe satisfacer las expectativas del turista. (Aguera, 2013)

Garzozzi, Jaramillo, & Garzozzi, (2018) indican que la estructura empresarial en este año es una fragilidad en el Ecuador, la mayoría de las microempresas son de subsistencia con escasa aplicación tecnológica y bajos niveles de productividad, además se evidencia que la asociatividad es escasa con empresas de mayor tamaño o la interrelación con otras instituciones para fortalecer su dinámica en el mercado.

De acuerdo a la Coordinación General de Estadísticas e Investigación del Ministerio de Turismo del Ecuador (MINTUR, 2017), se registraron 1.617,914 llegadas de personas internacionales al país, lo que representa un crecimiento del 14% en relación al 2016, y un aumento económico del 12% en relación al 2016.

La actividad turística de nuestro país se encuentra en un momento crucial, la Declaratoria de los Cielos abiertos por parte del Gobierno Central es un incentivo importante para la industria turística y el transporte aéreo nacional e internacional, ya que permitirá mejorar la conectividad del país con el resto del mundo.

En este sentido, el turismo comunitario se ha destacado en los mercados internacionales como una nueva e interesante alternativa para quienes buscan experiencias turísticas de calidad ligadas al disfrute de la naturaleza.

El Turismo Comunitario en Ecuador es una de las mejores formas de aportar con el lugar que visita y ayudar a la gente que es responsable del sitio turístico.

La (Federación Plurinacional de Turismo Comunitario del Ecuador [FEPTCE], 2012) indica la relación de la comunidad con los visitantes desde una perspectiva intercultural en el desarrollo de viajes organizados con la participación consensuada de sus miembros, garantizando el manejo adecuado de los recursos naturales, la valoración de sus patrimonios, los derechos culturales y territoriales



de las nacionalidades y pueblos para la distribución equitativa de los beneficios generados, a través de las operaciones de turismo comunitario, los miembros de la FEPTCE han alcanzado un mayor bienestar y avanzan hacia soluciones viables y sustentables de desarrollo. (FEPTCE, 2012)

La FEPTCE brinda ayuda a las comunidades interesadas en desarrollar propuestas de turismo comunitario auto-administrado. Esta ayuda consiste en la capacitación de las personas en todas las áreas del manejo del turismo: la organización institucional, los aspectos jurídicos y de mercadeo, entre otros.

El Plan de Desarrollo Turístico para Ecuador establece la matriz, que es el resultado de la revisión y análisis de las líneas de productos consideradas en los diferentes estudios de consultoría de productos, que luego han sido contrastados con las opiniones de un grupo de especialistas, que se conformó bajo la denominación de Grupo de Trabajo de Mercadeo – GTM. (PLANDETUR, 2007)

A continuación, se exponen las líneas de producto actualizadas y las variantes que integran estas líneas.

**Gráfico N° 3 Líneas y variedad de productos específicos del Ecuador.**

Cuadro. Líneas de Productos y Variedades de Productos Específicos del Ecuador			
<b>Circuitos generales</b>	Circuitos generales	<b>Ecoturismo y turismo de naturaleza</b>	Parques nacionales
<b>Sol y playa</b>	Sol y playa		Reservas y bosques privados
<b>Turismo comunitario</b>	Turismo comunitario		Ríos, lagos, lagunas y cascadas
<b>Turismo cultural</b>	Patrimonios naturales y culturales	<b>Turismo de deportes y aventura</b>	Observación de flora y fauna
	Mercados y artesanías		Deportes terrestres
	Gastronomía		Deportes fluviales
	Shamanismo		Deportes aéreos
	Fiestas populares	Deportes acuáticos	<b>Turismo de salud</b>
	Turismo religioso	Termalismo	
	Turismo urbano	Medicina ancestral	
	Turismo arqueológico	<b>Agroturismo</b>	SPA's
	CAVE, científico, académico, voluntario y educativo		Haciendas, fincas y plantaciones
Haciendas históricas	<b>Turismo de convenciones y congresos</b>	Reuniones, incentivos, conferencias, exposiciones y ferias	
<b>Parques temáticos</b>		Parques temáticos	<b>Turismo de cruceros</b>
			Cruceros

*Fuente: Plan de desarrollo Turístico para el Ecuador. (PLANDETUR, 2007)*

De acuerdo al Ministerio de Turismo se cuenta con un registro hasta el año 2017, donde se refleja que el turismo comunitario está presente en sus 3 regiones continentales.

Dentro de la región Costa existen 11 centros de turismo comunitarios, en la región Sierra se identifican 9 centros de turismo comunitarios y en la región Amazónica se registran 18 centros de turismo comunitarios, siendo esta la región donde más CTC existen en el Ecuador, dando un total de 38 centros oficiales registrados.

**Gráfico N° 4 Centros de Turismos Comunitarios Registrados en el Ecuador**



*Fuente: Coordinación General de Estadísticas e Investigación (MINTUR, 2018)*

Además, el Turismo Comunitario es la mejor forma de vivir a Ecuador, experimentar las costumbres, tradiciones, la cultura y creencias del pueblo. Es la forma de turismo más atractiva y solvente.

Sobre todo, el Turismo Comunitario se diferencia de las anteriores modalidades en que toda la ganancia se encamina a mejorar la calidad de vida de la gente que vive en las comunidades, ya que es administrado por ellos mismos. Además de que se enfatiza la experiencia en que sea lo más intercultural posible. El Ecuador es líder en este tipo de actividad ya que a nivel nacional se cuenta con una gran cantidad de comunidades que ofrecen este tipo de turismo.

#### **d) Centros de Turismo Comunitario como Fuentes de Ingresos.**

Los centros de turismo comunitario han sido implementados en muchas provincias del país. Su constante crecimiento ha permitido que muchas comunidades puedan sustentarse y salir adelante pese a la falta de infraestructura, vías de acceso, agua potable, etc.

De acuerdo Chevez Fuentes (2011) en el estudio al GAD municipal del cantón Portoviejo considera que:

La actividad turística comunitaria brinda la oportunidad de crecimiento económico, de mejorar la calidad de vida de los habitantes, siempre y cuando se lo realice de forma equilibrada, con una planificación y uso consciente de recurso natural, conservando y manteniendo e involucrando a los sectores públicos y privados. (pág. 2)

El turismo comunitario es aquella actividad turística en donde el manejo, toma de decisiones, y participación accionaria de dicha actividad está a manos parcial o totalmente de las comunidades asentadas en un área natural apropiada para esta actividad, las cuales la comunidad y no individuos particulares reciben un porcentaje importante o la totalidad de los beneficios generados por esta actividad. (Procasur-Frida, 2011)

Mediante el estudio en rendición de cuentas del (Ministerio de Turismo [MINTUR], 2016) estableció las metas proyectadas hasta el 2025: (MINTUR, 2016)

- Incrementar el PIB Turístico a 2,19% hasta el año 2025 y a 2,29% hasta el año 2030.
- Incrementar la participación del Empleo Turístico en el empleo total a 8,6% hasta el año 2025
- Generar 370 mil y 600 mil empleos turísticos al 2025, respectivamente.
- Incrementar la inversión turística a USD 1.780 millones hasta el año 2025.

- Incrementar el número de llegadas de turistas a 2,9 millones y 4,0 millones al 2025.

Entre los beneficios destacados en esta nueva línea de emprendimientos con respecto de los centros de turismo comunitarios, constan:

- Los CTC permiten la generación de empleos permanentes y temporales, evidencia la equidad de género y tienen acceso a servicios básicos como energía eléctrica.
- Se aprovechan la riqueza cultural y se beneficia con la venta directa de la diversidad de productos locales que ofrecen, actividad alternativa que contribuye a elevar su calidad de vida comunitaria y eleva su autoestima.
- Promocionar la diversidad cultural de manera sustentable y vivencial que sirven para sostener la actividad turística y mejorarla en lo posible.
- La comunidad aprende a auto-gestionar la venta de los servicios turísticos, gracias al apoyo y asesoría de empresa públicas competentes.

Los centros de turismo comunitarios a pesar que ayudan a reconocer los atractivos naturales y culturales de la comunidad también fomentan ingresos, muchos programas de desarrollo en turismo dejan de lado la comercialización para garantizar la biodiversidad cultural.

Durante El Primer (Encuentro Latinoamericano de Turismo Comunitario [ELTC], 2017) en Colombia evento donde se realiza intercambio de experiencias y construcción colectiva sobre el turismo comunitario, se involucra temas esenciales como: desarrollo local, innovación social, emprendimiento y productividad. Además se considera para realizar alianzas comerciales generación de redes colaborativas. (ELTC, 2017)

**e) Inventario turístico en la Comuna San Pedro.**

Durante el estudio se logró recabar la información necesaria para realizar el respectivo inventario turístico de la comuna San Pedro, se procedió a emitir un diagnóstico, para luego identificar las características principales con los atractivos ya posicionados y aquellos que muestran potencialidad, el registro se efectuó mediante el formato de ficha metodológicas de levantamiento establecidas por el Ministerio de Turismo del Ecuador, el cual es de conveniencia porque permite jerarquizar de acuerdo a los parámetros establecidos referente a los atractivos turísticos en el país.

**Cuadro N° 3 Listado de Oferta Turística**

<b>N°</b>	<b>Nombre del atractivo</b>	<b>Categoría</b>	<b>Tipo</b>	<b>Subtipo</b>	<b>JRQ</b>
<b>1</b>	Mirador Turístico San Pedro	Sitio Natural	Costa	Acantilado	II
<b>2</b>	Paradero Turístico “Playita Linda”	Sitio Natural	Costa	Playa	II
<b>3</b>	Islote “El Pelado”	Sitio Natural	Costa	Isla	III
<b>4</b>	Iglesia San Pedro	Manifestaciones cultural	Arquitectura	Iglesia	II
<b>5</b>	Gastronomía Asociación 5 de Diciembre	Comidas Típicas	Gastronomía	Platos Tipos	II
<b>6</b>	Parque Central San Pedro	Manifestaciones cultural	Arquitectura	Obra Técnica	II

*Fuente: Datos de Investigación CSP*

*Elaborado por: Luis Rodríguez*

**Planta y Equipamiento Turístico de la Comuna San Pedro.**

**Cuadro N° 4 Alojamiento**

<b>Hospedería Karina</b>			
<b>Tipo</b>	<b>Subtipo</b>	<b># de Habitaciones</b>	<b>Capacidad</b>
Extrahotelero	Viviendas en alquiler	4	20 Plazas
<b>Hospedería Comunitarias</b>			
Vivienda Panchana	Casa	2	8 plazas
Vivienda Tomalá	Casa	2	8 Plazas

*Fuente: Datos de Investigación CSP*

*Elaborado por: Luis Rodríguez*

**Cuadro N° 5 Alimentos y bebidas**

<b>N°</b>	<b>Establecimientos</b>	<b>Tipo</b>	<b># Mesas</b>	<b>Capacidad</b>
<b>1</b>	Mary	Cabaña Comedor	3	12
<b>2</b>	San Pedro Beach	Cabaña Restaurant	6	25
<b>3</b>	Islote El Pelado	Cabaña Restaurant	12	45
<b>4</b>	Estefanía	Cabaña Restaurant	8	35
<b>5</b>	Francia	Cabaña Restaurant	8	35
<b>6</b>	Roxana	Cabaña Restaurant	12	50
<b>7</b>	Doña Panchita	Cabaña Comedor	5	20
<b>8</b>	Bachita	Cabaña Comedor	5	20
<b>9</b>	De Katty	Cabaña Comedor	4	16
<b>10</b>	Azucena	Cabaña Comedor	5	20
<b>11</b>	Clarita Elena	Cabaña Comedor	7	30
<b>12</b>	Juanita	Cabaña Comedor	4	18
<b>13</b>	Paola	Cabaña Comedor	5	20
<b>14</b>	Vanessa	Cabaña Comedor	5	20

*Fuente: Datos de Investigación CSP*

*Elaborado por: Luis Rodríguez*

**Cuadro N° 6 Servicios de Recreación y Aventura.**

<b>N°</b>	<b>Servicio</b>	<b>Tipo</b>	<b>Precio</b>	<b>Características</b>
<b>8</b>	Pilotos en Prácticas de Parapentes Biplaza	Deportes Extremo	\$30,00	Esta actividad se realiza en el Mirador Turístico San Pedro, durante todo el año
<b>2</b>	Equipos en Práctica de Parasailing.	Deportes Extremos	\$20,00	Esta actividad se realiza en el Playita Linda San Pedro solo en temporada alta y feriados.

*Fuente: Datos de Investigación CSP*

*Elaborado por: Luis Rodríguez*

### **1.3 Fundamentación Sociales, Psicológicos y Legales.**

#### **1.3.1. Fundamentación legal**

El marco legal en que se sustenta la investigación es la norma constitucional que avala la organización comunitaria, es así que establece que se reconoce y garantizará a las comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades indígenas mantener, desarrollar y fortalecer libremente su identidad, sentido de pertenencia, tradiciones ancestrales y formas de organización social.

##### **1.3.1.1 Constitución de la República del Ecuador (2008)**

#### **Constitución del Ecuador.**

#### **Capítulo Cuarto**

#### **Derechos de las comunidades, pueblos y nacionalidades**

**Art. 57.-** Se reconoce y garantizará a las comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades indígenas, de conformidad con la Constitución y con los pactos, convenios, declaraciones y demás instrumentos internacionales de derechos humanos, los siguientes derechos colectivos:

- 1.** Mantener, desarrollar y fortalecer libremente su identidad, sentido de pertenencia, tradiciones ancestrales y formas de organización social.



4. Conservar la propiedad imprescriptible de sus tierras comunitarias, que serán inalienables, inembargables e indivisibles. Estas tierras estarán exentas del pago de tasas e impuestos.
5. Mantener la posesión de las tierras y territorios ancestrales y obtener su adjudicación gratuita.
8. 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.
9. Conservar y desarrollar sus propias formas de convivencia y organización social, y de generación y ejercicio de la autoridad, en sus territorios legalmente reconocidos y tierras comunitarias de posesión ancestral.

### **Capítulo Séptimo** **Derechos de la naturaleza**

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

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

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

**Art. 74.-** Las personas, comunidades, pueblos y nacionalidades tendrán derecho a beneficiarse del ambiente y de las riquezas naturales que le permitan el buen vivir. Los servicios ambientales no serán susceptibles de apropiación; su producción, prestación, uso y aprovechamiento serán regulados por el Estado.

### **1.3.2 Ley del Turismo**

La Ley de Turismo dispone que cuando las comunidades locales organizadas y capacitadas deseen prestar servicios turísticos, recibirán del Ministerio de Turismo, en igualdad de condiciones todas las facilidades necesarias para el desarrollo de estas actividades, las que no tendrán exclusividad de operación en el lugar en el que presten sus servicios y se sujetarán a lo dispuesto en esta ley y a los reglamentos respectivos.

## **Capítulo II**

### **De Las Actividades Turísticas y de Quienes las Ejercen**

**Art. 5.-** Se consideran actividades turísticas las desarrolladas por personas naturales o jurídicas que se dediquen a la prestación remunerada de modo habitual a una o más de las siguientes actividades:

- a. Alojamiento;
- b. Servicio de alimentos y bebidas;
- c. Transportación, cuando se dedica principalmente al turismo; inclusive el transporte aéreo, marítimo, fluvial, terrestre y el alquiler de vehículos para este propósito;
- d. Operación, cuando las agencias de viajes provean su propio transporte, esa actividad se considerará parte del agenciamiento;
- e. La de intermediación, agencia de servicios turísticos y organizadoras de eventos congresos y convenciones; y,
- f. Casinos, salas de juego (bingo-mecánicos) hipódromos y parques de atracciones estables

**Art. 32.-** Los establecimientos de turismo que se acojan a los incentivos tributarios previstos en esta Ley registrarán ante el Ministerio de Turismo los precios de los servicios al usuario y consumidor antes y después de recibidos los beneficios. La información que demuestre el cumplimiento de esta norma deberá ser remitida anualmente por el Ministerio de Turismo al Servicio de Rentas Internas para el análisis y registro correspondiente.

**Art. 33.-** Los municipios y gobiernos provinciales podrán establecer incentivos especiales para inversiones en servicios de turismo receptivo e interno rescate de bienes históricos, culturales y naturales en sus respectivas circunscripciones.

### **1.3.3. Reglamentos para los Centros de Turismo Comunitario.**

Los Centros de Turismo Comunitarios, CTC deberán estar constituidos como personas jurídicas, debidamente reconocidas por la autoridad pública competente.

Normar el ejercicio de los CTC

- Actividades turísticas
- Derechos y obligaciones
- Del registro
- De la capacitación y formación profesional
- Del patrimonio
- Sanciones

### **1.3.4. Ley De La Economía Popular y Solidaria**

#### **DE LAS FORMAS DE ORGANIZACIÓN DE LA ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA**

**Art.- 1.-** Se entiende por economía popular y solidaria, al conjunto de formas y prácticas económicas, individuales o colectivas, auto gestionadas por sus propietarios.

Las organizaciones constituidas por familias, grupos humanos o pequeñas comunidades fundadas en identidades étnicas, culturales y territoriales, urbanas o rurales, dedicadas a la producción de bienes o de servicios, orientados a satisfacer sus necesidades de consumo y reproducir las condiciones de su entorno próximo, tales como, los comedores populares, las organizaciones de turismo comunitario, las comunidades campesinas, los bancos comunales, las cajas de ahorro, las cajas solidarias, entre otras, que constituyen el Sector Comunitario.

**Art.- 14.-** Las operaciones que las formas de organización de la economía popular y solidaria, efectúen con sus miembros, o entre ellas, no constituyen actos mercantiles de transferencia de bienes o prestación de servicios, sino actos económicos solidarios de distribución o partición; en cambio, las que efectúen con terceros, constituyen actos mercantiles o de comercio. (PEPS, 2008)

## CAPÍTULO II

### MATERIALES Y MÉTODOS

#### 2.1. Tipo de Investigación.

En la presente investigación realizada referente al tema modelo de gestión administrativa como emprendimiento turístico para el Centro de turismo comunitario San Pedro de la parroquia Manglaralto, es de carácter descriptiva correlacional y basada a nivel de estudio cualitativo y cuantitativo mediante la observación directa y en datos reales recopilados en la comunidad.

Descriptivo por la relación de las variables, la propuesta abarca al problema en este caso el Modelo de Gestión Administrativa pretende brindar un manejo adecuado de las funciones y gestiones de una forma eficaz y eficiente en el Centro de turismo comunitario, generando así un buen manejo en los negocios turísticos de esta comunidad.

Es necesario describir cuales son los aspectos que han originado que el CTC no tenga una estructura organizada o Modelo de Gestión que permita influenciar los negocios empresariales con un objetivo específico o estrategias de desarrollo.

Asimismo, es cualitativa por lo que se aplicó fichas de observación directa y diálogos con los involucrados en este sector, además el trabajo empírico de muchas personas son las consecuencias de lugares como en este caso San Pedro presenta al desconocer factores importantes como la gestión administrativa, originando que se permanezca estancada y no realicen innovaciones que generen desarrollo comunal como empresarial.

El enfoque cualitativo y cuantitativo es fundamental en la investigación porque permitió estudiar los factores que afectaban en el CTC, en el cual por medio de los instrumento de investigación se recopilo la información necesaria para analizar, evaluar y comprender el contexto de la problemática.

Además, con la finalidad de obtener información verídica y relevante se aplicó la investigación documental, por lo que se acudió a varios autores que aporten con la temática de gestión administrativa y emprendimientos turísticos, por medio de revistas libros páginas web y tesis, para poder realizar las respectivas comparaciones y los beneficios con relación a la propuesta establecida para el centro turismo comunitario.

Aplicar este modelo de gestión es importante porque no solo beneficiaría al CTC sino también a los negocios empresariales y a la comunidad en general específicamente al turista o visitante que necesita información adecuada y oportuna, así también ser ejemplo para otras comunidades aledañas que se dedican u ofertan servicios turismos en su sector.

## **2.2. Métodos de la Investigación.**

Los métodos de investigación que se aplicaron para el desarrollo del presente estudio fueron: método deductivo, inductivo y analítico.

El método deductivo porque permitió analizar las generalidades del estudio y poder generar ideas positivas al cambio según los resultados obtenidos, en este caso se estudió el Modelo de gestión administrativo y su contribución al desarrollo empresarial para el CTC San Pedro, mediante los respectivos análisis bibliográficos, principios y soluciones particulares.

Muchas fuentes teóricas han justificado la realidad de un Modelo de Gestión Administrativo para el desarrollo empresarial es por eso la importancia de la propuesta para mejorar la atención al visitante e impulsar el desarrollo empresarial y turístico.

El método inductivo parte de lo particular a o general, mediante un diagnóstico de los emprendimientos turísticos que existen en la comunidad se observaron las principales causas del problema dando las soluciones y conclusiones generales.

Esto permitió realizar el estudio en el campo y así verificar los emprendimientos turísticos existentes, cabe recalcar que la encuesta se aplicó a los servidores turísticos y socios comuneros y la entrevista a los directivos comunales y personal administrativo del CTC.

El método analítico-sintético permitió analizar las variables del tema de investigación y dar las respectivas explicaciones a los hechos, causas y consecuencias que se involucran en la problemática del desarrollo turístico de la comuna, finalmente se implantó soluciones y alternativas prudentes en la investigación. (Bernal, 2006)

### **2.3. Diseño de muestreo.**

#### **Población.**

Para tener información relevante del manejo interno del CTC se realizó un diagnóstico y se preguntó a las personas que trabajan directamente en el Centro como son los dirigentes y personal técnico.

En el presente proyecto se determinó como población a los directivos comunales como representantes de la población y del Centro de Turismo Comunitario a los socios comuneros de San Pedro, emprendedores servidores turísticos como son: las cabañas turísticas, Parapentes, Hospederías Comunitarias y Artesanos Turísticos, etc.

La información obtenida fueron proporcionados de la base de datos interna de Comuna San Pedro quien maneja regularmente estos indicadores mencionados anteriormente en los cuales hemos considerado la población del trabajo a realizar. A continuación se detalla los elementos de la población a estudiar con sus cantidades.

**Tabla N° 1 Población**

<b>POBLACIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>FUENTE</b>
<b>SOCIOS COMUNEROS</b>	1100	Cabildo CSP
<b>CABAÑAS RESTAURANTES PLAYITA LINDA</b>	18	Cabildo CSP
<b>PARAPENTES TURISTICOS</b>	12	Cabildo CSP
<b>HOSPEDERIAS COMUNITARIAS</b>	8	Cabildo CSP
<b>COCTELERIAS</b>	2	Cabildo CSP
<b>TOTAL</b>	<b>1140</b>	

*Fuente: Comuna San Pedro.*

*Elaborado por: Luis Rodríguez.*

### **Muestra.**

La muestra es una pequeña parte de la población estudiada, en este caso la población destinada fueron los socios comuneros y servidores turísticos, por lo tanto, la investigación es de tipo muestreo aleatorio probabilístico simple.

Aunque Según (Hernandez, 2005) manifiesta que el enfoque de la muestra se analiza desde dos puntos de vista, la una como muestra con enfoque cualitativo y la otra como muestra con enfoque cuantitativa.

En la presente investigación se aplicó el muestreo aleatorio probabilístico simple, los elementos se seleccionan mediante la aplicación de procedimientos al azar, donde cada elemento de la población tiene una probabilidad conocida de ser seleccionada.

Para realizar el cálculo del tamaño de la muestra se aplicó la siguiente fórmula:



### Gráfico N° 5 Fórmula de muestreo.

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

Fuente: Hernández Fernández 2005 (Hernandez)  
Elaborado por: Luis Rodríguez M.

N= Población	➡	1100
e= Margen de error 5%	➡	5
P= Probabilidad de Ocurrencia.	➡	0,5
Q= Probabilidad de no Ocurrencia.	➡	0,5
Z= Nivel de Confiabilidad.	➡	1,96

#### Desarrollo:

$$n = \frac{Z^2 PQN}{E^2(N-1) + Z^2 PQ}$$
$$n = \frac{1,96^2 (0,5)(0,5)(1100)}{0,05^2(1100-1)+1,96^2(0,5)(0,5)}$$

$$n = 285$$

El número de la muestra a encuestar en la comunidad San Pedro es de **285** encuestas realizadas a los comuneros.

#### **2.4. Diseño de Recolección de Datos.**

El presente proyecto está enfocado en las entrevistas, encuestas aplicadas a los dirigentes comunales, socios comuneros y emprendedores turísticos específicamente en el sector de cabañas playita linda, sector Parapente, Hospederías comunitarias, artesanos, y comerciantes.

- **Entrevista de Profundidad.** La entrevista estuvo dirigida a los dirigentes comunales y operador del centro de turismo comunitario, quienes fueron las personas indicadas para brindarnos la información relevante respecto a los procedimientos de gestión y administración de manera interna y para que sugieran sobre que percepción tienen si se implementa un modelo de gestión administrativo, a su vez, se realizó preguntas abiertas relacionadas con las variables, dimensiones e indicadores de la gestión administrativa y emprendimientos turísticos.
- **Encuestas.** Se realizó las encuestas dirigidas a los habitantes socios comuneros de San Pedro y servidores turísticos, con la finalidad de receptar la información necesaria para el desarrollo del trabajo, de esta manera se planteó preguntas con respecto a las variables del tema de estudio.

Por medio de la encuesta se obtuvo la información real de los emprendedores sobre el objetivo de la administración del centro de turismo comunitario. La información obtenida es importante para comprobar la propuesta planteada, como es la implementación de un Modelo de gestión Administrativo para el centro de turismo comunitario.

## **CAPÍTULO III**

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

#### **3.1 Análisis de los resultados de la entrevistas al personal administrativo.**

Las preguntas que se realizaron fueron exclusivamente abiertas como se puede constar en los anexos, ya que de esta manera obtenemos información directa de las personas que conocen de las carencias que tiene el Centro de Turismo Comunitario San Pedro. La entrevista fue realizada al Lcdo. Luis Garibaldi Marín – Presidente de la Comuna San Pedro y administrador del Centro Turismo Comunitario.

#### **Proceso Administrativo**

Los directivos comunales respecto a esta interrogante manifestaron que el personal que labora en el CTC ya conocen las actividades a realizar en el centro, se lleva a cabo el control de vuelo de parapentes donde se presenta reportes mensuales de ingresos y gastos. Las Cabañas turísticas solo cuatro cumplen con los estándares de calidad para pertenecer al Centro según el MINTUR, ellos también informan las inquietudes para que sean resueltas. No tienen definido un proceso administrativo, es decir, se organizan y coordinan actividades de una manera empírica.

#### **Causas del limitado proceso Administrativo**

Manifestaron que no cuentan con una filosofía institucional en el CTC debido a que el centro tiene 3 años de registro ante el Ministerio de Turismo y 1 un año que se realizó la infraestructura, por tanto, las causas son el desconocimiento y la falta de implementación de estas estructuras. Se coordina para realizar sesiones e informar las ventajas y los inconvenientes que se están presentando en el centro para tomar decisiones oportunas y adecuadas que permitan que el trabajo se realice de una manera eficaz y efectiva.

### **Estrategias Corporativas**

Ante esta interrogante manifestaron que no se realiza ningún tipo de estrategias para incrementar la visita de los turistas al CTC, solamente se espera a los visitantes y se los atiende. Por parte de las cabañas turísticas no aplican estrategias por falta de desconocimiento solo esperan a los clientes. La única actividad que realizan anualmente es el Festival de parapentes y en ciertas ocasiones por parte de Emoturismo realizan programas en temporada alta para atraer al turista, pero por falta de difusión en los medios, a veces no se consigue los resultados esperados.

### **Recursos Organizacionales**

Los entrevistados manifestaron que el CTC no cuenta con los recursos tecnológicos en su totalidad ya que hace falta implementar equipos tecnológicos para realizar las actividades administrativas, otro factor es que se necesita una persona con conocimientos administrativos empresariales para que dirija de manera eficaz y efectiva los procesos en beneficio al desarrollo turístico, por lo que los dirigentes mantienen diversas ocupaciones, obligaciones y gestiones que atender en la comuna, en este sentido se evidencia que existe una debilidad en la administración por esta causa.

### **Comunicación con Servidores Turísticos**

Actualmente la idea principal de la dirigencia comunal es trabajar de manera colectiva en todos los espacios buscando soluciones a los problemas más comunes que afectan al desarrollo de la comunidad, se realiza reuniones de trabajo con los servidores turísticos de parapentes y restaurantes para buscar soluciones oportunas que afectan de manera directa al funcionamiento de las actividades de los negocios. Cuando llega información de parte de las instituciones competentes al sector turístico se convoca para socializar y tomar decisiones oportunas en beneficio mutuo, se realiza reuniones de trabajo para mejorar los atractivos turísticos de nuestra comunidad.

### **Atractivos Turísticos de San Pedro**

Ellos manifiestan que actualmente el sector turístico que más atrae es el deporte extremo; es decir, vuelos en parapentes; por lo que, el CTC genera ingresos tanto para las personas del sector como para los rubros comunales, también el sector de cabañas Playita Linda, donde algunos visitantes disfrutan de la gastronomía a orillas del mar disfrutando de una bella playa. En temporadas altas prefieren hacer Parasailing y visitar el Islote El Pelado que queda 20 minutos en bote donde se puede disfrutar de las reservas marinas.

### **Emprendimientos en proyectos turísticos**

Si es importante que la comunidad sea reconocida turísticamente por lo tanto es necesario que en los alrededores del CTC se pueda crear nuevos negocios turísticos para los visitantes tales como cabañas de relajamiento y descanso, snorkeling, paseo a la Isla, parasailing, surf y pesca vivencial, estas actividades innovadoras que están generando mucha expectativa en otros países, además la comuna es reconocida también por su actividad principal y ancestral como es la Pesca Artesanal, existe la idea de comprar un lente de 4 millas y colocarlo en el Mirador turístico y poder divisar toda la ruta del Spondylus y las reservas marinas que habitan en el islote.

Como dirigencia comunal para el 2019 se piensa crear un proyecto turístico como es de Hospedería comunitaria para generar ingresos para los rubros comunales, mediante el registro del CTC que dará mayor realce para la atención al turista.

### **Proyectos turísticos en Ejecución.**

Para finales de este año está por inaugurarse el nuevo parque central comunitario que será visitado por muchas personas locales como nacionales, que va a generar la visita a la Iglesia Católica San Pedro para las personas que le gustan disfrutar de atractivos religiosos; además se piensa realizar otros proyectos que beneficien a la comunidad a futuro. También en el paradero turístico se colocará las letras gigantes de colores San Pedro que llamará la atención a muchos visitantes y para

el 2019 se construirá el Monumento al pescador imagen al turismo cultural que identificará a la comuna por sus orígenes ancestrales, estará colocado al ingreso de la comunidad en la vía ruta del Spondylus.

### **Instituciones Seccionales o Gubernamentales**

Manifestaron que el Ministerio de Turismo realiza inspecciones para controlar el servicio turístico de los establecimientos que pertenecen al CTC, debido que algunos locales no cuentan con permisos de funcionamiento, pero no les dan una respuesta idónea y clara para que puedan solucionar los inconvenientes o por falta de recursos las familias no pueden regularizar su negocio, sin embargo, el MINTUR realiza capacitaciones a menudo pero a veces las familias servidoras turísticas no pueden acudir por falta de recursos. Emuturismo realiza un programa anual para atraer al turista pero le hace mucha falta contribuir en capacitaciones, mecanismos para mejorar el desarrollo de las actividades turísticas.

### **Modelo de Gestión Administrativo**

Los entrevistados indicaron que contar con un modelo de gestión administrativo sería exitoso para el Centro turismo comunitario además generando proyectos o emprendimientos para el desarrollo turístico del sector, los dirigentes son conscientes que la forma de administrar no es la adecuada, ya que se debe fortalecer en muchos aspectos relevantes como la comunicación con los servicios turísticos, la planificación de controles y cursos de capacitación para los negocios turísticos y personal que opera en el centro. Por esta razón se debe implementar una estructura organizacional lo que permitirá que cada uno de los miembros se comprometa con el trabajo.

### 3.2 Análisis de los resultados de las encuestas realizadas a los servidores turísticos de la comunidad San Pedro.

#### 1. Género.

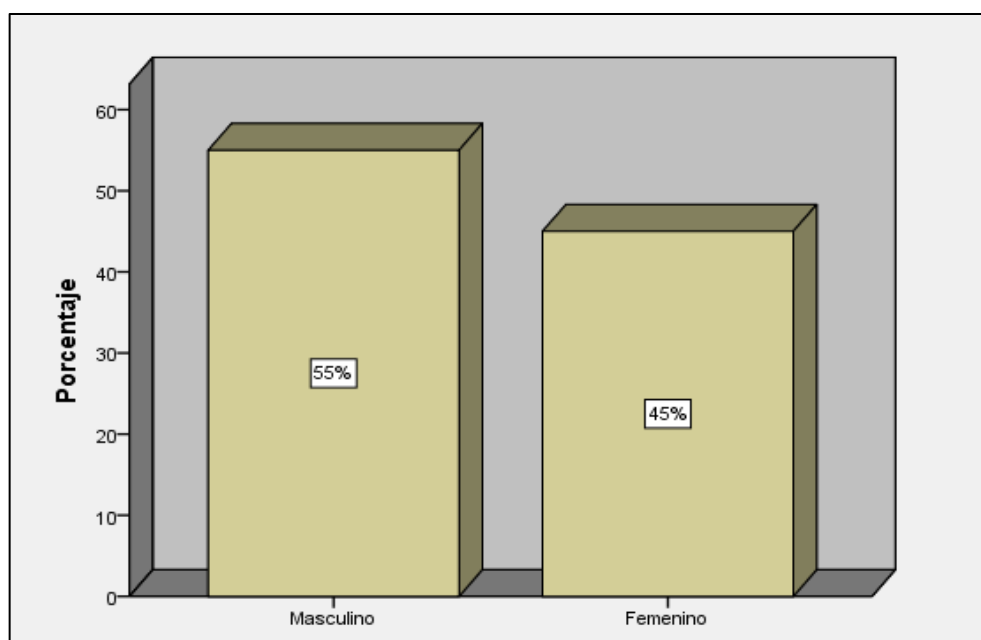
Tabla N° 2 Género

Género					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Masculino	22	55,0	55,0	55,0
	Femenino	18	45,0	45,0	100,0
	<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Servidores Turísticos CSP

Elaborado por: Luis Rodríguez

Gráfico N° 6 Género



Fuente: Servidores Turísticos CSP

Elaborado por: Luis Rodríguez

**Análisis e interpretación:** Según los datos recolectados en la encuestas se puede establecer que existe equidad de personas en la actividad turística, debido a que la mayoría del género masculino realiza actividades del parapente y las mujeres en el área de restaurantes.

## 2. Edad

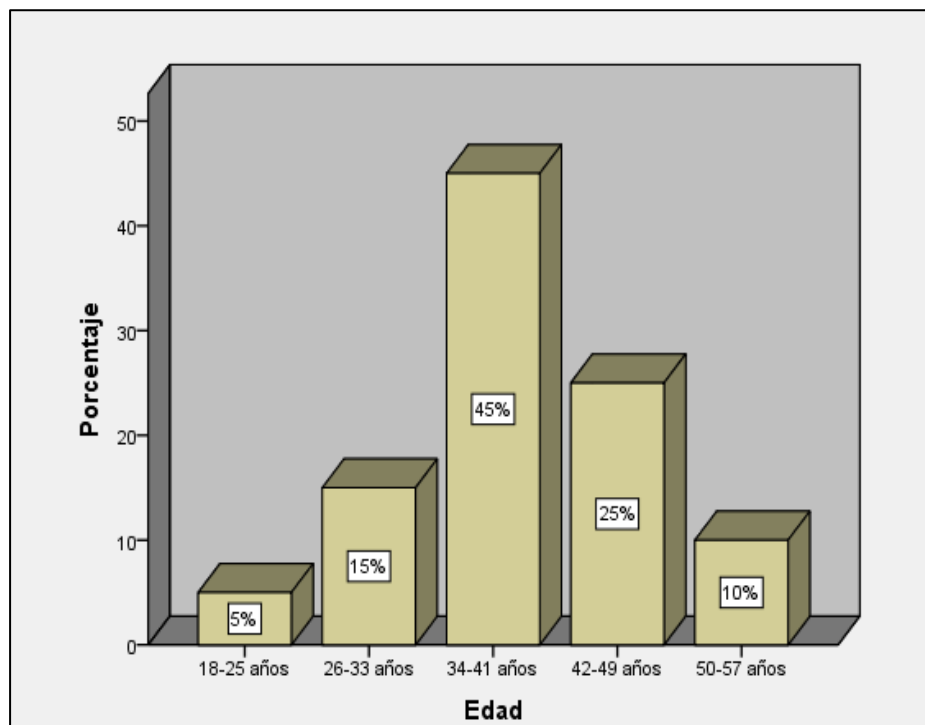
**Tabla N° 3 Edad**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
18-25 años	2	5,0	5,0	5,0
26-33 años	6	15,0	15,0	20,0
34-41 años	18	45,0	45,0	65,0
42-49 años	10	25,0	25,0	90,0
50-57 años	4	10,0	10,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

*Fuente: Servidores Turísticos CSP*

*Elaborado por: Luis Rodríguez*

**Gráfico N° 7 Edad**



*Fuente: Servidores Turísticos CSP*

*Elaborado por: Luis Rodríguez*

**Análisis e interpretación:** Se puede deducir que la mayoría de personas que se dedican a la actividad turística es de 34 a 41 años, es decir según la gráfica representativa nos demuestra que los jóvenes adultos labora en parapentes y personas adultas entre 40-50 tiene un negocio o labora en restaurante.



### 3. Nivel de Educación.

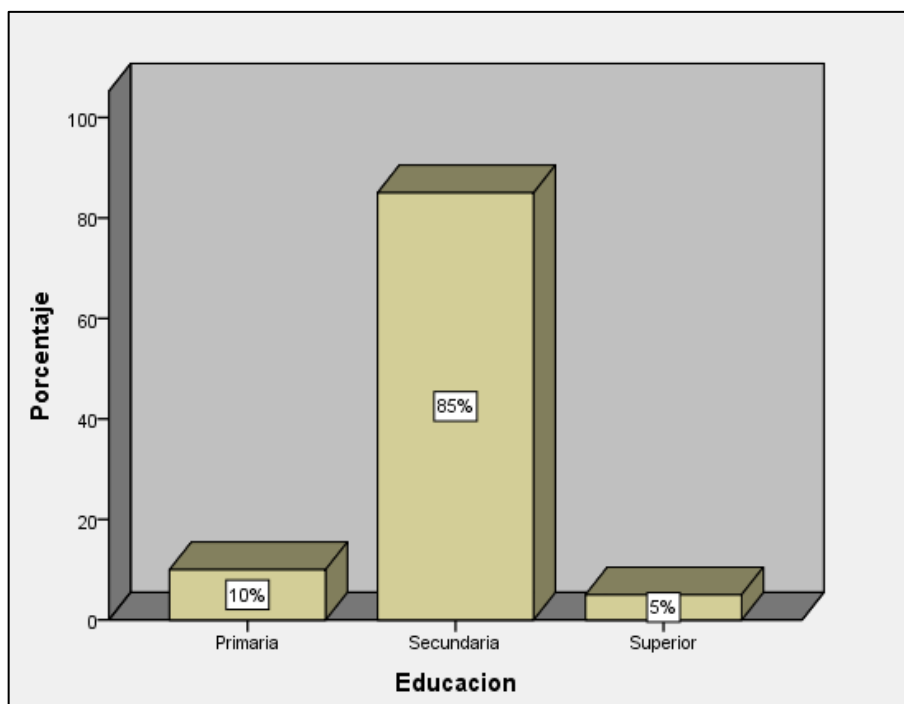
**Tabla N° 4 Educación**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Primaria	4	10,0	10,0
	Secundaria	34	85,0	95,0
	Superior	2	5,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0

*Fuente: Servidores Turísticos CSP*

*Elaborado por: Luis Rodríguez*

**Gráfico N° 8 Nivel de Educación**



*Fuente: Servidores Turísticos CSP*

*Elaborado por: Luis Rodríguez*

**Análisis e interpretación:** En el levantamiento de información según la gráfica nos demuestra que la mayoría solo termino nivel secundario, también tenemos un porcentaje aceptable es decir que existen personas que se están preparando para obtener una profesión, por lo que es importante la preparación de las personas ya que de esta manera se podrá obtener buenos resultados para su negocio.

#### 4. ¿Tipo de actividad que realiza?

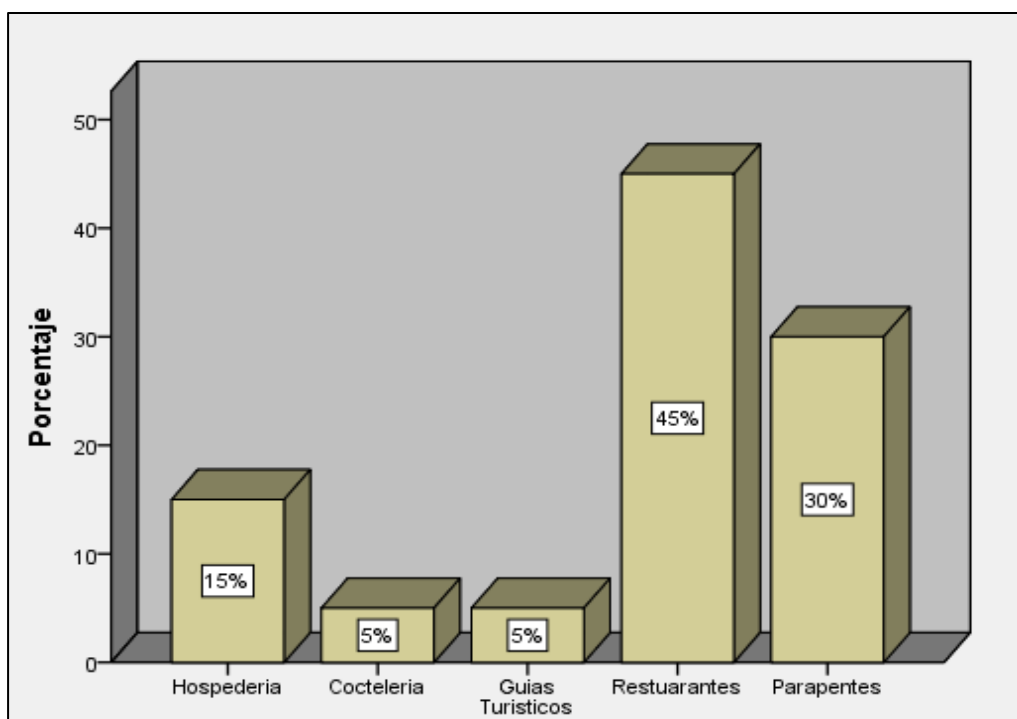
**Tabla N° 5 Actividad Laboral**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Hospedería	6	15,0	15,0	15,0
Coctelería	2	5,0	5,0	20,0
Guías Turísticos	2	5,0	5,0	25,0
Restaurantes	18	45,0	45,0	70,0
Parapentes	12	30,0	30,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

*Fuente: Servidores Turísticos CSP*

*Elaborado por: Luis Rodríguez*

**Gráfico N° 9 Actividad Laboral**



*Fuente: Servidores Turísticos CSP*

*Elaborado por: Luis Rodríguez*

**Análisis e interpretación:** Según los resultados obtenidos la mayoría de servidores turísticos se dedica a la actividad gastronómica, es decir trabaja en restaurantes brindando diferentes servicios de alimentación; seguido por un buen porcentaje en la actividad de parapentes que son las 2 actividades más fuertes en el ámbito turístico en esta comunidad.

## 5. Nivel de Ingresos.

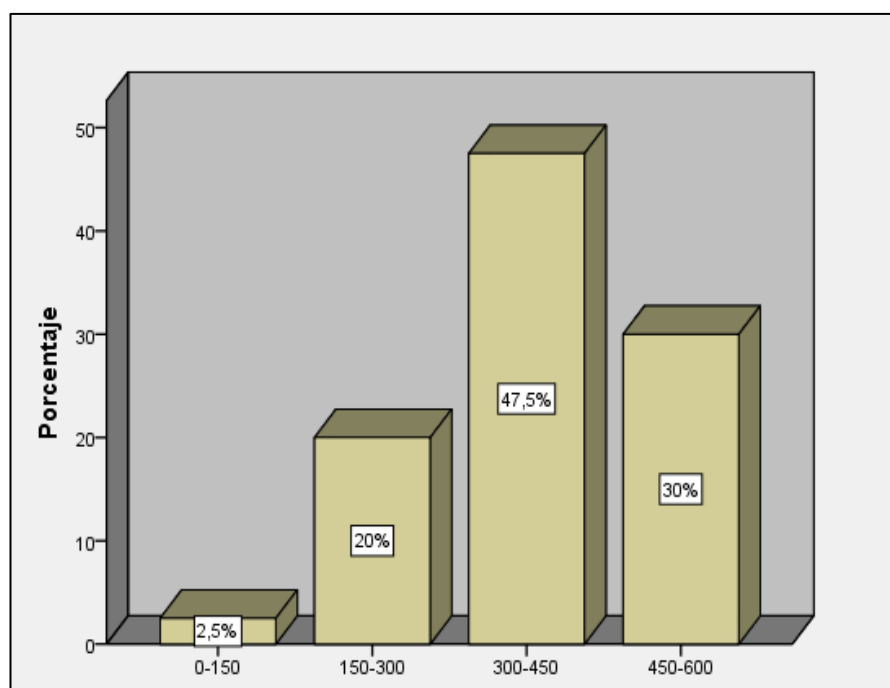
**Tabla N° 6 Nivel de Ingresos**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
0-150	1	2,5	2,5	2,5
150-300	8	20,0	20,0	22,5
Válidos 300-450	19	47,5	47,5	70,0
450-600	12	30,0	30,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

*Fuente: Servidores Turísticos CSP*

*Elaborado por: Luis Rodríguez*

**Gráfico N° 10 Nivel de Ingresos**



*Fuente: Servidores Turísticos CSP*

*Elaborado por: Luis Rodríguez*

**Análisis e interpretación:** En la información recolectada tenemos como resultado que la mayoría de los servidores turísticos tienen un ingreso entre 300 a 450 dólares mensuales, pero varía de acuerdo a la temporada turística, debido a la falta de publicidad de los servicios que ofrecen mejorarían en sus ingresos económicos tanto para ellos como para la comunidad.

6. ¿Cree Ud. que con la creación de nuevos negocios mejoraría el desarrollo turístico de la comunidad?

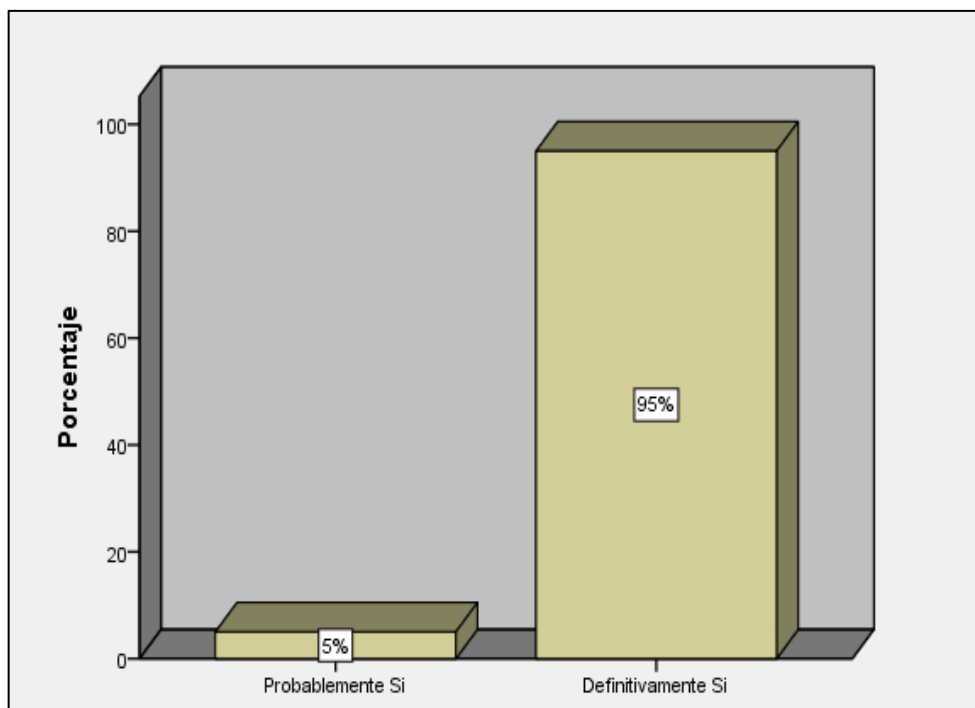
**Tabla N° 7 Creación de nuevos negocios**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Probablemente Si	2	5,0	5,0	5,0
Válidos Definitivamente Si	38	95,0	95,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

*Fuente: Servidores Turísticos CSP*

*Elaborado por: Luis Rodríguez*

**Gráfico N° 11 Creacion de nuevos negocios**



*Fuente: Servidores Turísticos CSP*

*Elaborado por: Luis Rodríguez*

**Análisis e interpretación:** La finalidad de esta interrogante es conocer si las personas están de acuerdo que se cree nuevos negocios turísticos, se obtuvo como resultado una aceptación en su mayoría, por lo tanto, es indispensable que se genere emprendimientos para el desarrollo turístico de la comunidad.

**7. ¿Qué entiende usted por el término de emprendimiento?**

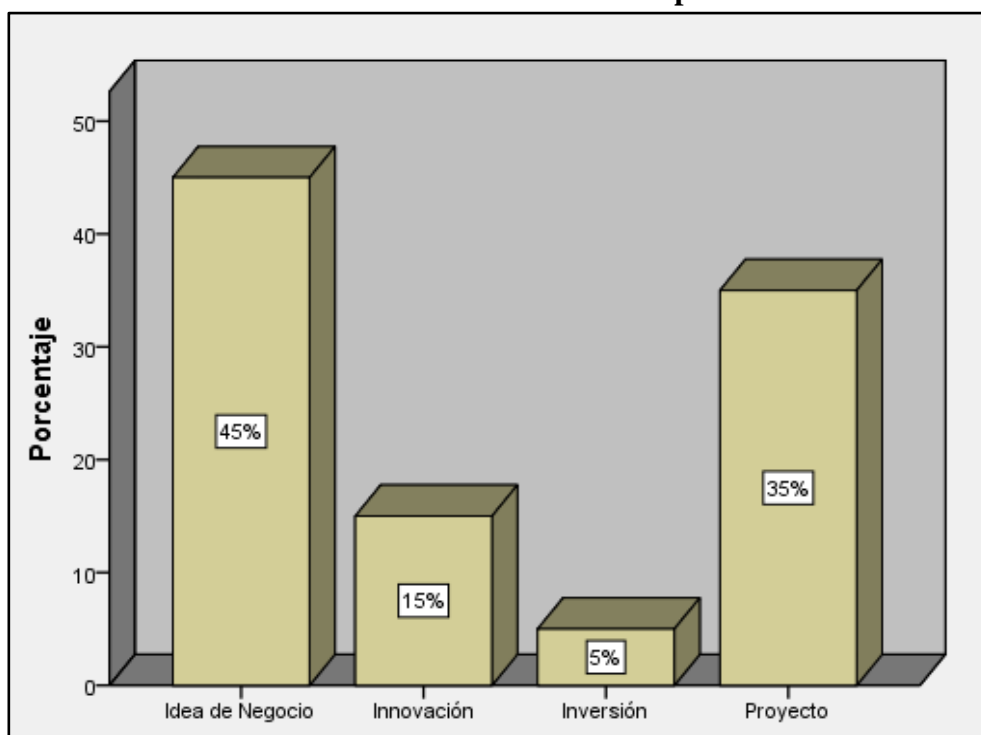
**Tabla N° 8 Término de emprendimiento**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Idea de Negocio	18	45,0	45,0	45,0
Innovación	6	15,0	15,0	60,0
Válidos Inversión	2	5,0	5,0	65,0
Proyecto	14	35,0	35,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

*Fuente: Servidores Turísticos CSP*

*Elaborado por: Luis Rodríguez*

**Gráfico N° 12 Término de emprendimiento**



*Fuente: Servidores Turísticos CSP*

*Elaborado por: Luis Rodríguez*

**Análisis e interpretación:** La finalidad de esta interrogante es para conocer si las personas tienen conocimientos de este término, la mayoría manifestó que es una Idea de negocio y otros en Proyectos, efectivamente tienen conocimientos en emprendimientos pero por falta de financiamiento no han logrado ejecutarse.

**8. ¿Qué tipo de actividades considera beneficiosas para el desarrollo económico en el CTC de San Pedro?**

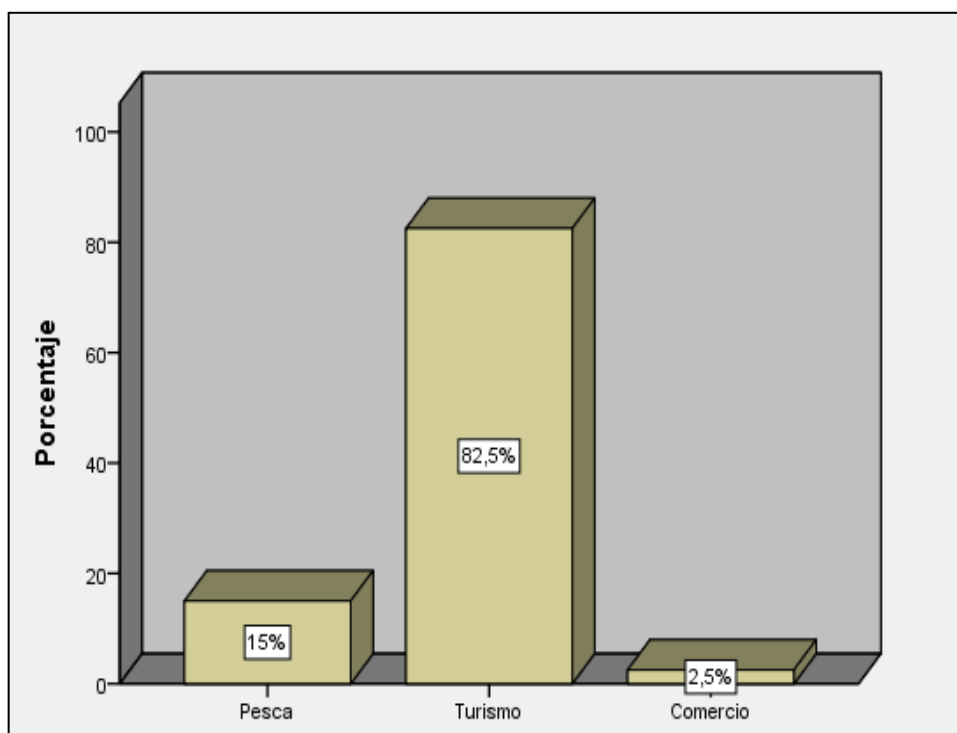
**Tabla N° 9 Actividades para desarrollo económico**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Pesca	6	15,0	15,0
	Turismo	33	82,5	97,5
	Comercio	1	2,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0

*Fuente: Servidores Turísticos CSP*

*Elaborado por: Luis Rodríguez*

**Gráfico N° 13 Actividades para desarrollo económico**



*Fuente: Servidores Turísticos CSP*

*Elaborado por: Luis Rodríguez*

**Análisis e interpretación:** El objetivo principal por el cual se planteó esta interrogante es para conocer las actividades de desarrollo económico, según los resultados obtenidos por parte de los servidores turísticos la mayoría manifestó el turismo, seguido por la pesca.

**9. ¿Según su expectativa, los servidores turísticos dan un mantenimiento a los atractivos turísticos?**

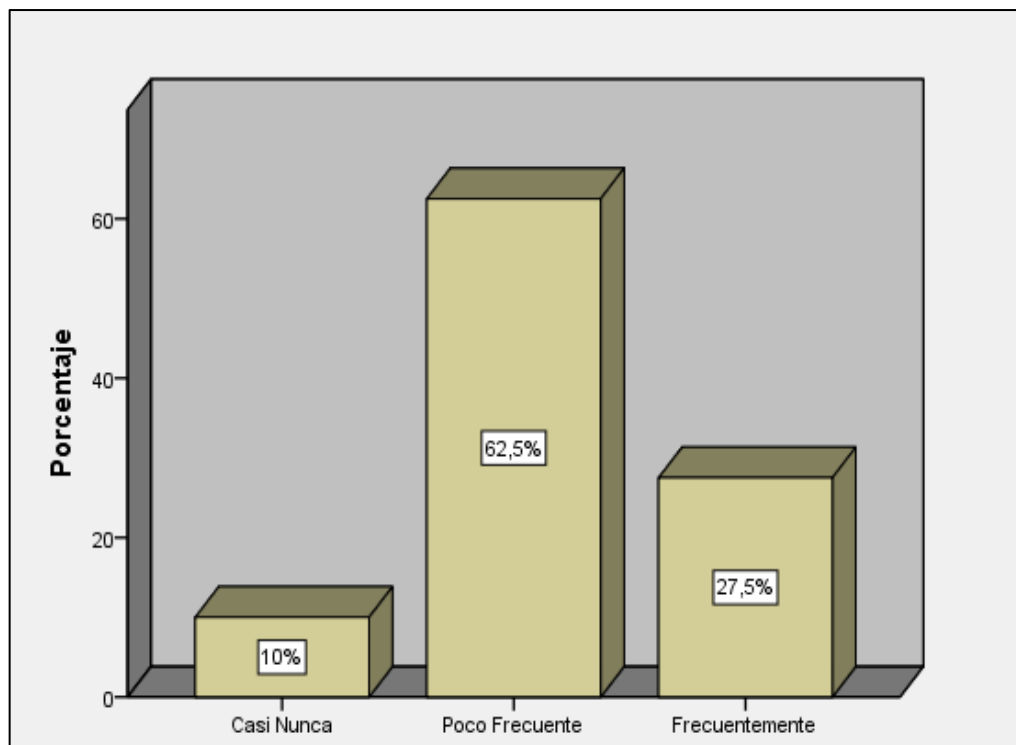
**Tabla N° 10 Mantenimiento a los atractivos turísticos**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi Nunca	4	10,0	10,0
	Poco Frecuente	25	62,5	72,5
	Frecuentemente	11	27,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0

*Fuente: Servidores Turísticos CSP*

*Elaborado por: Luis Rodríguez*

**Gráfico N° 14 Mantenimiento a los atractivos turísticos**



*Fuente: Servidores Turísticos CSP*

*Elaborado por: Luis Rodríguez*

**Análisis.-** Según los resultados de la gráfica nos demuestran que el 62,5% de servidores turísticos manifestaron que poco frecuente realizan mantenimiento, debido que no existe alguien que controle o supervise estos sectores por esta razón los turistas en muchas ocasiones no visitan el lugar.

**10. La afluencia de turistas a su establecimiento es:**

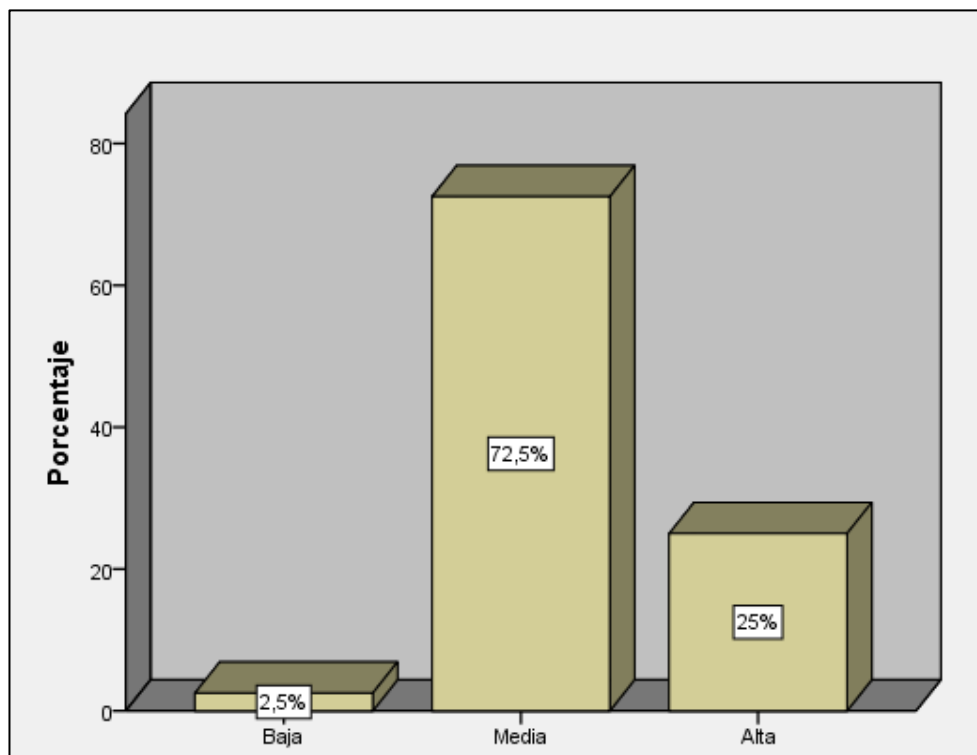
**Tabla N° 11 Afluencia de Turista**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Baja	1	2,5	2,5	2,5
Media	29	72,5	72,5	75,0
Alta	10	25,0	25,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

*Fuente: Servidores Turísticos CSP*

*Elaborado por: Luis Rodríguez*

**Gráfico N° 15 Afluencia de Turista**



*Fuente: Servidores Turísticos CSP*

*Elaborado por: Luis Rodríguez*

**Análisis e interpretación:** Según los resultados de la gráfica nos demuestran que la mayoría de personas encuestadas manifestaron que la afluencia de turista es Media y alta con un 98%, cabe recalcar que la investigación se realizó en temporada baja por lo tanto esta variable se modifica o cambia dependiendo de temporadas turísticas y feriados.



**11. ¿Cómo califica la atención al cliente que se brinda al visitante o turista?**

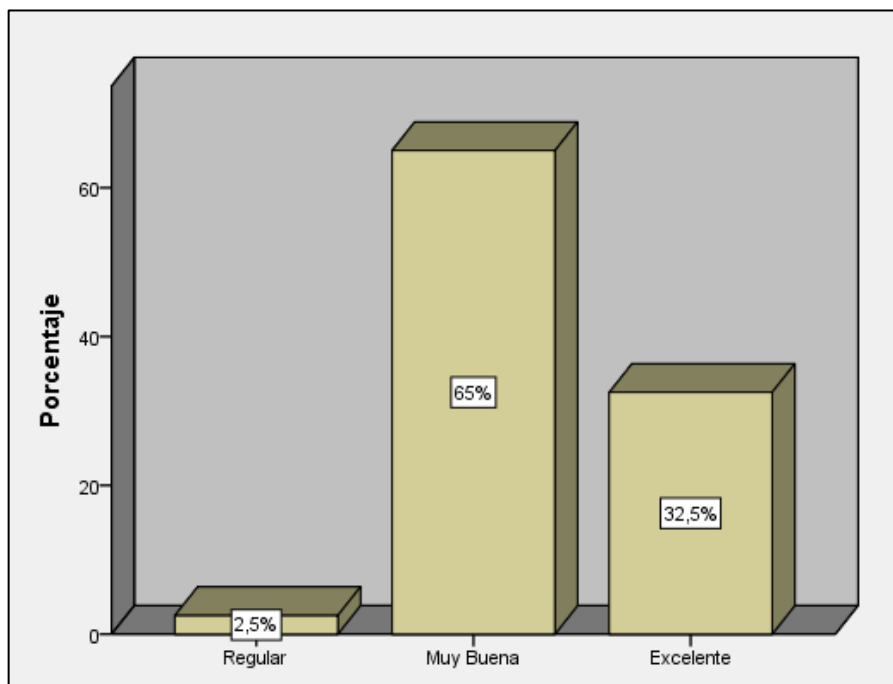
**Tabla N° 12 Atención al Cliente**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	1	2,5	2,5	2,5
Muy Buena	26	65,0	65,0	67,5
Excelente	13	32,5	32,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

*Fuente: Servidores Turísticos CSP*

*Elaborado por: Luis Rodríguez*

**Gráfico N° 16 Atención al Cliente**



*Fuente: Servidores Turísticos CSP*

*Elaborado por: Luis Rodríguez*

**Análisis e interpretación:** Según los resultados la mayoría de personas encuestadas manifestaron que la atención al cliente es muy buena por lo que los clientes, visitantes, turistas se van satisfechos de su establecimiento, este es resultado de recibir capacitaciones por parte de entidades públicas que benefician mucho en su trabajo.

**12. ¿Qué entidades de parte de los gobiernos seccionales contribuyen en convenios para atraer al turista de su comunidad?**

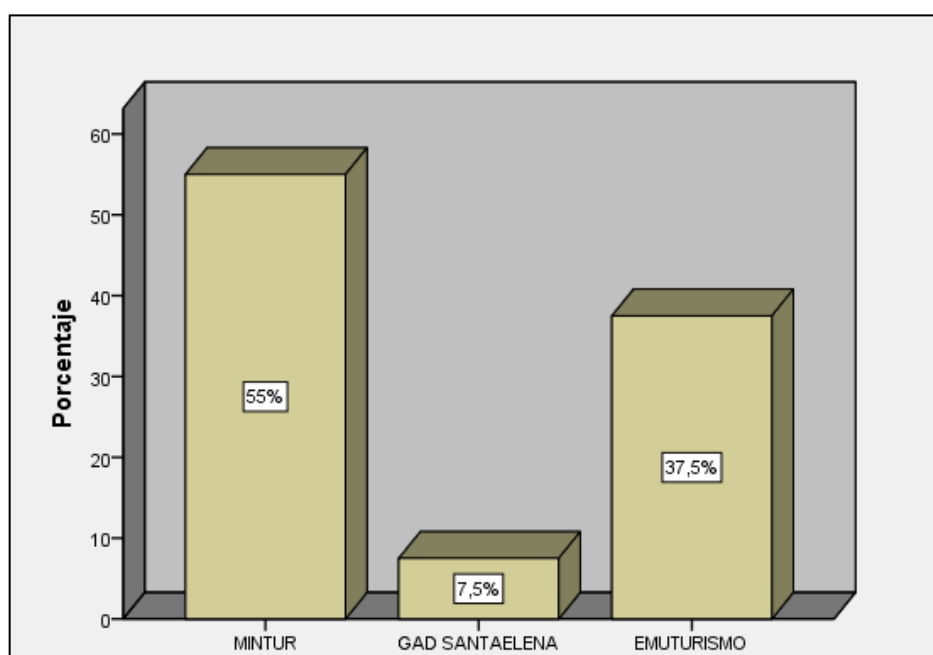
**Tabla N° 13 Convenio con gobierno seccionales**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
MINTUR	22	55,0	55,0	55,0
GAD SANTA ELENA	3	7,5	7,5	62,5
EMUTURISMO	15	37,5	37,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

*Fuente: Servidores Turísticos CSP*

*Elaborado por: Luis Rodríguez*

**Gráfico N° 17 Convenio con gobierno seccionales**



*Fuente: Servidores Turísticos CSP*

*Elaborado por: Luis Rodríguez*

**Análisis e interpretación:** En base a los resultados demuestran que existe respaldo de Ministerio de turismo y Emuturismo en temporadas, realizando ferias y festival 2 veces al año para atraer al turista, de manera que no existe un mecanismo para que la comunidad sea reconocida en el ámbito turístico.

**13. ¿Qué piensa usted que deberían hacer las autoridades de la provincia para que la comunidad sea reconocida y visitada por los turistas?**

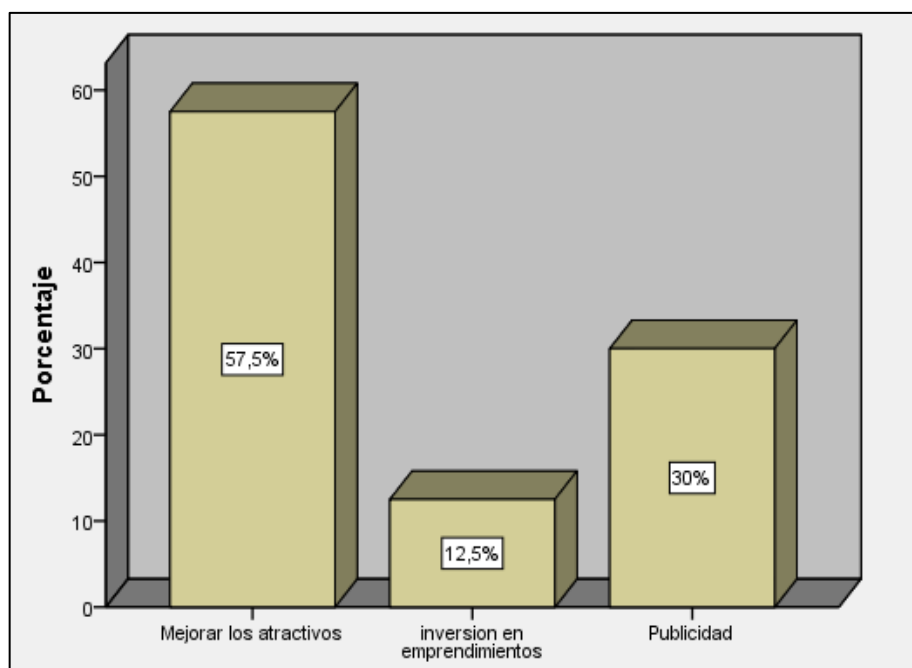
**Tabla N° 14 Aspectos para ser reconocida turísticamente**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mejorar los atractivos	23	57,5	57,5
	Inversión en Emprendimientos	5	12,5	70,0
	Publicidad	12	30,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0

*Fuente: Servidores Turísticos CSP*

*Elaborado por: Luis Rodríguez*

**Gráfico N° 18 Aspectos para ser reconocida turísticamente**



*Fuente: Servidores Turísticos CSP*

*Elaborado por: Luis Rodríguez*

**Análisis e interpretación:** Según los datos obtenidos las personas manifestaron en su mayoría que las autoridades deben mejorar la imagen de los atractivos, es primordial debido a que en el parador turístico existen cabañas deterioradas por falta de mantenimiento, luego de esto se debe realizar publicidad para atraer la atención a los turistas.

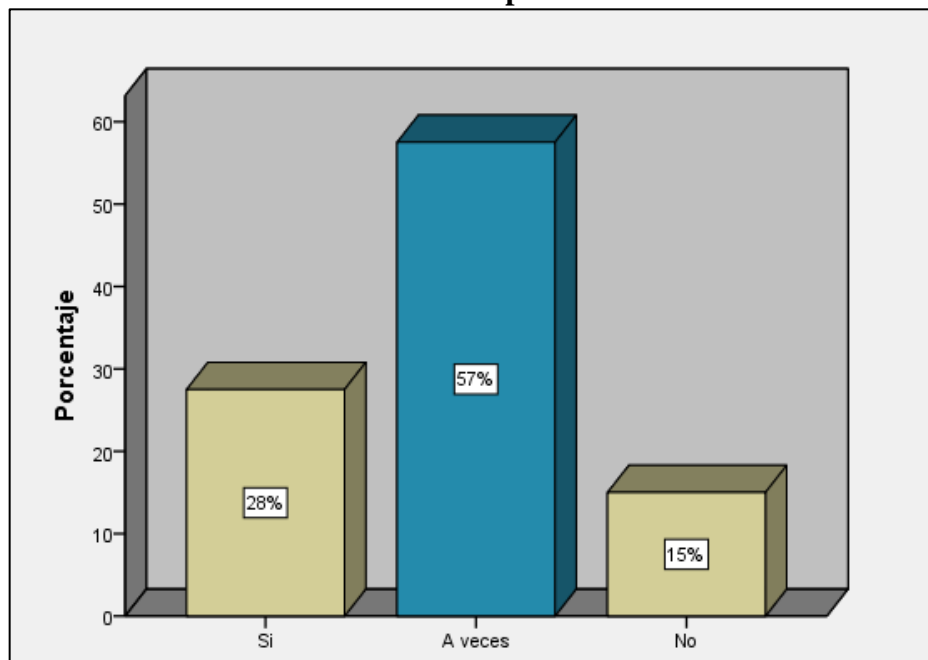
**14. ¿Los empleados de su negocio o usted han recibido capacitaciones por parte de las entidades gubernamentales?**

**Tabla N° 15 Capacitaciones**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	11	27,5	27,5	27,5
A veces	23	57,5	57,5	85,0
No	6	15,0	15,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

*Fuente: Servidores Turísticos CSP  
Elaborado por: Luis Rodríguez*

**Gráfico N° 19 Capacitaciones**



*Fuente: Servidores Turísticos CSP  
Elaborado por: Luis Rodríguez*

**Análisis e interpretación:** Esta interrogante se aplicó para conocer si los servidores turísticos reciben constante capacitaciones, por lo que, se obtuvo como resultado que la mayoría de personas en ciertas ocasiones reciben capacitaciones, debido a que algunos negocios no están reguladas formalmente, por esta razón es necesaria que se formalice a todos los negocios turísticos para obtener mayor beneficio.

**15. ¿Qué tipo de capacitaciones han recibido sus colaboradores o usted con respecto a su negocio?**

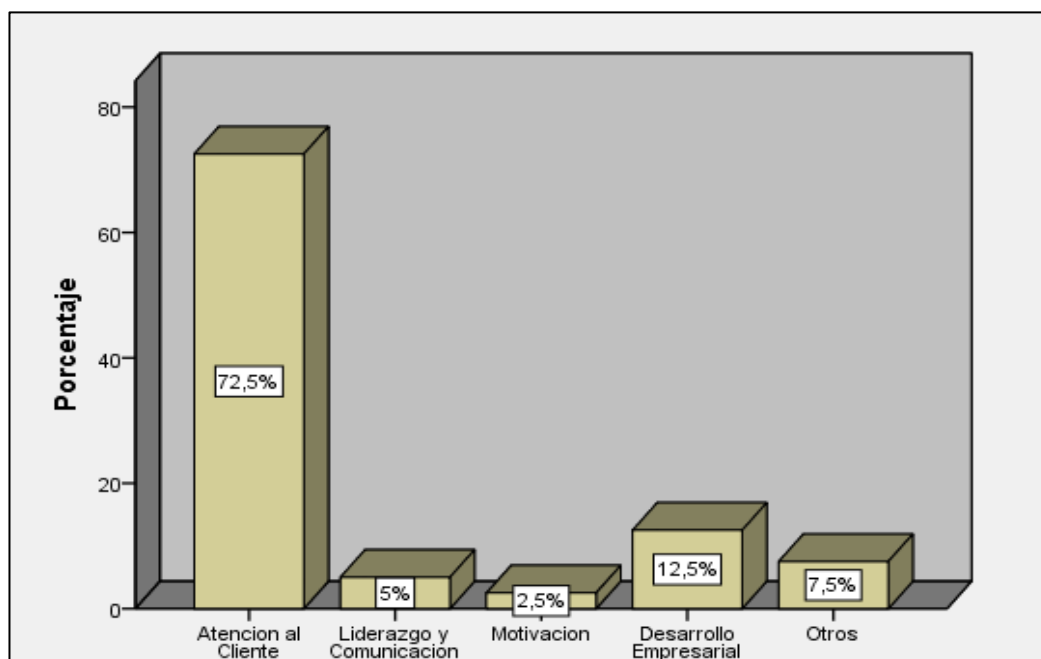
**Tabla N° 16 Tipos de Capacitaciones**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Atención al Cliente	29	72,5	72,5	72,5
Liderazgo y Comunicación	2	5,0	5,0	77,5
Motivación	1	2,5	2,5	80,0
Desarrollo Empresarial	5	12,5	12,5	92,5
Otros	3	7,5	7,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

*Fuente: Servidores Turísticos CSP*

*Elaborado por: Luis Rodríguez*

**Gráfico N° 20 Tipos de Capacitaciones**



*Fuente: Servidores Turísticos CSP*

*Elaborado por: Luis Rodríguez*

**Análisis e interpretación.-** Esta interrogante tiene mucha similitud con la anterior debido a que las capacitaciones que han recibido son de Atención al cliente, por lo tanto, el servicio de calidad que ellos brindan es muy bueno, sin embargo reflejan una buena imagen para el centro de turismo comunitario. Es importante y necesario brindar capacitaciones de otros temas a beneficios de los servidores turísticos.

**16. ¿Según su opinión que le hace falta al CTC para mejorar la administración y oferta turística?**

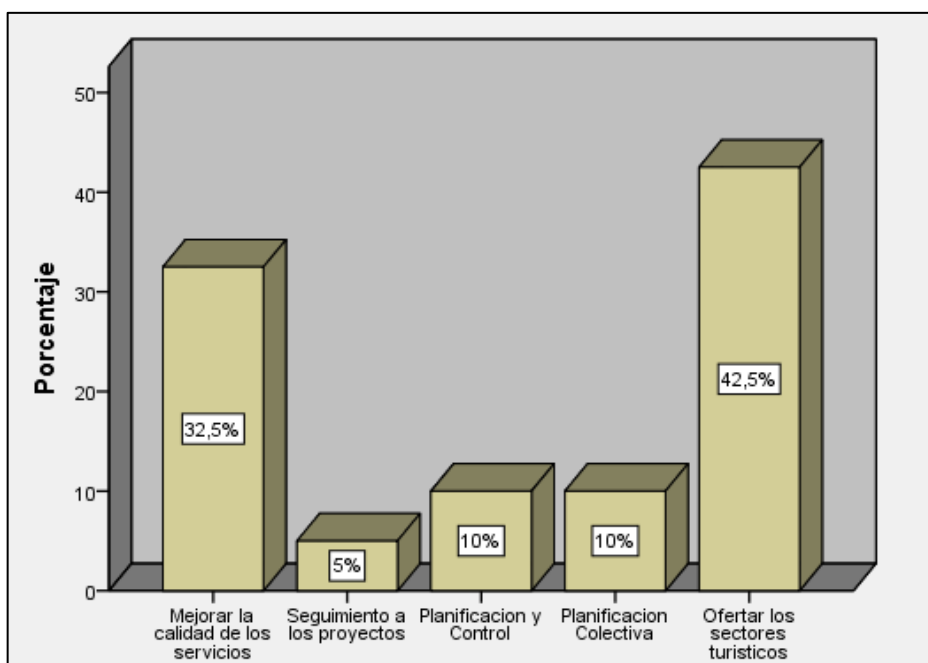
**Tabla N° 17 Aspectos para mejorar la oferta turística**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mejorar la calidad de los servicios	13	32,5	32,5	32,5
Seguimiento a los proyectos	2	5,0	5,0	37,5
Planificación y Control	4	10,0	10,0	47,5
Planificación Colectiva	4	10,0	10,0	57,5
Ofertar los sectores turísticos	17	42,5	42,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

*Fuente: Servidores Turísticos CSP*

*Elaborado por: Luis Rodríguez*

**Gráfico N° 21 Aspectos para mejorar la oferta turística**



*Fuente: Servidores Turísticos CSP*

*Elaborado por: Luis Rodríguez*

**Análisis e interpretación:** En base a los resultados obtenidos, la mayoría de personas manifestaron que el CTC debe ofertar los sectores turísticos para obtener más visitas de turistas, también es necesario mejorar la calidad de servicios de todos los negocios turísticos. En estas instancias es importante realizar un modelo de gestión para aclarar estos aspectos a beneficio del turismo comunitario.

17. ¿Está usted de acuerdo que se considere un modelo de gestión administrativa garantizando el desarrollo de su negocio y turístico para el CTC?

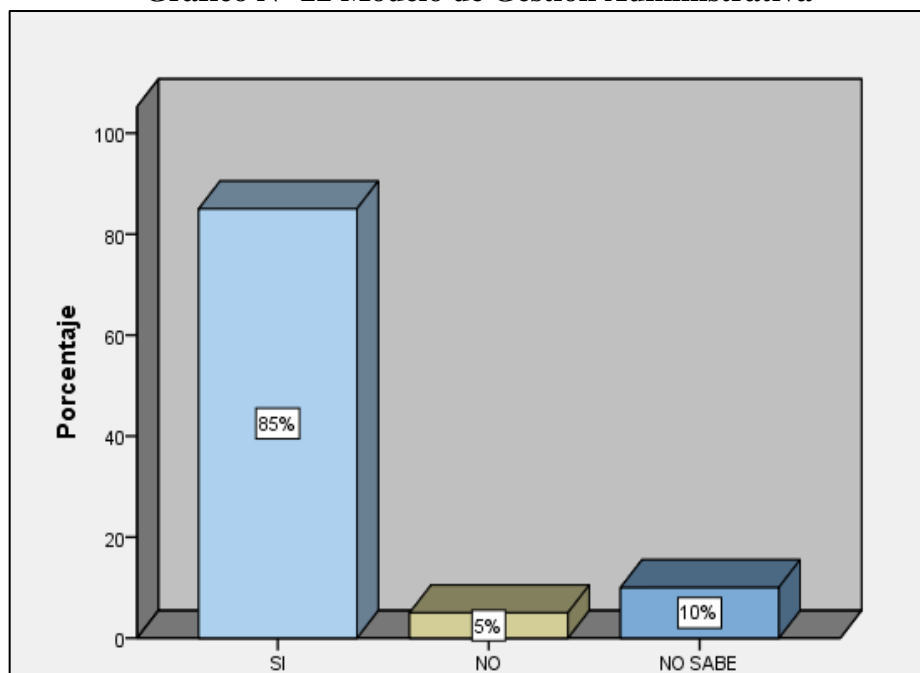
**Tabla N° 18 Modelo de Gestión Administrativa**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	34	85,0	85,0	85,0
NO	2	5,0	5,0	90,0
NO SABE	4	10,0	10,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

*Fuente: Servidores Turísticos CSP*

*Elaborado por: Luis Rodríguez*

**Gráfico N° 22 Modelo de Gestión Administrativa**



*Fuente: Servidores Turísticos CSP*

*Elaborado por: Luis Rodríguez*

**Análisis e interpretación:** La finalidad de esta interrogante es para conocer si los servidores turísticos e involucrados están de acuerdo que se implemente un modelo de gestión administrativo para CTC, en que la mayoría manifestó que si, por lo tanto es indispensable para que exista un trabajo colectivo entre los miembros trabajando de una manera organizada.

### 3.3 Análisis de las encuestas realizadas a los Comuneros de San Pedro

A continuación se muestran los resultados en tabla de frecuencias, gráfico de barras y análisis interpretativo de cada interrogante.

#### 1. Genero

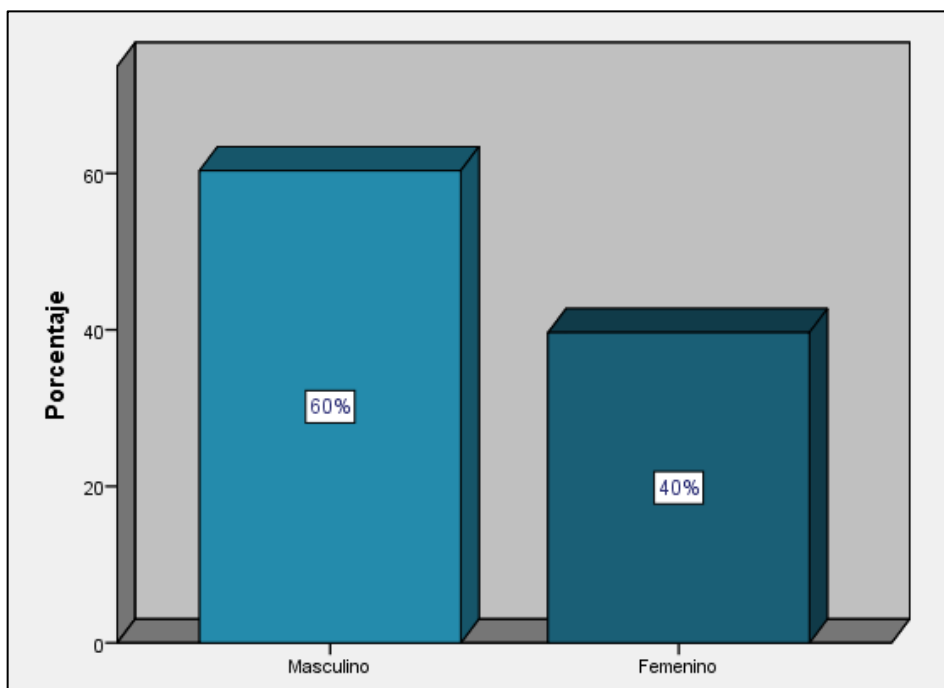
**Tabla N° 19 Género**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Masculino	172	57,7	60,4	60,4
Válidos Femenino	113	37,9	39,6	100,0
Total	285	95,6	100,0	

*Fuente: Comuneros CSP*

*Elaborado por: Luis Rodríguez*

**Gráfico N° 23 Género**



*Fuente: Comuneros CSP*

*Elaborado por: Luis Rodríguez*

**Análisis e interpretación:** Con respecto a esta interrogante realizada a los comuneros de manera aleatoria tenemos como resultados de 60% son masculinos y el 40% femenino.



## 2. Edad

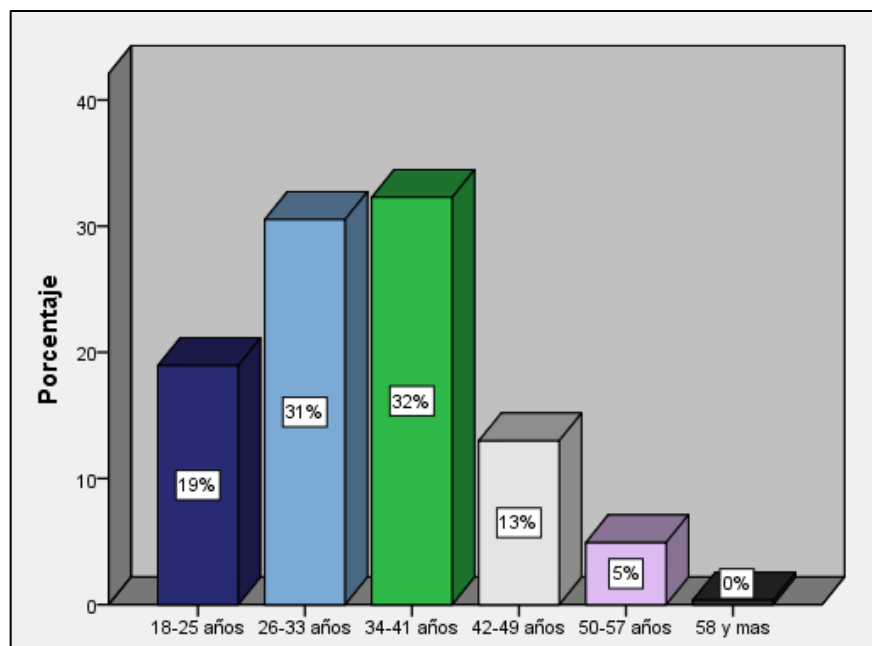
**Tabla N° 20 Edad**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
18-25 años	54	18,1	18,9	18,9
26-33 años	87	29,2	30,5	49,5
34-41 años	92	30,9	32,3	81,8
Válidos 42-49 años	37	12,4	13,0	94,7
50-57 años	14	4,7	4,9	99,6
58 y mas	1	,3	,4	100,0
Total	285	95,6	100,0	

*Fuente: Comuneros CSP*

*Elaborado por: Luis Rodríguez*

**Gráfico N° 24 Edad**



*Fuente: Comuneros CSP*

*Elaborado por: Luis Rodríguez*

**Análisis e interpretación:** Los resultados establecidos en la gráfica nos demuestran en el levantamiento de información recopilados a los comuneros esta entre 26 a 41 años, mediante el cual dieron a conocer sus expectativas referente al trabajo de investigación.

### 3. Nivel de Educación

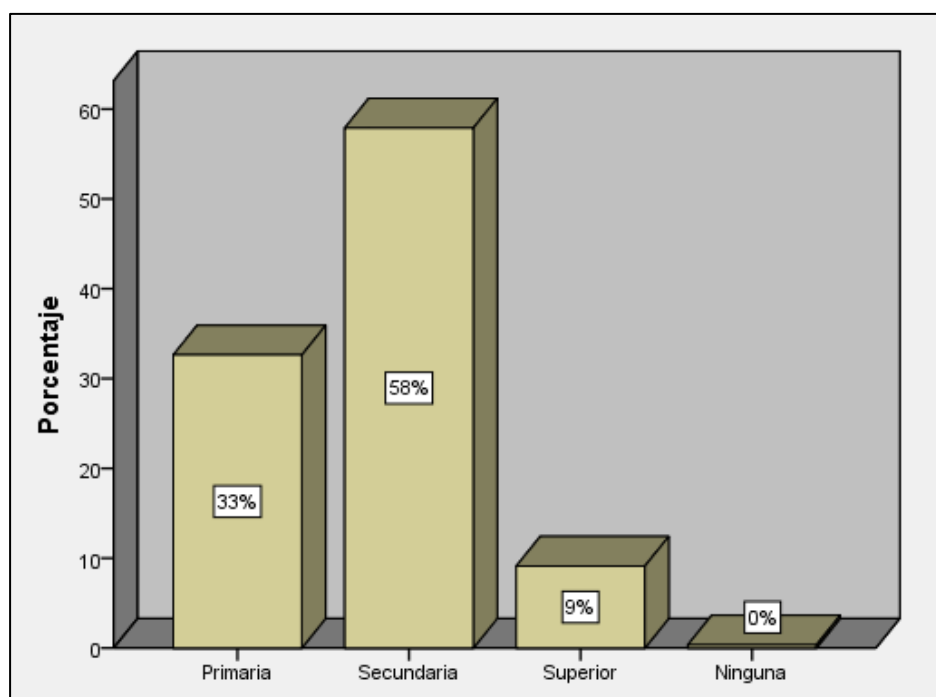
**Tabla N° 21 Nivel de Educación**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Primaria	93	31,2	32,6	32,6
Secundaria	165	55,4	57,9	90,5
Válidos Superior	26	8,7	9,1	99,6
Ninguna	1	,3	,4	100,0
Total	285	95,6	100,0	

*Fuente: Comuneros CSP*

*Elaborado por: Luis Rodríguez*

**Gráfico N° 25 Educación**



*Fuente: Comuneros CSP*

*Elaborado por: Luis Rodríguez*

**Análisis e interpretación:** Según los comuneros encuestados la mayoría terminó el bachillerato, cabe destacar que algunos han culminado mediante educación básica para jóvenes y adulto (EBJA) del ministerio de educación, pero todavía existe un porcentaje que no ha terminado sus estudios secundarios.

#### 4. ¿A qué actividad se dedica para generar ingresos económicos?

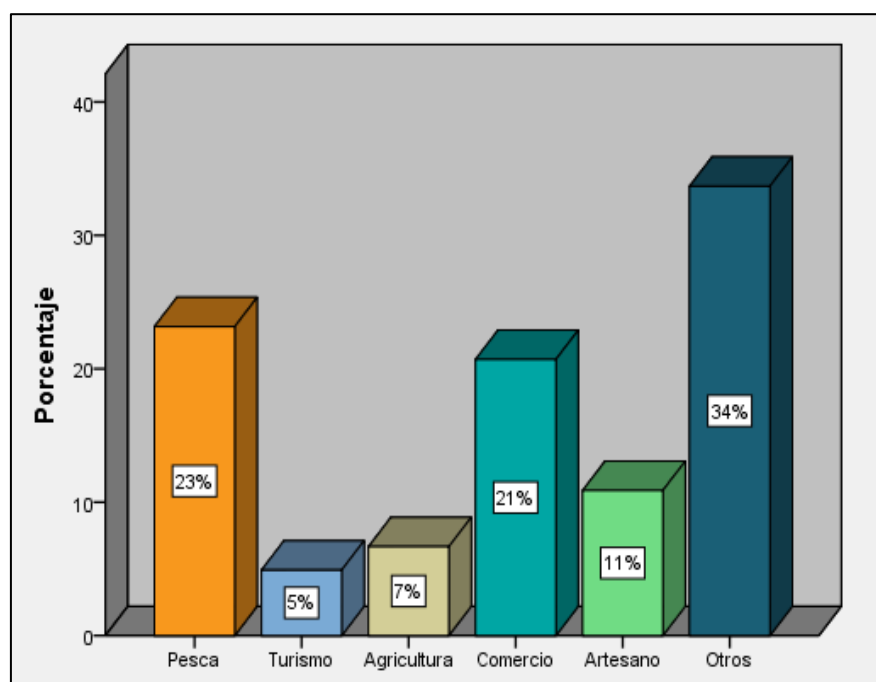
**Tabla N° 22 Actividades Laborales**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Pesca	66	22,1	23,2	23,2
Turismo	14	4,7	4,9	28,1
Agricultura	19	6,4	6,7	34,7
Válidos Comercio	59	19,8	20,7	55,4
Artesano	31	10,4	10,9	66,3
Otros	96	32,2	33,7	100,0
Total	285	95,6	100,0	

*Fuente: Comuneros CSP*

*Elaborado por: Luis Rodríguez*

**Gráfico N° 26 Actividades Laborales**



*Fuente: Comuneros CSP*

*Elaborado por: Luis Rodríguez*

**Análisis e interpretación:** Según los resultados obtenidos la mayoría de comuneros encuestados manifestaron otros, en las que destacan profesores, albañiles, operarios de laboratorios y mujeres dedicadas actividades del hogar, la actividad pesquera, tenemos un buen porcentaje que se dedica al comercio de mercaderías y pesca.

**5. ¿Cuáles son los atractivos más importantes para ofertar turismo?**

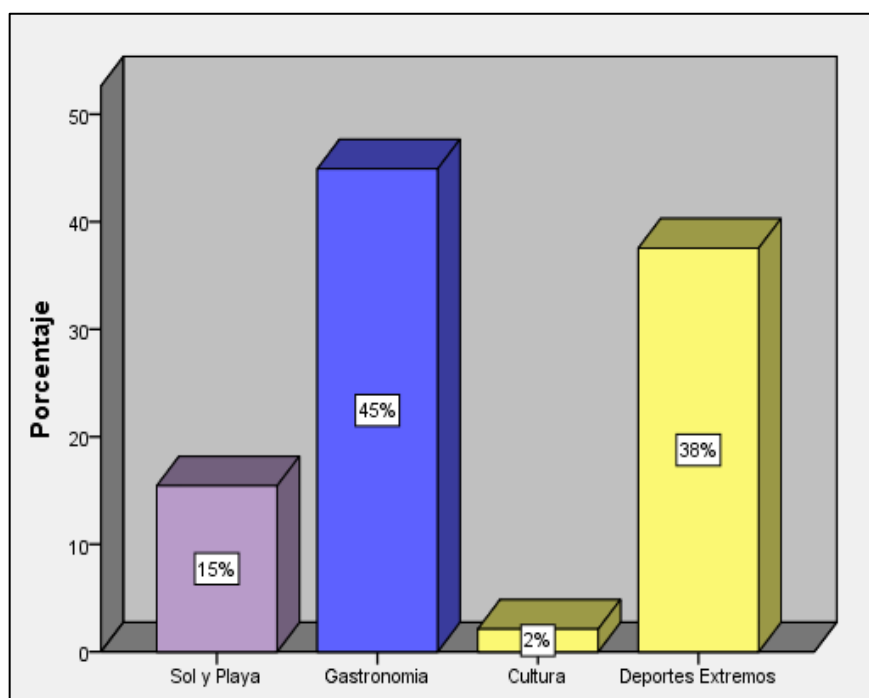
**Tabla N° 23 Atractivos importante de la comunidad**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sol y Playa	44	14,8	15,4	15,4
Gastronomía	128	43,0	44,9	60,4
Válidos Cultura	6	2,0	2,1	62,5
Deportes Extremos	107	35,9	37,5	100,0
Total	285	95,6	100,0	

*Fuente: Comuneros CSP*

*Elaborado por: Luis Rodríguez*

**Gráfico N° 27 Atractivos importante de la comunidad**



*Fuente: Comuneros CSP*

*Elaborado por: Luis Rodríguez*

**Análisis e interpretación:** Según los resultados obtenidos la mayoría de comuneros encuestados mencionaron que la principal oferta turística es el parador turístico, es decir las cabañas de gastronomía, también tiene potencial el Mirador turístico con la actividad de deportes extremos.

**6. ¿Ayudan a mantener la economía los emprendimientos o negocios turísticos?**

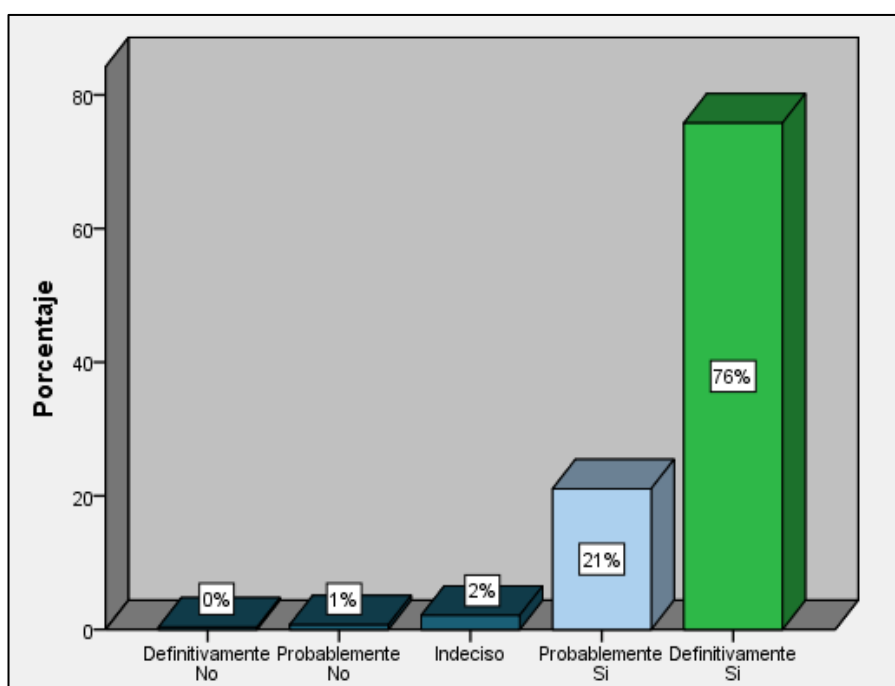
**Tabla N° 24 Emprendimientos ayudan a mantener la economía**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Definitivamente No	1	,3	,4
	Probablemente No	2	,7	1,1
	Indeciso	6	2,0	3,2
	Probablemente Si	60	20,1	24,2
	Definitivamente Si	216	72,5	100,0
	Total	285	95,6	100,0

*Fuente: Comuneros CSP*

*Elaborado por: Luis Rodríguez*

**Gráfico N° 28 Emprendimientos ayudan a mantener la economía**



*Fuente: Comuneros CSP*

*Elaborado por: Luis Rodríguez*

**Análisis e interpretación:** Según los datos obtenidos la mayoría de las personas respondieron definitivamente si los emprendimientos comunitarios ayudan a mejorar la economía de la comunidad, por lo tanto, es indispensable crear innovaciones de nuevos proyectos turísticos.

7. ¿Qué tipo de negocios le gustaría emprender para fomentar el desarrollo turístico en la comunidad?

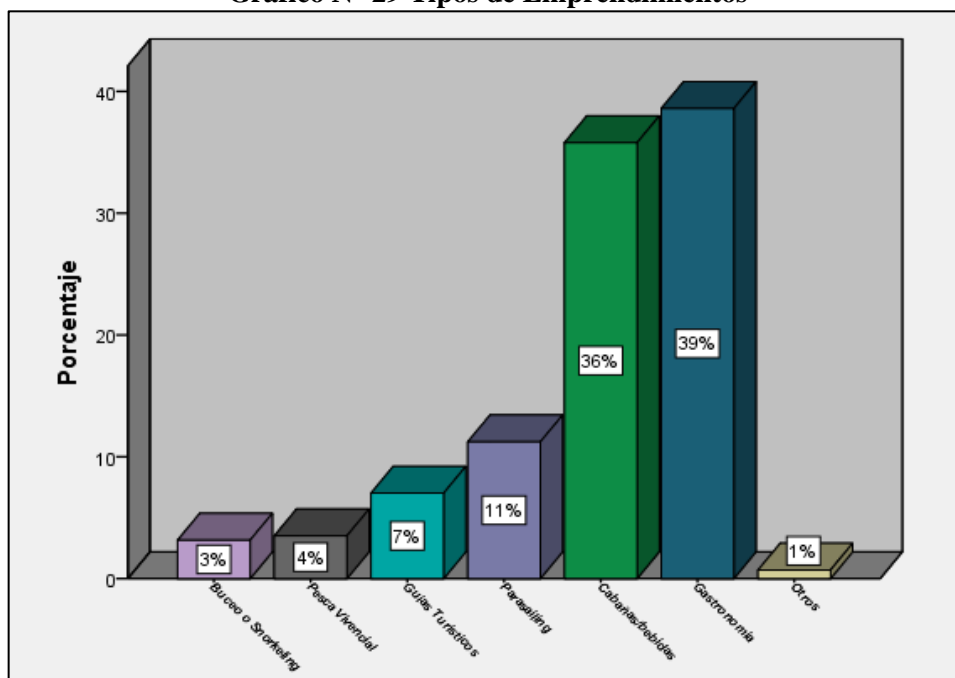
Tabla N° 25 Tipos de Emprendimientos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Pesca Vivencial	10	3,4	3,5
	Guías Turísticos	20	6,7	10,5
	Parasailing	32	10,7	11,2
	Buceo o Snorkeling	9	3,0	3,2
	Gastronomía	110	36,9	38,6
	Cabañas/bebidas	102	34,2	35,8
	Otros	2	,7	,7
	Total	285	95,6	100,0

Fuente: Comuneros CSP

Elaborado por: Luis Rodríguez

Gráfico N° 29 Tipos de Emprendimientos



Fuente: Comuneros CSP

Elaborado por: Luis Rodríguez

**Análisis e interpretación:** Según los datos obtenidos la mayoría de las personas respondieron que le gustaría emprender en actividades de gastronomía - restaurantes y cabañas de bebidas específicamente en el mirador turístico ya que en este lugar no existen estos negocios y son atractivos muy visitados por turistas.

## 8. ¿Tiene conocimiento de la existencia del CTC San Pedro?

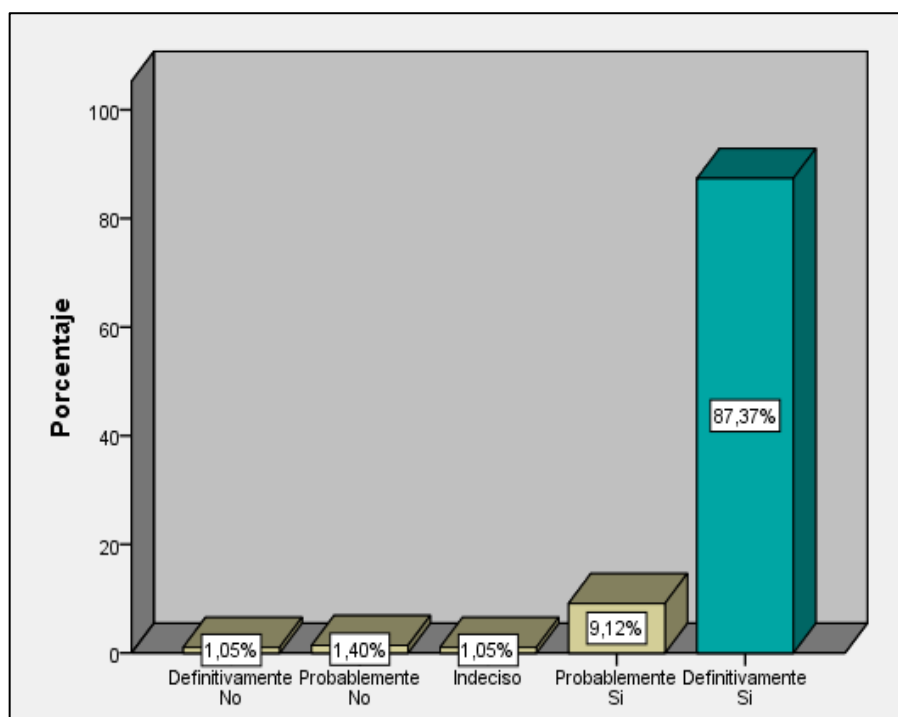
**Tabla N° 26 Existencia del CTC San Pedro**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Definitivamente No	3	1,0	1,1
	Probablemente No	4	1,3	2,5
	Indeciso	3	1,0	3,5
	Probablemente Si	26	8,7	12,6
	Definitivamente Si	249	83,6	100,0
	Total	285	95,6	100,0

*Fuente: Comuneros CSP*

*Elaborado por: Luis Rodríguez*

**Gráfico N° 30 Existencia del CTC San Pedro**



*Fuente: Comuneros CSP*

*Elaborado por: Luis Rodríguez*

**Análisis e interpretación:** Según los datos obtenidos en la gráfica la mayoría de las personas respondieron que SI conocen el establecimiento del Centro de Turismo Comunitario, pero algunos no saben su función o el propósito del establecimiento turístico.

**9. ¿Conoce usted si el Centro de Turismo Comunitario San Pedro cuenta con una estructura organizacional o Modelo administrativo para su gestión?**

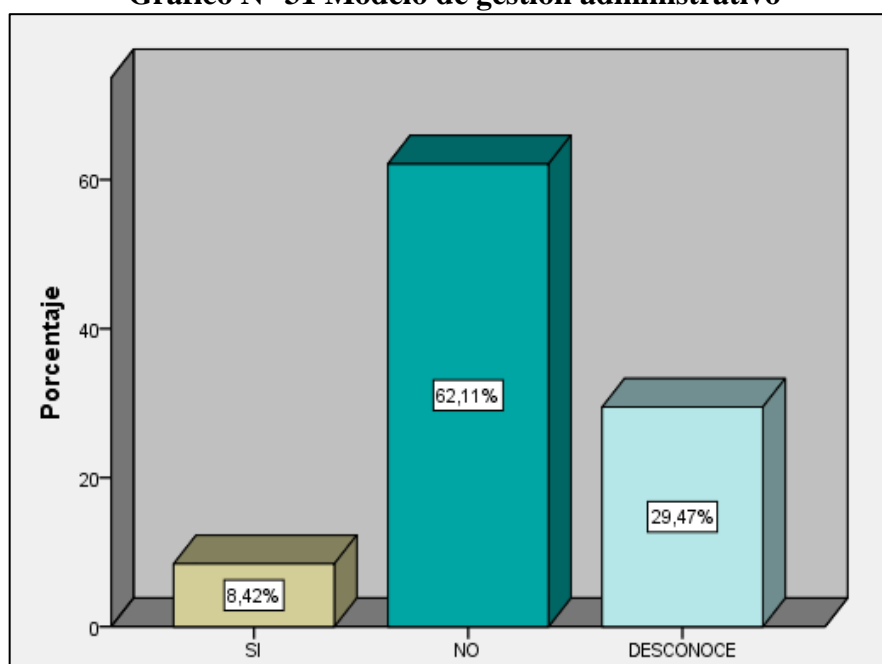
**Tabla N° 27 Modelo de gestión administrativo**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	24	8,1	8,4
	NO	177	59,4	70,5
	DESCONOCE	84	28,2	100,0
	Total	285	95,6	100,0

*Fuente: Comuneros CSP*

*Elaborado por: Luis Rodríguez*

**Gráfico N° 31 Modelo de gestión administrativo**



*Fuente: Comuneros CSP*

*Elaborado por: Luis Rodríguez*

**Análisis e interpretación:** El propósito de esta interrogante es para saber si los comuneros tienen conocimiento de la administración en el CTC, en la que, se obtuvo como resultado que la mayoría no sabe o desconoce, un pequeño porcentaje manifestó que si, pero lo hacen de manera empírica, por lo tanto es necesario que se realice un modelo de gestión administrativo para el desarrollo del centro.



**10. ¿En qué condiciones se encuentra el espacio físico o la infraestructura del centro de turismo comunitario?**

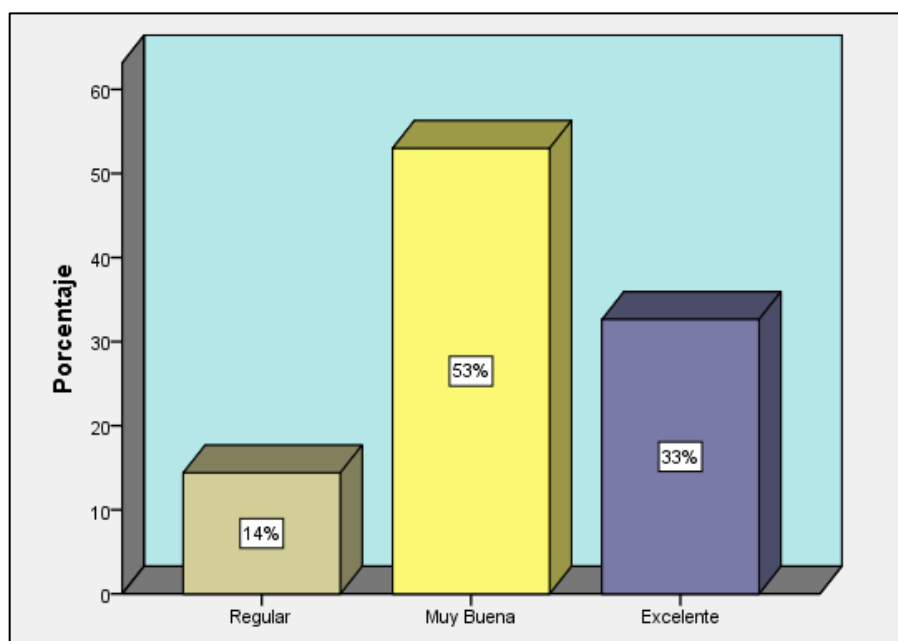
**Tabla N° 28 Infraestructura del CTC**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	41	13,8	14,4
	Muy Buena	151	50,7	67,4
	Excelente	93	31,2	100,0
	Total	285	95,6	100,0

*Fuente: Comuneros CSP*

*Elaborado por: Luis Rodríguez*

**Gráfico N° 32 Infraestructura del CTC**



*Fuente: Comuneros CSP*

*Elaborado por: Luis Rodríguez*

**Análisis e interpretación:** En esta interrogante con respecto a la infraestructura del CTC la mayoría supo manifestar que es muy buena, debido a que recién tiene un año de construcción y se otorga el mantenimiento adecuado, algunos manifestaron regular debido a que no han ingresado solo han observado desde la parte exterior.

**11. ¿Considera usted que el Centro de Turismo Comunitario cuenta con los recursos necesarios y suficientes para lograr el desarrollo turístico de la comunidad?**

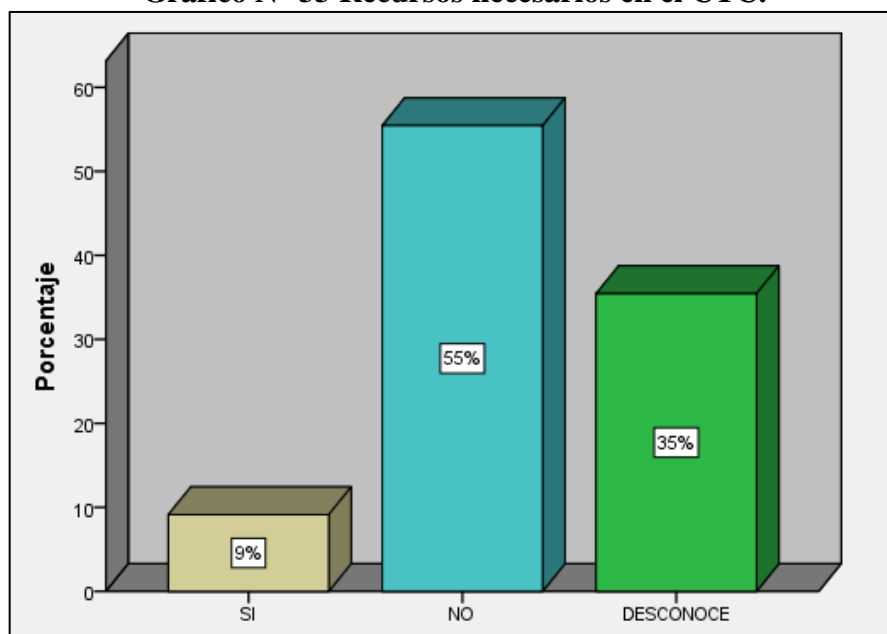
**Tabla N° 29 Recursos necesarios en el CTC**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	26	8,7	9,1	9,1
NO	158	53,0	55,4	64,6
DESCONOCE	101	33,9	35,4	100,0
Total	285	95,6	100,0	

*Fuente: Comuneros CSP*

*Elaborado por: Luis Rodríguez*

**Gráfico N° 33 Recursos necesarios en el CTC.**



*Fuente: Comuneros CSP*

*Elaborado por: Luis Rodríguez*

**Análisis e interpretación:** En esta interrogante con respecto a los recursos del CTC la mayoría supo manifestar que No y otros que desconocen, debido a que el recurso humano no está capacitado, existe la falta de recursos materiales a pesar de que obtienen ingresos en el área turística, en este sentido es necesaria realizar la propuesta para direccionar a los involucrados y plantear objetivos en beneficio del centro.

12.- ¿Según su opinión que le hace falta al Centro de Turismo Comunitario para mejorar la oferta turística?

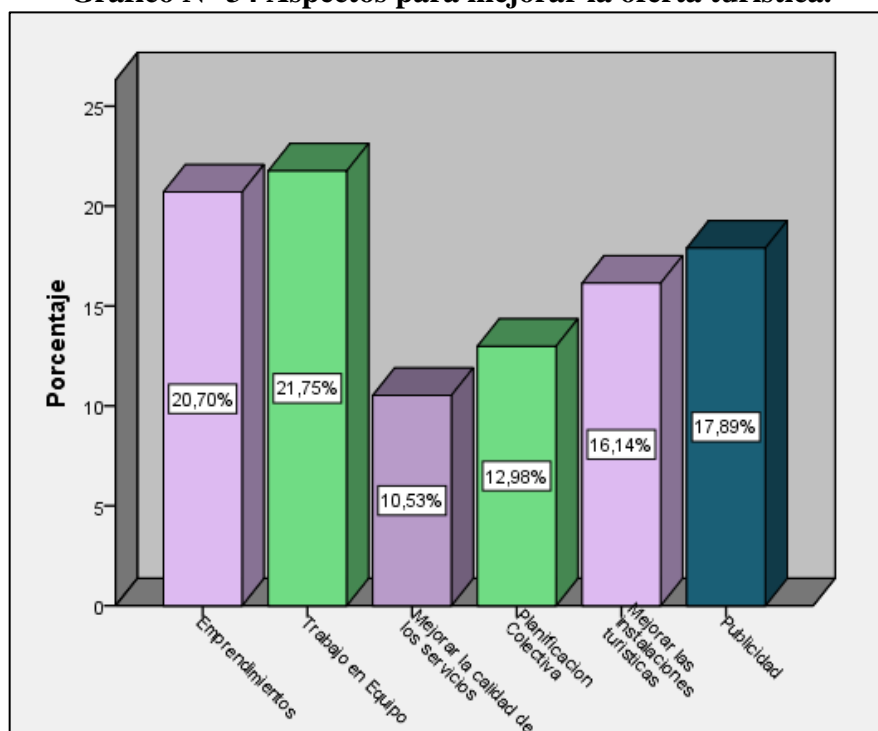
**Tabla N° 30 Aspectos para mejorar la oferta turística.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Emprendimientos	59	19,8	20,7	20,7
Trabajo en Equipo	62	20,8	21,8	42,5
Mejorar la calidad de los servicios	30	10,1	10,5	53,0
Planificación Colectiva	37	12,4	13,0	66,0
Mejorar las instalaciones turísticas	46	15,4	16,1	82,1
Publicidad	51	17,1	17,9	100,0
Total	285	95,6	100,0	

*Fuente: Comuneros CSP*

*Elaborado por: Luis Rodríguez*

**Gráfico N° 34 Aspectos para mejorar la oferta turística.**



*Fuente: Comuneros CSP*

*Elaborado por: Luis Rodríguez*

**Análisis.** - Según los resultados obtenidos los comuneros manifestaron que para mejorar la oferta turística se debe crear emprendimientos y trabajar en equipo, descubriendo nuevos atractivos para atraer al turista.

### **3.4 Limitaciones**

Dentro del proceso investigativo se evidenció la no predisposición de varios servidores turísticos quienes respondían de manera incorrecta la pregunta y otras que estaban ocupados en otras actividades.

También se presentaron inconvenientes en la recolección de información, en varias ocasiones algunos restaurantes estaban cerrados por motivo de temporada baja, en la que es evidente la no afluencia de turistas.

### **3.5 Resultados**

Mediante la aplicación de las encuestas tanto a los servidores turísticos como a los comuneros, ambos mantienen ese optimismo de mejorar la economía a través de emprendimientos turísticos.

Gracias a la información recopilada se pudo determinar que la mayoría de los servidores presentan una buena atención al turista, esto implica a que se debe generar publicidad acerca de estos sitios turísticos para que se logre la visita de familias a nivel nacional.

Como resultado de la entrevistas se pudo detectar que es necesario el modelo de gestión administrativo garantizando el desarrollo de los servidores turísticos y del centro turismo comunitario.

Según la expectativa de los servidores para mejorar el turismo mediante el CTC es necesario ofertar los sectores turísticos, por lo tanto es indispensable crear planes y estrategias idóneas para poder resolver esta sugerencia.

Otro aspecto importante es que no existe apoyo constante de parte de las instituciones competentes, como resultado obtuvimos que solo en temporadas realizan ferias para atraer al turista y se sugieren que se debe gestionar para que sean considerados continuamente estos eventos, promocionando los atractivos turísticos.

### 3.5.1. Comprobación de hipótesis.

**H1:** El diseño del modelo de gestión administrativa contribuirá al desarrollo de los emprendimientos turísticos en el Centro de Turismo Comunitario de la comuna San Pedro de la parroquia Manglaralto Cantón Santa Elena.

Con respecto a la información recolectada mediante los instrumentos de investigación, se analizaron interrogantes que permitirán conocer las variables de la investigación, por lo tanto, la gestión administrativa logrará el desarrollo a los emprendimientos turísticos en el Centro de Turismo Comunitario, fue necesario comprobar la hipótesis por medio del programa estadístico SPSS20 con la prueba de Chi-Cuadrado de Pearson, la misma que permite verificar si las variables del caso se relacionan entre sí.

**Tabla N° 31 Resumen del procesamiento de los casos**

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
<b>¿Conoce usted si el CTC cuenta con un modelo administrativo para su gestión? *</b> <b>¿Considera usted que el CTC cuenta con los recursos necesarios para lograr el desarrollo turístico de la comunidad?</b>	285	100,0%	0	0,00%	285	100,0%

*Fuente: Comuneros CSP*

*Elaborado por: Luis Rodríguez*

**Tabla N° 32 Recuento, tabla de contingencia**

Tabla de contingencia ¿Conoce usted si el CTC cuenta con un modelo administrativo para su gestión? * ¿Considera usted que el CTC cuenta con los recursos necesarios para lograr el desarrollo turístico de la comunidad?					
Recuento					
		¿Considera usted que el CTC cuenta con los recursos necesarios para lograr el desarrollo turístico?			Total
		SI	NO	DESCONOCE	
¿Conoce usted si el CTC cuenta con un modelo administrativo para su gestión?	SI	13	5	6	24
	NO	4	133	40	177
	DESCONOCE	9	20	55	84
Total		26	158	101	285

*Fuente: Comuneros CSP*

*Elaborado por: Luis Rodríguez*

**Tabla N° 33 Pruebas de Chi-cuadrado**

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	125,843 <sup>a</sup>	4	,000
Razón de verosimilitudes	102,686	4	,000
Asociación lineal por lineal	38,441	1	,000
N de casos válidos	285		

a. 1 casillas (11,1%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 2,19.

*Fuente: Comuneros CSP*

*Elaborado por: Luis Rodríguez*

Con la prueba del chi-cuadrado se verifica y comprueba entonces que hay relación en las variables de estudio, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternativa dado que la significancia asintótica bilateral tiene frecuencia esperada inferior a 5, con 4 grados de libertad (gl) y un valor de 125,843, entonces, el modelo de gestión administrativo permitirá mejorar las actividades de los emprendimientos turísticos del CTC San Pedro.

### **3.6 PROPUESTA**

Modelo de gestión administrativa para el centro de turismo comunitario San Pedro de la parroquia Manglaralto provincia de Santa Elena, año 2018

#### **3.6.1. Introducción**

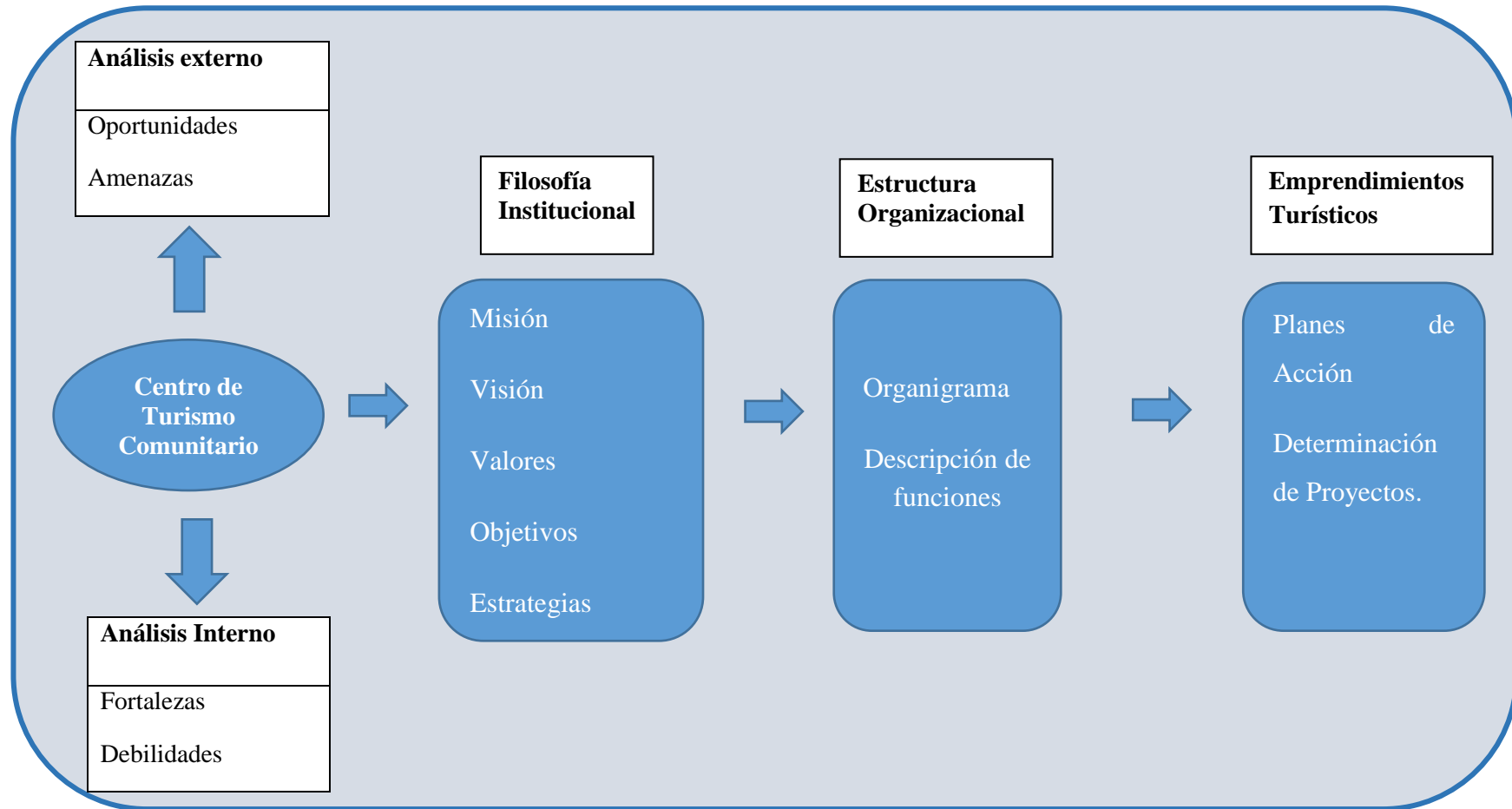
El Modelo de gestión administrativo-MGA es una referencia que tienen las gerencias para administrar de mejor manera una institución, un modelo proporciona una fácil comprensión de la complejidad de actividades, estos pueden ser utilizados tanto por empresas del sector público como privado.

La propuesta de un Modelo de Gestión Administrativa para el Centro de Turismo Comunitario, se crea con la finalidad de organizar las actividades económicas e impulsar el desarrollo social de la comunidad, a través de los emprendimientos turísticos y la participación activa de los habitantes.

El Centro de Turismo Comunitario San Pedro se dedica a organizar y promocionar las actividades turísticas que tiene el sector como: alojamientos extra hoteleros, gastronomía y actividades de parapentes, los cuales han originado una gran demanda de turistas en los últimos años, debido a la ubicación natural y estratégica, ofreciendo un buen paisaje de la ruta del Spondylus.

La comunidad tiene tres atractivos en la actualidad: La actividad de parapente, se realiza en el Mirador turístico de San Pedro, con una visualización del paisaje, mar, sol y playa.; segundo, el sector de las cabañas de restaurantes que ofrece diferentes tipos de comidas gastronómicas que el turista puede deleitar junto a sus familiares; y, como tercero, la iglesia y el parque central de la comunidad, en corto plazo se está proyectando crear dos obras fundamentales como son el Monumento al Pescador y letras gigantes SAN PEDRO ubicados en la entrada de la comunidad para atraer al turismo nacional e internacional.

### 3.6.2. Esquema del Modelo de Gestión Administrativa



*Elaborado por: Luis Rodríguez.*



### 3.6.3. Datos Generales del Centro de Turismo Comunitario.

**Nombre de la empresa:** Centro de Turismo Comunitario San Pedro

**RUC:** 0992133058001

**Propietario - Representante Legal:** COMUNA SAN PEDRO - Luis Garibaldi Marín.

**Certificado de Registro:** N° 2401540844

**Actividad Comercial:** Alojamiento extra hotelero, servicios parapentes, servicios turísticos.

**Dirección:** San Pedro vía principal ruta del Spondylus, Mirador Turístico.

**Parroquia:** Manglaralto.

**Cantón:** Santa Elena.

**Provincia:** Santa Elena.

**Logo o Marca.**



El logo o marca San Pedro fue creado el año 2017 por Emuturismo, está representado por los diferentes atractivos turísticos de la comunidad como son la gastronomía, deportes extremos en parapentes, el islote el pelado, mar y playa, la iglesia católica, flora y fauna .

### **3.6.4. Análisis Situacional de la Empresa**

Para lograr este análisis, la aplicación de la matriz FODA es de vital importancia ya que se determina cada una de las variables que intervienen en la organización con el objeto de contar con mayor información al momento de tomar decisiones.

#### **3.6.4.1 Análisis Interno**

##### **Fortalezas**

- ⊙ El liderazgo por parte del administrador en coparticipar para el desarrollo del centro de turismo comunitario
- ⊙ Poseer un espacio adecuado para atender las visitas de los turistas.
- ⊙ Se encuentra en una ubicación estratégica privilegiada con vista panorámica al mar.
- ⊙ Las vías de acceso se encuentran en excelente estado desde la provincia hasta el lugar turístico.
- ⊙ El CTC brinda variedad de servicios turísticos para que los visitantes se sientan dichosos de volver en otra ocasión.
- ⊙ El centro cuenta con los recursos para realizar cualquier gestión que permita el desarrollo de la organización y los servidores turísticos.

##### **Debilidades**

- ⊙ No poseen un organigrama funcional donde se establezca los departamentos con las funciones de cargos específicos.
- ⊙ Desconocimiento de planes y proyectos para mejorar la imagen del centro y los servicios turísticos.
- ⊙ Desconocimiento de filosofía institucional que influye en el aspecto de reconocimiento al CTC.
- ⊙ No contar con un plan de capacitación direccionado tanto al personal operativo como administrativo.
- ⊙ Inadecuada comunicación entre jefe y colaboradores inmersos al centro de turismo.

- ⊗ No poseer recursos tecnológicos necesarios como computadora, internet y wifi de buena cobertura.
- ⊗ No tienen un presupuesto anual destinado al mejoramiento de los servicios turísticos.

#### **3.6.4.2 Análisis Externo**

##### **Oportunidades**

- ⊗ Alianzas con varias agencias u operadoras reconocidas para ofertar los servicios turísticos de la comuna.
- ⊗ Apoyo de los gobiernos seccionales para incentivar la conservación comunitaria como emprendimientos turísticos.
- ⊗ Ritmo de crecimiento de la actividad turística a través de emprendimientos.
- ⊗ Apoyo de entidades financieras con la concesión de préstamos para el desarrollo y progreso de sectores turísticos.
- ⊗ Alianza con los negocios turísticos para impulsar el desarrollo del CTC.

##### **Amenazas**

- ⊗ Limitada inversión pública de los gobiernos seccionales para mejorar la imagen de los lugares turísticos de la comunidad.
- ⊗ Dificultad con el financiamiento para personas que quieren invertir en el sector turístico.
- ⊗ Apoyo de inversión extranjera en la creación de lugares turísticos privados.
- ⊗ Inestabilidad política debido a nuevas disposiciones gubernamentales que afecten al funcionamiento de los servidores.
- ⊗ Inseguridad por parte de operadoras fantasmas que dan mala información con respecto al servicio que ofrecemos.
- ⊗ Competencias por partes de otras comunidades o cantones cercanos.
- ⊗ Desconocimiento de los turistas nacionales y extranjeros sobre el turismo en la comunidad.

### **3.6.5. Matriz Estratégica FODA**

La matriz FODA permite realizar el cruce de las variables creando estrategias mediante el análisis de las fuerzas internas y externas que han sido descubiertas en el CTC San Pedro.

## Matriz Estrategica FODA

<p style="text-align: center;"><b>Análisis Interno</b></p> <p><b>Análisis Externo</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>FORTALEZAS</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Liderazgo y participación.</li> <li>2.- Infraestructura propia</li> <li>3.-Ubicación estratégica privilegiada.</li> <li>4.- Acceso vial en buen estado.</li> <li>5.- Variedad de servicios turísticos.</li> <li>6.- Recursos para la autogestión.</li> </ol>	<p style="text-align: center;"><b>DEBILIDADES</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.- No poseer un organigrama funcional</li> <li>2.- Desconocimiento de planes y proyectos.</li> <li>3.- No poseer una filosofía institucional</li> <li>4.- No tener un plan de capacitación.</li> <li>5.-Inadecuada comunicación entre jefe y colaboradores.</li> <li>6.- No poseer tecnología internet y wifi de buena cobertura.</li> <li>7.- No tienen un presupuesto anual destinado al mejoramiento de los servicios turísticos.</li> </ol>
<p style="text-align: center;"><b>OPORTUNIDADES</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Alianzas con varias agencias u operadores turísticos.</li> <li>2.- Apoyo de los gobiernos seccionales para incentivar la conservación comunitaria como emprendimientos turísticos.</li> <li>3.- Apoyo con entidades financieras con la concesión de préstamos para el desarrollo y progreso de sectores turísticos.</li> <li>4.- Ritmo de crecimiento en nuevas actividades turística.</li> <li>5.-Alianza con los negocios turísticos para impulsar con el desarrollo del CTC.</li> </ol>	<p style="text-align: center;"><b>ESTRATEGIAS FO</b></p> <p>F1-O4: Diseñar nuevos emprendimientos que permitan mejorar el turismo en la comunidad.</p> <p>F5-O1: Crear convenios con operadoras turísticas o agencias nacionales ofertando estos servicios.</p> <p>F1-O2-O3: Realizar proyectos de emprendimiento para fortalecer los atractivos turísticos a través de entidades competentes.</p> <p>F6-O2-O5: Realizar una guía turística con el apoyo de entidades públicas competentes ofertando diversos servicios turísticos y atractivos de la comunidad.</p>	<p style="text-align: center;"><b>ESTRATEGIAS DO</b></p> <p>D6-O4: Implementar wifi de buena cobertura en paradero turístico y parapente para dar a conocer las actividades turísticas</p> <p>D4-O2: Determinar programas de capacitación a los directivos y servidores del CTC para mejorar la gestión administrativa mediante la cooperación del Ministerio de Turismo.</p> <p>D7-O3: Buscar cofinanciamiento con entidades financieras públicas que permitan acceder a un crédito para el mejorar los servicios turísticos.</p>

AMENAZAS	ESTRATEGIAS FA	ESTRATEGIAS DA
<p>1.- Limitada inversión pública para el fomento turístico.</p> <p>2.- Dificultad para el financiamiento turístico.</p> <p>3.- Inversión de extranjeros en la creación de lugares turísticos privados.</p> <p>4.- Inestabilidad política.</p> <p>5.- Inseguridad de operadoras fantasmas</p> <p>6.- Competencias por comunidades o cantones cercanos</p> <p>7.- Desconocimiento de los turistas nacionales y extranjeros sobre el turismo local.</p>	<p>F6-A7: Crear publicidad en los medios de información ofertando los diferentes servicios turísticos de la comunidad.</p> <p>F1-F6-A5: Dar a conocer a las autoridades competentes sobre las operadoras ilegales para que se realicen inspecciones y poder combatir con esta problemática.</p> <p>F1-F3-A3: Crear convenios para proyectos turísticos en lugares estratégicos del sector mediante la inversión extranjera como auspiciantes.</p>	<p>D1-A6: Definir la estructura organizacional y orientar a los colaboradores en sus actividades para mejorar los procesos en la empresa.</p> <p>D6-A5: Implementar un sistema informático para mejorar el control de las actividades y dar seguridad a los turistas de los servicios que se brindan.</p>

*Fuente: CTC San Pedro*

*Elaborado por: Luis Rodríguez.*

### **3.6.6. Filosofía Institucional.**

#### **3.6.6.1 Misión.**

El centro de turismo comunitario San Pedro brinda a sus visitantes una convivencia única con la naturaleza, costumbres y atractivos turísticos, a través servicios de deporte extremo y gastronomía, que garantice la satisfacción de quienes la visitan, promoviendo así el turismo local y logrando el desarrollo económico de las familias de la comunidad.

#### **3.6.6.2 Visión.**

El CTC San Pedro para el 2025 ser reconocido como destino turístico a nivel nacional, brindando alternativas donde predomine la aventura vivencial con la naturaleza, ofertando sus atractivos turísticos, generando el empleo, desarrollo cultural y ecológico de la comunidad, además de ser ejemplo para otras comunas de la provincia y del país.

#### **3.6.6.3 Valores.**

El CTC San Pedro considera que lo más relevante que oferta como disciplina es la actitud y aptitud de su gente, que labora en estos sectores turísticos, es por esto que se debe hacer énfasis en varios valores morales rescatables en el CTC.

<b>Valores</b>	
<b>Respeto</b>	Reconocer la libertad de pensamiento de todos los integrantes que conforman el CTC y de los visitantes que acuden a los diferentes servidores turísticos.
<b>Compromiso</b>	Cumplir con las funciones, responsabilidades y demás disposiciones expuestas por los directivos, tomando en cuenta sugerencias de los turistas, de tal manera que mejoren el servicio en diferentes localidades.
<b>Comunicación</b>	Impulsar comunicación entre los actores que permitan convivencia grupal y la práctica de unas excelentes

	relaciones humanas.
<b>Lealtad</b>	Compromiso, confianza hacia la institución ofreciendo el mejor esfuerzo personal en beneficio de la sociedad.
<b>Colaboración</b>	Participar en actividades propuestas por el CTC de forma activa y cooperar con los compañeros para fortalecer el vínculo de amistad y buen clima organizacional.

#### 3.6.6.4 Principios.

Los principios institucionales propuestos que debe presidir el Centro de Turismo Comunitario San Pedro son:

<b>Principios</b>	
<b>Responsabilidad Social</b>	El cumplimiento con los mandos constitucionales, el CTC San Pedro se compromete con la sociedad a mantener viva sus costumbres, para mostrar a sus visitantes la importancia de fomentar esta vivencia turística y amor a las tradiciones costeras de la naturaleza.
<b>Equidad</b>	El CTC promueve el respeto y la igualdad de oportunidades entre los hombres y las mujeres que son parte de esta comunidad, fomentando así la inclusión, igualdad y equidad de género.
<b>Compromiso Social y ambiental</b>	El compromiso con la comunidad al brindar servicios que satisfagan sus necesidades bajo criterios de sustentabilidad y preservación del medio ambiente
<b>Trabajo en Equipo</b>	Todos quienes conforman el Centro de turismo Comunitario deben conocer y aceptar los objetivos establecidos por la organización, es decir, trabajar de una manera colectiva hacia una visión común para obtener resultados esperados.
<b>Mejoramiento Continuo</b>	Este principio es fundamental para la gestión del CTC en todos los niveles, ayudara a satisfacer los procesos administrativos, y permitirá priorizar la ejecución de las actividades.



### **3.6.7. Objetivos**

#### **3.6.7.1 Objetivo General**

Fortalecer las actividades del proceso administrativo mediante el modelo de gestión para el Centro de Turismo Comunitario San Pedro, a través del establecimiento de planes y estrategias, con la finalidad de potenciar el desarrollo del turismo en la parroquia de una manera sostenible y sustentable.

#### **3.6.7.2 Objetivos Específicos**

- ❖ Establecer una estructura organizacional para el fortalecimiento de la gestión administrativa que permita el desarrollo del Centro de turismo comunitario.
- ❖ Mejorar los procesos administrativos mediante la eficiencia, eficacia y calidad, encaminados a impulsar los atractivos turísticos.
- ❖ Ejecutar proyectos de emprendimientos para aumentar el número de visitantes y el desarrollo de la economía local.
- ❖ Mejorar la comunicación interna entre los directivos y colaboradores para la toma de decisiones oportunas y fundamentales.
- ❖ Capacitar a los directivos y servidores turísticos para el mejoramiento en los procesos que permitan dar un servicio de calidad a los visitantes.
- ❖ Promover la imagen de destinos turísticos de la comunidad a nivel nacional, con la colaboración de organismos públicos y privados.

### **3.6.8. Estrategias**

#### **3.6.8.1 Estrategias Ofensivas**

- Asesorar en el diseño de nuevos emprendimientos que permita mejorar el turismo en la comunidad.
  
- Crear convenios con operadoras turísticas o agencias nacionales ofertando estos servicios.

- Realizar proyectos de emprendimiento para fortalecer los atractivos turísticos y el centro de turismo comunitario a través de entidades competentes.
- Realizar una guía turística con el apoyo de entidades públicas competentes ofertando diversos servicios turísticos y atractivos de la comunidad.

#### **3.6.8.2 Estrategias Defensivas**

- Implementar cobertura de internet y redes wifi en paradero turístico y parapente para dar a conocer las actividades turísticas.
- Determinar programas de capacitación a los directivos del CTC para mejorar la gestión administrativa mediante la cooperación del ministerio de turismo.
- Buscar cofinanciamiento con entidades financieras públicas que permitan acceder a un crédito para el mejorar los servicios turísticos.

#### **3.6.8.3 Estrategias de Reorientación**

- Crear publicidad en los medios de información ofertando los diferentes servicios turísticos de la comunidad.
- Dar a conocer a las autoridades competentes sobre las operadoras ilegales para que se realicen inspecciones y poder combatir con esta problemática.
- Crear convenios para proyectos turísticos en lugares estratégicos del sector mediante la inversión extranjera como auspiciantes.

#### **3.6.8.4 Estrategias de Supervivencias**

- Definir la estructura organizacional y orientar a los colaboradores en sus actividades para mejorar los procesos en el CTC.
- Implementar un sistema informático para mejorar el control de las actividades y dar seguridad a los turistas.

### 3.6.9. Selección de Estrategias para el Planteamiento de Proyectos Factibles.

ESTRATEGIAS ESPECIFICAS	OBJETIVO	PROYECTOS	CORTO PLAZO	MEDIANO PLAZO	LARGO PLAZO
Asesorar en el diseño de nuevos emprendimientos que permita mejorar el turismo en la comunidad.	Impulsar a la diversificación de servicios turísticos que agreguen valor a los destinos y segmentos a través del desarrollo de proyectos estratégicos.	Crear una operadora turística en la comunidad.			X
Crear convenios con operadoras turísticas o agencias nacionales ofertando estos servicios.	Realizar alianzas estratégicas con operadoras o agencias de viajes promocionando los atractivos y servicios de la comunidad.	Convenios con Agencias Turísticas	X	X	
Realizar proyectos de emprendimiento para fortalecer los atractivos turísticos y el centro de turismo a través de entidades competentes.	Fortalecer el turismo en el Mirador a través de emprendimientos como cabañas de alojamiento, restaurantes con la finalidad de potenciar el turismo en el CTC.	Proyectos innovadores		X	X
Implementar cobertura de internet y redes wifi en paradero turístico y parapente para dar a conocer las actividades turísticas	Mejorar la accesibilidad de internet desde dispositivos móviles, para que las personas puedan informarse de los lugares turísticos.	Red internet y Wifi en los sitios turísticos	X		
Determinar Programas de capacitación a los directivos del CTC para mejorar la gestión administrativa mediante la cooperación del ministerio de turismo	Contar con directivos capacitados en procesos administrativos de manera que su participación garantice el cumplimiento de las actividades planificadas y los colaboradores brinden un servicio de calidad a los turistas.	Plan de Capacitación		X	

*Fuente: Trabajo de Investigación  
Elaborado por: Luis Rodríguez*

### 3.6.9.1 Estrategias Prioritarias.

#### E.1. Diseño de Nuevos Emprendimientos Turísticos

OBJETIVO	METAS	MEDIOS DE VERIFICACION	RESPONSABLES / INVOLUCRADOS	REQUERIMIENTO
Impulsar a la diversificación de servicios turísticos que agreguen valor a los destinos y segmentos a través del desarrollo de proyectos estratégicos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crear la operadora turística.</li> <li>• Cumplir en un 70% el plan de acción.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniones periódicas entre los involucrados.</li> <li>• Revisión y seguimiento del plan mensualmente</li> <li>• Actividades ejecutadas y planificadas.</li> </ul>	Administrador Cabildo GAD Municipal MINTUR	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Recursos Materiales</li> <li>*Recursos económicos</li> <li>*Talento Humano</li> <li>*Recursos Tecnológicos</li> </ul>

#### Procedimientos.

- Realizar un diagnóstico situacional con todos los servidores y atractivos turísticos del sector para detectar nuevos emprendimientos.
- Buscar convenios con entidades competentes para crear una pequeña operadora turística como pymes.
- Mejorar los servicios principales como alojamiento, restaurant y parapentes para poder ofertar a los turistas.
- Crear paquetes turísticos ofertando los atractivos de la comunidad mejorando los servicios de la comunidad.
- Identificar proyectos prioritarios para el desarrollo del CTC y turismo en la comunidad.

#### Control.

- Registrar los acuerdos firmados con las partes involucradas.
- Informes de Avances del estudio realizado para la ejecución de emprendimientos.
- Revisión y seguimiento de esta estrategia mensualmente.
- El proyecto está destinado para 3 años, comprendido del periodo 2019-2022.

## E2. Convenios con Operadoras o Agencias Nacionales Turísticas

OBJETIVO	METAS	MEDIOS DE VERIFICACION	RESPONSABLES / INVOLUCRADOS	REQUERIMIENTO
Realizar alianzas estratégicas con operadoras o agencias de viajes promocionando los atractivos y servicios de la comunidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Convenios con 3 operadoras durante el año.</li> <li>• Recibir un 40% de turistas mensuales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acta de convenio con las operadoras o agencias turísticas.</li> <li>• Informe anual de recepción de turistas.</li> <li>• Registros de personas que visitan los atractivos.</li> </ul>	Administrador Cabildo MINTUR Agencias Operadoras	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Recursos económicos</li> <li>*Talento Humano</li> <li>*Recursos Tecnológicos</li> <li>*Documentos de operadoras confiables.</li> <li>*Línea de apoyo externo</li> </ul>

### Procedimientos.

- Buscar información relevante acerca de la operadoras confiables para llegar a un acuerdo de beneficio mutuo con respecto a la propuesta.
- Coordinar reuniones para buscar y socializar la propuesta con los gerentes o propietarios de las operadoras.
- Firmar un acuerdo o convenio entre ambas partes acerca del turismo en la comunidad.
- Emitir flyer y volantes para realizar publicidad acerca de los servicios turísticos de la comunidad.

### Control.

- Número de convenios firmados.
- Número de visitantes por operadoras que visitan los atractivos turísticos.
- Registros de operadoras para detectar el cumplimiento presupuestado para visitar las operadoras o agencias.
- Esta estrategia tendrá la duración de 1 año para canalizar con las operadoras que se va a trabajar.

### E.3. Proyectos de Emprendimientos para Fortalecimiento del CTC.

OBJETIVO	METAS	MEDIOS DE VERIFICACION	RESPONSAB./ INVOLUCRADOS	REQUERIMIENTO
Fortalecer el turismo en el Mirador a través de emprendimientos como cabañas de alojamiento, restaurantes con la finalidad de potenciar el turismo en el CTC.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emprendimientos como: Cabañas de relajamiento, Restaurant.</li> <li>• Paseo al islote</li> <li>• Parasailing</li> <li>• Caminata en la playa.</li> <li>• Buceo o snorkeling</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ejecución de planes y proyectos</li> <li>• Informes de ideas de negocios.</li> <li>• Listado de personas con idea de emprendimientos.</li> <li>• Revisión de documentos en emprendimientos prioritarios.</li> </ul>	Administrador Cabildo MINTUR GAD municipal Servidores Turísticos	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Recursos económicos</li> <li>*Talento Humano</li> <li>*Recursos Tecnológicos</li> <li>*Listados de emprendimientos.</li> <li>*Participación en eventos de emprendimientos.</li> <li>*Material de apoyo</li> </ul>

#### Procedimientos.

- Buscar convenio con entidades públicas para el financiamiento en la ejecución o mejoramientos de negocios turísticos.
- Definir a los emprendedores que tengan proyección de idea de negocio para beneficio de ambas partes.
- Obtener la documentación respectiva para comenzar con los negocios turísticos.
- Inducir a los servidores turísticos en el trabajo colectivo hacia el CTC para el desarrollo de la comunidad con beneficio mutuo.
- Respetar las disposiciones gubernamentales para garantizar la permanencia de la empresa.

#### Control.

- Registro del acuerdos firmados con las partes involucradas.
- Informes de Avances del estudio realizado para le ejecución del proyecto turístico primordiales.
- Entidades competentes dispuestas a colaborar.
- Revisión y seguimiento mensualmente.

#### E.4. Cobertura de Internet y Redes Wifi en Sectores Turísticos y CTC.

OBJETIVO	METAS	MEDIOS DE VERIFICACION	RESPONSAB. / INVOLUCRADOS	REQUERIMIENTO
Mejorar la accesibilidad de internet desde dispositivos móviles, para que las personas puedan informarse de los lugares turísticos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejorar en un 90% las actividades en el CTC.</li> <li>• Obtener nuestra página web.</li> <li>• Diseñar post y campañas publicitarias en las redes sobre el turismo local.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actividades eficientes en cada área de trabajo.</li> <li>• Números de personas que visitan nuestra página.</li> <li>• Número de turistas que reservan visitas al CTC.</li> </ul>	Administrador Operadoras de redes	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Recursos económicos</li> <li>*Talento Humano</li> <li>*Recursos Tecnológicos</li> </ul>

#### Procedimientos.

- Buscar operadores de servicios de internet de buena cobertura para llegar a un acuerdo.
- Firmar el convenio por el servicio prestado para implementarlo en los sectores más visitados de la comunidad.
- Realizar la publicidad en las redes para que los turistas puedan acceder a la página y conocer detalles de diferentes servicios que se oferta en la comunidad.

#### Control.

- Número de actividades administrativas planificadas de manera eficiente en cada área de trabajo.
- Número de personas que visitan la página web.
- Numero de reservaciones de turista mediante este sistema.
- El proyecto está destinado para 1 año, comprendido del periodo 2019-2020.

### E.5. Programas de Capacitación a Directivos y Colaboradores.

OBJETIVO	METAS	MEDIOS DE VERIFICACION	RESPONSAB. / INVOLUCRADOS	REQUERIMIENTO
Contar con directivos capacitados en procesos administrativos de manera que su participación garantice el cumplimiento de las actividades planificadas y los colaboradores brinden un servicio de calidad a los turistas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El 80% de directivos realizarán su actividad administrativa correctamente.</li> <li>• Número de turistas satisfechos por la atención brindada.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cronograma de planificación de capacitación a directivos.</li> <li>• Cronograma de capacitación a servidores turísticos.</li> <li>• Registro de asistencias de las personas.</li> </ul>	Administrador Cabildo Emuturismo Ministerio de Turismo Servidores Turísticos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Recursos económicos</li> <li>*Talento Humano</li> <li>*Manual de capacitación</li> </ul>

#### Procedimientos.

- Determinar las capacitaciones necesarias para los directivos y los servidores turísticos en temas de administración empresarial y atención al cliente.
- Análisis de cursos ofertados por diferentes instituciones públicas o estudiantes técnicos con conocimientos del área.
- Registro de personas que aplican a las capacitaciones.
- Coordinación del cronograma de capacitaciones de diferentes áreas laborales y sobre la temática a instruir.
- Ejecución de las capacitaciones mediante la entidad capacitadora.
- Evaluación y seguimiento de las capacitaciones.

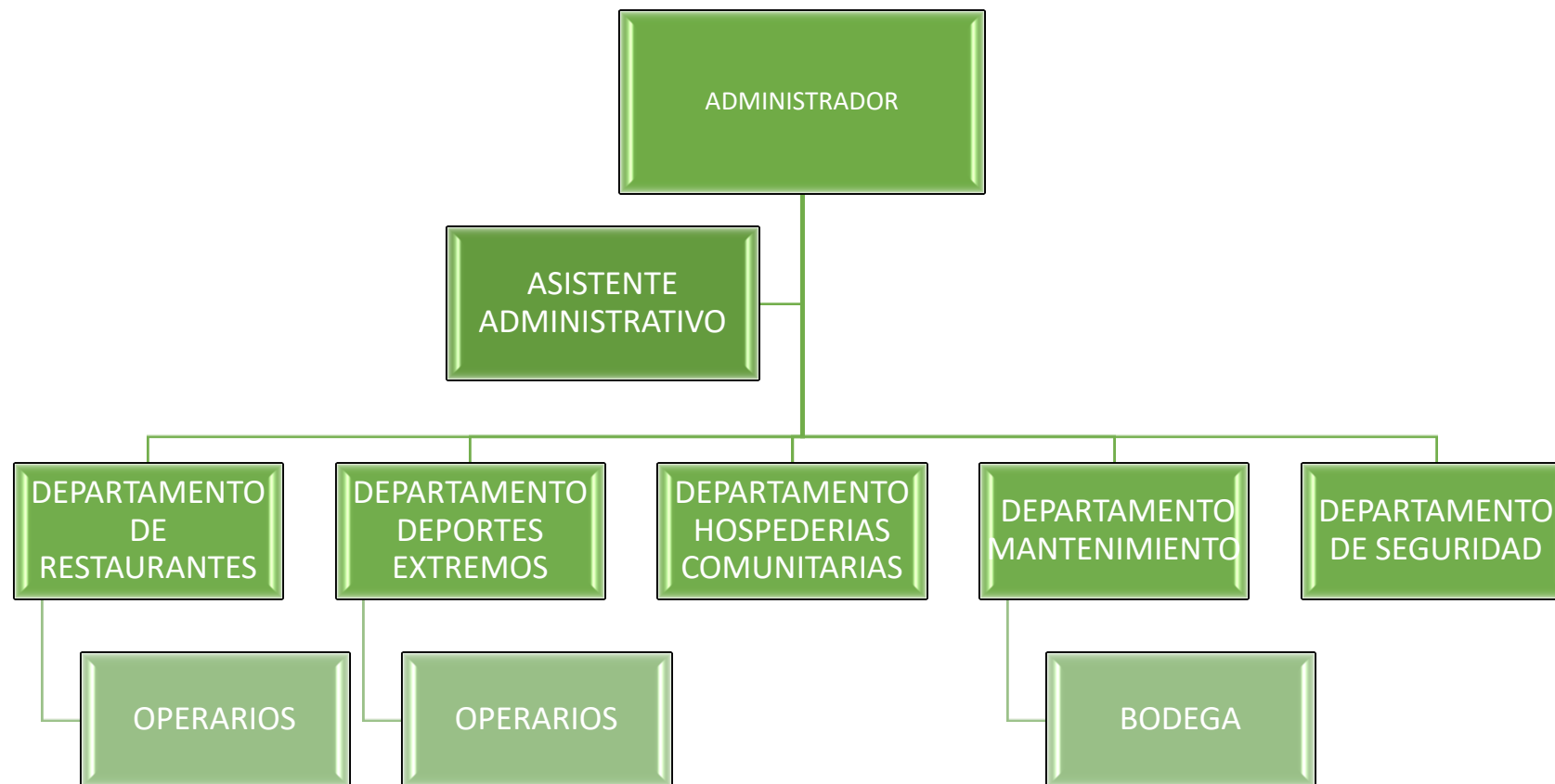
#### Control.

- Documento de convenio entre la entidad capacitadora.
- Cronograma de capacitación a los directivos como a los servidores turísticos.
- Registros de asistencia de las personas que recibirán las capacitaciones.
- El programa de capacitación durará 2 en periodos semestrales.



### 3.6.10. Estructura Organizacional

#### Centro Turismo Comunitario.



*Fuente: Trabajo de Investigación*  
*Elaborado por: Luis Rodríguez*

### 3.6.11. Descripción de Funciones.

<b>MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES CTC SAN PEDRO</b>	
<b>CODIGO</b>	CTC-CSP-001
<b>DENOMINACIÓN</b>	Administrador
<b>DEPENDENCIA</b>	Presidencia del Cabildo
<b>SALARIO</b>	\$ 600,00
<b>OBJETIVO</b>	Representar al CTC para el desarrollo operativo de los sectores turísticos del centro.
<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asumir la representación legal del Centro de Turismo Comunitario.</li> <li>• Responder por el desarrollo, progreso administrativo y operativo del Centro.</li> <li>• Garantizar el modelo de gestión administrativo propuesto y verificar su adecuada ejecución.</li> <li>• Convocar a sesiones de trabajo con todas las áreas del centro</li> <li>• Analizar los informes emitidos por el asistente administrativo y tomar decisiones acertadas</li> <li>• Comunicar a los delegados de los servidores turísticos las decisiones tomadas y hacerlas cumplir.</li> <li>• Autorizar pagos, transferencias e inversiones que se realicen a beneficio del sector turístico.</li> <li>• Buscar convenios alianzas estratégicas para el desarrollo del turismo comunitario San Pedro</li> <li>• Suministrar la información que soliciten tanto los miembros del CTC, instituciones gubernamentales y otros organismos externos de acuerdo a la ley.</li> <li>• Cumplir y hacer cumplir las disposiciones legales que regulan al CTC.</li> <li>• Garantizar el prestigio de la institución en el ámbito turístico y social.</li> <li>• Realizar evaluación de desempeño de cada área para conocer qué actividades están débiles.</li> <li>• Otras actividades que demanden el cargo con la finalidad de buscar el desarrollo y bienestar del CTC.</li> </ul>	
<b>REQUISITOS</b>	
<b>EDUCACIÓN</b>	Secundaria – superior

*Fuente: Datos de investigación  
Elaborado por: Luis Rodríguez*

**MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y  
COMPETENCIAS LABORALES  
CTC SAN PEDRO**

<b>CODIGO</b>	CTC-CSP-002
<b>DENOMINACIÓN</b>	Asistente Administrativo
<b>DEPENDENCIA</b>	Área administrativa
<b>SALARIO</b>	\$ 400,00
<b>OBJETIVO</b>	Brindar asistencia a la administración realizando diferentes actividades acorde al servicio que oferta el centro.
<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar el informe anual de recepción de turistas.</li> <li>• Llevar el registro de entrada y salida del personal operativo y administrativo</li> <li>• Manejar correctamente los recursos a través del modelo que existe en la organización.</li> <li>• Realizar y recibir llamadas telefónicas.</li> <li>• Actualizar el archivo de la administración del CTC</li> <li>• Ayudar al visitante o turista con información pertinente de los servicios turísticos que oferta la comunidad.</li> <li>• Apoyar la difusión del CTC mediante publicidad en los medios, promocionando los atractivos y la actividad turística.</li> <li>• Coordinar la llegada de visitantes con el personal operativo para brindar un trabajo eficiente.</li> <li>• Presentar reportes a la administración de los trabajos realizados en cada área.</li> <li>• Asesorar y coordinar con el administrador, actividades que contribuyan al desarrollo del CTC.</li> <li>• Trazar metas mensuales en cada sector turístico.</li> <li>• Dar a conocer los servicios que oferta.</li> <li>• Analizar y socializar a los coordinadores de los resultados obtenidos.</li> </ul>	
<b>REQUISITOS</b>	
<b>EDUCACIÓN</b>	Secundaria – superior

*Fuente: Datos de investigación*

*Elaborado por: Luis Rodríguez*

**MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y  
COMPETENCIAS LABORALES  
CTC SAN PEDRO**

<b>CODIGO</b>	CTC-CSP-003
<b>DENOMINACIÓN</b>	Coordinador de Cabañas Restaurantes
<b>DEPENDENCIA</b>	Área Talento Humano
<b>OBJETIVO</b>	Coordinar a su equipo de trabajo
<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantizar el correcto funcionamiento de las cabañas turísticas.</li> <li>• Coordinar con los propietarios de los restaurantes el servicio de calidad hacia los turistas.</li> <li>• Apoyar la difusión del CTC mediante publicidad en los medios, promocionando los atractivos y la actividad turística.</li> <li>• Convocar a sesiones de trabajo con cada área turística para el mejoramiento del CTC.</li> <li>• Reportar cualquier inconveniente al administrador.</li> <li>• Supervisar cada uno de los establecimientos que garantice limpieza y sanidad.</li> <li>• Asimilar las sugerencias de los turistas con la finalidad de mejorar el servicio en los establecimientos.</li> <li>• Elaboración de informes de desempeño del área.</li> <li>• Vigilar la adecuación de espacios y mantenimiento de higiene en los alrededores de los negocios y paradero turístico.</li> <li>• Realizar cronograma de limpieza de áreas en el paradero turístico para demostrar buena imagen.</li> </ul>	
<b>REQUISITOS</b>	
<b>EDUCACIÓN</b>	Secundaria – superior

*Fuente: Datos de investigación  
Elaborado por: Luis Rodríguez*

**MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y  
COMPETENCIAS LABORALES  
CTC SAN PEDRO**

<b>CODIGO</b>	CTC-CSP-003
<b>DENOMINACIÓN</b>	Coordinador de Deportes Extremos
<b>DEPENDENCIA</b>	Área Talento Humano
<b>OBJETIVO</b>	Coordinar a su equipo de trabajo
<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar coordinaciones con los pilotos tándem para el cuidado de los equipos biplaza.</li> <li>• Coordinar con el administrador en capacitaciones de seguridad con los turistas o visitantes locales.</li> <li>• Apoyar la difusión del CTC mediante publicidad en los medios, promocionando los atractivos y vuelos de parapentes.</li> <li>• Convocar a sesiones de trabajo con cada área turística para el mejoramiento del CTC.</li> <li>• Garantizar la regularización y certificados por MINTUR para la aprobación de pilotos capacitados y profesionales.</li> <li>• Asimilar de la mejor forma sugerencias del visitante.</li> <li>• Detectar nuevas oportunidades de oferta a la actividad de parapente.</li> <li>• Trazar metas mensuales en cada sector turístico.</li> <li>• Controlar los vuelos diariamente mediante la ficha de pilotos.</li> <li>• Trabajar con el administrador en alianzas con agencias y operadoras para atraer al turismo.</li> <li>• Vigilar la adecuación de espacios y mantenimiento de higiene en los alrededores de los negocios.</li> <li>• Realizar un cronograma para coordinar ferias o festival de parapentes en el Mirador turístico y la atención de turistas nacionales e internacionales</li> </ul>	
<b>REQUISITOS</b>	
<b>EDUCACIÓN</b>	Secundaria – superior

*Fuente: Datos de investigación  
Elaborado por: Luis Rodríguez*

**MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y  
COMPETENCIAS LABORALES  
CTC SAN PEDRO**

<b>CODIGO</b>	CTC-CSP-003
<b>DENOMINACIÓN</b>	Mantenimiento
<b>DEPENDENCIA</b>	Área de Mantenimiento
<b>SALARIO</b>	\$ 250,00
<b>OBJETIVO</b>	Mantener en buen estado garantizando la higiene del establecimiento.
<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboración de informe anual de desempeño de áreas.</li> <li>• Responsable de materiales inmersos en bodega.</li> <li>• Coordinar con los servidores turísticos para realizar mingas de mantenimiento en el CTC y Parador turístico.</li> <li>• Mantener la limpieza e higiene constante en el CTC.</li> <li>• Solicitar los materiales necesarios al administrador para la ejecución de la actividad.</li> <li>• Mantener las áreas verdes del centro en perfecto estado.</li> <li>• Evitar el crecimiento de malezas en las áreas verdes.</li> <li>• Reportar al administrador cualquier inquietud o inconveniente que se genere si fuere el caso.</li> <li>• Vigilar la adecuación de espacios y mantenimiento de higiene en los alrededores de los negocios.</li> </ul>	
<b>REQUISITOS</b>	
<b>EDUCACIÓN</b>	Secundaria – técnico

*Fuente: Datos de investigación*

*Elaborado por: Luis Rodríguez*

**MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y  
COMPETENCIAS LABORALES  
CTC SAN PEDRO**

<b>CODIGO</b>	CTC-CSP-003
<b>DENOMINACIÓN</b>	Jefe de Seguridad
<b>DEPENDENCIA</b>	Área de Talento Humano
<b>SALARIO</b>	\$ 300,00
<b>OBJETIVO</b>	Garantizar la seguridad del turista.
<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Brindar seguridad en los bienes encomendados por el turista</li> <li>• Realizar buena imagen corporativa al momento de ofertar nuestros servicios.</li> <li>• Coordinar la señalización de seguridad del centro.</li> <li>• Cumplir y hacer cumplir las normas de seguridad.</li> <li>• Respetar las disposiciones o inquietudes emitidas por el visitante.</li> <li>• Reportar cualquier anomalía que afecten la presencia del turista.</li> <li>• Trabajar de manera colectiva con los coordinadores de los servicios turísticos para el correcto funcionamiento del CTC.</li> <li>• Otras actividades que demanden su cargo, siempre y cuando estén dentro de la responsabilidad asignada.</li> </ul>	
<b>REQUISITOS</b>	
<b>EDUCACIÓN</b>	Secundaria – superior

*Fuente: Datos de investigación*

*Elaborado por: Luis Rodríguez*

### 3.6.11. Plan de Acción

**Tabla N° 34 Plan de Acción.**

<b><u>PROBLEMA PRINCIPAL:</u></b> Inexistencia de un modelo de gestión administrativa que permita el desarrollo a los emprendimientos turísticos en el Centro de Turismo Comunitario de la comuna San Pedro de la parroquia Manglaralto Cantón Santa Elena año 2018-2020						
<b><u>FIN DEL PROYECTO:</u></b> Diseñar un Modelo de Gestión Administrativo para el desarrollo de los emprendimientos turísticos del Centro de Turismo Comunitario San Pedro.			<b><u>INDICADORES:</u></b> Incremento en un 20% en nuevos negocios de emprendimientos en el CTC durante los próximos 3 años.			
<b><u>PROPÓSITO DE LA PROPUESTA:</u></b> Fortalecer las actividades del proceso administrativo mediante el modelo de gestión para el Centro de Turismo Comunitario San Pedro, a través del establecimiento de planes y estrategias, con la finalidad de potenciar el desarrollo del turismo en la parroquia de una manera sostenible y sustentable.			<b><u>INDICADORES:</u></b> Alcanzar una efectividad del 50% de las actividades establecidas en los planes y estrategias durante el 2020			
ESTRATEGIAS	OBJETIVOS	ACTIVIDADES	INDICADORES	PRESUPUESTO	DURACIÓN	RESPONSABLE
Asesorar en el diseño de nuevos emprendimientos que permita mejorar el turismo en la comunidad.	Impulsar a la diversificación de destinos y segmentos que agreguen valor a los servicios turísticos a través del desarrollo de proyectos estratégicos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar un diagnóstico situacional para identificar servicios innovadores accesibles al sector turístico.</li> <li>Determinar los proyectos indispensables para el desarrollo turístico y económico del sector.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aumento de un 30% de turistas en la comunidad.</li> </ul>	\$ 18.000,00	3 años	Administrador Cabildo GAD Municipal MINTUR



ESTRATEGIAS	OBJETIVOS	ACTIVIDADES	INDICADORES	PRESUPUESTO	DURACIÓN	RESPONSABLE
<b>Crear convenios con operadoras turísticas o agencias nacionales ofertando estos servicios.</b>	Realizar alianzas estratégicas con operadoras o agencias de viajes promocionando los atractivos y servicios de la comunidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buscar información relevante acerca de la operadoras confiables.</li> <li>• Coordinar reuniones con los gerentes o propietarios de las operadoras.</li> <li>• Firmar un acuerdo o convenio entre ambas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Convenios con 3 operadoras durante el año.</li> <li>• Recibir un 30% de turistas mensuales.</li> </ul>	600,00	1 año	Administrador Cabildo MINTUR Agencias operadoras
<b>Realizar proyectos de emprendimiento para fortalecer los atractivos turísticos y el centro de turismo a través de entidades competentes.</b>	Fortalecer el turismo en el Mirador a través de emprendimientos como cabañas de alojamiento, restaurantes con la finalidad de potenciar el turismo en el CTC.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buscar convenio con entidades públicas para el financiamiento</li> <li>• Definir a los emprendedores que tengan proyección.</li> <li>• Inducir a los servidores turísticos en el trabajo colectivo hacia el CTC.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incremento del 50% de nuevos negocios para atraer el turismo.</li> </ul>	\$7,920,00	3 años	Administrador Cabildo MINTUR GAD municipal Servidores Turísticos
<b>Implementar cobertura de internet y redes wifi en paradero turístico y parapente para dar a conocer las actividades turísticas.</b>	Mejorar la accesibilidad de internet desde dispositivos móviles a través de un software o aplicación, para que las personas puedan informarse de los lugares turísticos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buscar operadores de servicios de internet de buena cobertura.</li> <li>• Firmar el convenio por el servicio de internet</li> <li>• Aplicar el software para un mejor control administrativo.</li> <li>• Realizar la publicidad en las redes para que los turistas puedan acceder a la página en la comunidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aumento del 30% en procesos administrativos y publicitarios.</li> </ul>	\$1200,00	1 año	Administrador Operadoras de redes  Ingeniero en sistemas.
<b>Implementar un sistema informático para el control de las actividades.</b>						

ESTRATEGIAS	OBJETIVOS	ACTIVIDADES	INDICADORES	PRESUPUESTO	DURACIÓN	RESPONSABLE
<b>Determinar programas de capacitación a los directivos del CTC mediante la cooperación del ministerio de turismo.</b>	Contar con directivos capacitados en procesos administrativos de manera que su participación garantice el cumplimiento de las actividades planificadas y los colaboradores brinden un servicio de calidad a los turistas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar las capacitaciones necesarias para los directivos y los servidores turísticos.</li> <li>• Registro de personas que aplican a las capacitaciones.</li> <li>• Cronograma de capacitaciones de diferentes áreas laborales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aumentar en un 20% el uso de recursos administrativos y operativos en el CTC y servidores.</li> </ul>	\$1.800,00	2 años	Administrador Cabildo Emuturismo Ministerio de Turismo Servidores Turísticos.
<b>Realizar una guía turística con el apoyo de entidades públicas competentes</b>	Mejorar la accesibilidad hacia los lugares y atractivos de la comunidad a través de la creación de una guía turística publicitaria, para que los visitantes puedan informarse y conocer más sobre San Pedro.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar convenios con empresas públicas y privadas para la difusión de información.</li> <li>• Implementar puntos estratégicos de información, los cuales distribuirán la guía.</li> <li>• Emitir propagandas sobre lugares turísticos.</li> <li>• Elaboración de banner, afiches, hojas volantes de los servicios turísticos.</li> </ul>	Incremento del 25% de visitas a sitios turísticos	\$1.500,00	1 año	Administrador Cabildo Emuturismo Ministerio de Turismo Municipios.
<b>Crear publicidad en los medios de información.</b>						
<b>Cofinanciamiento con entidades financieras públicas</b>	Mejorar la infraestructura de negocios turísticos deteriorados para brindar una mejor presentación a los turistas.	Indagar en que entidad bancaria se ofrecen mejores beneficios para realizar créditos	Mejorar en un 50% la infraestructura de los negocios turísticos.	\$150,00	2 meses	Administrador Cabildo Servidores Turísticos

ESTRATEGIAS	OBJETIVOS	ACTIVIDADES	INDICADORES	PRESUPUESTO	DURACIÓN	RESPONSABLE
<b>Definir la planificación estratégica para mejorar los procesos en el CTC.</b>	Determinar la estructura organizacional para el fortalecimiento de la gestión administrativa e imagen corporativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaborar la estructura organizacional y distribuir al personal en las áreas correspondiente a su perfil.</li> </ul>	Disminución del 50% de conflictos laborales y trabajos eficientes.	\$500,00	1 año	Administrador Cabildo Servidores Turísticos
<b>Combatir con operadoras ilegales</b>	Eliminar con estas operadoras ilegales que proporcionan mala información de los servicios y atractivos de la comunidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Socializar con entidades competentes para buscar la manera de combatir con estas operadoras y sean sancionadas.</li> </ul>	Disminuir en un 10% personas o pymes fantasmas en el sector.	N/A	6 meses	Administrador Cabildo Servidores Turísticos

*Fuente: Datos de investigación*

*Elaborado por: Luis Rodríguez*

### 3.6.12. Determinación de Proyectos

#### ❖ Crear una operadora turística en la comunidad.

Actividad	Duración	Recursos	Presupuesto
Diagnóstico	2 meses	Humano tecnológico y material	250,00
Direccionamiento	1 mes	Humano tecnológico y material	100,00
Evaluación	1 mes	Humano tecnológico y material	150,00
Implementación	3 años	Humano tecnológico y material	17.500,00
<b>TOTAL</b>			<b>\$ 18.000,00</b>

#### ❖ Convenios con Agencias Turísticas

Actividad	Duración	Recursos	Presupuesto
Diagnóstico	2 meses	Humano tecnológico y material	100,00
Diálogos de la propuesta.	3 meses	Humano tecnológico y material	100,00
Evaluación y Ejecución	2 meses	Humano tecnológico y material	100,00
Implementación	3 meses	Humano tecnológico y material	300,00
<b>TOTAL</b>			<b>\$ 600,00</b>

❖ **Proyectos innovadores**

<b>Actividad</b>	<b>Duración</b>	<b>Recursos</b>	<b>Presupuesto</b>
Diagnostico	2 meses	Humano tecnológico y material	120,00
Innovaciones turísticas	3 meses	Humano tecnológico y material	200,00
Acuerdos	2 meses	Humano tecnológico y material	100,00
Implementación	2 años	Humano tecnológico y material	7.500,00
<b>TOTAL</b>			<b>\$ 7.920,00</b>

❖ **Red internet y Wifi en los sitios turísticos**

<b>Actividad</b>	<b>Duración</b>	<b>Recursos</b>	<b>Presupuesto</b>
Diagnostico	2 meses	Humano tecnológico y material	50,00
Convenios	3 meses	Humano tecnológico y material	150,00
Evaluación y ejecución	2 meses	Humano tecnológico y material	200,00
Implementación	2 años	Humano tecnológico y material	800,00
<b>TOTAL</b>			<b>\$ 1.200,00</b>

❖ **Plan de Capacitación**

<b>Actividad</b>	<b>Duración</b>	<b>Recursos</b>	<b>Presupuesto</b>
Diagnostico en temáticas.	1 mes	Humano tecnológico y material	80,00
Análisis y registros de personas.	2 meses	Humano tecnológico y material	20,00
Coordinación	3 meses	Humano tecnológico y material	100,00
Ejecución	1 año	Humano tecnológico y material	1000,00
Evaluación y seguimiento	6 meses	Humano tecnológico y material	600,00
<b>TOTAL</b>			<b>\$ 1.800,00</b>

❖ **Programas de Publicidad**

<b>Actividad</b>	<b>Duración</b>	<b>Recursos</b>	<b>Presupuesto</b>
Diagnostico en medios.	1 mes	Humano tecnológico y material	80,00
Análisis y acuerdos con medios publicitarios.	2 meses	Humano tecnológico y material	200,00
Estudio y Recopilación Guía Turística	6 meses	Humano tecnológico y material	120,00
Ejecución	1 año	Humano tecnológico y material	1100,00
<b>TOTAL</b>			<b>\$ 1.500,00</b>

## **Conclusiones**

Al finalizar el trabajo de investigación referente al Modelo de Gestión Administrativo para el CTC se determinó las siguientes conclusiones:

- ⊙ La comuna San Pedro tiene un gran potencial turístico al poseer un clima tropical, reservas marinas, islotes, acantilados, vegetación, tradición y riqueza cultural, que aún no han sido explotadas, sea por desconocimiento o por falta de asesoramiento, actualmente los ingresos de la comunidad son obtenidos por la pesca y turismo.
  
- ⊙ Se consultó varios estudios de diversos autores relacionados al tema de gestión administrativa, donde orientan a los directivos a utilizar diversos modelos organizacionales, que a través de estrategias y planes de acción garantizan la correcta distribución de los recursos.
  
- ⊙ Con las técnicas aplicadas en la investigación se pudo determinar varias debilidades del centro de turismo comunitario, debido a la falta de administración que influye directamente en el inadecuado uso de los recursos y gestiones para el turismo local.
  
- ⊙ El Modelo de Gestión Administrativo da a conocer planes estratégicos que promueven el turismo de la comunidad, a través de acciones a seguir para el cumplimiento de los objetivos del turismo comunitario y por ende el incremento de la economía local.

## **Recomendaciones**

- © Promover la variedad turística de la comunidad y el cantón para generar fuentes de empleo, aprovechando diversos atractivos existentes, mediante la ejecución de proyectos turísticos prioritarios y la participación activa de los habitantes como también de los funcionarios públicos competentes.
  
- © Utilizar el presente modelo administrativo ya que se adapta a las necesidades del centro de turismo comunitario San Pedro y brindar las directrices esenciales que garantizan la correcta planificación de actividades.
  
- © Los modelos de gestión administrativos son acciones encaminadas a la consecución de los objetivos de la organización; por lo tanto, los servidores turísticos están de acuerdo que se realice este modelo para mejorar el turismo en la comunidad.
  
- © Aplicar el Modelo de gestión administrativo, desarrollando los planes estratégicos direccionados al desarrollo de los procesos y promoción turística, permitiendo mejorar la calidad de vida de los habitantes, para así mantener la economía local y obtener reconocimiento turístico a nivel nacional.



## Bibliografía

- Aguera, F. O. (2013). El turismo comunitario. *Revistas Científicas y Ciencias Sociales* .
- Alean, A., Del Rio, J., Simancas, R., & Rodriguez , C. (Noviembre de 2016). *El Emprendimiento Como Estrategia para el desarrollo Humano y Social*. Obtenido de file:///C:/Users/Pc/Downloads/Dialnet-ElEmprendimientoComoEstrategiaParaElDesarrolloHuma-6069704.pdf
- Bastardo Espinoza, F. (2010). *Monografias*. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos-pdf4/modelo-gestion-administracion-y-control-proyectos-impesa-caribe-ca/modelo-gestion-administracion-y-control-proyectos-impesa-caribe-ca.pdf>
- Bernal, C. A. (2006). *Metodologia de la Investigacion*. Mexico: Pearson .
- Bogard, M. (5 de Diciembre de 2007). *Modelos Administrativos*. Obtenido de <http://modelosadministrativos-unesr.blogspot.com/>
- Briceño, M., & Galvez, G. (17 de Julio de 2017). *Diseño Organizacional en Base al Modelo Daft*. Obtenido de [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/900/1/T\\_Brice%C3%B1o%20Mendoza%20Mar%C3%ADa%20y%20Galvez%20Cieza%20Gianina%20Rosmery.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/900/1/T_Brice%C3%B1o%20Mendoza%20Mar%C3%ADa%20y%20Galvez%20Cieza%20Gianina%20Rosmery.pdf)
- Calix, M. (2011). *Gestion Administrativa*. Obtenido de Contenidos: <http://marielgestadmonhond11.blogspot.com/p/contenidos.html>
- Chevez Fuentes, T. (14 de Septiembre de 2011). *Turismo Comunitario y su Aporte al Desarrollo Local*. Obtenido de <https://www.monografias.com/trabajos93/turismo-comunitario-y-su-aporte-al-desarrollo-local/turismo-comunitario-y-su-aporte-al-desarrollo-local.shtml>
- Constitucion del Ecuador. (2008). *CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR*. Quito.
- Delfin, F., & Acosta, M. (2016). Importancia y Analisis de Desarrollo Empresarial. *Revista Científica Pensamiento Y Gestion*.

- Dominguez, G., & Hernandez, M. (2015). *Empresa y Administracion*. Obtenido de <https://docplayer.es/18453199-Empresa-y-administracion-gema-campina-dominguez-maria-jesus-fernandez-hernandez.html>
- Dominguez, R. (2006). *EcuRed*. Obtenido de Introduccion a la gestion Empresarial: [https://www.ecured.cu/Gesti%C3%B3n\\_empresarial](https://www.ecured.cu/Gesti%C3%B3n_empresarial)
- ELTC. (2017). *Encuentro Latinoamericano de Turismo Comunitario*. Obtenido de <http://www.eltc.co/principios-del-encuentro/comercializacion-turismo-comunitario-fuente-de-ingresos-para-las-comunidades-locales/>
- Emprende Pyme . (s.f.). Recuperado el 18 de Diciembre de 2018, de <https://www.emprendepyme.net/plan-de-negocio-con-el-modelo-canvas.html>
- ESPOL. (09 de Julio de 2015). *Reporte de competitividad Global*. Obtenido de <http://www.espae.espol.edu.ec/>
- FEPTCE. (2012). *Iniciativa Ecuatorial*. Obtenido de [https://www.equatorinitiative.org/wp-content/uploads/2017/05/case\\_1\\_1363900152.pdf](https://www.equatorinitiative.org/wp-content/uploads/2017/05/case_1_1363900152.pdf)
- Garzozzi, R., Jaramillo, M., & Garzozzi, Y. (2018). *Hablemos de Emprendimiento*. Machala: Ediciones UTMACH.
- Gongora, J. (8 de Noviembre de 2016). *Emprendimiento Turistico*. Obtenido de [https://prezi.com/9qfx3mwbyu\\_o/emprendimiento-turistico/](https://prezi.com/9qfx3mwbyu_o/emprendimiento-turistico/)
- Hernandez, F. (s.f.).
- Hernandez, F. (2005). *Metodologia de Investigacion*.
- Marin, K., & Edith, A. (2008). Proceso Académico-Administrativo. *Omnia*, 163.
- Mendoza Briones, A. (2017). Importancia de la gestion administrativa para la innovacion de las medianas empresas comerciales en la ciudad de Manta. *Dominio de las Ciencias*, 948.
- MINTUR. (2016). Obtenido de [https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2017/05/RENDICIO%CC%81N-DE-CUENTAS-2016\\_final.pdf](https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2017/05/RENDICIO%CC%81N-DE-CUENTAS-2016_final.pdf)
- MINTUR. (2017). *Entorno Turistico*. Obtenido de <https://www.entornoturistico.com/turismo-en-la-economia-de-ecuador/>

- MINTUR. (Nov. de 2018). Obtenido de <http://servicios.turismo.gob.ec/index.php/turismo-cifras/2018-09-18-21-11-17/establecimientos-registrados>
- MINTUR. (s.f.). *Entorno Turístico*. Obtenido de <https://www.entornoturistico.com/turismo-en-la-economia-de-ecuador/>
- Munch Galindo, L. (2006). *Fundamentos de Administración*. Mexico: Trillas.
- Munch, L. (2014). *Administración gestión organizacional, enfoque y procesos administrativos*. Mexico: Pearson Educación.
- Oyarvide Ramirez, H. (2015). *Emprendimiento como factor del desarrollo turístico*. Obtenido de <file:///E:/Emprendimiento%20como%20factor%20del%20desarrollo%20tur%C3%ADstico%20rural%20sostenible.html>
- PEPS. (2008). *Participación Económica Popular y Solidaria*. Quito.
- Plan Nacional de Desarrollo, P. (2017-2021).
- PLANDETUR. (26 de Septiembre de 2007). *DISEÑO DEL PLAN ESTRATÉGICO DE DESARROLLO DE TURISMO PARA ECUADOR*. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/02/PLANDETUR-2020.pdf>
- PNUD. (2014). *Catálogo de Soluciones PNUD*. Obtenido de [http://www.undp.org/content/dam/el\\_salvador/docs/Catalogodesoluciones/UNDP\\_SV\\_EmprendedurismoGenero\\_2014.pdf](http://www.undp.org/content/dam/el_salvador/docs/Catalogodesoluciones/UNDP_SV_EmprendedurismoGenero_2014.pdf)
- Procasur-Frida. (2011). *Manejo del Turismo Comunitario en Ecuador*. Obtenido de [http://procasur.org/americalatina/images/Generoingreso/1.%20Manejo%20del%20Turismo%20Comunitario-Ecuador%20\(Documento%20Tem%23U00e1tico\)%202011%2011%2020.pdf](http://procasur.org/americalatina/images/Generoingreso/1.%20Manejo%20del%20Turismo%20Comunitario-Ecuador%20(Documento%20Tem%23U00e1tico)%202011%2011%2020.pdf)
- Rodriguez, E. (10 de Agosto de 2011). *Clases y Tipos de Turismo*. Obtenido de [http://vinculando.org/vacaciones\\_viajes/turismo\\_sostenible/clases\\_de\\_turismo\\_sostenible\\_desarrollo\\_hotelero.html](http://vinculando.org/vacaciones_viajes/turismo_sostenible/clases_de_turismo_sostenible_desarrollo_hotelero.html)
- Romero, E. (19 de septiembre de 2017). *Emprendedores: Datos, Características, Enfoques*. Obtenido de <http://estebanromero.com/2016/09/emprendedores-datos-caracteristicas-enfoques/>

- Rosero, C. (2012). *Modelo de Gestion Administrativa*. Obtenido de [http://www.academia.edu/6948825/Modelo\\_de\\_Gestion\\_Administrativa](http://www.academia.edu/6948825/Modelo_de_Gestion_Administrativa)
- Rosero, C. (2012). *Modelo de Gestion Administrativa*. Obtenido de [http://www.academia.edu/6948825/Modelo\\_de\\_Gestion\\_Administrativa](http://www.academia.edu/6948825/Modelo_de_Gestion_Administrativa)
- Sanchez, L. (08 de Marzo de 2012). *Emprendimiento vs Emprendedurismo*. Obtenido de <https://listindiario.com/economia/2012/03/08/224375/emprendimiento-vs-emprendedurismo>
- Sanchez, L. (08 de Marzo de 2012). *Emprendimiento vs Emprendedurismo*. Obtenido de <https://listindiario.com/economia/2012/03/08/224375/emprendimiento-vs-emprendedurismo>
- Sites. (05 de agosto de 2002). *Administración y recuperación de la cartera vencida*. Obtenido de TEORÍA DEL PROCESO ADMINISTRATIVO: <https://sites.google.com/site/admyrecdelacarter/proceso-administrativo/teoria-del-proceso-administrativo>
- Stoner, J. (1996). *Administracion*. Stoner "sexta edicion".
- Stoner, J., & Freeman, R. (1996). *Administracion* . Sexta Edicion .
- Sumba, R. (2015). *Modelo de Gestión Administrativo para Microempresas de la zona Sur de Manabí*.
- Sumba, R. (2015). *Modelo de Gestión Administrativo para Microempresas de la zona Sur de Manabí*. 12.
- Tamayo, A., & Jerez , P. (Julio de 2012). *Gerencia de la Comunicación* . Obtenido de Modelo de Gestion: <http://gerenciadelacomunicacion1.blogspot.com/2012/05/modelo-de-gestion.html>
- Varisco, C. (2008). *Desarrollo Turistico y Desarrollo Local*. Obtenido de [http://nulan.mdp.edu.ar/550/1/varisco\\_c.pdf](http://nulan.mdp.edu.ar/550/1/varisco_c.pdf)

# Anexos

## Anexo 1 Matriz de Consistencia

<u><i>Problema General</i></u>	<u><i>Tema</i></u>	<u><i>Hipótesis</i></u>	<u><i>Objetivo General</i></u>	<u><i>Tareas Científicas.</i></u>
¿Un modelo de gestión administrativa permite el desarrollo a los emprendimientos turísticos en el Centro de Turismo Comunitario de la comuna San Pedro de la parroquia Manglaralto Cantón Santa Elena año 2018-2020?	Modelo De Gestión Administrativa como Emprendimiento Turístico para el Centro de Turismo Comunitario San Pedro De La Parroquia Manglaralto Cantón Santa Elena Provincia De Santa Elena Año 2018-2020.	El modelo de gestión administrativo contribuirá al desarrollo de los emprendimientos turísticos del centro de turismo comunitario San Pedro de la parroquia Manglaralto Cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena.	Diseñar un Modelo de Gestión Administrativo para el desarrollo de los emprendimientos turísticos del Centro Turismo Comunitario de San Pedro.	<p>*Identificación Fundamentos Teóricos basados en los estudios que ayuden a conocer cuáles son los parámetros que aportan de manera esencial a la investigación.</p> <p>*Recolección de información relevante sobre el Modelo de gestión que ayude a mejorar el desarrollo empresarial de los negocios de nuestra comunidad.</p> <p>* Identificación y análisis de los resultados obtenidos durante el proceso de investigación.</p> <p>* Diseño de un modelo de gestión administrativa permitirá mejorar los procesos al desarrollo empresarial en el C.T.C San Pedro.</p>

*Elaborado por: Luis Rodríguez.*

## Anexo 2 Matriz de Operacionalizacion

VARIABLE INDEPENDIENTE	DEFINICION	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS O PREGUNTAS	TECNICAS E INSTRUMENTO
<b>GESTION ADMINISTRATIVA</b>	Conjunto de acciones gerenciales alineadas a una estructura organizacional que permitan el cumplimiento de metas a través de la optimización de recursos internos y el respaldo de instituciones gubernamentales.	➤ Análisis situacional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Análisis interno</li> <li>➤ Análisis externo</li> </ul>	¿Cuáles son las fortalezas, oportunidades debilidades y amenazas del centro? ¿Ha definido la misión, visión y objetivos del CTC? ¿Con que frecuencia realiza revisión a los procesos administrativos	Cuestionario Encuesta Entrevista
		➤ Estructura organizacional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Filosofía empresarial</li> <li>➤ Procesos Administrativos</li> <li>➤ Programas, Manuales de funciones.</li> <li>➤ Comunicación laboral</li> </ul>	¿Tiene conocimiento si existe un organigrama en su organización? ¿Los colaboradores conocen sus funciones y deberes? ¿Existe comunicación entre los diferentes niveles jerárquicos? ¿El personal que labora en el CTC cumple con sus actividades cotidianas?	Encuestas Entrevistas
		➤ Participación del gobierno.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Instituciones seccionales</li> <li>➤ Instituciones nacionales</li> </ul>	¿Existe aporte de parte de los gobiernos seccionales para atraer al turista de su comunidad?	Encuestas
		➤ Recursos Organizacionales	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Humanos</li> <li>➤ Materiales</li> <li>➤ Financieros</li> <li>➤ Tecnológicos</li> </ul>	¿El personal del CTC recibe capacitación constante para el mejoramiento de los resultados? ¿El centro turismo cuenta con acceso a internet y equipos de cómputo? ¿Se está manejando correctamente los recursos para el desarrollo turístico comunitario?	Encuesta.

VARIABLE DEPENDIENTE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS O PREGUNTAS	TECNICAS E INSTRUMENTO
<b>EMPRENDIMIENTOS TURISTICOS</b>	Son organizaciones creadas por individuos con idea de emprendimiento personal, empresarial y social, las cuales tienen como objetivo comercializar y ofrecer productos o servicios de calidad que satisfagan las necesidades del turista.	Emprendimientos personal empresarial y social.  Servicios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Necesidades del sector turístico.</li> <li>➤ Innovación y desarrollo.</li> <li>➤ Aportación a la Sociedad.</li> <li>➤ Calidad de servicio.</li> <li>➤ Tipo de Servicio.</li> </ul>	<p>¿Tiene conocimiento sobre el término de emprendimientos?</p> <p>¿Le gustaría formar parte del CTC para incrementar la visita de clientes en su negocio?</p> <p>¿Cuál serían las causas de la limitada participación proyectos comunitarios?</p> <p>¿Conoce de las facilidades que se tiene como emprendedor turístico?</p> <p>¿Cree Ud. que con la creación de nuevos negocios mejoraría el desarrollo turístico de la comunidad?</p> <p>¿Cree usted que se debería crear emprendimientos para atraer al turista nacional y extranjero?</p> <p>¿Cree usted que la atención al cliente que brinda es de calidad?</p> <p>¿Qué tipo de productos o servicios ofrece al turista?</p>	<p>Cuestionario Encuesta Observación</p>

*Elaborado por: Luis Rodríguez.*



### Anexo 3 Entrevista a Dirigentes y operadores.



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



**Objetivo:** Diseñar un modelo de gestión administrativo como emprendimientos turísticos para el CTC San Pedro de la parroquia Manglaralto, provincia de Santa Elena 2018.

#### ENTREVISTA A DIRIGENTES Y OPERADOR DEL CTC

1. ¿Cuál es el proceso administrativo que se aplica en el centro de turismo comunitario que permitan direccionar el buen funcionamiento de las actividades diarias?
2. ¿Cuáles son las causas de la limitada filosofía institucional y procesos administrativos en el Centro Turismo Comunitario San Pedro?
3. ¿Qué tipo de Estrategias ejecutan para incrementar la visita de turistas y el desarrollo turístico al Centro?
4. ¿Cuáles son los recursos con los que cuenta el centro de turismo comunitario para cumplir con los objetivos establecidos?
5. ¿Existe buena comunicación entre el cabildo y los prestadores de servicios turísticos? ¿Por qué?
6. ¿Qué tipos de atractivos turísticos del sector, motivan la afluencia de los turistas en la actualidad?
7. Considera usted que se debe emprender en proyectos turísticos que permitan el desarrollo económico y turístico en la comunidad. ¿Por qué?
8. ¿Qué proyectos turísticos se encuentran en proceso y/o para implementar en la comunidad?
9. ¿De qué manera contribuyen las instituciones competentes en el desarrollo turístico sostenible del sector?
10. ¿Considera que se debe realizarse un Modelo de Gestión Administrativa como emprendimiento turístico para el desarrollo del Centro de Turismo Comunitario? ¿Por qué?

**Anexo 4 Encuesta a los servidores turísticos.**



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**OBJETIVO.-** La presente encuesta fue elaborada para obtener datos necesarios para la elaboración del Modelo de Gestión Administrativa para el CTC como emprendimiento turístico a los servidores turísticos en la comunidad de San Pedro de la parroquia Manglaralto del cantón Santa Elena.

**ENCUESTAS A SERVIDORES TURÍSTICOS  
ASPECTOS GENERALES**

1.-Genero

Masculino \_\_\_\_\_ Femenino \_\_\_\_\_

2.- Edad

18 - 25 años \_\_\_\_ 26 - 33 años \_\_\_\_ 34 - 41 años \_\_\_\_ 42 - 49 años \_\_\_\_  
50 - 57 años \_\_\_\_ 58 años y más \_\_\_\_

3.- Nivel de Educación.

Primaria  Secundaria  Superior  Ninguna

4.- ¿Tipo de actividad que realiza? (dos opciones máximo).

1. Hospedería \_\_\_\_ 2. Coctelería \_\_\_\_ 3. Guías Turística \_\_\_\_  
4. Restaurantes \_\_\_\_ 5.-Parapentes \_\_\_\_ 6.- Otros \_\_\_\_

5.- ¿Nivel de ingresos mensuales por familia?

0 - 150  150 - 300  300 - 450   
450 - 600  600 - 750  750 - más

6.- ¿Cree Ud. que con la creación de nuevos negocios mejoraría el desarrollo turístico de la comunidad?

Definitivamente si  Indeciso  Probablemente no   
Probablemente si  Definitivamente no

7.- ¿Qué entiende usted por el término de emprendimiento?

Idea de negocio \_\_\_\_ Innovación \_\_\_\_  
Pymes \_\_\_\_ Inversión \_\_\_\_  
Proyecto \_\_\_\_ No sabe \_\_\_\_

8.- ¿Qué tipo de actividades considera beneficiosas para el desarrollo económico en el CTC de San Pedro?

Pesca  Turismo  Otros   
Agricultura  Comercio

9.- ¿Según su expectativa, los servidores turísticos dan un mantenimiento a los atractivos turísticos?

Frecuentemente   
Poco Frecuente       Casi nunca   
Nunca

10.- La afluencia de turistas a su establecimiento es:

Muy Alta       Media       Baja   
Alta       Muy baja

11.- ¿Cómo califica la atención al cliente que se brinda al visitante o turista?

Excelente       Regular       Malo   
Muy Buena       Pésimo

12.- ¿Qué entidades de parte de los gobiernos seccionales contribuyen en convenios para atraer al turista de su comunidad?

Ministerio Turismo       Gad. Parroquial       Emuturismo   
Gad. Municipal       MIPRO   
Otros  \_\_\_\_\_

13.- ¿Qué piensa usted que deberían hacer las autoridades de la provincia para que la comunidad sea reconocida y visitada por los turistas?

Mejorar la imagen de los atractivos       Mejorar los establecimientos   
Seminarios de atención al cliente       Publicidad   
Inversión en emprendimientos turísticos       Otros

14.- ¿Los empleados de su negocio o usted han recibido capacitaciones por parte de las entidades gubernamentales?

Siempre       A veces       Casi Nunca   
Casi siempre       Nunca

15.- ¿Qué tipo de capacitaciones han recibido sus colaboradores o usted con respecto a su negocio?

Atención al Cliente       Liderazgo y Comunicación   
Motivación       Desarrollo Empresarial   
Otros

16.- ¿Según su opinión que le hace falta al CTC para mejorar la administración y oferta turística?

Mejorar la Calidad de los servicios.       Falta de gestión   
Seguimientos a los proyectos       Planificación y control   
Planificación Colectiva       Ofertar los sectores turísticos   
Otros  \_\_\_\_\_

17.- ¿Está usted de acuerdo que se considere un modelo de gestión administrativa garantizando el desarrollo de su negocio y turístico para el CTC?

Muy de acuerdo       Indeciso       En desacuerdo   
De acuerdo       Muy en desacuerdo

## Anexo 5 Encuesta dirigida a los comuneros



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**OBJETIVO.-** La presente encuesta fue elaborada para obtener datos necesarios para la elaboración del Modelo de Gestión Administrativa del C.T.C como emprendimiento turísticos para los habitantes de la comuna San Pedro de la parroquia Manglaralto del cantón Santa Elena.

### ENCUESTA A LOS COMUNEROS ASPECTOS GENERALES

1.-Genero

Masculino \_\_\_\_\_

Femenino \_\_\_\_\_

2.- Edad

18 - 25 años \_\_\_\_\_ 26 - 33 años \_\_\_\_\_ 34 - 41 años \_\_\_\_\_ 42 - 49 años \_\_\_\_\_  
50 - 57 años \_\_\_\_\_ 58 años y más \_\_\_\_\_

3.- Nivel de Educación.

Primaria

Secundaria

Superior

Ninguna

4.- ¿A qué actividad se dedica para generar ingresos económicos?

Pesca

Turismo

Artesanos

Agricultura

Comercio

Otros \_\_\_\_\_

5.- ¿Cuáles son los atractivos más importantes para ofertar turismo?

Sol y Playa

Gastronomía

Cultura

Deportes Extremos

Otros \_\_\_\_\_

6.- ¿Ayudan a mantener la economía los emprendimientos o negocios turísticos en la comunidad?

Definitivamente si

Indeciso

Probablemente no

Probablemente si

Definitivamente no

7.- ¿Qué tipo de negocios le gustaría emprender para fomentar el desarrollo turístico en la comunidad?

Pesca Vivencial

Guías Turísticos

Parasailing

Buceo o Snorkelyn

Gastronomía

Cabañas/bebidas

Otros \_\_\_\_\_

8.- ¿Tiene conocimiento de la existencia del CTC San Pedro?

Definitivamente si   
Probablemente si

Indeciso

Probablemente no   
Definitivamente no

9.- ¿Conoce usted si el Centro de Turismo Comunitario San Pedro cuenta con una estructura organizacional o Modelo administrativo para su gestión?

Si

No

Desconoce

10.- ¿En qué condiciones se encuentra el espacio físico o la infraestructura del centro de turismo comunitario?

Excelente   
Muy Buena

Regular

Malo   
Pésimo

11.- ¿Considera usted que el Centro de Turismo Comunitario cuenta con los recursos necesarios y suficientes para lograr el desarrollo turístico de la comunidad?

Si

No

Desconoce

12.- ¿Según su opinión que le hace falta al Centro de Turismo Comunitario para mejorar la oferta turística?

Emprendimientos.  
Mejorar la Calidad de los servicios.  
Mejorar las instalaciones Turísticas.  
Otros

Trabajo en Equipo  
Planificación Colectiva.  
Publicidad.  
Cual. \_\_\_\_\_

## Anexo 6 Presupuesto de trabajo de titulación.

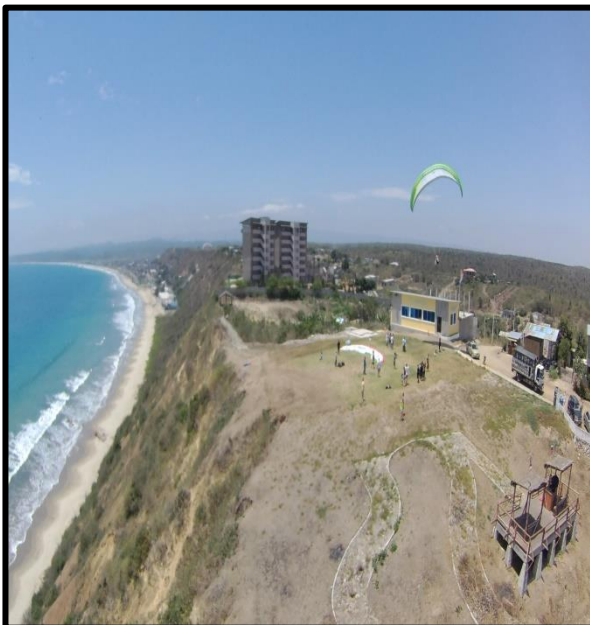
<b>Presupuesto</b>				
<b>Recursos Humanos</b>				
<b>N°</b>	<b>Denominación</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Costo Unitario</b>	<b>Total</b>
<b>1</b>	Investigador	6 meses	100	600,00
<b>Total</b>				<b>600,00</b>
<b>Recursos Materiales y Suministros</b>				
<b>N°</b>	<b>Denominación</b>	<b>Costo Unitario</b>	<b>Total</b>	
<b>4</b>	Resmas de hojas	4,00	16,00	
<b>1320</b>	Impresiones	0.10	132,00	
<b>530</b>	Copias	0.03	15,90	
<b>5</b>	Carpetas Manilla	0,30	1,50	
<b>4</b>	Esferográficos	0,35	1,40	
<b>5</b>	Lápices	0.25	1.25	
<b>1</b>	Borrador	0.30	0,30	
<b>3</b>	CD	1,00	3,00	
<b>7</b>	Anillados	1,80	12,60	
<b>Total</b>			<b>183,95</b>	
<b>Recursos Técnicos y Tecnológicos.</b>				
<b>N°</b>	<b>Denominación</b>	<b>Costo Unitario</b>	<b>Total</b>	
<b>1</b>	Laptop	600,00	600,00	
<b>6</b>	Internet	25,00	150,00	
<b>1</b>	Teléfonos y comunicación	200,00	200,00	
<b>1</b>	Pendrive	8,00	8,00	
<b>Total</b>			<b>958,00</b>	
<b>Presupuesto General</b>				<b>\$ 1.741,95</b>

## Anexo 7 Fotografías de recolección de datos de investigación

### Centro de Turismo Comunitario San Pedro



### Actividades de Parapentes - Mirador Turístico



**Recolección de datos: Aplicación de Encuestas.**



**Paradero Turístico Playita Linda**



**Iglesia de Comuna San Pedro**





## Anexo 8.- Carta Aval

**COMUNA SAN PEDRO**  
Acuerdo Ministerial 15 del 7 de Enero de 1938  
San Pedro Manglaralto Santa Elena  
*La Capital de la Aventura*



La libertad, 03 de Marzo de 2019  
Oficio N° 082-2019

Magister

Ing. Mercedes Freire Rendón

**DIRECTORA (e) CARRERA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS  
UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA**

En su despacho.-

De mis consideraciones:

Reciba cordiales saludos de parte de quienes hacemos el cabildo de la Comuna San Pedro, quienes deseándole éxito en sus funciones le manifestamos lo siguiente.

La presente tiene como finalidad dar a conocer que el Sr. **Luis Danilo Rodríguez Muñoz** con C.I: N° 092646335-7 egresado de la Carrera de Administración de Empresas, realizara trabajo de investigación en nuestra comunidad cuyo tema es “**MODELO DE GESTION ADMINISTRATIVA COMO EMPRENDIMIENTO TURISTICO PARA EL CENTRO DE TURISMO COMUNITARIO SAN PEDRO DE LA PARROQUIA MANGLARALTO, CANTON SANTA ELENA, PROVINCIA SANTA ELENA, 2018-2020**”, por lo que se brindará la información necesaria y pertinente para que pueda trabajar sin ningún inconveniente, de la misma manera damos la apertura necesaria para la publicación respectiva en el repositorio de la universidad.

Sin otro particular me suscribo,

Atentamente,

Sr. Luis Garibaldi Marín  
**PRESIDENTE**



CC. Archivo.-