



**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO
CARRERA DE HOTELERÍA Y TURISMO**

**MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA EL DESARROLLO
DE ACTIVIDADES TURÍSTICAS EN LA RESERVA ECOLÓGICA DE
LA COMUNA LOMA ALTA, PARROQUIA COLONCHE, CANTÓN
SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA
AÑO 2014**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previa a la obtención del Título de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE TURISMO

AUTOR: LORENZO GREGORIO TOMALÁ RODRÍGUEZ

TUTOR: LCDA. TANNIA AGUIRRE SUÁREZ, MSc.

LA LIBERTAD – ECUADOR

2014

**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO
CARRERA DE HOTELERÍA Y TURISMO**

**MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA EL DESARROLLO
DE ACTIVIDADES TURÍSTICAS EN LA RESERVA ECOLÓGICA DE
LA COMUNA LOMA ALTA, PARROQUIA COLONCHE, CANTÓN
SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA
AÑO 2014**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previa a la obtención del Título de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE TURISMO

AUTOR: LORENZO GREGORIO TOMALÁ RODRÍGUEZ

TUTOR: LCDA. TANNIA AGUIRRE SUÁREZ, MSc.

LA LIBERTAD – ECUADOR

2014

La Libertad, 22 de enero de 2014

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del trabajo del proyecto de tesis de grado, “**MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES TURÍSTICAS EN LA RESERVA ECOLÓGICA DE LA COMUNA LOMA ALTA, PARROQUIA COLONCHE, CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA**”, elaborado por el Sr. LORENZO GREGORIO TOMALÁ RODRÍGUEZ, egresado de la Escuela de Hotelería y Turismo, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Península de Santa Elena, previo a la obtención del Título de Licenciado en Administración de Turismo, me permito declarar que luego de haber orientado, estudiado y revisado, la Apruebo en todas sus partes.

Atentamente.

**Lcda. TANNIA AGUIRRE SUÁREZ, MSc.
TUTOR**

DEDICATORIA

Al culminar este trabajo de investigación me permito agradecer infinitamente al Dios Altísimo por darme sabiduría, valor y fuerza de voluntad para abrirme paso en la sociedad y en el difícil camino de la vida. De igual manera a mi esposa Mayra Barzola e Isaac mi hijo por su apoyo y comprensión en este tiempo de preparación intelectual y con esto lograr mi objetivo para llegar a la meta propuesta. De manera especial a mi recordada madre María Rodríguez y hermana Mariela Tomalá que descansan en la gloria del Señor, a mi padre Bernardo Tomalá y a todos mis hermanos y hermanas; ya que sin su ayuda, consejos y comprensión no hubiese sido posible culminar esta etapa de mi vida, de igual forma a todos mis compañeros que me brindaron su apoyo en este tiempo de estudio.

Lorenzo Tomalá Rodríguez.

AGRADECIMIENTO

Al culminar esta etapa de estudio superior me llena de alegría y emotiva satisfacción saber que he cumplido con la tarea de elevar mis conocimientos en beneficio de la comunidad, agradeciendo a Dios quien me iluminó en los momentos más difíciles y por darme la oportunidad de prepararme llegando a recibirme como profesional en la Facultad de Ciencias Administrativas en la carrera de Hotelería y Turismo. De igual forma quiero dejar constancia de mi profundo agradecimiento a quienes conforman la Universidad Estatal Península de Santa Elena ya que han hecho posible que culmine con éxito este proceso, a la Lcda. Tannia Aguirre, tutora de tesis quien supo guiarme y brindarme sus sabios consejos.

Lorenzo Tomalá Rodríguez

TRIBUNAL DE GRADO

Ing. Mercedes Freire Rendón, MSc.
DECANA DE LA FACULTAD
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Lcdo. Efrén Mendoza Tarabó, MSc.
DIRECTOR DE LA CARRERA
HOTELERÍA Y TURISMO

Lcda. Tannia Aguirre Suárez, MSc.
PROFESOR TUTOR

Ing. Jhonny Yumisaca Tuquinga, MSc.
PROFESOR DE ÁREA

Ab. Joe Espinoza Ayala.
SECRETARIO GENERAL

UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO

**MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA EL DESARROLLO
DE ACTIVIDADES TURÍSTICAS EN LA RESERVA ECOLÓGICA DE LA
COMUNA LOMA ALTA, PARROQUIA COLONCHE, CANTÓN
SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA.**

AÑO 2014.

Autor: Lorenzo Tomalá Rodríguez

Tutor: Lcda. Tannia Aguirre Suárez, MSc.

RESUMEN

En la actualidad el turismo se activa en los sectores rurales de la península de Santa Elena, especialmente en Loma Alta, localidad ubicada en el norte de la capital de la provincia, actividad que juega un papel preponderante y de interés local. Para el desarrollo de esta tesis se tomó en consideración los antecedentes del manejo en la reserva de Loma Alta, donde se observa la urgente necesidad de preservar el patrimonio como reza en la constitución, es importante mencionar que este lugar es una arteria de la Ruta del Spondylus que sirve de desfogue a los destinos saturados, en esta época toma importancia el sector; ya que cuenta con un patrimonio turístico natural por tal razón se presenta el Modelo de Gestión para la dirigencia comunal como herramienta administrativa de interés orientada a la garantía de la riqueza de flora y fauna existente. El objetivo es diseñar el modelo de gestión administrativa mediante técnicas y herramientas que permita el fortalecimiento de la administración en la directiva comunal para el desarrollo de actividades turísticas en la reserva, el método de investigación cualitativo que se utilizó para estudiar la parte administrativa que viabilice una administración más acertada a la realidad y los recursos existentes han dado la pauta que señalan el camino a seguir en la culminación del proyecto de tesis. Se consideraron los tipos de investigación: documental, bibliográfica, de campo, y exploratoria que ha permitido la obtención de información real. En la fundamentación teórica se escogieron los criterios de los autores que posibilitan este proceso, también se han obtenidos resultados favorables de como una buena gestión genera óptimos resultados, lo cual avala a que el estudio fortalezca las falencias en la administración del atractivo turístico de esta localidad; además se concientiza a la población sobre la necesidad de cuidar este recurso natural.

ÍNDICE GENERAL

APROBACIÓN DEL TUTOR	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
TRIBUNAL DE GRADO	v
RESUMEN	vi
ÍNDICE GENERAL	vii
ÍNDICE DE CUADROS	xii
ÍNDICE DE TABLAS	xiii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xiv
ÍNDICE DE FOTOGRAFÍAS.....	xv
ÍNDICE DE ANEXOS	xvi
INTRODUCCIÓN	1
MARCO CONTEXTUAL.....	3
PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN.....	3
DELIMITACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA	3
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	6
SISTEMATIZACIÓN.....	6
EVALUACIÓN.....	6
JUSTIFICACIÓN DEL TEMA.	7
OBJETIVO GENERAL.....	9
Objetivos Específicos.	9
HIPÓTESIS.....	9
OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	9
CAPÍTULO I.....	15
MARCO TEÓRICO.....	15
1.1 ANTECEDENTES DEL TEMA.....	15
1.1.1 Modelo de Gestión administrativa.....	19
1.1.2 Características del Modelo de Gestión.....	20
1.1.3 Importancia de un Modelo de Gestión.....	21
1.1.4 Propósito de la Gestión Administrativa.....	24
1.2 MODELO DE GESTIÓN.....	26

1.2.1 Conceptualización de la Administración.	28
1.2.2 Antecedentes de la Administración.	28
1.2.3 Importancia de la Administración.	29
1.2.4 Características de la Administración.	29
1.2.5 Funciones de la Administración.	31
1.3 ACTIVIDADES TURÍSTICAS.	31
1.3.1 Importancia de las Actividades Turísticas.	31
1.3.2 Actividades que pueden desarrollarse dentro del destino.	34
1.4 MARCO LEGAL.	37
1.4.1 Constitución del Estado.	37
1.4.2 PLAN DE TUR 2020 de Ecuador.	40
1.4.3 Plan Nacional del Buen Vivir.	41
1.4.4 Reglamento Interno de la Comuna.	42
CAPÍTULO II	45
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.	45
2.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.	45
2. 2 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.	46
2.3. TIPOS DE INVESTIGACIÓN.	48
2.4 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN.	49
2.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.	50
2.6 POBLACIÓN Y MUESTRA.	53
2.7 PROCEDIMIENTOS DE LA INVESTIGACIÓN.	55
CAPÍTULO III.	57
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS.	57
3.1 INTERPRETACIÓN DE LA ENTREVISTA.	57
3.2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE ENCUESTAS A LA COMUNIDAD.	60
3.3 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE ENCUESTAS A LOS VISITANTES DE LA RESERVA.	73
3.4 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE ENCUESTAS A LOS SERVIDORES TURÍSTICOS.	86
CAPÍTULO IV	100
MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES TURÍSTICAS EN LA RESERVA ECOLÓGICA DE LA COMUNA LOMA ALTA.	100

4.1 INTRODUCCIÓN.	100
4.2 JUSTIFICACIÓN.	101
4.3 F.O.D.A.	102
4.4 ANÁLISIS PETS.	104
4.4.1 Factor político legal.	104
4.4.2 Factor económico.	104
4.4.3 Factor cultural.	105
4.4.4 Factor tecnológico.	106
4.4.5 Atractivos de la Reserva.	106
4.5 BENEFICIOS QUE PERSIGUE EL MODELO.	107
4.5.1 Oferta.	107
4.5.2 Demanda.	108
4.5.3 Comunidad Receptora.	109
4.5.4 Infraestructura.	110
4.6 MISIÓN.	110
4.7 VISIÓN.	110
4.8 OBJETIVO GENERAL.	111
4.8.1 Objetivos Específicos.	111
4.9 MODELO DE GESTIÓN.	111
4.9.1 Propósito del Modelo de Gestión.	112
4.10 POLÍTICAS.	113
4.11 VALORES DEL MODELO DE GESTIÓN.	114
4.12 PRINCIPIOS DEL MODELO DE GESTIÓN.	114
4.13 VALORES CORPORATIVOS DEL MODELO DE GESTIÓN.	115
4.14 ESTRUCTURA DEL MODELO DE GESTIÓN.	119
4.14.1 Gestión Administrativa.	119
4.14.2 Dirigentes de la Comuna.	120
4.14.3 Comité Turístico.	120
4.14.4 Guías.	120
4.14.5 Destino turístico.	120
4.15 MODELO DE GESTIÓN.	121
4.15.1 Estructura del Modelo de Gestión para El Destino de la Reserva de Loma Alta.	121

4.15.2 Gestión administrativa del Comité.....	122
4.15.3 Modelo.....	122
4.15.3.1 Etapa Primera del Proceso Administrativo: Planeación.	123
4.15.3.2 Etapa Segunda del Proceso Administrativo: Organización.	125
4.15.3.3 Etapa Tercera del Proceso Administrativo: Integración del Personal.....	128
4.15.3.4 Etapa Cuarta del Proceso Administrativo: Dirección.	131
4.15.3.5 Etapa Quinta Proceso Administrativo: Control.....	132
4.16 ANÁLISIS DE LA INTERACCIÓN DE LA RESERVA.....	138
4.16.1 AGENTES INTERNOS.....	138
4.16.2 AGENTES EXTERNOS.	139
4.17 IDENTIFICACIÓN DE LOS ATRACTIVOS E INNOVACIÓN DE PRODUCTOS.	141
4.17.1 Río California.....	142
4.17.2 La Bramona.....	142
4.17.3 Las Botijas.	143
4.17.4 La Mona.....	143
4.17.5 La Murcielaguera.....	143
4.17.6 El Chorrillo.....	144
4.17.7 Tabla de Datos de los Senderos Turísticos.	144
4.18 CONFORMACIÓN DEL COMITÉ PARA EJECUTAR EL MODELO DE GESTIÓN.	145
4.19 HOMOGENIZACIÓN FUNCIONAL.	146
4.20 TIPOS DE GUÍAS PARA EL DESTINO.	152
4.21 IDENTIFICACIÓN DE ATRACTIVOS E INNOVACIÓN DE PRODUCTO.	154
4.21.1 Elementos que intervienen en la prestación del servicio.	154
4.22 PLAN DE ACTIVIDADES PARA MEJORAR LA ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO TURÍSTICO DE LA COMUNA LOMA ALTA.....	157
4.22.1.- Mejora de la administración del destino.	158
4.22.2 Formación de los Recursos Humanos.	162
4.22.3 Mejora del Ambiente e Información.	165
4.22.4 Mejora de la gestión turística del destino.	168
4.22.5 Mejora de los recursos naturales.....	171
4.22.7 Plan de acción.....	174

4.22.8. Cronograma de Actividades.....	176
CONCLUSIONES	177
RECOMENDACIONES	178
Bibliografía	179
ANEXOS	182

ÍNDICE DE CUADROS.

CUADRO # 1 Variable Dependiente.....	13
CUADRO # 2 Variable Independiente.	14
CUADRO # 3 Modelo de Gestión.	27
CUADRO # 4 Capacidad de Servicios	108
CUADRO # 5 Proceso para mejorar la Gestión Turística en Loma Alta.	119

ÍNDICE DE TABLAS.

TABLA # 1 Sexo de los encuestados.....	60
TABLA # 2 Edad de los encuestados.	61
TABLA # 3 Nivel de Instrucción de los encuestados.....	62
TABLA # 4 Gestión Administrativa.....	63
TABLA # 5 Administración de actividades.....	64
TABLA # 6 Estado de las vías.....	65
TABLA # 7 Servicio de guías.....	66
TABLA # 8 Actividades dentro del destino.....	67
TABLA # 9 Actividades económicas.	68
TABLA # 10 Servicios básicos.....	69
TABLA # 11 Conocimiento del Modelo.	70
TABLA # 12 Necesidad de un Modelo.	71
TABLA # 13 Implementación de Modelo.	72
TABLA # 14 Sexo de Visitantes de la reserva.	73
TABLA # 15 Edad de los visitantes del destino.	74
TABLA # 16 Nivel de educación de los visitantes.....	75
TABLA # 17 Ubicación de la reserva.....	76
TABLA # 18 Existencia de la reserva.....	77
TABLA # 19 Importancia de la reserva.....	78
TABLA # 20 Calidad de servicio.	79
TABLA # 21 Actividades del destino.....	80
TABLA # 22 Visita de senderos.	81
TABLA # 23 Promoción del destino.	82
TABLA # 24 Administración del destino.....	83
TABLA # 25 Implementación de un Modelo.	84
TABLA # 26 Importancia de implementación.....	85
TABLA # 27 Sexo de los servidores turísticos.....	86
TABLA # 28 Edad de servidores turísticos.	87
TABLA # 29 Instrucción de servidores.	88
TABLA # 30 Visita al local.	89
TABLA # 31 Años de trabajo.	90
TABLA # 32 Experiencia en turismo.	91
TABLA # 33 Capacitaciones.	92
TABLA # 34 Apoyo de dirigentes.....	93
TABLA # 35 Ayuda del Estado.....	94
TABLA # 36 Importancia de la actividad turística.....	95
TABLA # 37 Administración de la reserva.	96
TABLA # 38 Conocimiento del Modelo de Gestión.....	97
TABLA # 39 Implementación del Modelo de Gestión.....	98

ÍNDICE DE GRÁFICOS.

GRÁFICO # 1 Sexo de los encuestados	60
GRÁFICO # 2 Edad.	61
GRÁFICO # 3 Nivel de Instrucción.	62
GRÁFICO # 4 Gestión Administrativa.....	63
GRÁFICO # 5 Administración de actividades.....	64
GRÁFICO # 6 Estado de las vías.....	65
GRÁFICO # 7 Servicios de Guías.	66
GRÁFICO # 8 Actividades dentro del destino.	67
GRÁFICO # 9 Actividades económicas.	68
GRÁFICO # 10 Servicios básicos.....	69
GRÁFICO # 11 Conocimiento de Modelo.	70
GRÁFICO # 12 Necesidad de un Modelo.	71
GRÁFICO # 13 Implementación de Modelo.	72
GRÁFICO # 14 Sexo de Visitantes a la reserva.	73
GRÁFICO # 15 Edad de visitantes al destino.....	74
GRÁFICO # 16 Nivel educación visitantes.	75
GRÁFICO # 17 Ubicación de la reserva.....	76
GRÁFICO # 18 Existencia de la reserva.	77
GRÁFICO # 19 Importancia de la reserva.....	78
GRÁFICO # 20 Calidad de servicio.	79
GRÁFICO # 21 Actividades del destino.....	80
GRÁFICO # 22 Visita de senderos.....	81
GRÁFICO # 23 Promoción del destino.	82
GRÁFICO # 24 Administración del destino.....	83
GRÁFICO # 25 Implementación de un Modelo.....	84
GRÁFICO # 26 Importancia de implementación.	85
GRÁFICO # 27 Sexo de los servidores turísticos.....	86
GRÁFICO # 28 Edad de servidores turísticos.	87
GRÁFICO # 29 Instrucción de servidores.	88
GRÁFICO # 30 Visita al local.	89
GRÁFICO # 31 Años de trabajo.....	90
GRÁFICO # 32 Experiencia en turismo.	91
GRÁFICO # 33 Capacitaciones.	92
GRÁFICO # 34 Apoyo de dirigentes.....	93
GRÁFICO # 35 Ayuda del Estado.....	94
GRÁFICO # 36 Importancia de la actividad turística.....	95
GRÁFICO # 37 Administración de la reserva.	96
GRÁFICO # 38 Conocimiento de Modelo de Gestión.	97
GRÁFICO # 39 Implementación del Modelo de Gestión.....	98

ÍNDICE DE FOTOGRAFÍAS.

FOTOGRAFÍA # 1 Reunión con dirigentes.	187
FOTOGRAFÍA # 2 Socialización del proyecto.	187
FOTOGRAFÍA # 3 Reunión con la comunidad.	187
FOTOGRAFÍA # 4 Turistas que ingresan a la comunidad.....	188
FOTOGRAFÍA # 5 Encuesta a los habitantes de la comunidad.....	188
FOTOGRAFÍA # 6 Sendero Río California.	188
FOTOGRAFÍA # 7 Sendero Río California.	189
FOTOGRAFÍA # 8 Sendero La Bramona.	189
FOTOGRAFÍA # 9 Cascada La Bramona.	189
FOTOGRAFÍA # 10 Sendero La Bramona.	190
FOTOGRAFÍA # 11 Sendero Las Botijas.	190
FOTOGRAFÍA # 12 Sendero Las Botijas.	190
FOTOGRAFÍA # 13 Sendero Las Botijas.	191
FOTOGRAFÍA # 14 Sendero La Mona.....	191
FOTOGRAFÍA # 15 Sendero La Mona.....	191
FOTOGRAFÍA # 16 Sendero La Mona.....	192
FOTOGRAFÍA # 17 Sendero La Murcielaguera.....	192
FOTOGRAFÍA # 18 Sendero La Murcielaguera.....	192

ÍNDICE DE ANEXOS.

ANEXO N° 1 FORMATO DE ENCUESTA	183
ANEXO N° 2 ENCUESTA REALIZADA A LOS TURISTAS	184
ANEXO N° 3 ENCUESTA A LOS SERVIDORES TURÍSTICOS	185
ANEXO N° 4 FORMATO DE ENTREVISTA.....	186
ANEXO N° 5 FOTOGRAFÍAS.....	186

INTRODUCCIÓN

El sector turístico de la costa ecuatoriana muestra su continua tendencia expansiva a nivel internacional en términos cuantitativos y económicos, tomando en consideración este tema surge la iniciativa de contribuir, mejorar y controlar la administración de las actividades turísticas por medio de la dirigencia comunal, que está integradas por las personas más indicadas al momento de desarrollar cualquier tarea, por lo cual se ha diseñado el Modelo de Gestión Administrativa que sea el soporte al desarrollar actividades turísticas en la mencionada reserva. Para esta situación se presenta una gama de elementos como herramientas que son importantes para la implementación de este tema, obteniendo como resultado un avance orientado a la buena dirección y administración de los recursos de la reserva para que este recurso se mantenga a través del tiempo en beneficio de las futuras generaciones.

En el capítulo primero se especifican los temas como: objetivos, importancia, beneficios, justificación y todos los alcances que conlleva este proceso administrativo, sin alejarnos de la realidad actual en la que está inmerso este patrimonio, para elaborar la planificación adecuada y que se ajuste al caso.

De todo este proceso se espera que los resultados del modelo de gestión sea desarrollar una administración acorde a la realidad del recurso y coherente a los senderos, que son por los cuales la actividad se da como una alternativa para visitantes locales, nacionales e internacionales, concienciándolos por un turismo de conservación, por lo tanto una iniciativa turística será sustentable, si permite mantener los valores naturales y culturales sobre los que se basa el equilibrio de la comunidad, los cuales han permanecido en armonía a través del tiempo.

El capítulo segundo, se enmarca directamente a los métodos de investigación que se puede utilizar para llevar a cabo este proceso, de igual forma se consideran las técnicas, como las encuestas y entrevistas a visitantes, directivos, prestadores de

servicios, guías y comunidad, instrumentos que facilita la obtención de información y por ende ver la factibilidad de viabilizar el proyecto.

El tercer capítulo, es donde se evidencia el resultado que se obtuvo de las encuestas y entrevistas realizadas a visitantes, prestadores de servicios, guías, directivos comunales y comunidad en general, se puede manifestar que es aquí donde se evidencia en porcentajes, si el proyecto tiene repercusión de avances y logros para la comunidad.

El capítulo cuarto, en cambio se direcciona al modelo que se toma como referencia para el desarrollo de las actividades turísticas de este recurso natural en la localidad de Loma Alta. Considerando todos los aspectos a utilizar; ya que es la propuesta en si la que contiene un sinnúmero de temas que validan la implementación de este modelo de gestión, necesario reconocer recordar que los temas que contiene esta propuesta están dirigidos al manejo y dirección de las actividades turísticas con los resultados que se espera lograr dentro de un tiempo determinado.

MARCO CONTEXTUAL

TEMA.

Modelo de Gestión Administrativa para el desarrollo de actividades turísticas en la reserva ecológica de la Comuna Loma Alta, Parroquia Colonche, Cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena. Año 2014.

PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN.

Planteamiento del problema.

La Reserva Ecológica es un recurso natural conservado desde años atrás por iniciativa de los comuneros visionarios que percibieron en este recurso una oportunidad de progreso, en la actualidad es administrado por la dirigencia comunal de acuerdo a sus conocimientos empíricos, sin haber desarrollado un estudio minucioso que permita conocer a fondo la situación actual del recurso turístico que oriente el accionar administrativo de aquellas personas responsables de este patrimonio natural en esta localidad. A pesar de tener más de una década de haber sido considerada reserva ecológica, el cabildo no cuenta con un soporte técnico para el manejo adecuado en el desarrollo de actividades turísticas, lo que da como resultado que la directiva que se elige cada año, administre la reserva de acuerdo a sus conocimientos, resultando una situación difícil a falta de control y dirección.

Por lo tanto el tema de tesis que se plantea viene a dar solución inmediata a la problemática; ya que direcciona secuencialmente de qué manera las actividades se las puede desarrollar dentro del destino, induciendo a la ordenanza de un control administrativo que es necesario implementar con urgencia en esta comunidad, además tomando en consideración que el patrimonio debe enmarcarse en la sostenibilidad y sustentabilidad de sus recursos tal como lo manifiesta la constitución del Ecuador.

DELIMITACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA.

En la actualidad el problema ambiental que se da a nivel mundial por la emisión de dióxido de carbono que producen las industrias es muy grave perjudicando en gran manera el ecosistema y afectando de manera directa a los seres humanos y por ende a todas las especies vivas que pueblan la superficie terrestre. En Ecuador, las actividades de recreación se desarrollan de forma progresiva de modo que cada lugar tiene una particularidad distinta a las demás, si bien es cierto que la oferta y la demanda también tienen efectos positivos en unos y negativos en otros sitios, no es menos cierto que a futuro se debe estar pensando en cómo contrarrestar los efectos negativos que produce la actividad turística cada vez con mayor intensidad, la cual debe ser tomada en cuenta para su análisis y tratamiento.

En la provincia de Santa Elena, el turismo es una actividad económica que se está tomando en consideración, proporcionalmente mayores en unas y menores en otras lo que ha permitido su desarrollo por la gestión administrativa que ejercen sobre esta sus directivos comunales o de gobiernos locales; paulatinamente también se han visto en situaciones difíciles cuando el problema de la contaminación a falta de conciencia de los visitantes aparece, por lo que será necesario tomar correctivos inmediatos que mejoren la actividad turística del destino, no es menos cierto que se presenta en comunidades donde en algunas oportunidades no se logra descifrar la importancia que tiene el recurso.

En Loma Alta se desarrolla el turismo a baja escala, evento que puede ser controlado y tratado, pero en los feriados la cantidad aumenta de forma progresiva, según la dirigencia comunal, esto seguirá así, debido a que los lugares que cuentan con playas se saturan, desplazando al turismo de familia que es el que mayoritariamente se da en este entorno, situación que está resultando difícil de vigilar, debido a que no existe un control de parte de un grupo, organización o persona específica que se haga cargo de administrar el recurso y que tome la responsabilidad de guiar el destino hacia un mejor horizonte.

La problemática radica en que no existe un direccionamiento específico al ejercer la actividad turística por parte de los cabildantes de la Comuna, siendo necesaria la búsqueda de una salida urgente que permita encontrar la solución para el destino de esta comunidad, por tal razón se plantea la idea de implementar un Modelo de Gestión Administrativa que permitirá una dirección en el impulso de las actividades relacionadas con turismo de la comunidad de Loma Alta, que oriente al funcionario y dirigente comunal a desarrollar de una mejor manera dichos eventos en el destino para que éstos sean capaces de enfrentar con decisión los cambios a los que se supedita en cualquier campo.

Para hacer turismo ecológico dentro de las zonas rurales de la Península, es necesaria una adecuada planificación de antemano más allá de toda prescripción monótona sin resultados, contrario a ser la diferencia con identidad propia con estrategias y posicionamiento de mercado, acciones para comercializar el destino, una minuciosa coordinación y organización de parte de la dirigencia comunal y el Comité turístico que permita la dirección de la empresa, al objetivo donde llegará el cabildo y de esta forma destacar la importancia que tiene el administrar este lugar para el desarrollo y beneficio económico social de la localidad y la provincia de Santa Elena.

En los actuales momentos en este destino el ingreso de turistas y el desarrollo de actividades pueden ser controladas y dirigidas a una clase de turismo consciente y responsable, como también a fortalecer las políticas internas de conservación del bosque, denominado Reserva Ecológica, de no ser así, el recurso natural, será contaminado y paulatinamente destruido por los turistas y lugareños que sin dirección ingresan al destino, creando el desorden por la basura que dejan en los senderos, riberas del río California y más lugares de importancia donde estos acampan dando un resultado no muy halagador para este destino que empieza a abrirse camino como un lugar donde se puede realizar turismo ecológico de aventura y de sano esparcimiento familiar alejado del ruido de las ciudades es esta provincia.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.

¿Cómo contribuye un Modelo de Gestión Administrativa para desarrollar actividades turísticas en la Reserva Ecológica de la Comuna Loma Alta, Parroquia Colonche, Cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena, año 2014?

SISTEMATIZACIÓN.

¿Qué desarrollo en un Modelo de Gestión?

¿Para qué desarrollo el Modelo de Gestión?

¿Dónde desarrollo el Modelo de Gestión?

¿Cómo desarrollo el Modelo de Gestión en la comunidad?

¿Qué realizo en la gestión administrativa?

¿Por qué se realiza la gestión Administrativa?

¿Dónde se desarrolla la Gestión Administrativa?

¿Cómo se realizan los procesos administrativos en la dirigencia comunal?

EVALUACIÓN.

La presente investigación que se efectúa para la realización de este estudio, tiene la finalidad de mejorar en un buen porcentaje la Gestión Administrativa de parte de la dirigencia en los recursos turísticos que tiene a su cargo y que son propiedad de la Comuna, entidad responsable del bienestar, debido a que ayudará a tomar correctivos en el desempeño de acciones, por lo tanto será factible su avance; ya que de esta manera el lugar contará con un Modelo de Gestión a seguir, puesto que es preciso, lo que la comunidad necesita para dirigir sus actividades turísticas viabilizando acciones como las programaciones y proyecciones que traerán avances técnicos, administrativos y estratégicos dirigidos al buen manejo del destino, junto con su estructura e integrantes que verán en esta guía una manera de ganarse la vida de forma sustentable.

Para tener una visión más clara y amplia del tema será necesario hacer una evaluación de la gestión que conllevará a un resultado que posibilitará tener la razón del por qué y para qué se lo realiza, en este caso es urgente tomar parte de lo referente al modelo de gestión en la constitución, el Plan de Buen Vivir, PLANDETUR 2020, ley de áreas protegidas y más leyes que respaldan como sustento válido y que viabilice el desarrollo del presente estudio, ratificando las acciones para la culminación con éxito en este proceso que es beneficioso y productivo para esta comunidad.

JUSTIFICACIÓN DEL TEMA.

El tema que se propone Modelo de Gestión Administrativa es relevante para la directiva comunal debido a que no ha existido un estudio orientado a la administración de la Reserva Ecológica que determinará las pautas en el accionar de la dirigencia comunal, quienes son los responsables de las acciones que se realizan dentro del destino, pues desde su inicio en el año 1.996 ningún directivo hasta la fecha ha mostrado interés en implementar medidas correctivas en la planificación y dirección en el recurso, dando como resultado una orientación poco fructífera en el accionar turístico; es considerado herramienta novedosa por la directiva y comunidad turística quienes mostraron su utilidad al ver la oportunidad, en virtud servirá como guía de las actividades a desarrollar por parte del cabildo, mejorará en un porcentaje considerable la administración del recurso, como también, la conciencia de sus habitantes y por qué no decir de los visitantes; ya que no solamente obedece a la idea de una actividad económica, cuyo principal objetivo es generar ganancias, en este caso será, contribuir a una nueva visión y accionar de la actividad turística que debe ser aprovechada y protegida mediante regulaciones y normas que orientarán el uso para su permanencia a través del tiempo, es decir sostenible y sustentable en armonía con la naturaleza, como lo manifiesta el Plan Estratégico de Desarrollo de Turismo Sostenible para Ecuador “PLANDETUR 2020”; así mismo generará fuentes de trabajo.

Este estudio tiene como finalidad estimular la organización de la dirigencia de la Comuna, identificando las problemáticas existentes que aquejan esta localidad, se tomarán políticas como un modelo que dinamice la economía local entre los actores públicos o privados de la sociedad equilibrando la utilización de los bienes naturales que estén a nuestro alcance en concordancia al desarrollo productivo social y ambiental del lugar.

Además persigue el desarrollo de sus potencialidades propias de recursos naturales de forma consciente y responsable con el ambiente de manera global, este estudio servirá como referente de ordenamiento y manejo para otras comunidades rurales aledañas de la costa ecuatoriana que posean un potencial ecológico semejante y que quieran activarlo motor de la productividad turística del país.

El tema de estudio validará la aplicación de técnicas, metodologías y estrategias de desarrollo turístico para que la Comuna Loma Alta, sea considerado como un destino turístico ordenado administrativamente en la provincia de Santa Elena, convirtiéndose de este modo en una nueva alternativa de esparcimiento ecológico sano dentro de la Ruta del Spondylus por todo el potencial que aún existe y que puede ser aprovechado por los visitantes y comuneros residentes, donde los turistas disfruten, contemplan la cultura ancestral, las vivencias y conocimientos de los pobladores.

Los resultados que se derivaren de los estudios de esta investigación beneficiarán directamente al sector turístico de la región costera y especialmente a quienes se relacionen con el ejercicio de cualquier actividad en el turismo de camping o de montaña en esta comunidad específicamente, esta tesis vista de diferentes perspectivas ayudará al surgimiento del sector rural de la zona norte de la península de Santa Elena y de la provincia en general, la misma que permitirá tener una estructura turística más sólida, equipada y bien definida a la hora de ofrecer el servicio a los visitantes de los senderos con que cuenta este destino.

OBJETIVO GENERAL.

Diseñar un Modelo de Gestión Administrativa mediante un estudio que involucre a la comunidad para el desarrollo de actividades turísticas en la Reserva Ecológica de la Comuna Loma Alta, año 2014.

Objetivos Específicos.

- ✓ Implementar estrategias que orienten la gestión administrativa del atractivo turístico.
- ✓ Fomentar la participación de los actores involucrados en la actividad turística de la comunidad.
- ✓ Establecer políticas y reglas administrativas con la finalidad de mejorar el desarrollo turístico y administrativo.

HIPÓTESIS.

La creación de un Modelo de Gestión Administrativa para el desarrollo de actividades turísticas en la Reserva Ecológica proporcionará el mejoramiento del proceso administrativo de la reserva en el cabildo de la Comuna Loma Alta, Parroquia Colonche, Cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena.

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.

Variable Independiente.

Modelo de Gestión Administrativa.

Modelo. Según López (1985), “Hace referencia encaminadas a resolver un problema de investigación en términos causales. Gestión hace referencia a la acción y a la consecuencia de administrar o gestionar algo”

El turismo según la Organización Mundial de Turismo (2012)

“Espacio físico donde el visitante permanece y consume al menos una noche. Incluye diversos tipos de productos, servicios y atractivos dentro de un radio de influencia de un día de ida y regreso.”

El modelo de gestión administrativa de acuerdo a estos autores buscará resolver una situación de problema con un estudio de investigación a partir del surgimiento de la situación, lo que les dirá respuestas a las interrogantes del porqué del problema, en tanto que la gestión se encamina a la forma de administrar una determinada empresa en cualquier ámbito para mantenerse en el mercado, sea cual fuere su dirección de negocio.

Las empresas turísticas deben tener un buen equipo administrativo que desarrolle una buena administración y que direcciona como y cuando el sendero o destino necesita una adecuación e innovación que será el sustento que permitirán llegar al objetivo, es un soporte al avance y desarrollo en un potencial mercado que se abrirá al turismo dinámico peninsular.

Gestión.

Según Santos (2011), es el proceso sistemático de identificación, creación, renovación y aplicación de los conocimientos que son estratégicos en la vida de una organización.

Según, <http://es.answers.com> Gestión es el conjunto de actividades de planeación, control y ejecución que tiene como propósito establecer los elementos de un proceso en una empresa sea esta administrativa o técnica.

De acuerdo Santos, la gestión se refiere a un ordenamiento de las acciones con reglas establecidas de manera ordenada por parte de los administradores, dirigidas a conseguir los logros de propósitos dentro de un entorno. En el caso que se expone, ayuda a la mejora de las actividades de control en la medida que esta lo requiere y las responsabilidades que se deslinden a los/las personas responsables de impulsar las acciones de mejora en el campo administrativo.

Administración.

Según la Academia (2013) Administración es la acción de administrar. Adm, es el acto de administrar, gestionar o dirigir empresas, negocios u organizaciones, personas y recursos, con el fin de alcanzar los objetivos definidos.

De acuerdo al diccionario de la Academia de la lengua, administración es dirigir las acciones encaminadas a la utilización de los recursos de manera responsable en el desarrollo de procesos que permiten la dirección de personas para el alcance de objetivos, dirigidos por las personas comprometidas con visión y misión como son los administradores responsables de las pequeñas o medianas empresas, en estas acciones es importante considerar un plan sistemático de procesos que se deben seguir con mucho tino para el éxito que se desee conseguir dentro del tiempo y espacio determinado. Cabe mencionar que la persona que se encargue de la administración del destino debe tener un conocimiento amplio en el tema de desarrollo turístico que le permita desenvolverse e involucrarse en diferentes áreas y cuando la ocasión así lo amerite.

Variable Dependiente.

Actividad Turística.

Según Ávila R. (2002) es el proceso de comunicación que permite revelar a los visitantes el significado del legado patrimonial, ya sea cultural o natural, que permite mejorar la experiencia del viaje incrementando el goce y disfrute de los turistas.

Al hablar de turismo, se puede pensar, solo en las hermosas playas en todo el contorno costero, dejando olvidado los sectores que poseen atractivos realmente interesantes como; restos arqueológicos, bosques y reservas naturales, recurso de interés que son las bases del turismo de aventura a lo largo y ancho del país donde se ubican, estos deben ser conocido, explotados con conciencia y control con el fin de que se mantenga para el goce y disfrute de generaciones venideras.

De acuerdo a la definición y criterio de Ávila, las actividades turísticas se realizan muy particularmente por las personas que, por deporte, ocio y diversión, se trasladan a un lugar para enriquecimiento de su experiencia y expectativa, es necesario mencionar que el país tiene una variada gama de lugares donde el turista puede escoger las actividades para el disfrute y goce de nuevas experiencias, derivando un beneficio económico y social directo por el servicio que recibe por tanto permite que se deslinda una fuente de trabajo para los pobladores del sector que paulatinamente va mejorando el nivel de vida de los residentes.

Si bien es cierto, que las actividades turísticas viéndolas desde cualquier punto de vista toman importancia local y sectorial, porque es el eje dinamizador de la economía sin contaminación desde donde se deslindan un sinnúmero de actividades recreacionales que derivan beneficios económicos directos e indirectos para la población receptora, en este caso la localidad de Loma Alta; a más del punto recreativo toda persona o grupo se traslada al destino de su preferencia para el goce y disfrute en compañía de familiares, amigos, etcétera, a cualquier lugar que estos elijan para vacacionar en cualquier época del año.

Según este autor también la comunicación tiene un rol protagónico que ejerce una función preponderante en importancia que va a hacer que el visitante conozca parte de la historia su formas de vida y conocimientos científicos y empíricos que a la horade evaluar la información recabada son significativamente valederos.

El visitante dentro de un destino va a experimentar el grado del calor humano y cordialidad de quienes pasan momentos amenos e inolvidables, sintiéndose confiabilidad y confort. Seguros de haber decidido por aquel lugar y sienta confianza de preguntar sobre determinadas actividades que puede realizar o sencillamente algo personal, esto hará que el visitante se sienta como en casa y por ende cree expectativa en su lugar de origen y promocióne retornando en compañía de más visitantes al sector que reactivaran el flujo turístico rural de la provincia.

CUADRO # 1 Variable Dependiente.

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEM	INSTRUMENTO
Desarrollo de actividades turísticas	Conjunto de operaciones que de manera directa o indirecta se relacionan con el turismo o pueden influir sobre él, siempre que conlleven la prestación de servicios a un turista. espanol.answers.yahoo.com	Proceso Administrativo Gestión Administrativa	Talleres participativos con autores de la Comuna. Talleres con el Comité turístico. Reuniones con los Guías turísticos.	¿Qué realizo en la Gestión Administrativa? ¿Por qué se realiza la gestión Administrativa? ¿Dónde se desarrolla la Gestión Administrativa?	Encuesta Entrevistas Guía de observación

Fuente: Elaboración propia (2013)

Elaborado por: Lorenzo Tomalá Rodríguez.

CUADRO # 2 Variable Independiente.

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEM	INSTRUMENTO
Modelo de Gestión Administrativa	<p>Modelo hace referencia encaminada a resolver un problema de investigación en términos causales. (López, 1985)</p> <p>Gestión hace referencia a la acción y a la consecuencia de administrar o gestionar algo.</p>	<p>MODELO DE GESTIÓN</p> <p>GESTIÓN</p> <p>PROCESO DEL MODELO DE GESTIÓN</p>	<p>Reglamento interno de la Comuna.</p> <p>Talleres participativos con los cabildantes de la Comuna.</p> <p>Reuniones con los comuneros.</p>	<p>¿Qué desarrollo en el Modelo de Gestión?</p> <p>¿Para qué desarrollo el Modelo de Gestión?</p> <p>¿Dónde desarrollo el Modelo de Gestión?</p>	<p>Entrevistas</p> <p>Encuestas.</p> <p>Guía de observación.</p>

Fuente: Elaboración propia (2013)

Elaborado por: Lorenzo Tomalá Rodríguez.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO.

1.1 ANTECEDENTES DEL TEMA.

“La Comuna Loma Alta, antiguamente llamada Los Bajos” es una jurisdicción rural que se ubica en la parte norte de la capital de la provincia de Santa Elena, tiene 1.800 habitantes. Fue fundada el 10 de enero de 1.937, reconocida mediante Acuerdo Ministerial N° 0224 del 6 de marzo de 1.939, su territorio abarca un total de 6.842 has. (Cornejo,X.,&Bonifaz, C., 2004)

En su inicio estuvo constituida por las comunidades de El Suspiro y Loma Alta, posteriormente por las comunidades de La Unión y la Ponga. El Suspiro es el asentamiento más antiguo de la Comuna establecido en el año de 1.904 por cinco familias provenientes de otros lugares en busca de un mejor porvenir para sus descendientes entre la que se puede mencionar a la familia del señor Modesto Torres. Loma Alta, es el centro político-administrativo de la Comuna desde su inicio, fue poblada en el año 1.920 por varias familias migrantes de diferentes partes de la Península de Santa Elena, entre ellas la familia de Manuel Baldomero Tomalá, Rafael Catuto y Francisco Benavides Guale.

Los poblados de La Ponga y La Unión se establecieron en la década de 1.950 por un grupo de emigrantes provenientes de las comunas sureñas de Bambil Collao y Manantial de Colonche por la sequía que azotó este sector en aquel tiempo, se puede citar la familia del señor Fortunato Ramírez, Luis Ramírez, Catalino Cacao y Liborio Flores Beltrán.

El presente proyecto plantea la importancia de controlar, preservar y valorizar el patrimonio ecológico existente del pueblo de Loma Alta, a través de un modelo de gestión administrativa que aportará en gran medida al fortalecimiento de la administración de los recursos naturales de la Comuna por medio de sus dirigentes

y afines que contribuirán al desarrollo económico local de la población rural de la zona norte de la península de Santa Elena.

La situación aparece diariamente, no por ello constituye un problema sin solución, más la salida se fundamentará en conceptos y teorías científicas en descripción y explicación de una realidad con la que está relacionada, es precisamente aquí, donde adquiere una importancia vital el Modelo de Gestión Administrativa para corregir la situación que viene pasando este sector turístico, es inminente el estudio para que, con el conocimiento, se puedan identificar las falencias aplicando la investigación y de esta a la práctica para permitir el accionar a futuro, con una nueva forma de hacer turismo.

Los países de América, El Caribe y otras partes del mundo como: España, El Salvador, entre otros, han buscado el mejoramiento de las actividades dentro de su entorno trabajando en el tema turístico con una dirección que le conlleve a alcanzar un desarrollo de su estructura administrativa, específicamente cuando estas se refieren a la conservación de los recursos de manera responsable como al avance de turismo de la localidad, por lo consiguiente han propuesto temas de Modelos de Gestión para dirigir las acciones que han fortalecido la administración de los recursos y las formas en que estas se relacionan con el sistema económico-social. Hay que considerar los avances que hoy por hoy son una fortaleza por los resultados favorables que se han obtenido desde su implementación en los destinos de la Zona Oriental de El Salvador, resultados que son un soporte para que se desarrolle y que además se lo implemente en la reserva de Loma Alta.

Desde la provincialización de Santa Elena en el 2007 se ha experimentado un crecimiento acelerado de las localidades rurales peninsulares en el marco turístico, los gobiernos seccionales han implementado obras como el centro de interpretación, la iglesia, el parque, arreglo de calles en Loma Alta, que ha mejorado el ornato de la localidad en beneficio de los residentes y visitantes que ingresan al atractivo turístico, refiriéndose al destino se puede observar como en sus inicios, sin una

visión y objetivos claros que mejore el ordenamiento, la capacidad de organización del recurso, por parte de la dirigencia comunal y por ende el servicio a los visitantes que visitan el lugar.

Hoy, con la propuesta que se ejecutará en esta comunidad, se busca un mejoramiento organizacional orientado al incremento de ejecución de acciones dentro de la reserva, con este estudio se viabilizarán las acciones dentro de la reserva y sus senderos que aún no ha logrado tener una dirección administrativa por parte de la directiva comunal, después de más de una década de funcionamiento como atractivo a beneficio de las presentes y futuras generaciones, por tal razón se intenta modificar y controlar de un modo general todas las actividad que se pueden ejecutar dentro de este entorno. Con el apoyo de la Prefectura en el año 2009 se inauguró el Centro de Información turístico, ubicado diagonal a la casa comunal en el centro del pueblo, el que debe estar implementado con la información existente del destino turístico.

Transcurría el año 1.996, siendo presidente el Sr. Alejandro Cacao Tomalá, la comuna atravesaba por una sequía que en este año se vio más agravada, el río California se había secado, la actividad agrícola estaba siendo afectada considerablemente, los agricultores habían perforado pozos para irrigar sus cultivos. El presidente de aquel entonces había dialogado con personalidades conocedoras del tema de conservación quienes le aconsejaron que la mejor decisión era conservar las montañas donde nace el río.

Entonces tomó la iniciativa de reunir a la comunidad en Asamblea de comuna y exponiendo el tema se toma la resolución de declarar 448 hectárea de montaña como Área protegida “Bosque Protector” como inicialmente se lo denominó, luego fueron 624 has y en la actualidad el bosque tiene una extensión de 3.218 hectáreas y un convenio firmado por 20 años con el Ministerio del Ambiente en el programa Socio Bosque, este hecho es uno de los grandes aciertos que la comuna como institución jurídica ha logrado, en la actualidad ha sido declarada y reconocida por

Fundación Natura como “Comuna Pionera en la conservación de la biodiversidad en la Cordillera Chongón Colonche”. En 1997, luego de creada la Reserva Ecológica Comunal, la fundación estadounidense PAN (Personas Aliadas para la Naturaleza) Grupo internacional HERWTACHT y la comuna firman convenios de ayuda y cooperación mutua, de igual forma ha suscripto convenios con las comunas con las que limita; además ha contratado los servicios de 4 personas que se desempeñan como Guardabosques desde su inicio hasta la actualidad, cuya misión es cuidar, proteger y mantener vigilada el área de la flora y fauna existente en la reserva.

Este bosque debe ser clasificado como bosque tropical húmedo de garúa, caracterizado en los meses de Octubre a Mayo por temperaturas en el día de hasta 36° C y 18° C en las noches de Junio a Septiembre, con una precipitación vertical aproximada de 1200 mm de Diciembre a Marzo y 1100 mm de precipitación horizontal (garúa) desde Junio hasta Septiembre (Cornejo & Bonifaz, 2004)

Con un excelente clima por la exuberante vegetación que la naturaleza ha restaurado desde hace casi dos décadas en las zonas devastadas por la tala que se dio, y desde que se declaró “Bosque Protector” la comunidad ha concienciado sobre la importancia que tiene la reserva. Hoy el lugar alberga especies endémicas propias de la zona lo que da referencias de pertenencia y cuidado tomando jerarquía cuando se trata el tema de la conservación de flora y fauna de la provincia de Santa Elena.

Se han realizado estudios de flora y fauna, pluviosidad, anfibios, reptiles, primates, así también se han realizado recolecciones botánicas, las cuales reposan en el herbario de la Universidad de Guayaquil, por otra parte se ha elaborado el duplicado que está en los herbarios de las ciudades europeas de Dinamarca, Inglaterra y Suecia. La información de todos los estudios realizados se encuentra archivada, como soportes que se han desarrollado desde su reconocimiento como reserva hasta la fecha.

El bosque se encuentra en un lugar estratégico de la falda en la Cordillera Chongón Colonche, lo que permite captar la humedad y las lloviznas denominadas garúas que se dan en época de verano en este sector. Además este sitio es un refugio que se convierte cada año en el hábitat de aves, insectos y mamíferos migratorios que buscan en este hábitat una forma de subsistir por tal razón se le ha considerado desde el año 2003 por la BIRDLIFE como un sitio A.I.C.A. (Área Importante para la Conservación de Aves).

Sin lugar a dudas la conservación del bosque es prioritaria contribuyendo con el líquido vital del río California que nace en el norte vertiendo sus aguas al occidente en el Océano Pacífico; además beneficia a todas las poblaciones que se encuentran en las riberas del mismo como: Loma Alta, El Suspiro, La Unión, La Ponga, Carrizal, Barcelona, Sinchal, San Francisco, Valdivia, San Pedro y por qué no decir a las todas las Comunas que se encuentran limitando con el territorio; cuenta con senderos naturales como: Las Botijas, La Bramona, El Chorrillo, La Murcielaguera, La Mona y río California, para pernoctar en el interior del bosque existen cabañas, si el deseo es dar un paseo de un día, puede recorrer a lomo de mula o a pie.

1.1.1 Modelo de Gestión administrativa.

Un sistema de gestión administrativa es un conjunto de acciones orientada al logro de objetivos de una institución; a través de cumplimiento y la óptima aplicación del proceso administrativo: planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar. (www.wisis.ufg.edu.sv/...ocumentos/TE/352.0072-C277d/..., 2013)

Gestión es la acción y efecto de gestionar o de administrar, y gestionar es hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo. (Diccionario R. A., 2012)

Gestión es el proceso que conlleva actividades productivas con el fin de generar rendimientos de los factores que en el intervienen. Diligencia que conduce al logro de un negocio o satisfacción de un deseo. (WWW.policia, 2013)

De acuerdo a lo que exponen estos autores en conceptos de gestión, no es otra cosa que el direccionamiento organizado, dirigido a administrar, velar por el avance y logro de objetivos de una empresa, recurso en la consecución del logro de las metas propuestas; no se puede lograr alejado de los preceptos ya establecidos con anticipación, los cuales deben ser encausados en el camino correcto, para el logro de las predicciones.

En todo este proceso es menester considerar el planteo de las ideas básicas, la organización de los eventos programados que se desarrollarán, la dirección de las acciones preestablecidas, la coordinación de personas involucradas en el accionar, y por qué no decir en el control que los responsables deben ejercer sobre las personas y acciones a realizar en cada espacio o departamento al que se interviene.

1.1.2 Características del Modelo de Gestión.

Partiendo de los datos obtenidos de la fase de estudio y análisis se logrará obtener ideas que denoten importancia y avance, por lo que se definirán las siguientes tareas a realizar para la implementación del Modelo de Gestión Administrativa dentro del atractivo de sus senderos, estudiados para este fin, persiguiendo la misma línea de gestión para una buena dirección y ejecución del modelos a seguir. Siguiendo este mismo criterio de propuesta para el diseño de un modelo de gestión de la página <http://www.wisis.ufg.edu.sv/www.wisis/documentos>, menciona en su capítulo cuatro las siguientes características del modelo de gestión:

Homogenización Funcional: considerando los criterios que el modelo abarca en este proceso, tal es el caso de la funcionalidad, se deberá tener en cuenta que no se repitan acciones y actividades para evitar inconvenientes y gastos ya realizados para la optimización de recursos económicos, humanos y materiales que pueden ser dirigidos a una labor específica que determine mayor urgencia dentro del grupo de acciones.

Identificación de Necesidades de Información: estableciendo las necesidades y requerimientos similares de las distintas unidades funcionales, el proceso conduce a las definiciones que serán la base para la implementación del Modelo de Gestión Administrativa. Además es importante debido a que hay turistas que buscan información sobre el destino, la cual debe estar en el Centro de Interpretación.

Definición del Modelo: constituye el conjunto de servicios que se prestan dentro del destino y sus senderos, así como la interrelación entre los que ayudan a desarrollar directa o indirectamente la actividad turística

Definición de Ajustes Funcionales: modificaciones necesarias para la implementación de una estructura funcional más adecuada al servicio y que utilice de manera más eficaz los recursos disponibles.

Definición de Herramientas de Gestión: permiten dar cobertura a las necesidades de información requerida para la prestación de los servicios, incorporados al modelo de negocio.

1.1.3 Importancia de un Modelo de Gestión.

El presente modelo de gestión permitirá el direccionamiento para ejecutar acciones del proceso con la única finalidad de mejorar el control, calidad y eficiencia en el accionar del servicio que se presta, esto contribuirá al cambio de la mentalidad y accionar de prestadores de servicios, la implementación al proceso administrativo optimizará en el menor tiempo posible, los recursos, el impacto y el servicio que se presta al visitante. Considerando aspectos se presentará a la dirigencia de la Comuna para que lo implemente de manera urgente al atractivo turístico, por lo antes mencionado y por los beneficios que se pueden derivar después de su implementación se analiza su importancia en los siguientes ámbitos según al capítulo cuarto de la página <http://www.wisis.ufg.edu.sv/www.wisis/documentos> :

Para el Sector Turístico.

Este modelo administrativo será confiable; ya que su aplicación va a activar las conexiones con las instituciones involucradas directas o indirectas con el turismo local, lo que permitirá dar un impulso hacia el desarrollo de esta comunidad de Loma Alta, localidad rural con la finalidad de fortalecerla y hacerla competitiva en comparación con otros sectores aledaños y atraer el turismo local, nacional e internacional a favor del sector turístico en esta localidad.

Para los locales Turísticos.

Este modelo de gestión que se propone tiene la visión de ayudar al surgimiento de los pequeños negocios que existen y que se están implementando dentro de la comunidad, para que de esta manera se incrementen y además se cumplan los objetivos teniendo presente la meta anticipada a corto, mediano y largo plazo, considerando los cambios a los que están supeditados los productos, sin dejar atrás la organización de las partes articuladas y esenciales de la dirigencia comunal y del Comité Turístico que buscan dar una mejora en la administración de los senderos con que cuenta la reserva.

Para la Economía.

En este modelo, una de las acciones que se desarrollará es la actividad comercial articulando pequeños negocios, logrando de esta manera un avance y crecimiento socio-económico de la zona en mención, tomando en consideración de que brinda la oportunidad a los habitantes para el mejoramiento de su calidad de vida en cualquier tipo de negocio diferente a la agricultura, que es a la que mayoritariamente se dedican las personas del lugar, con lo que se podrán elevar los ingresos y mejorar la capacidad adquisitiva para convertirse en uno de los pilares bases fortificadas con una economía permanente de la provincia de Santa Elena.

Para la Zona.

Los cambios de la globalización a los que diariamente está expuesta la población urbana y campesina del país continuamente los enfrenta a situaciones relacionadas con la oferta y demanda en el turismo receptivo nacional, las localidades rurales de la zona norte de la provincia de Santa Elena han sentido la necesidad de buscar fuentes de desarrollo que mejoren su situación, por lo que es necesario ofertar los servicios de un turismo rural de esparcimiento familiar en contacto con la naturaleza. Conscientes de poseer una gran riqueza y variedad de flora y fauna, como su cultura e historia, Santa Elena después de la separación de la provincia del Guayas ha experimentado un crecimiento paulatino nunca antes visto, tornándose este hecho en la apertura del cambio para fortalecimiento, avance y desarrollo de los habitantes.

Al inicio como provincia fue un poco complicado pues los visitantes estaban renuentes a visitar el lugar, afectando la economía local, lo cual sucesivamente ha aumentado para facilitar así el desarrollo turístico de este sector de la patria y por qué no decir de la comunidad.

Para los Turistas.

Los destinos de las localidades rurales y urbanas de la provincia si desean surgir deberán obligadamente presentar propuestas y paquetes opcionales que incluyan los lugares más relevantes como: sitios arqueológicos, de recreación, cultura, deportes, aventura, agroturismo, aviturismo, camping y cascadas del sector que estén bien conservados y de esta manera crear expectativas en quienes desean hacer turismo rural en las comunidades.

En los recorridos que realizan los turistas nacionales y extranjeros en busca de nuevas expectativas, es aquí donde el Modelo de Gestión Turística debe entrar a funcionar para la sostenibilidad y permanencia del recurso, el mismo que dará las

pautas a seguir en el fortalecimiento de la administración que se debe llevar por parte de la dirigencia comunal, desde aquí en adelante para fortalecer el servicio y la oferta turística, volviéndose más atractiva para locales, nacionales e internacionales. Si bien es cierto, los requerimientos de los turistas son uno de los aspectos que influye en las satisfacciones de los visitantes, considerando que al visitar un lugar primero buscan información del lugar teniendo una noción específica del sector que desean visitar y que es lo que realmente desea conocer e investigar si es el caso.

1.1.4 Propósito de la Gestión Administrativa.

- ✓ Dar soporte en la planificación y control de las actividades turísticas de la comunidad.
- ✓ Impulsar el sistema de articulación de las personas inmersas en la actividad turística del sector.
- ✓ Detectar y anticiparse a los acontecimientos que se puedan dar en el destino y en su entorno.

1.1.5 Etapas de la Gestión Administrativa.

La gestión administrativa para su desarrollo deberá seguir un procedimiento ya establecido, el mismo que debe fortalecerse con las acciones a ejecutar y concluir con una serie de etapas que a continuación se enuncian para su mayor comprensión y entendimiento en el cambio que se persigue y para el cual se elaboran procesos y etapas que serán la directriz de la cual se tomará su ejecución dentro del proceso que se desea lograr.

Análisis de la Estructura Funcional.

Al realizar una breve síntesis y análisis se ha podido encontrar varias incongruencias que deberán direccionadas a los ejes fundamentales. Esta etapa

describe funciones y objetivos de cada unidad administrativa en el servicio y su relación entre sí y las que se pueden ejecutar dentro de este proceso.

1.1.6 Análisis de Relaciones con Terceros

Se identificarán las relaciones de interacción con las instituciones a las que se presta el servicio, además todos los que indirectamente trabajarán para desarrollar el turismo como: panadero, tendero, lechero, transportista, guías, restaurant y más, son necesarios en este articulado de participación donde intervienen actores y representantes forjando una mejora al destino turístico natural de esta localidad.

1.1.7 Identificación de Necesidades de Información.

Al realizar el análisis correspondiente se han identificado varios aspectos, pues no existe un documento específico donde el turista, visitante o cualquier persona pueda acceder a la información, por lo que se establecerán las dependencias funcionales de los servicios que ofrezca el destino, donde será necesaria la colaboración de directivos de la comuna, guías, prestadores de servicios y todos los involucrados en este proceso para identificar las posibles debilidades, amenazas y el deterioro del recurso; será necesario un análisis de procesos en reuniones participativas que se den en la directiva.

1.1.8 Desarrollo de Modelo de Gestión Administrativa.

En este aspecto se ha tomado de referencia el siguiente modelo de gestión administrativa de Noelia Cabarcos Nóvas para la reserva ecológica de la Comuna Loma Alta, por ser una guía dentro del desarrollo de este proceso de la tesis, para tener una idea más acertada a la realidad de la situación del destino de la reserva ecológica, teniendo una noción ya definida del asunto y por ende actuar de acuerdo a estudios que avalen el proceso del trabajo dentro de este recurso y la gestión que se debe dar en el destino al momento de realizar cualquier acción relacionada con

el turismo de la localidad donde se piensa dar este cambio requerido por la comunidad turística, para beneficio de la economía de los habitantes.

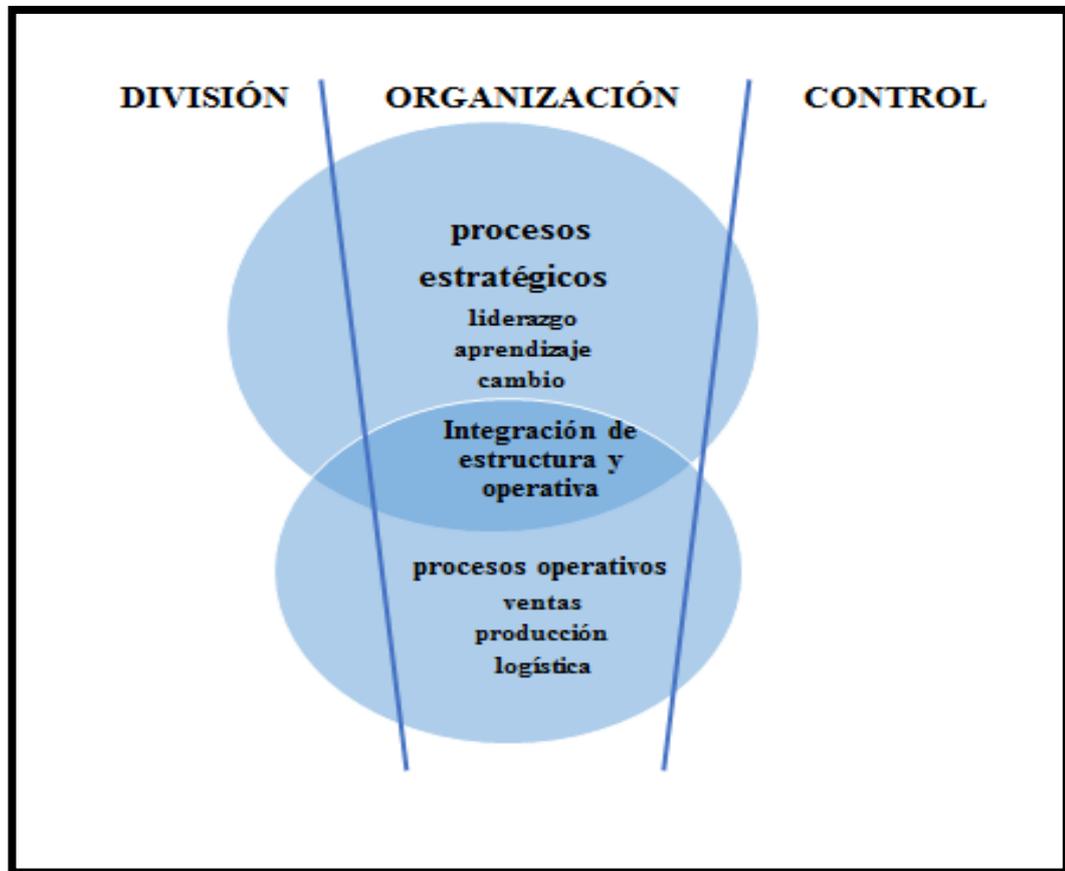
Al desarrollar tal proyecto, se considera la población que en cualquier actividad es la base fundamental que dará testimonio de la veracidad del inicio y culminación de los trabajos realizados que es prioridad para una administración adecuada en este destino, además adquiere importancia porque las personas de las zonas rurales serán consideradas para ser partícipes de las decisiones y cambios que pueden surgir al aplicar este modelo; ya que también sus ideas y pensamientos son valederos dentro del proceso de recolección de información ya que en estos casos los pobladores son conocedores de su entorno y pueden dar pautas en los procesos y acciones.

1.2 MODELO DE GESTIÓN.

Como lo refiere el diccionario de la Academia E. (2013) respecto a la administración: son acciones que están dirigidas a una gestión de mejora de un determinado objetivo lo que permite que se ejecute una gestión de mejora para el logro de todo lo que tiene que ver en beneficio de la empresa, lo cual debe estar dirigido de manera que permita que la gestión dentro de la empresa beneficien a la misma.

Considerando el criterio que este autor manifiesta, se puede deducir que son las actividades que las personas realizan en busca de una meta trazada, persiguiendo un objetivo común dentro de una determinada empresa o estamento que es administrar la empresa a la que pertenecen las individuos, por lo tanto, es menester coadyuvar con las gestiones que permitan por parte de los gerentes o encargados la permanencia y funcionamiento, lo que será el resultante de la fluidez de esfuerzo progresivo de un conglomerado de personas dirigidas a cumplir el cometido de una empresa y la producción que les permite mantenerse dentro de una sociedad.

CUADRO # 3 Modelo de Gestión.



Fuente: Gestión de Unidades de Información y Distribución Turística. (2006)

Autor: Noelia Cabarcos Nóvas (2006)

Al analizar estos modelos, se puede evidenciar la estructura organizacional de un proceso de cambio en el aprendizaje de nuevas modalidades estratégicas que fortalecerán un liderazgo, lo que facilitará un adecuado control sobre la organización, logrando un claro desarrollo administrativo porque las partes o componentes estarán articulados de manera que cada uno realizará una función específica diferente como logística para determinar un desarrollo progresivo y con resultados de producción que generará un articulado proceso mediante el cual se desarrolle la producción de la empresa y por último el asunto de ventas proceso donde se obtendrán los resultados trabajados y esperados, pero es importante la participación de estos para que haya un funcionamiento adecuado que facilite la gestión y de esta forma tener un producto para ofertar a los visitantes.

1.2.1 Conceptualización de la Administración.

Administración, será la actividad que las personas realizaren dentro de una determinada empresa a la que se pertenece, cumpliendo un propósito que sería inalcanzable individualmente sin la ayuda de los administradores, la administración será uno de los pilares fundamentales del desarrollo de las pequeñas, medianas y grandes empresas turísticas, pues gracias a ello se alinean en sus preceptos ya definidos.

Según Heinz (2004), la administración es el proceso de diseñar y mantener un ambiente en el cual los individuos, trabajan en grupo de manera eficiente y alcanzan sus objetivos seleccionados.

Según este autor los procesos se desarrollan de acuerdo a un diseño establecido de antemano lo que permitirá alcanzar sus objetivos y metas analizados con anterioridad dentro de la empresa, pues los involucrados desarrollarán sus actividades para lo cual están capacitados, llevando una dirección descrita por los que ejercen la administración internamente dentro de la comuna y de acuerdo a las posibilidades que presenta y a las que esta supeditadas.

1.2.2 Antecedentes de la Administración.

La administración desde sus inicios ha tenido una trayectoria fructífera guiando de una forma ordenada con el procedimiento de control sobre las actividades dentro de una empresa, recurso o bien que requiera ser intervenido; lo que ha constituido un avance en materia de estudio ya que se puede observar como un idea clara en las administraciones que ejecutan los gerentes o personas encargadas de un establecimiento turístico o en el ámbito y competencia que se desee incursionar, referente que le asegure la permanencia y funcionamiento del negocio.

Según el autor Frederick Taylor en 1911, año de la publicación de “Los principios de la administración científica”, los empleados usaban técnicas muy distintas para hacer una tarea y tomaban las cosas con tranquilidad.

De acuerdo a este autor, él pensaba que los trabajadores no producían en toda su capacidad, por lo que fue necesario adecuar algunos aspectos como la situación mental de todo su personal de trabajadores para hacer que estos produjeran mayor cantidad de productos eficientes en todo el proceso.

1.2.3 Importancia de la Administración.

Según García R. (1997) es desempeñar las funciones de la planeación, organización, integración de personal, dirección y control. La administración es una actividad esencial en todos los niveles organizacionales; sin embargo, las habilidades administrativas requeridas varían en cada nivel.

La importancia según este autor, radica en la eficacia continua y directa que se dará a la administración en las pequeñas, medianas y grandes empresas, como los procesos a los que estarán sujetas las actividades para su desarrollo. También cuenta la experiencia y tenacidad con que se llevará a cabo un proceso desde su inicio hasta la culminación del mismo, con el único fin de llegar a obtener un proceso o producto bien elaborado que permita la dirección ya definida con preceptos claros de antemano.

1.2.4 Características de la Administración.

Según el capítulo cuarto página <http://www.wisis.ufg.edu.sv/www.wisis/documentos>, para tener una idea más acertada a la realidad del lugar y de la situación actual se ha tomado las características como guía de este trabajo que se enuncia a continuación:

➤ Universalidad.

La administración es una herramienta que siempre estará presente donde exista una organización que se desea mantener como producto decidido a que se mantenga dentro del mercado, es tener una relación y coordinación de desempeño de sistemas

articulados existentes, se da en todos los ámbitos dentro de las empresas a saber dentro de la sociedad, pues es necesario conocer para el ejecutar de acciones y elementos a utilizar dentro de las empresas o cualquier estamento donde se realicen adecuaciones dirigidos a mejorar la calidad de un producto que se requiere dar a conocer a los visitantes de un determinado destino.

➤ **Especificidad.**

La actividad administrativa, siempre será en función de fenómenos contrarios a la empresa como funciones económicas, productivas, mecánicas y jurídicas, por lo que es importante mencionar cual es la actividad a la que está direccionada la empresa que se establecerá con el único fin de desarrollar un producto específico para el sector.

➤ **Unidad Temporal.**

La unidad temporal será única con fases y etapas en relación a los elementos de la gestión de la administración con las cuales se controlarán las acciones que se pueden establecer dentro de una unidad ejecutora, la que será la única responsable de lo que suceda dentro de su gestión.

➤ **Unidad jerárquica.**

La jerarquía tendrá gran importancia dentro de la administración, por decirlo así cada empresa está formada por el gerente, en este caso por la dirigencia de la comuna, comité turístico de la localidad y todos los mandos medios hasta culminar con el que recoge la basura, no menos importante que los demás, sino más bien pieza clave y necesaria para el ordenamiento, funcionamiento y desarrollo de este pequeño destino quienes accionarán en sus actividades tomando responsabilidad de pertenencia ya que se deben a la empresa y deben ayudar a su surgimiento como a su permanencia en el mercado competitivo.

1.2.5 Funciones de la Administración.

Será siempre la estructura base de manejo para el ordenamiento de los procesos administrativos que lleve a cabo una empresa o estructura que debe ser atendida como parte, de todo un proceso, donde la planeación, organización, integración de personal, dirección y control estén articulados en busca de una determinada consecución de propósitos comunes o fin prescrito a alcanzar para lo cual todos estarán de acuerdo a los parámetros establecidos.

1.3 ACTIVIDADES TURÍSTICAS.

Según Cooperación (2009) las actividades turísticas son el “Conjunto de actividades que se desarrollan en dicho entorno, excediendo el mero alojamiento y que pueden consistir para los habitantes del medio, en una forma de ingresos complementarios a los tradicionalmente dependiente del sector primario, convirtiéndose en un rubro productivo más de la empresa”.

Reyes (2002) señala que la actividad turística es un proceso de comunicación que permite revelar a los visitantes el legado patrimonial, ya sea cultural o natural, que permite mejorar la experiencia del viaje incrementando el goce y experiencia de los turistas.

De acuerdo a la definición de este autor las actividades se realizarán particularmente en las personas que por deporte, ocio y diversión se trasladan a un determinado lugar derivando un beneficio directo por el servicio que recibe y por tanto permite que se deslinde una fuente de trabajo para aquel sector donde este se hospede.

1.3.1 Importancia de las Actividades Turísticas.

Al hablar de turismo en cualquier ámbito directamente se entiende del desarrollo de alguna actividad que generará el desplazamiento de personas por diversos motivos, en este aspecto se tornan tan importantes todas las actividades que se prestan en cualquier lugar donde se hace turismo de cualquier modalidad.

El turismo en la actualidad está en expansión y depende mucho el ingreso anual de este recurso para el país, especialmente como producto que puede ayudar y dar un giro en el desarrollo social y económico de las localidades rurales de la provincia de Santa Elena.

En este modelo de gestión las actividades turísticas jugarán un papel fundamental en la articulación del desarrollo económico y social de los pueblos debido a que sin los senderos o atractivos no existe un avance, la situación debe cambiar las formas de prestación de servicios a los visitantes, pues dependerá totalmente de esto las actividades que se darán en el lugar específico, si bien es cierto que el turismo es un recurso al cual se le debe dar las atenciones del caso, también es necesario considerar el direccionamiento que debe existir de parte de los directivos de las comunidades donde se desee iniciar esta acción.

✓ **Para el Sector Turístico.**

Las personas que trabajan en el turismo desde hace varios años y las que se han integrado recientemente a lo largo y ancho del país seguramente estarán de acuerdo en que el turismo es sin lugar a dudas un producto con una gama de actividades a desarrollar en el éxodo que mueve masas, lo que genera la necesidad de un servicio y por ende la retribución en valor monetario que concebirá sustento y bienestar a la comunidad que hacen de esta actividad su modo de vida. Se puede manifestar que es una ventaja a corto, mediano y largo plazo los beneficios que se deslindan y que van dirigidos al sector turístico y a quienes viven de esta actividad.

Sin lugar a dudas la actividad será la base que sostendrá la estructura de una casa, a buen cimiento, buen equilibrio y estabilidad, si se tomara como referencia a los países y sectores que han surgido después de un declive y resquebrajamiento de su estructura o economía por fenómenos sociales o naturales, se podría entender la tenacidad y resistencia de los pequeños, medianos y grandes empresarios que hicieron de esta actividad el objetivo de su existencia, situación que los ha

posicionado en uno de los primeros puestos a nivel local, nacional e internacional, como ejemplo se pueden mencionar las grandes cadenas de restaurante, hoteles y más que existen a nivel del mundo.

✓ **Para la Economía.**

El comercio en los actuales tiempos y en el pasado ha jugado un rol fundamental, en este aspecto va logrando en el hombre un avance poco halagador; en torno al mismo tema ha permitido que la sociedad más favorecida prospere desarrollando una capitalización de negocio que generará un estatus solvente y que le permitirá cubrir sus necesidades básicas como: educación, salud, vivienda y servicios complementarios. Las actividades turísticas son importantes para las localidades rurales de Santa Elena porque a base de estas mejorará la economía y la sociedad del sector.

✓ **Para la Zona.**

Ecuador, considerado como uno de los mejores destinos, posee en su geografía regiones de importancia para la región donde se conjuga la mega diversidad de su flora y fauna rica en atractivos naturales y culturales existentes en todo su territorio. Encanta con su cultura, y hace de esto, una fortaleza en un paraíso donde se vive el turismo con todos los recursos y destinos que posee. Se puede manifestar que es trascendental todo lo relacionado al turismo porque estando ubicado Loma Alta, en una provincia joven en comparación con las demás es importante destacar su rol protagónico al declarar como reserva parte de su territorio lo cual es un soporte al momento de hablar de conservación y turismo de las zonas rurales.

Dentro del contexto turístico destacan las diversas actividades turísticas que se pueden y podrán realizar dependiendo del lugar que desee visitar, pues la zona es propicia para realizar diferentes actividades de recreación como: cabalgatas largas

y cortas, camping, avistamiento de aves, mamíferos y estudios de aves, primates, plantas y pluviosidad.

1.3.2 Actividades que pueden desarrollarse dentro del destino.

- a) Avistamiento de aves.
- b) Avistamiento de mamíferos.
- c) Cabalgatas.
- d) Caminatas.
- e) Camping.
- f) Tomas fotográficas.
- g) Recorridos.
- h) Estudios.
- i) Deportes.

✓ Oferta para la Actividad Turística.

La reserva cuenta con senderos o atractivos naturales favorables para la actividad turística con oportunidades de desarrollo ecológico en la localidad, puesto que la variedad es ideal para las exigencias del visitante que busca encontrarse consigo mismo alejado de la perturbación de las ciudades. En la actualidad el turismo se desarrolla en un ambiente natural que permite una experiencia viva en el visitante quien recibe la atención de parte de prestadores de servicios, a futuro se ofertará un servicio más acorde al destino.

✓ Alimentación.

La comuna en cuanto a la alimentación tiene servicios que no están bien estructurados por tal razón no cuenta con locales de restaurante suficientes para atender la demanda que en los feriados aumenta, aunque en la comunidad existen personas que pueden preparar comidas ancestrales típicas de la localidad, por lo que

se está estudiando la posibilidad de implementar a futuro hospederías comunitarias que den esta clase de servicio gastronómico cuando la ocasión lo amerite o cuando los visitantes demanden el servicio.

✓ **Atractivos.**

Los recursos del sector juegan un papel fundamental a la hora de elegir un destino, por lo que los sectores a desarrollarse turísticamente deben contar con varios atractivos que se ajusten a la realidad, de no ser así, deberán potenciar los existentes e implementar otros que vayan a fortalecer el turismo en la determinada comunidad, además es importante recalcar que este sector cuenta con atractivos que de seguro harán que los visitantes vuelvan a repetir la experiencia, como también pueden hacer una propaganda del sector.

✓ **Accesibilidad.**

Es indispensable que los destinos existentes cuenten con vías de acceso en buen estado para el ingreso continuo de turistas, de esta manera el visitante podrá hacer la diferencia entre otros lugares ya visitados, ventaja que se debe aprovechar al cien por ciento. Hasta la comunidad las vías de acceso están en buen estado, más hacia los senderos solo se puede ingresar a pie o a lomo de mula debido a que no existe una vía de acceso establecida, en lo posterior se estudiará la posibilidad de que los gobiernos seccionales apoyen a esta iniciativa.

✓ **Precios.**

Es el valor monetario por el o los servicios que el visitante recibe y que debe cancelar por la atención en cualquier, establecimiento donde vaya. En la localidad es necesario recordar a los visitantes que debido a la distancia de los senderos el valor de guía variaría, como también el valor de los muleros; ya que el destino cuenta con varios servicios a ofrecer, los que a continuación se mencionan:

caminatas guiadas, camping, etc., dentro del lugar que el visitante requiera visitar. También a futuro se deben normar los precios para evitar una especulación que puede convertirse en una debilidad de parte de los prestadores de servicios y de la comunidad en general.

✓ **Alojamiento.**

Esta actividad, es una parte fundamental dentro de las actividades turísticas, la estancia irá de acuerdo a los requerimientos del sendero a visitar; ya que el alojamiento varía con relación al destino, si su deseo es pernoctar en la comunidad lo puede hacer en una cabaña bien implementada, también puede hacerlo en la hospedería privada y si su deseo es compartir con las familias, puede hospedarse en las hospederías familiares donde se podrá brindar albergue a los visitantes además compartir la cultura.

✓ **Turismo.**

Según la Organización Mundial del Turismo – OMT (2012), el turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un periodo consecutivo inferior a un año y mayor a un día, con fines de ocio, por negocios o por otros motivos.

De acuerdo a este criterio se puede deducir que turismo son todas las actividades que las personas realizan fuera de su entorno habitual por diferentes causas y motivos, puede ser por esparcimiento, diversión u ocio dentro de un tiempo de más de 24 horas, por lo general las personas buscan apartarse del ruido de la ciudad para conectarse con la naturaleza y encontrarse consigo mismo, esto debido a que la monotonía diaria no permite fortalecer las relaciones sociales con la familia, de otra forma las personas se trasladan en busca de nuevas experiencias y conocer el territorio de su país.

✓ **Turista**

Según el Diccionario L.E. (2007), turista es la persona que visita o recorre un país o lugar para conocerlo por placer.

Según Wikipedia (2011) el turista es la persona que se traslada de un entorno habitual a otro punto geográfico, estando ausente de su lugar de residencia habitual por más de 24 horas.

Las definiciones expresadas por parte de los entendidos en la materia, manifiestan que turista es toda persona que, por diferentes causas se trasladan a otro punto geográfico que no es el suyo y que permanece por el lapso de tiempo por más de un día, lo que le hace que se le de este sustantivo de turista a los que también ocupan servicios, dando como resultado un rédito económico.

1.4 MARCO LEGAL.

Para la realización de este estudio ha sido necesario considerar las leyes de la Constitución ecuatoriana de donde emana la dirección de todo proceso interno que se desarrolla, así también la legalidad donde sienta sus bases en reglamentos y normas vigentes de la ley de turismo, PLANDETUR 2020, normativas comunales, etc., por lo que es inminentemente importante citar la ley y los respectivos artículos para que tenga soporte legal y este estudio sea considerado dentro de un contexto legal y que sea tomado en cuenta al momento de realizar algún estudio que esté relacionado a la actividad turística.

1.4.1 Constitución del Estado.

Según la Constituyente (2012: 36) dentro de la Constitución del Ecuador literal 8, art. 57, numeral 9, define que la comunidad debe organizarse en ejercicio de la autoridad como entidad autónoma en desarrollar formas de convivencia en la localidad y de esta manera determinar las reglas al ejercer el turismo en zonas urbanas y rurales. El artículo en mención permite que en la comunidad de Loma Alta, se puedan desarrollar estudios y proyectos que puedan servir de soporte para

mejorar la administración de actividades relacionadas al turismo de acuerdo a lo que está permitido por la ley y la constitución, de manera que este tema de tesis va a traer beneficios directos e indirectos a la dirigencia y comunidad en general, pues al estar regulada la actividad en mención se logrará un adelanto administrativo de este recurso y por ende fortalecerá en un buen porcentaje la conciencia de los habitantes y visitantes permitiendo la permanencia del mismo a través del tiempo.

La Ley de turismo, en el capítulo VI manifiesta que el Ministerio de Turismo y de Ambiente son los entes responsables de regular el uso del destino turístico para que este no sufra alteración alguna y más bien sea resguardado para el beneficio de las especies que existen en los senderos, todos los preceptos prescritos avalan la ejecución de esta tesis, pues lo que se busca es mantener una relación amigable entre el hombre y ambiente, de esta manera se pretende asegurar la existencia de especies de flora y fauna endémicas de la Región Tumbesina.

En el artículo 20 de las áreas turísticas protegidas, se manifiesta que es ineludible la responsabilidad ya que es competencia de las entidades ministeriales y ambientales de la provincia coordinar las debidas acciones que conlleven a una ejecución de la actividad turística dentro de los destinos, necesariamente urge que se regule la actividad en mención, pues según el artículo de esta ley lo permite, por lo tanto existe un soporte legal para poder normar el ingreso de visitantes al destino, esto favorece al desarrollo del presente estudio el cual viabilizará su desarrollo y ejecución.

El artículo 23 de la misma ley permite que se ejecuten toda clase de proyectos turísticos en especial el presente proyecto el mismo que direcciona con preceptos lo que se puede realizar, lo cual va a permitir que se viabilice el turismo de manera que no perjudique la naturaleza del destino y que más bien sea sustentable y sostenible para su permanencia a través del tiempo para que las generaciones venideras lo puedan disfrutar en su estado natural sin cambios y adecuaciones que alteren su estructura.

Si bien es cierto la naturaleza es un bien natural entregado a nuestras manos para administrarlo de forma consiente y responsable en su utilización, hoy en tiempos de crisis ambiental permite que sea valorado dentro de un contexto sumamente especial y más aún cuando se lo toma como parte de una actividad económica social que va a beneficiar a un conglomerado de personas que desea surgir en este marco turístico vigente.

Ley Forestal.

Según el capítulo II, art. 72, la administración del Patrimonio de Áreas Naturales debe hacerse bajo una planificación administrativa que permita ejecutar la protección de los recursos, es inminente que esta ley abaliza la realización del proyecto en mención debido a que la administración debe darse en todos los estamentos macro y micro, esta planificación ayudará a corregir ciertos desajustes que se dan cuando no se tiene el conocimiento suficiente sobre el tema, por lo que el modelo a ejecutarse será de gran ayuda para los presente y futuros dirigentes donde se podrá visionar los objetivos que se quiere alcanzar.

Ley de Ambiente.

Reglamento Especial de Turismo en Áreas Naturales Protegidas.

En el capítulo I, numeral 1, se manifiesta que esta actividad será regulada por el Ministerio de Turismo y Ministerio de Ambiente, entes gubernamentales que tienen la responsabilidad de garantizar la sustentabilidad de los recursos que existen dentro de una zona, potenciándolos para que genere un beneficio común sin alterar el recurso.

En el artículo 2 en los cinco literales afirma la participación de parte de la comunidad inmersa, y al goce de los beneficios que se deriven del turismo; ya que

se lo considera como el instrumento de gestión que fortalece y contribuye a la conservación del ambiente presente en la zona.

En el art. 14 sugiere revisar los impactos negativos que esta actividad produzca a los recursos existentes, de igual manera se debe controlar el desempeño y cumplimiento de lo que establecen estas normas. Se debe tomar en cuenta que esta ley especial se refiere a que se debe cumplir de tal manera que el tema de tesis se vea fortalecido por esta para su desarrollo, dando una pauta para que se ejecute dentro de las posibilidades para beneficio de la comunidad.

1.4.2 PLAN DE TUR 2020 de Ecuador.

Según el Ministerio de Turismo (2010), los objetivos que plantea el PLANDETUR 2020 a largo plazo coinciden con el estudio para la administración de la reserva ecológica de la comunidad de Loma Alta, pues en estos tiempos de crisis ambiental en el mundo se debe considerar a la naturaleza como elemento básico en donde la vida nace, de manera que se debe ejecutar las acciones como están especificadas para llegar a una meta definida a alcanzar. El país realmente tiene objetivos precisos en lo que corresponde a áreas protegidas y su administración por parte de las personas inmersas en procesos de cambios y metas definidas para alcanzar en un plazo determinado las metas, pues como lo manifiesta en el campo de la sustentabilidad ha puesto como eje fundamental a la naturaleza y con derechos que deben ser respetados en el marco legal y jurídico del buen vivir para alcanzar un avance y desarrollo.

Ecuador está consiente que debe tomar la posta en declarar derechos al ambiente, lo que permite que se tome en cuenta al desarrollar cada proceso, pues el centro donde se desarrolla la vida, situación contraria a otras convicciones y culturas donde solo se piensa que la ecología no tiene importancia y es motivo de materia prima para generar réditos que aumentan la capacidad adquisitiva económica de los individuos que habitan la localidad.

1.4.3 Plan Nacional del Buen Vivir.

Su cuarto objetivo actualmente ha dado un cambio muy notorio en beneficio de la naturaleza la misma que es parte principal del desarrollo de la vida de todo ser viviente, se puede prever con antelación que la naturaleza es tomada en cuenta al iniciar cualquier proyecto o proceso en la sociedad de los actuales tiempos, resalta la importancia que asume la sociedad y la comunidad en general de cuidar y proteger el entorno, de no hacerlo se verá afectada la comunidad y generaciones venideras.

Para actuar acorde a lo estipulado es primordial concienciar a la comunidad sobre el respecto a los derechos de propios y extraños como la naturaleza misma, sin buscar la supremacía en desmembrar la génesis natural que aún se puede divisar como manchas a lo ancho y largo del territorio, si bien es cierto, las grandes empresas buscan ampliar sus mercados y aumentar sus ganancias, más este modelo de gestión permitirá al cabildo de la comuna dirigir de forma adecuada las actividades relacionadas con el turismo comunitario dentro de los destinos que posee la reserva, el modelo a seguir busca ejecutar tales actividades pues desde su inicio hasta la actualidad no se ha desarrollado uno que permita viabilizar el turismo aprovechando sus ventajas y fortaleciendo sus debilidades detectadas en el proceso.

Desde esta nueva visión se prevé tomar la debida prevención y precaución en la reserva que acoge a la fauna que emigra de todas las partes del mundo, según lo afirman los estudios ya desarrollados, por lo que es eminente que este plan dé los resultados esperados desde su implementación hasta la posteridad; además se podrá tomar como base este estudio para afrontar falencias en la problemática que se derive por el uso inadecuado del mismo.

El modelo con certeza contribuirá a enfrentar los problemas de administración

dirección y orden que se deriven del accionar empírico cotidiano que desarrollan los guías, muleros, guardabosque y directivos al momento de accionar.

1.4.4 Reglamento Interno de la Comuna.

La organización tiene sus normativas, reglamento interno y título que son sustento en la parte jurídica de constitución por tal razón necesita tener un soporte que viabilice la administración dentro del destino, el mismo que debe ser resguardado por la riqueza que aún se puede divisar. El reglamento Interno de Comuna es un soporte, en su art. 2 literal **h** manifiesta que la prevención y control de la flora y fauna que puedan ser afectada, es necesaria; ya que son seres de comunidad diferentes de los cuales necesitan para su subsistencia y si se los afecta, paradójicamente se afectará el hombre. Por tal razón se debe dar el uso sustentable a los recursos naturales existentes en la reserva a fin de precautelar su seguridad y existencia para que las generaciones futuras lo puedan observar naturalmente, estas leyes también están afirmando que se debe hacer uso de los recursos de manera sustentable, por lo tanto es eminente el estudio del tema planteado.

En el presente capítulo, disposiciones generales de este reglamento, se señala que el Estado delega a los dirigentes a través del Ministerio la función de cuidar y preservar las áreas naturales existentes en este territorio, en el aprovechamiento de los recursos de manera controlada por lo que necesariamente cobra importancia el estudio a realizarse y con ello mejorar la administración del recurso. En la normativa comunal página 6 confirma de manera enfática y directa que los entes que ayudan a la aplicabilidad y cumplimiento de esta ordenanza son quienes están al frente de la organización, también ratifica la delegación a la dirigencia de la Comuna para que de manera urgente se organice y dirija las acciones para la buena administración por parte de la dirigencia de la Comuna, lugar de ubicación del destino y senderos de importancia local, nacional e internacional.

El estudio necesariamente viene a contribuir de manera precisa a las acciones que se han venido desarrollando desde sus inicios hasta la actualidad, esto permitirá mejorar el accionar referido para este fin.

La presente ordenanza municipal para este fin hace referencia a lo que se debe proteger y más aún si se trata de un recurso que no todos los lugares poseen, si bien es cierto el art. 4 manifiesta sobre la administración íntegra y con ello fortalecer la institución comunal que es la máxima rectora de este cambio que se desea lograr por lo que se necesita que toda la comunidad este activamente participando en la toma de decisiones buscando un beneficio del entorno, pues son ellos quienes serán parte de este cambio como también tomando parte de las responsabilidades y concienciándolos para que se considere cuán importante es este tema que permite una fluidez administrativa planificada a fin de conservar y desarrollar la sustentabilidad de dicho espacio en esta comunidad de la península de Santa Elena, tal como lo refiere también el art. 2 de la misma ley que garantiza la preservación y el aprovechamiento del potencial turístico para la utilización sustentable y sostenible.

En cuanto a la estructura administrativa en este compendio del artículo 18, se delega la competencia a la Dirección de Gestión Ambiental, la que tiene que ejecutar las acciones con mucha responsabilidad de administrar el recurso que se pretende mejorar o cualquiera que sea el caso en la jurisdicción que tenga su competencia, ya que esta disposición así delega responsabilidades directas o indirectas, sin olvidar que la normas y leyes hoy en día también le dan un lugar al entorno que es de donde se realiza el proceso de la vida para todos, empezando por las bacterias, hongos, plantas, animales y ser humano responsable de la existencia de la cadena de seres en el planeta.

Según el Ministerio de Turismo en la respectiva Ley (2001), el decreto ejecutivo 1424, publicado en el Registro Oficial 309 de 19 abril de 2001, declara como Política Prioritaria de Estado el desarrollo del turismo en el país.

En la Guía del Patrimonio de Áreas Naturales Protegidas se puede evidenciar claramente hacia donde están dirigidas las gestiones por lo que la abogada Ana Albán, manifiesta que el estado garantiza la idoneidad de quienes administren las áreas protegidas, debiendo manejar una detallada planificación que no perjudique ni altere el entorno, contrario a esto los administradores deben tener como indicativo el avance de logros de metas que vayan a fortalecer el gestionar recursos y acciones en beneficio del recurso que debe tener un horizonte claro de control, por lo que se hace necesaria una administración que pueda derivar en los logros específicos.

En este documento se evidencia el interés de parte de las autoridades que ejercen funciones de parte del gobierno en que haya un soporte en base a los requerimientos del hábitat, el tema en cuestión es un enfoque que da luz verde para que los sectores que mantengan reservas, bosques, parques y más recursos naturales para que interesen por administrarlo adecuadamente, mantenerlo para el beneficio de las presentes y futuras generaciones a quienes les será de provecho en lo posterior

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.

2.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.

Según Fred (1983) la investigación que se desarrolla tiene un diseño no experimental el cual permite la observación de fenómenos tal y como ocurren naturalmente, sin intervenir en su desarrollo. La investigación no experimental es también conocida como investigación Ex Post Facto, término que proviene del latín y significa después de ocurridos los hechos. De acuerdo con Kerlinger la investigación Ex Post Facto es un tipo de "... investigación sistemática en la que el investigador no tiene control sobre las variables independientes porque ya ocurrieron los hechos o porque son intrínsecamente manipulables,"

Para la recolección de la información y levantamiento de los datos se efectuaron reuniones participativas con los dirigentes comunales conjuntamente con la Comisión de Turismo de la comunidad, de esta manera se realizó la planificación adecuada tomando las ideas más relevantes en el desarrollo de una nueva visión, al culminar fue necesario hacer una sistematización de toda la información, valorar los resultados, jerarquizar los recursos y socializar con la comunidad, en especial con todas las personas que desarrollan la actividad turística, pues es importante contar con esta base, hacia donde está dirigido este objetivo, complementando con otros lugares turísticos existentes en la comunidad, los mismos que deben contar con los requerimientos de los visitantes como servicios básicos.

La información fue útil para analizar la oferta y demanda del producto, observando la afluencia de turistas para el aspecto cuantitativo de áreas no desarrolladas turísticamente, el tiempo de estadía y estacionalidad. Para el aspecto cualitativo se determinó el perfil del turista, se realizó también el análisis de la oferta y de la competencia.

También se ejecutó para este estudio el balance de oferta, demanda, análisis del producto y análisis del costo.

Al elaborar el Modelo de Gestión Administrativa para el desarrollo turístico sustentable de la Reserva Ecológica en la comunidad de Loma Alta se contó con el apoyo de las fundaciones e instituciones que han trabajado como: P.A.N - C.P.R-HERTWACHT - AVES ECUADOR - FUNDACIÓN NATURA - PLAN INTERNACIONAL-DIRECCIÓN PROVINCIAL DE TURISMO, también la dirigencia comunal y todas las instituciones que estuvieron inmersas en el impulso de la actividad turística; ya que es lo primordial, pues de esta forma se quiere disminuir la migración y pobreza en los sectores menos favorecidos. El presente trabajo de investigación se apoyó básicamente en modalidades.

2. 2 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.

Para el efecto de este proceso de levantamiento de la información ha sido necesario, planificar un cronograma de actividades y proceder a realizar reuniones participativas, talleres con los responsables de la Comuna, prestadores de servicios, guías, Comité turístico y personas afines a la actividad turística y con esto recabar datos importantes del destino que permitan tener la visión más clara y por ende poder accionar donde se requiere intervenir. Al culminar esta fase fue preciso considerar la sistematización de la información que realmente se sacó jerarquizando para posteriormente hacer una reunión participativa donde se lo socializo a la comunidad turística que es la base para quien se realizó el estudio.

Al realizar el Estudio de Mercado fue urgente revisar fuentes de información secundarias como datos estadísticos, estudios realizados en otras comunidades, así como la información que brindaron los entes de turismo de la provincia de Santa Elena, la Comuna Loma Alta, entre otros. Esta información fue útil para analizar, la oferta y demanda del producto, observando la afluencia de turistas. El presente trabajo de investigación se apoyó básicamente en las modalidades siguientes:

Investigación Documental: Este tipo de investigación se realizó apoyándose en fuentes de carácter documental, donde se revisó la información de convenios que se firmaron en aquel tiempo para la creación de la reserva, tomado para este trabajo con el carácter de importante y necesario existente dentro de los archivos de la comunidad. Estos documentos firmados con fundaciones y Ministerios pudieron revisarse gracias a la accesibilidad que los dirigentes dieron para la realización de este proyecto de tesis.

Investigación de campo: Este tipo de investigación se apoyó en información que provino de entrevistas, cuestionarios, encuestas y observaciones realizadas a personas de la comunidad que conocen del tema en la reserva y de cómo esto puede ayudar a resolver situaciones un poco complejas del turismo. Esta clase de investigación, como la palabra lo refiere, se realizó en el campo donde los hechos o situación lo requirieron, por tal motivo fue necesario ejecutar un acercamiento con la dirigencia comunal a quienes se les entrevistó y se les hizo partícipe de lo importante que es el tema Modelo de Gestión, manifestando su interés.

El presidente de la Comuna, manifestó que teniendo la comunidad un potencial turístico inmejorable en comparación con otras comunidades aledañas, debe contar con una dirección administrativa con la que se pueda articular las acciones a seguir, es por eso que de manera unánime consideran este estudio, el cual valida las mejoras que se deslinden del mismo. Si bien es cierto que la comuna no cuenta con una directriz, manifiesta que esta comunidad cuenta con un potencial el cual debe ser manejado y utilizado de una forma eficiente y razonable. Hablando de la misma situación el síndico de esta localidad manifestó su interés al responder las preguntas. Para que tal acción sea de soporte al desarrollar la actividad diariamente, es menester que se logre este cometido para el beneficio común de este pueblo.

Para complementar esta entrevista los directivos como: secretaria, tesorera y vicepresidente dieron su versión, aporte que permitió en este aspecto la factibilidad de ejecutar esta tesis por cuanto la directiva está totalmente de acuerdo en las preguntas

realizadas. Apreciando la situación presentada la directiva tiene una visión futurista a ejecutar en su administración, siendo su prioridad articular todas las acciones a una tendencia turística que cumpla con las expectativas a corto, mediano y largo plazo, son sus criterios manifestados los cuales se han podido tomar en consideración como referencia para desarrollar la encuesta sin inconveniente alguno.

Bibliográfica, esta parte específicamente se basó en la consulta de libros, folletos y revistas, documentos que contenían información necesaria y confiable del sitio con relación al tema en estudio importante en el adelanto del proceso que se lleva a cabo dentro de la comunidad, impulsando la capacidad social que lleve a los directivos a administrar el recurso adecuadamente, resultado favorable que se debe considerar.

Investigación exploratoria: se la realizó con el único fin de destacar las partes más relevantes en importancia del problema, el cual necesitó encontrar la problemática que estaba afectando el avance de las gestiones turísticas ejecutadas y con esto obtener un fundamento de la situación problema, generando una línea de estudio que pueda ser investigada y a la vez tener la idea de llegar al problema con su solución real del caso en mención, debido a que debe ser atendida a la medida de las posibilidades y de acuerdo a las necesidades y prioridades.

2.3. TIPOS DE INVESTIGACIÓN.

Investigación Descriptiva: Mediante este tipo de investigación, que utiliza el método de análisis, se logró estudiar el problema, señalar sus características más relevantes y dilucidar lo que está afectando al desarrollo de actividades turísticas por lo que fue necesario ordenar, sistematizar y clasificar toda la información recabada dentro de las entrevistas y encuestas realizadas a pobladores, visitante, prestadores de servicios y comunidad en general.

Investigación Explicativa: Por medio de esta investigación se pudo dar una

explicación al caso en estudio, además se combinó el método analítico, sintético, inductivo y deductivo por lo que estos métodos sirvieron en el desarrollo de la investigación y en la búsqueda de la solución al problema.

2.4 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN.

La metodología empleada en este Modelo de Gestión Administrativa para la Reserva Ecológica aplicó estrategias y técnicas que permitieron desarrollar actividades turísticas en la Comuna Loma Alta de la Parroquia Colonche del Cantón y Provincia de Santa Elena, requirió de una investigación real y minuciosa por lo que fue necesario acudir a los diferentes métodos cualitativos, cuantitativos y de diagnósticos que permitieron desarrollar técnicas existentes aplicables y así lograr los resultados esperados.

El método cualitativo, se usó en la parte social del trabajo en la comunidad donde se produjo un análisis situacional, la investigación cuantitativa abarcó a las teorías y procesos científicos ejecutados en estudios. Para evaluar el manejo administrativo de la Reserva Ecológica, fue necesario dialogar con los dirigentes, ex dirigentes de la Comuna, guías, personas relacionadas con el turismo y comunidad en general, posteriormente se revisaron fuentes como: archivos, estadísticas de ingreso de visitantes del destino, para de esta manera lograr el levantamiento real de la información y clasificarla según su valor e importancia.

Posteriormente, se realizó el análisis F.O.D.A considerando lo que se debe fortalecer aprovechando las oportunidades y las fortalezas con que cuenta el sector para transformar las amenazas y debilidades. Dentro del proceso de recolección de datos informativos fue necesario la planificación de reuniones participativas, talleres con las personas que prestan los servicios turísticos: como muleros, guías, transportistas, hospederías, dueños de restaurantes, y directivos de la Comuna y personas que realicen cualquier servicio en beneficio del visitante.

De esta forma se consideró lo más relevante de las ideas vertidas por los asistentes y con estas perspectivas encaminarse a los objetivos y metas trazadas con antelación y lograr visionar el turismo de la localidad de Loma Alta.

2.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.

Las técnicas de la investigación utilizadas en este proceso de estudio fueron por lo general las más comunes a saber: encuesta y entrevista para el proceso de validación a realizar el mismo que sirvió de apoyo en los temas que se enuncian a continuación, los cuales ayudaron en la obtención de un resultado real y por lo general confidencial.

Instrumentos de la investigación.

Los instrumentos que se emplearon para el desarrollo de esta tesis fueron las encuestas y entrevista que sin lugar a dudas dan el aval, fortaleciendo e impulsando procesos necesarios a seguir para la consecución de los propósitos prescritos.

Entrevista.

Para desarrollar esta parte fue necesario tomar en cuenta a las diferentes personalidades o autoridades de la comunidad de quienes se obtuvo la información requerida para la realización del anteproyecto, pues se tornó necesaria la opinión de la comunidad quienes dieron las pautas a seguir.

Carrión (2010) menciona que la entrevista es una técnica de recopilación de información mediante una conversación profesional, con la que además de adquirirse información acerca de lo que se investiga, los resultados a recoger en esta misión dependen en gran medida del nivel de comunicación entre el investigador y los participantes de la misma.

Según el fin que se persigue con la entrevista, ésta puede estar o no estructurada mediante un cuestionario previamente elaborado, cuando la entrevista es aplicada

en las etapas previas de la investigación, donde se quiere conocer el objeto de estudio desde un punto de vista externo, sin que se requiera aún la profundización en la esencia del fenómeno, las preguntas a formular por el entrevistador, se deja a su criterio y experiencia.

La entrevista persiguió el objetivo de adquirir información acerca de las variables de estudio, el entrevistador debió tener claras las hipótesis de trabajo, las variables y relaciones que se quieren demostrar; de forma tal que se pueda elaborar un cuestionario adecuado con preguntas que tengan un determinado fin y que son imprescindibles para esclarecer la tarea de investigación, así como las preguntas de apoyo que ayudaron a desenvolver la entrevista. Al iniciar la preparación de la entrevista y de esta manera definir las características fue necesario cualificar y cuantificar las variables y así proceder a medir con exactitud las grandes dependencias estudiadas, de igual manera estudiar y calcular la correlación que las relaciona entre si aplicando métodos apropiados.

El logro del éxito en la entrevista dependió de la colaboración y comunicación que pudo alcanzar el investigador con los entrevistados, el entrevistador debió tener el conocimiento de la localidad para poder realizar las preguntas. Es necesario tomar en cuenta las condiciones como estructura de la entrevista, condiciones psicológicas del investigador y la confiabilidad al momento de transcribirlos los resultados.

La entrevista estuvo estructurada a partir de un cuestionario; la información que se obtuvo resultó fácil de procesar, no se necesitó de un entrevistador muy diestro. Existe uniformidad en el tipo de información que se obtuvo; sin embargo esta alternativa no permitió profundizar en los aspectos que surgieron en la entrevista. La entrevista no estructurada es muy útil en estudios descriptivos, y en la fase del diseño de la investigación fue adaptable y susceptible de aplicarse a toda clase de sujetos y de situaciones; permite profundizar en el tema, requiere de tiempo, personal de experiencia, información y conocimiento del mismo.

Encuesta.

Es un método de recopilación y acoplamiento de información acerca de un gran número de personas, hablando con algunas de ellas fue un medio útil e idóneo de recolectar información sobre las personas, sus necesidades, comportamiento, actitudes, ambiente, y opiniones con relación a la actividad turística, así como características personales tales como la edad, ingresos y la ocupación. Con este proceso se logró sacar las más importantes conclusiones de la información posible, sobre la factibilidad de desarrollar la encuesta en la comunidad y a las personas indicadas o relacionadas con el turismo.

Según la página [hppt://apredeonline.udea.edu](http://apredeonline.udea.edu) (2013) la encuesta es una técnica de adquisición de información de interés social, mediante un cuestionario previamente elaborado, a través del cual se puede conocer la opinión del sujeto seleccionado en una muestra sobre un asunto dado. En la encuesta a diferencia de la entrevista, el encuestado lee previamente el cuestionario y lo responde por escrito, sin la intervención directa de persona alguna de los que realizan la investigación.

Cuestionario.

El cuestionario, fue un instrumento básico de la observación en la encuesta y en la entrevista respectivamente. En él se formularon una serie de preguntas relacionadas a la actividad turística que permitieron medir una o más variables. También permitió observar los hechos a través de la valoración que hace al respecto al encuestado, limitándose la investigación a las valoraciones subjetivas de este.

No obstante a que el cuestionario se limitó a la observación simple del entrevistador, este puede ser masivamente aplicado a comunidades nacionales e incluso internacionales, pudiéndose obtener información sobre determinados temas que necesitan ser estudiados y por lo tanto necesitan ser evaluados para su aprobación. Para desarrollar el cuestionario, al inicio se pensó en la población que fue encuestada, por lo que se elaboró con anticipación preguntas cerradas para que los

pobladores, visitantes, prestadores de servicios, guías y directivos las comprendan sin complicación y se pueda sacar la información que se requirió con suma urgencia.

El resultado que por cierto fue útil va a permitir que el tema de tesis pueda desarrollarse y aplicarse en beneficio de la reserva y de los turistas que visiten los senderos dentro de este destino.

2.6 POBLACIÓN Y MUESTRA.

Del total del conglomerado humano de la población de Loma Alta es la base para realizar el proceso de tabulación de datos, se realizó un estudio para obtener en realidad la cantidad exacta de la muestra que se considera para la realización de encuesta y entrevistas, tanto a pobladores, directivos, visitantes, prestadores de servicio, etc.

Población.

Según García (1998) “Llamamos población a cualquier colección finita o infinita de individuos o elementos distintos, perfectamente identificables sin ambigüedad.”

La comuna Loma Alta, tiene 1800 habitantes en total entre las cuatro comunidades que la conforman, de los cuales trescientos diecisiete comuneras y comuneros calificados serán encuestados para la muestra dentro del proceso del proyecto que se encuentra en estudio para la reserva ecológica de la localidad, por lo que es necesario tomar una parte de la totalidad.

La fórmula que se aplicó a los comuneros y, a los turistas es la de CANAVOS (1988):

$$n = \frac{(N) (P.Q)}{\text{-----}}$$

$$(N-1) \left(\frac{e}{k} \right)^2 + P.Q$$

Dónde:

n= muestra

N= universo o población

P.Q= Constante de varianza 0.25

e= margen de error 0.05%

k= Constante de corrección de error 1.96.

1.- Población.

$$n = \frac{(1800) (0.25)}{(1800-1) \left(\frac{0.05}{1.96} \right)^2 + 0.25}$$

N=317

2.- Turistas

$$n = \frac{(300) (0.25)}{(300 - 1) \left(\frac{0.05}{1.96} \right)^2 + 0.25}$$

N= 170

Muestra.

Según Rodríguez (2005) la muestra es la parte que representa al todo y como tal, refleja las características que definen la población de la cual fue extraída, lo que nos indica que es representativa y por lo tanto la validez la generalización depende de la validez y el tamaño de la muestra.

La cantidad de habitantes en la población de Loma Alta, es de 1800 habitantes, lo que permitió tomar una parte del todo o muestra y con esta trabajar en las encuestas a los comuneros que forman parte esencial en este proyecto, la dirigencia comunal ha brindado todas las facilidades del caso proporcionando material para la obtención de información de los archivos de la organización, lo que proporcionó

ventajas en el desarrollo del trabajo que fue ejecutado dentro de este proceso. La parte de la población que se tomó como muestra representó al total debido a que no se puede tomar en cuenta el todo de la misma.

De igual forma se realizaron encuestas a los 22 servidores turísticos de la localidad, a quienes no se aplicó fórmula alguna, debido a que la cantidad no lo amerita dentro de este estudio.

Tipos de Muestreo.

Según Centeno (2001) “Probabilístico: subgrupo de la población en el que todos los elementos de esta tienen la misma posibilidad de ser elegidos”

Según Maule (2013) No probabilístico: subgrupo de la población en la elección de los elementos no depende de la probabilidad sino de las características de la investigación. Según este autor se toma una parte del total de toda la población, todos los componentes pueden ser elegidos para la muestra en este tipo de muestreo. Lo contrario con el muestreo no probabilístico donde depende de las características que presente para ser elegidos para el estudio.

El autor Maule manifiesta que este tipo de muestreo supone que se debe tomar en consideración solo una parte correspondiente del todo de la población para con esto trabajar y que además todos pueden ser tomados en cuenta al momento de considerar la muestra de la población.

2.7 PROCEDIMIENTOS DE LA INVESTIGACIÓN.

En este tema de procedimiento de la investigación fue necesario tomar en consideración las diferentes formas conocidas para realizar las encuestas y entrevistas tanto a pobladores, prestadores de servicio, directivos y turistas. En un inicio se pudo hacer contacto con los directivos de la Comuna para que pudieran reunirse y analizar el asunto del tema de tesis y dar la carta aval para el desarrollo del tema de tesis; ya que no era fácil debido a que estaban en un seminario fuera de

la provincia, en la aprobación para dar la carta aval se buscó la oportunidad para plantear el tema.

Posteriormente se procedió a la realización de las 317 encuestas a los pobladores de las localidades de La Ponga, La Unión, El Suspiro y Loma Alta, información que sirvió de soporte en este proceso, pues la comunidad ha manifestado la urgencia y necesidad de un desarrollo del Modelo de Gestión para el desarrollo de la actividad turística en este destino.

En cuanto a los prestadores de servicio las encuestas se realizaron con normalidad en sus locales de trabajo, otros dentro del recinto comunal, otras en las reuniones participativas que se efectuaron, donde manifestaron sus criterios a favor a las preguntas realizadas, unos totalmente de acuerdo en la realización del modelo de gestión administrativa, otros sin darle mayor importancia por el desconocimiento total o parcial respecto al tema del modelo de gestión que se desarrolla para este destino.

Las actividades de encuestas a los visitantes fue de gran ayuda para de esta manera conocer las expectativas de quienes visitan constantemente a la comunidad, las 170 encuestas se las realizaron de forma paulatina y específicamente a turistas de Guayaquil, Santa Elena, La Libertad y locales, quienes habían realizado estudios de camaleones, primates, anfibios, desarrollo de la comunidad y flora, en su mayoría los estudiantes de universidades son los que más visitan la reserva por las diferentes temáticas, aunque también el turismo local juega un papel importante en la economía del lugar.

En conclusión las encuestas realizadas a diferentes personalidades las respondieron dando una pauta de valides y apoyo para que el estudio se realice y así este modelo poderlo ejecutar e implementar, lo que permitirá tener una visión más clara de las acciones pertinentes a desarrollar.

CAPÍTULO III

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS.

Con tiempo de anticipación se preparó la entrevista para los dirigentes, siendo necesario tabular los resultados con responsabilidad para desarrollar el análisis de la entrevista y poderla plasmar, clasificándolas por números y por respuestas.

3.1 INTERPRETACIÓN DE LA ENTREVISTA.

1.- ¿Cree usted que Loma Alta, puede desarrollarse turísticamente?

Los dirigentes de la Comuna en este aspecto están conscientes de que la comunidad tiene el recurso necesario que es la base primordial para desarrollarse turísticamente además, de acuerdo a los registros proporcionados por Fundación Natura, esta comunidad es la primera que inició la conservación de sus recursos, por lo tanto es pionera en la preservación de especies únicas, es importante reconocer que la reserva cuenta con senderos que pueden ser visitado dentro del destino donde se pueden desarrollar actividades como: turismo de aventura, científico y de esparcimiento.

2.- ¿Cuál es la situación actual del destino turístico?

Todos los entrevistados manifiestan que desde el año 1.996 la Comuna tomó la iniciativa de preservar sus recursos naturales y desde aquel entonces se hace turismo de manera empírica, hoy en la actualidad es necesario y urgente que alguien se preocupe en desarrollar esta clase de estudio y que además tome la posta en dirigir el manejo del recurso con la herramienta que vaya a beneficiar la administración de la reserva para que permanezca a través del tiempo y que las futuras generaciones puedan disfrutarla.

3.- ¿La Reserva Ecológica cuenta con los atractivos para atraer al visitante?

Esta reserva cuenta con atractivos importantes desde su inicio, hasta ahora la comuna cuenta con varios senderos de importancia para desarrollar turismo rural en la zona como: Río California y La Bramona, Las Botijas, La Murcielaguera, El Chorrillo, La Mona, El Puntón y El Bosque Primario.

4.- ¿La Comuna cuenta con personal capacitado para atender a los visitantes?

Los dirigentes concuerdan en que aún le falta capacitar al personal que presta sus servicios de guía pues estos conocimientos deben estar actualizados, en cuanto a conocimiento del territorio comunal lo conocen como la palma de sus manos, porque los que trabajan realizando esta actividad conocen los senderos y caminos, además brindan buen servicio en los recorridos que el turista requiere. Pero en lo que si se debe poner mayor énfasis es en las capacitaciones a los guías y prestadores de servicios.

5.- ¿La directiva tiene un plan de manejo para la Reserva Ecológica?

El vice-presidente concuerda con el resto de dirigentes de la Comuna y manifiesta que lamentablemente no cuenta con un plan emergente para cualquier eventualidad que se presente en el sendero y el recurso en general, por lo que él cree que la tesis en mención que se puede desarrollar, ayudaría a dirigir de una forma ordenada el recurso.

6.- ¿Tiene usted, conocimiento de lo que es un Modelo de Gestión?

Según los dirigentes comunales, este es un tema nuevo que despierta curiosidad, ya que desconocían su existencia, por lo que siendo de interés podemos estudiarlo para ponerlo en práctica en la administración actual y evitar problemas futuros.

7.- ¿Considera importante que se implemente el Modelo de Gestión?

En este punto se considera que es importante que se implemente lo más pronto posible tal Modelo de Gestión; ya que esto ayudaría a viabilizar las actividades dentro del recurso, además de mejorar las gestiones administrativas por parte de los directivos de la organización.

8.- ¿Cree usted, que si se implementa el Modelo de Gestión la Administración de la reserva mejoraría?

El síndico, concuerda con el presidente en que la implementación ayuda a mejorar la administración de este patrimonio natural, debido a que las actividades se dan por la inexistencia de una dirección en los senderos. Este estudio será un modelo a seguir para la directiva actual y las posteriores.

9.- ¿Cree usted que la Reserva Ecológica debe contar con un Modelo de Gestión?

Todos concuerdan que la reserva debe contar con una dirección o un Modelo de Gestión; ya que de una u otra manera va a beneficiar al manejo de los recursos existentes, siendo necesario e importante en estos tiempos competitivos mejorar la administración del recurso teniendo un soporte que abalice la gestión.

10.- ¿Cree usted que el Modelo de Gestión Administrativa proporcionará las herramientas adecuadas para administrar el recurso turístico de la Comuna?

Los directivos manifiestan total y definitivamente que este modelo, si puede servir como herramienta útil, porque con este estudio los dirigentes o grupo que se encargue de la administración del recurso, se guiarían para desarrollar las actividades dentro de la reserva, llegando a ser una herramienta de utilidad que puede ser utilizada por su confiabilidad.

3.2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE ENCUESTAS A LA COMUNIDAD.

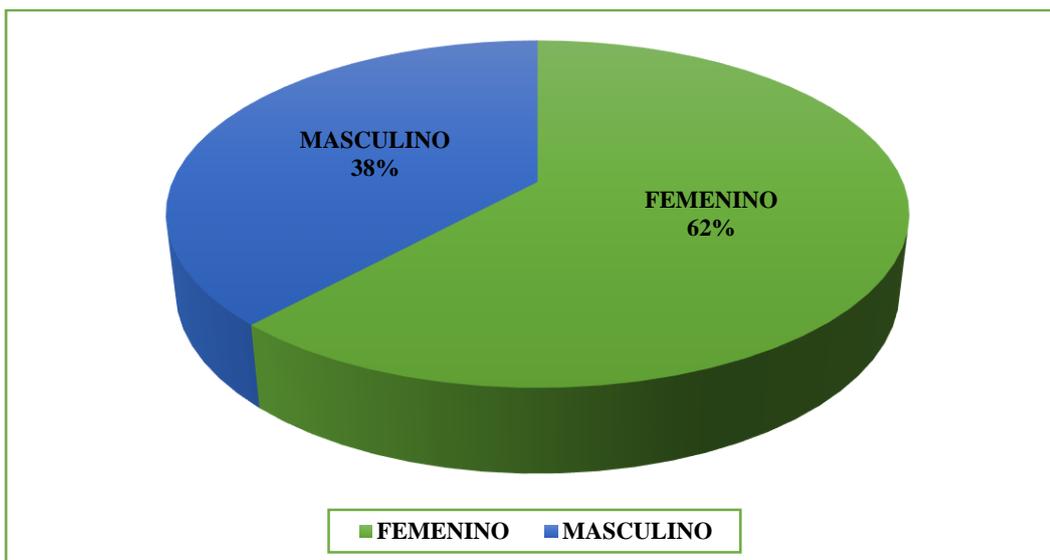
Sexo de los habitantes de la Comuna Loma Alta encuestados.

TABLA # 1 Sexo de los encuestados

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
FEMENINO	196	62 %
MASCULINO	121	38 %
TOTAL	317	100 %

Fuente: Encuesta a la población. (2013)
Elaborado por: Lorenzo Tomalá Rodríguez.

GRÁFICO # 1 Sexo de los encuestados



Fuente: Encuesta a la población. (2013)
Elaborado por: Lorenzo Tomalá Rodríguez.

El gráfico revela que del conglomerado encuestado el 38% son varones y el 62% son mujeres. Es importante recalcar el porqué de este porcentaje, si se toma en consideración que los varones son la base de la familia que trabajan en diferentes lugares y las mujeres quedan en casa al cuidado del hogar y es por lo tanto la esposa quien lleva a los demás miembros a esparcirse en este destino, por lo tanto es razonable el porcentaje que arrojó la encuesta dentro de esta población.

2.- EDAD DE LOS HABITANTES ENCUESTADOS.

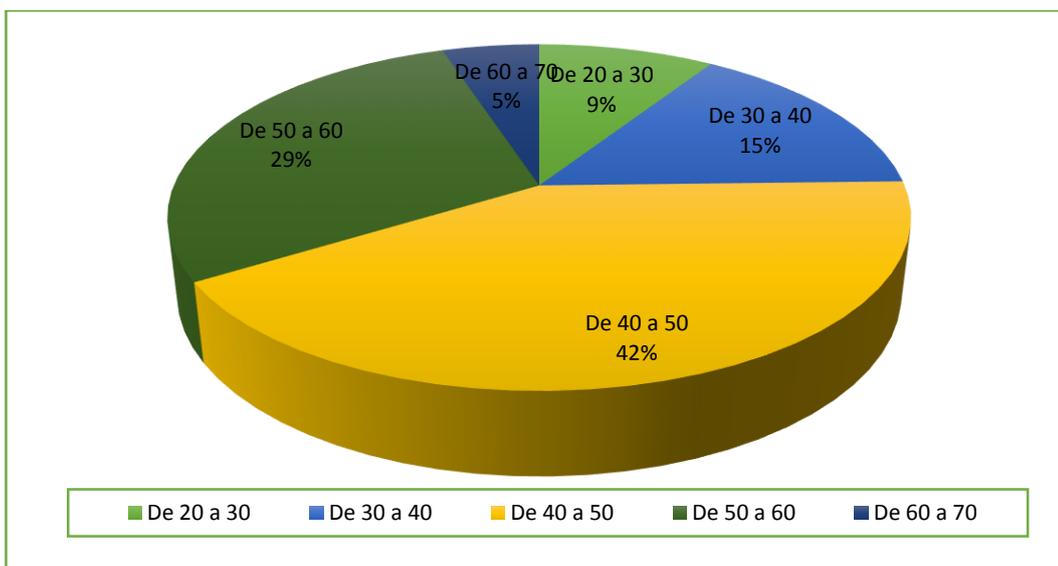
TABLA # 2 Edad de los encuestados.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DE 20 A 30	29	9 %
DE 30 A 40	49	15 %
DE 40 A 50	132	42 %
DE 50 A 60	91	29 %
DE 60 A 70	16	5 %
TOTAL	317	100 %

Fuente: Encuesta a la población. (2013)

Elaborado por: Lorenzo Tomalá Rodríguez.

GRÁFICO # 2 Edad.



Fuente: Encuesta a la población. (2013)

Elaborado por: Lorenzo Tomalá Rodríguez.

Considerando los datos obtenidos, el 5 % de personas corresponde a un rango de edad entre 60 y 70 años, el 9 % entre 20 a 30 años, el 15 % entre 30 a 40 años, el 29 % de 50 a 60 años y 42 % entre 40 y 50 años de la población de Loma Alta. La población encuestada tiene edad y criterio formado y puede decidir lo que a su criterio es beneficioso para desarrollar el destino turístico de la localidad.

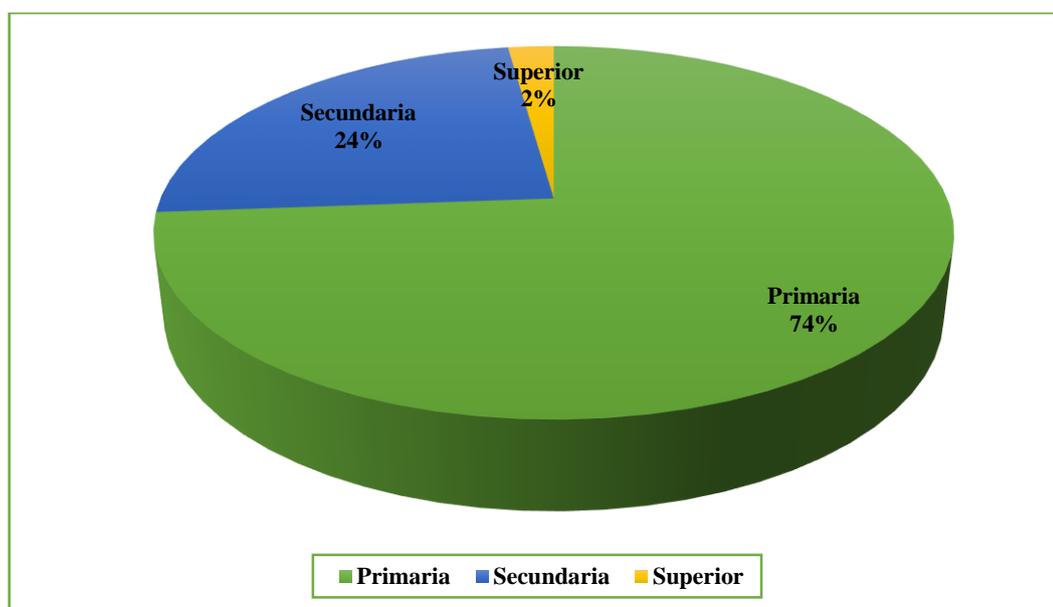
3.- NIVEL DE INSTRUCCIÓN DE LOS HABITANTES.

TABLA # 3 Nivel de Instrucción de los encuestados.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
PRIMARIA	234	74 %
SECUNDARIA	76	24 %
SUPERIOR	7	2 %
Total	317	100 %

Fuente: Encuesta a la población. (2013)
Elaborado por: Lorenzo Tomalá Rodríguez.

GRÁFICO # 3 Nivel de Instrucción.



Fuente: Encuesta a la población. (2013)
Elaborado por: Lorenzo Tomalá Rodríguez.

De todas las encuestas realizadas se puede determinar que el 2 % de la población tiene educación superior, el 18 % tiene preparación secundaria y el 80 % ha llegado a terminar la primaria en la escuela de la localidad. Con la información se puede evidenciar que un gran porcentaje de la población encuestada solo culminó la instrucción primaria, sabiendo leer y escribir, de acuerdo al análisis se manifiesta que esto es lo que dificulta el desarrollo de las personas y de la comunidad en general.

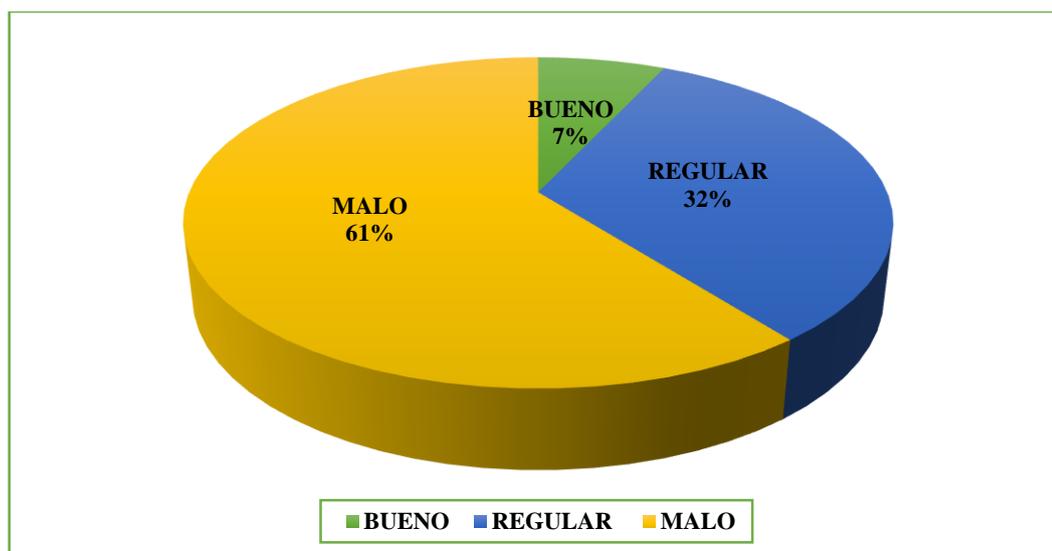
4.- ¿Cómo califica la gestión administrativa del recurso turístico por parte del Cabildo de la Comuna Loma Alta?

TABLA # 4 Gestión Administrativa.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	22	7%
REGULAR	103	32%
MALO	192	61%
TOTAL	317	100%

Fuente: Encuesta a la población. (2013)
Elaborado por: Lorenzo Tomalá Rodríguez.

GRÁFICO # 4 Gestión Administrativa.



Fuente: Encuesta a la población. (2013)
Elaborado por: Lorenzo Tomalá Rodríguez.

La presente gráfica muestra que el 7% opina que la administración del recurso por parte de los cabildantes de la Comuna es buena, mientras que el 32% señala que es regular y el 61% manifiesta que la administración es mala. La población califica la administración del recurso como mala, lo que abre una alternativa a favor para que en la comunidad de Loma Alta, se implemente el presente Modelo de Gestión dirigido al manejo de la reserva ecológica para su beneficio actual, posterior y permanencia a través del tiempo.

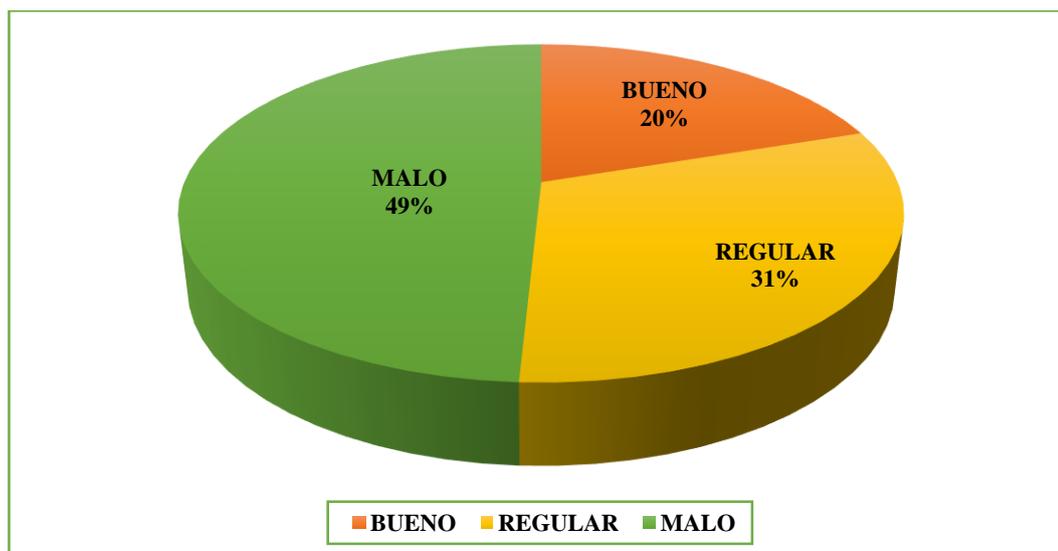
5.- ¿Cómo considera la administración de las actividades turísticas en la Reserva Ecológica?

TABLA # 5 Administración de actividades.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	61	20%
REGULAR	95	31%
MALO	151	49%
TOTAL	317	100%

Fuente: Encuesta a la población. (2013)
Elaborado por: Lorenzo Tomalá Rodríguez.

GRÁFICO # 5 Administración de actividades.



Fuente: Encuesta a la población. (2013)
Elaborado por: Lorenzo Tomalá Rodríguez.

De acuerdo a los datos obtenidos el 20 % considera que la administración es buena, mientras que un 31% dice que es regular, pero el 49% manifiesta que es mala. El hecho de que población considera que las actividades turísticas no están siendo bien orientadas por parte de los directivos, favorece la implementación de este modelo al desarrollo turístico de la Comuna Loma Alta, tornándose como una alternativa de avance y sustentabilidad del sector.

6.- ¿En qué estado se encuentran las vías de acceso al destino turístico?

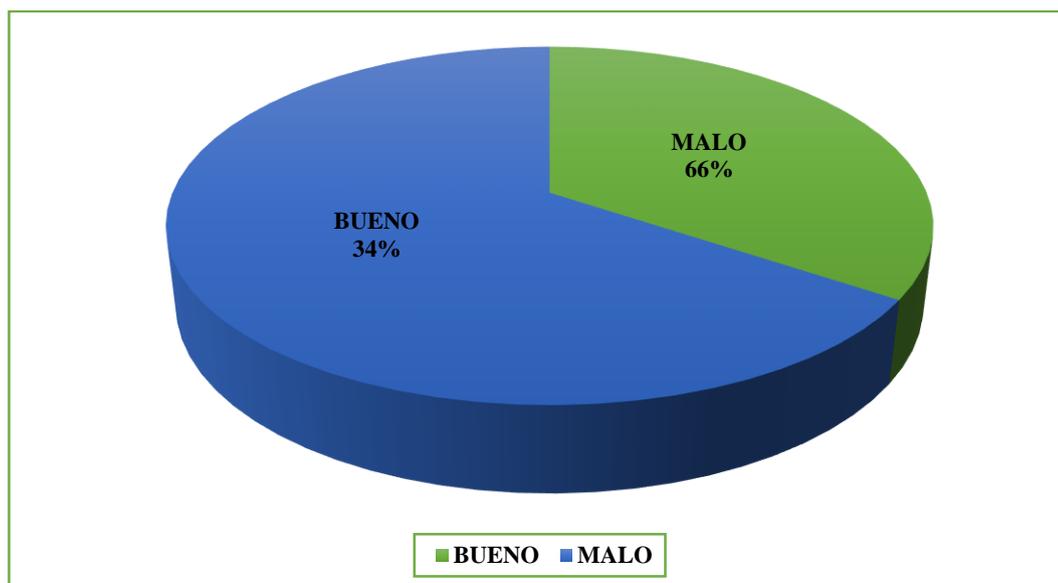
TABLA # 6 Estado de las vías.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MALO	109	34%
BUENO	208	66%
TOTAL	317	100%

Fuente: Encuesta a la población. (2013)

Elaborado por: Lorenzo Tomalá Rodríguez.

GRÁFICO # 6 Estado de las vías.



Fuente: Encuesta a la población. (2013)

Elaborado por: Lorenzo Tomalá Rodríguez.

La presente estadística arroja el resultado del 66% de la vialidad está en buen estado, mientras que un 34% manifiesta que está en mal estado. Observando la información recabada, la mayoría de los encuestados confirma que la vialidad permite el acceso para que se desarrolle el turismo en esta comunidad, mientras que un porcentaje más bajo manifiesta que las vías están en mal estado siendo un factor negativo para el desarrollo de actividades dentro del destino.

7.- ¿Cómo califica el servicio que brindan los guías de la reserva a los turistas?

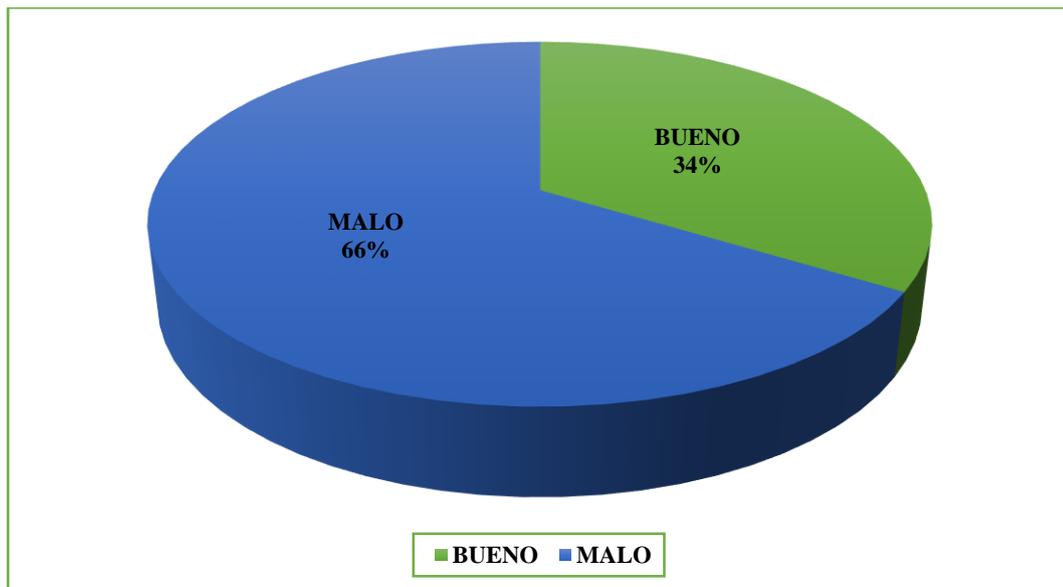
TABLA # 7 Servicio de guías.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	107	34%
MALO	210	66%
TOTAL	317	100%

Fuente: Encuesta a la población. (2013)

Elaborado por: Lorenzo Tomalá Rodríguez.

GRÁFICO # 7 Servicios de Guías.



Fuente: Encuesta a la población. (2013)

Elaborado por: Lorenzo Tomalá Rodríguez.

La información recabada indica que el 34% de los servicios que brindan los guías es bueno, más el 64% de los encuestados manifestó que es malo. De acuerdo a los datos obtenidos de la población, el servicio que prestan los guías es malo, hecho que confirma que el presente estudio afianza el desarrollo en este sector turístico con la seguridad de mejorar a partir de su implementación.

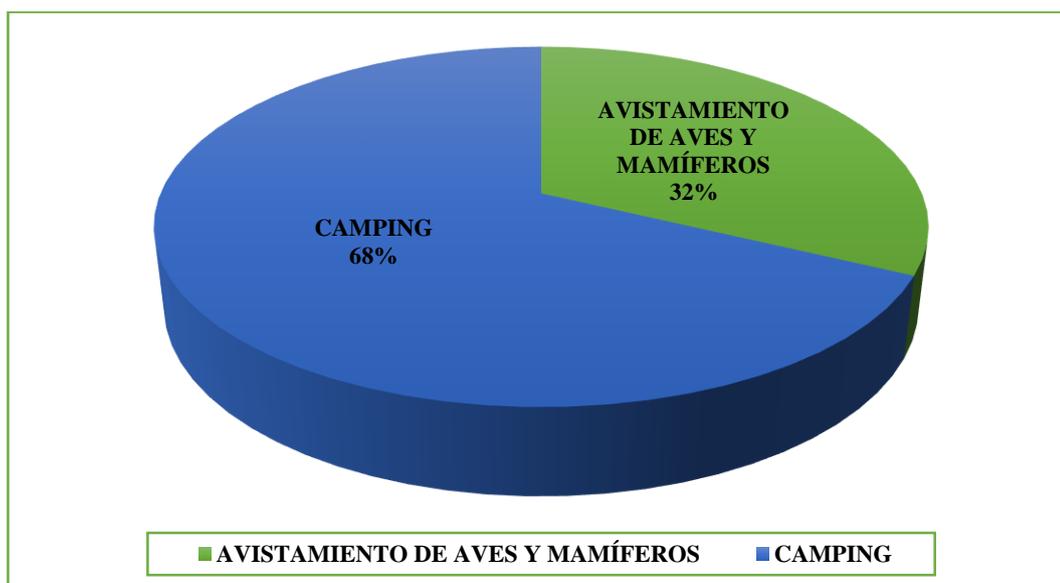
8.- ¿Qué actividades se pueden desarrollar dentro del destino turístico?

TABLA # 8 Actividades dentro del destino.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
AVISTAMIENTO DE AVES Y MAMÍFEROS	102	32%
CAMPING	215	68%
TOTAL	317	100%

Fuente: Encuesta a la población. (2013)
Elaborado por: Lorenzo Tomalá Rodríguez.

GRÁFICO # 8 Actividades dentro del destino.



Fuente: Encuesta a la población. (2013)
Elaborado por: Lorenzo Tomalá Rodríguez.

Observando la información recabada se puede evidenciar que el 32% manifiesta que en el lugar se puede hacer avistamiento de aves y mamíferos típicos en la zona, pero también el 68% manifestó que el lugar es propicio para hacer camping. De acuerdo a este análisis se pueden hacer dos actividades mayoritariamente camping, pues el lugar cuenta con las condiciones requeridas para el desarrollo de esta actividad.

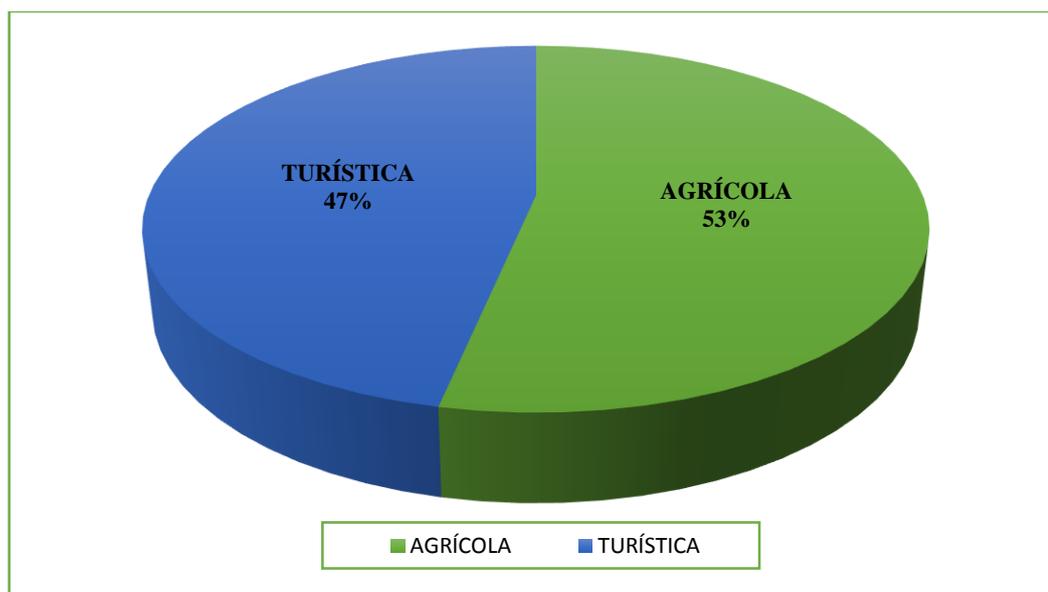
9.- ¿Qué actividades económicas se pueden realizar dentro de la Comuna?

TABLA # 9 Actividades económicas.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
AGRÍCOLA	169	53%
TURÍSTICA	148	47%
TOTAL	317	100%

Fuente: Encuesta a la población. (2013)
Elaborado por: Tomalá L. (2013)

GRÁFICO # 9 Actividades económicas.



Fuente: Encuesta a la población. (2013)
Elaborado por: Lorenzo Tomalá Rodríguez.

Observando la información de la gráfica se dice que el 47% de los encuestados están de acuerdo en que la actividad turística se puede realizar, mientras que el 53% manifiesta que también se puede realizar la actividad agrícola. La presente información es beneficiosa para el desarrollo del actual estudio, pues manifiesta que se pueden hacer diferentes clases de actividades dentro del destino que reactiven la economía del sector.

10.- ¿Qué servicios básicos deben mejorar en la comunidad?

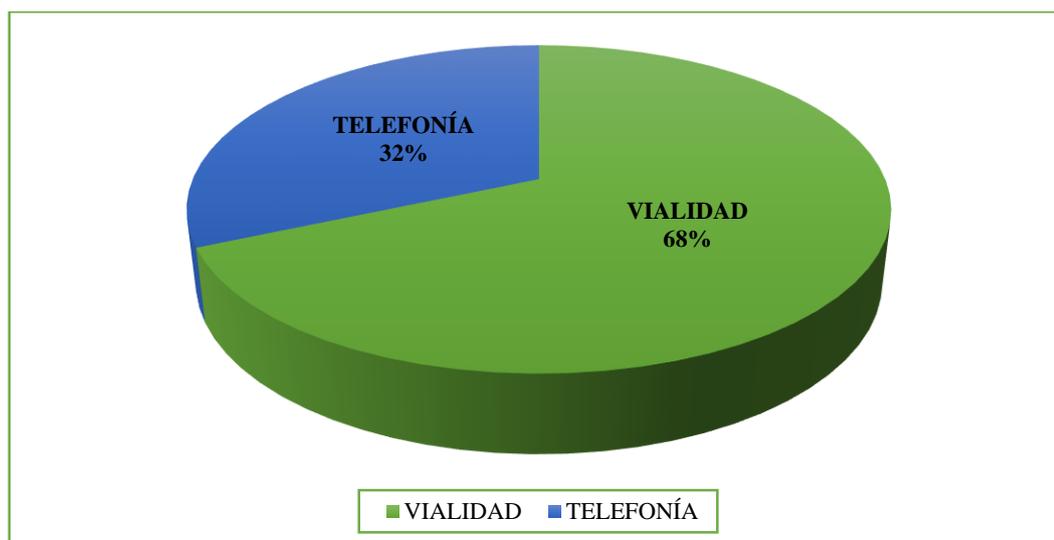
TABLA # 10 Servicios básicos.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
VIALIDAD	217	68%
TELEFONÍA	100	32%
TOTAL	317	100%

Fuente: Encuesta a la población. (2013)

Elaborado por: Lorenzo Tomalá Rodríguez.

GRÁFICO # 10 Servicios básicos.



Fuente: Encuesta a la población. (2013)

Elaborado por: Lorenzo Tomalá Rodríguez.

El 32% de la encuestas arrojan que la telefonía debe mejorar, mientras un 68%, manifiesta que la vialidad es el servicio que debe mejorar. De acuerdo a la estadística, la población manifiesta que el servicio que debe mejorar es la vialidad porque no puede ser que existiendo un destino turístico los vehículos no puedan ingresar porque la vía está en mal estado, se debe gestionar ante las autoridades seccionales competentes para rehabilitar la vía para que el turismo fluya con mayor continuidad y permanencia.

11.- ¿Conoce usted, que es un Modelo de Gestión?

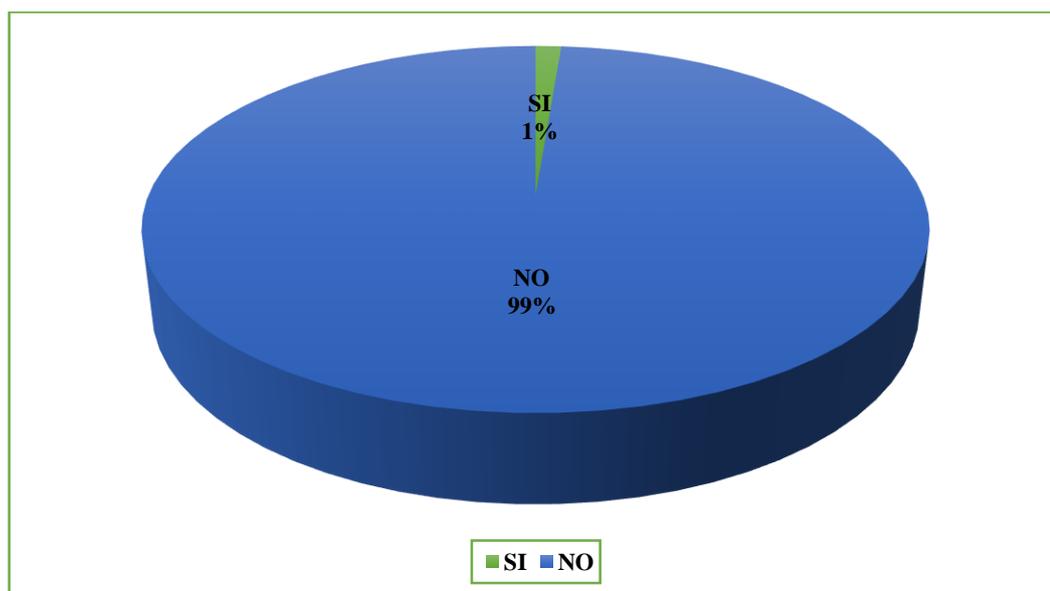
TABLA # 11 Conocimiento de Modelo.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	1%
NO	313	99%
TOTAL	317	100%

Fuente: Encuesta a la población. (2013)

Elaborado por: Lorenzo Tomalá Rodríguez.

GRÁFICO # 11 Conocimiento de Modelo.



Fuente: Encuesta a la población. (2013)

Elaborado por: Lorenzo Tomalá Rodríguez.

La información citada demuestra que el 1% conoce lo que es un Modelo de Gestión, mientras que un 99% desconoce qué es esto y para qué sirve. Con relación al estudio realizado el 1% de la población conoce que es un Modelo de Gestión, contrario al 99% que no conoce, motivo suficiente para que en esta comunidad se implemente este estudio que permita regular las actividades turísticas y por ende preservarlo, por la importancia que tiene y para beneficio de las generaciones venideras.

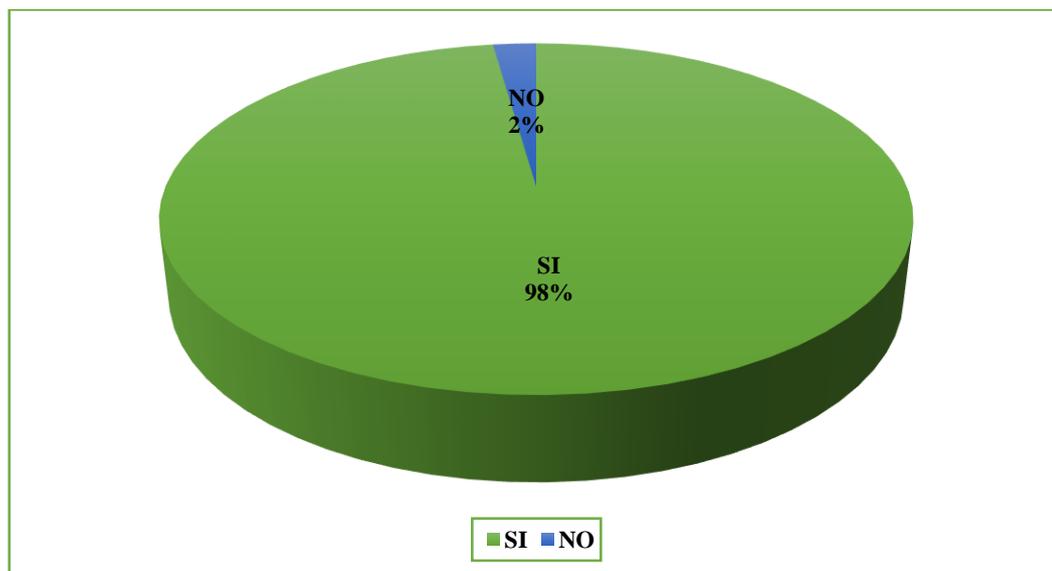
12.- ¿Cree que la directiva comunal debe tener un Modelo de Gestión Administrativa para regular las actividades turísticas en la Reserva?

TABLA # 12 Necesidad de un Modelo.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	310	98%
NO	7	2%
TOTAL	317	100%

Fuente: Encuesta a la población. (2013)
Elaborado por: Lorenzo Tomalá Rodríguez.

GRÁFICO # 12 Necesidad de un Modelo.



Fuente: Encuesta a la población. (2013)
Elaborado por: Lorenzo Tomalá Rodríguez.

De acuerdo con los datos recabados el 2% de la población manifiesta que la directiva no debe tener un Modelo de Gestión, contrario a un 98% que si está de acuerdo en que si debe tenerlo para poder regular las actividades turísticas. Analizando la información se puede ver que la población está de acuerdo en que el Modelo de Gestión se implemente para regular las actividades turísticas.

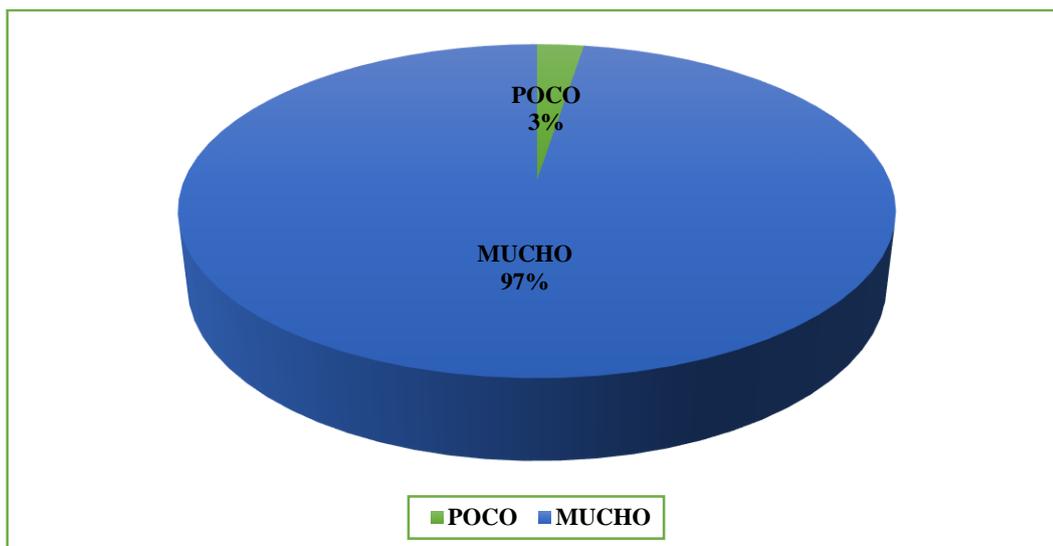
13.- ¿Cree Ud. que la implementación del Modelo de Gestión ayudaría a mejorar el servicio a los visitantes?

TABLA # 13 Implementación de Modelo.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
POCO	8	3%
MUCHO	309	97%
TOTAL	317	100%

Fuente: Encuesta a la población. (2013)
 Elaborado por: Lorenzo Tomalá Rodríguez.

GRÁFICO # 13 Implementación de Modelo.



Fuente: Encuesta a la población. (2013)
 Elaborado por: Lorenzo Tomalá Rodríguez.

El 3% de la población cree que el Modelo de Gestión ayuda poco a mejorar el servicio, más el 93% está totalmente de acuerdo en que esto ayudaría a mejorar el servicio a los visitantes. De acuerdo a la información la población en su mayoría piensa que la implementación contribuye a mejorar el servicio a los visitantes, porcentaje que está de soporte en la implementación de este modelo para mejorar el servicio a los visitantes.

3.3 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE ENCUESTAS A LOS VISITANTES DE LA RESERVA.

1. ¿Sexo de los visitantes?

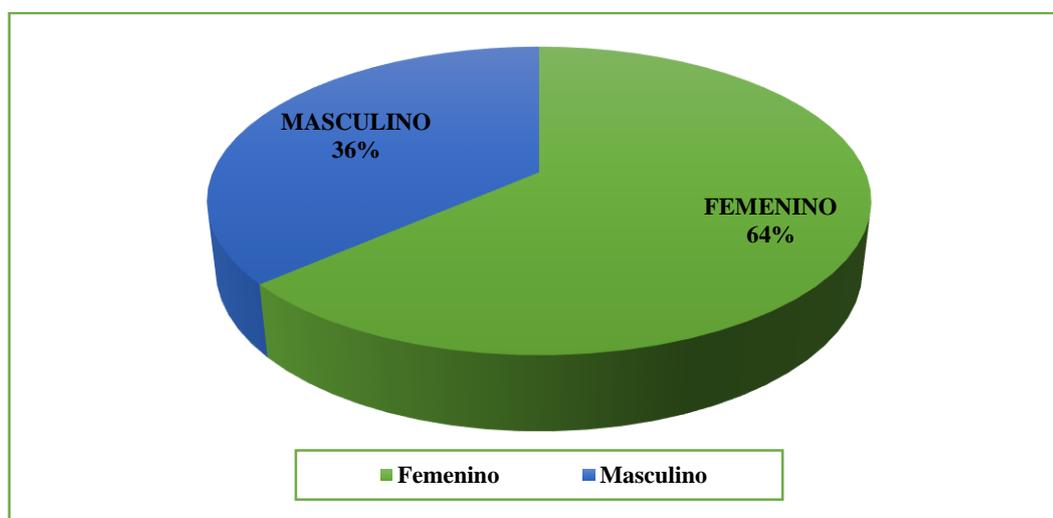
TABLA # 14 Sexo de visitantes a la reserva.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
FEMENINO	108	64 %
MASCULINO	62	36 %
TOTAL	170	100 %

Fuente: Encuesta a los visitantes. (2013)

Elaborado por: Lorenzo Tomalá Rodríguez.

GRÁFICO # 14 Sexo de Visitantes a la reserva.



Fuente: Encuesta a los visitantes. (2013)

Elaborado por: Lorenzo Tomalá Rodríguez.

La gráfica revela que la reserva es visitada mayoritariamente por personas del sexo femenino, demostrando el interés por parte de las mujeres, confirmando así en la presente estadística que del conglomerado turístico encuestado el 36% es de sexo masculino y el 64 % es de sexo femenino, lo que posibilita a que este proyecto se encause y sea tomado en cuenta por las instituciones interesadas, dirigentes de comuna, prestadores de servicio y comunidad en general.

2.- EDAD DE LOS VISITANTES DEL DESTINO.

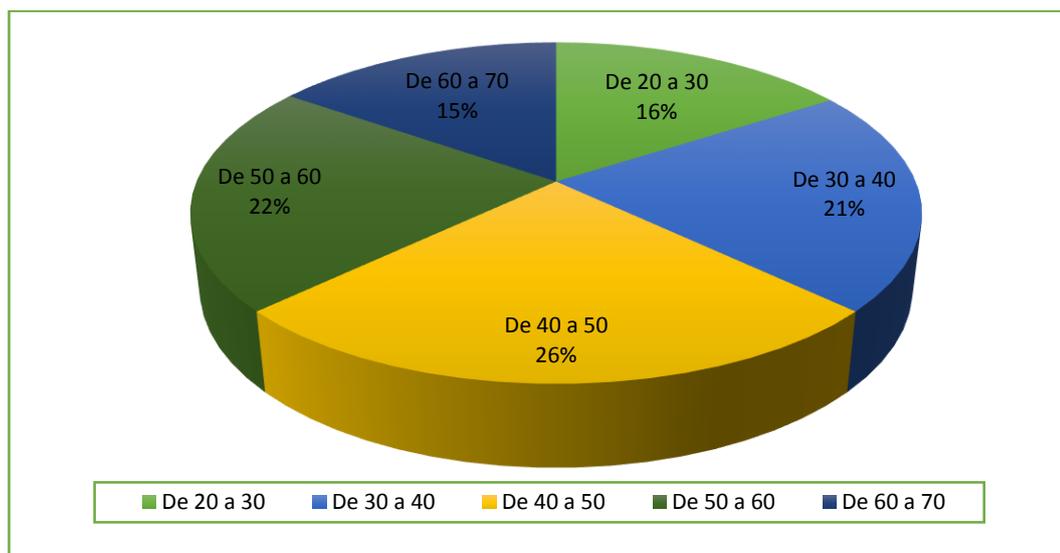
TABLA # 15 Edad de los visitantes al destino.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DE 20 A 30	27	16 %
DE 30 A 40	36	21 %
DE 40 A 50	44	26 %
DE 50 A 60	37	22 %
DE 60 A 70	26	15 %
TOTAL	170	100 %

Fuente: Encuesta a los visitantes. (2013)

Elaborado por: Lorenzo Tomalá Rodríguez.

GRÁFICO # 15 Edad de visitantes al destino.



Fuente: Encuesta a los visitantes. (2013)

Elaborado por: Lorenzo Tomalá Rodríguez.

La tabulación de resultados revela que las personas que más visitan la localidad son los de 40 a 50 años en un 26 %; seguido de 50 a 60 con un 22 %; y en menor porcentaje los de 20 a 30 años con el 16 %; y por último de 60 a 70 años que son los veteranos jubilados en un 15 %. Según la gráfica se puede evidenciar que las personas de 30 años en adelante prefieren lugares naturales y tranquilos donde pueden olvidarse del estrés de la ciudad o de la monotonía diaria.

3.- NIVEL DE EDUCACIÓN DE LOS VISITANTES DEL DESTINO.

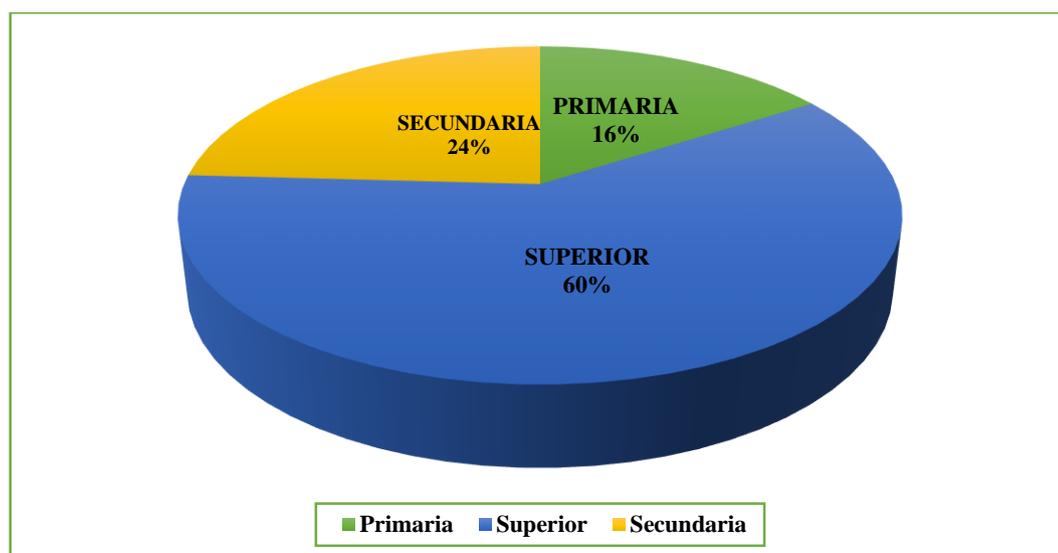
TABLA # 16 Nivel educación de los visitantes.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
PRIMARIA	27	16 %
SUPERIOR	102	60 %
SECUNDARIA	41	24 %
TOTAL	170	100 %

Fuente: Encuesta a los visitantes. (2013)

Elaborado por: Lorenzo Tomalá Rodríguez.

GRÁFICO # 16 Nivel educación visitantes.



Fuente: Encuesta a los visitantes. (2013)

Elaborado por: Lorenzo Tomalá Rodríguez.

El nivel de educación de los visitantes se puede evidenciar en la gráfica mostrando que el 60 % de quienes ingresan a la reserva son los estudiantes de universidades que necesitan realizar algún tipo de estudio, así como también ornitólogos que realizan investigaciones dentro del bosque, seguidos de un 24 % de estudiantes de colegio y el menor porcentaje los que apenas han culminado la primaria. Esto confirma que los visitantes saben leer y escribir.

4.- ¿Sabe usted dónde está ubicada la reserva?

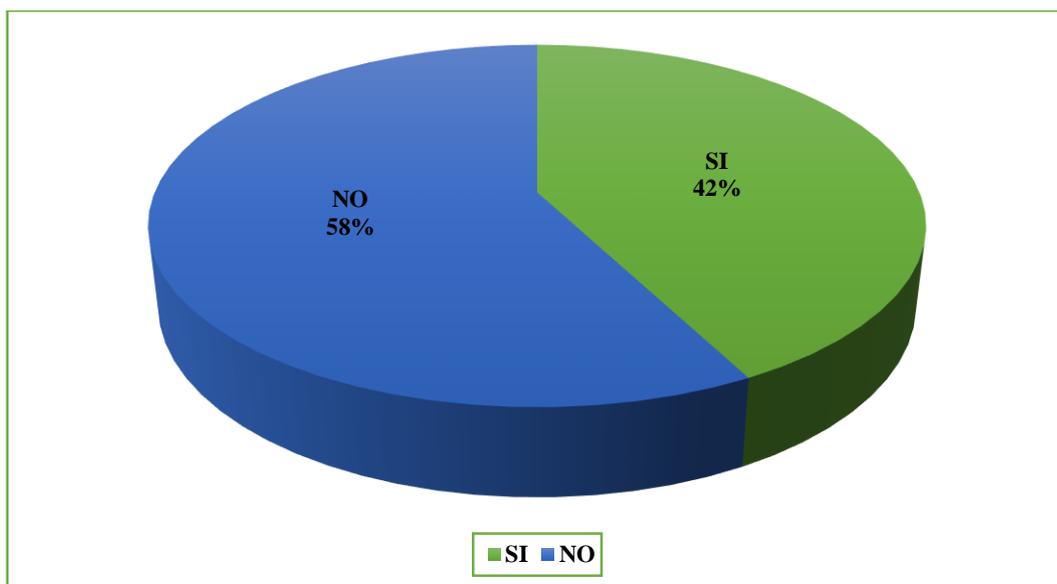
TABLA # 17 Ubicación de la reserva.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	72	42 %
NO	98	58 %
TOTAL	170	100 %

Fuente: Encuesta a los visitantes. (2013)

Elaborado por: Lorenzo Tomalá Rodríguez.

GRÁFICO # 17 Ubicación de la reserva.



Fuente: Encuesta a los visitantes. (2013)

Elaborado por: Lorenzo Tomalá Rodríguez.

El 42 % de los encuestados sabe con exactitud la ubicación del recurso, contrario al 58 % que realmente no conoce la ubicación geográfica del destino y solo hasta ahora recién lo sabe. Es importante tomar en consideración la respuesta de los encuestados para hacer factible que se tome en cuenta el resultado de este modelo y realizar una promoción del recurso en los colegios, escuelas y universidades por medios masivos y alternativos que llegue y surta el efecto que se espera.

4.- ¿Conocía Ud. de la existencia de este atractivo en Loma Alta?

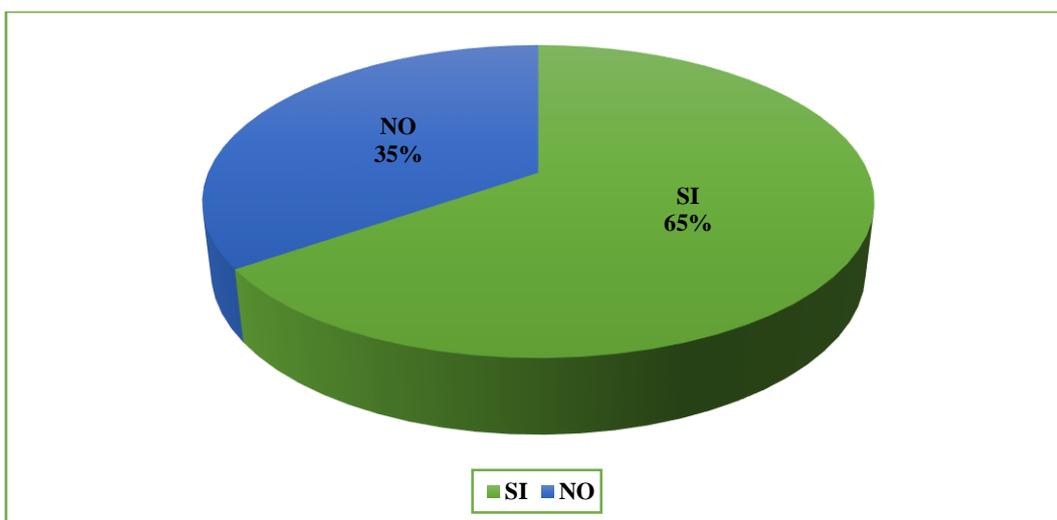
TABLA # 18 Existencia de la reserva.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	98	65 %
NO	72	35 %
TOTAL	170	100%

Fuente: Encuesta a los visitantes. (2013)

Elaborado por: Lorenzo Tomalá Rodríguez.

GRÁFICO # 18 Existencia de la reserva.



Fuente: Encuesta a los visitantes. (2013)

Elaborado por: Lorenzo Tomalá Rodríguez.

De acuerdo a la información el 35 % de los visitantes de este destino conocen la existencia de este atractivo, frente a un 65 % que no conoce esta reserva. Es inevitable e imprescindible tomar en consideración esta información en este proceso de estudio; ya que los visitantes desconocen el atractivo para hacer una promoción y difusión por medios locales que permita dar a conocer este recurso natural. Es necesario entender que los visitantes conocen de la existencia por medio de amigos y compañeros, por la situación expuesta visitan el lugar de esparcimiento.

5.- ¿Cree Ud. que la reserva es importante para el desarrollo de actividades turísticas?

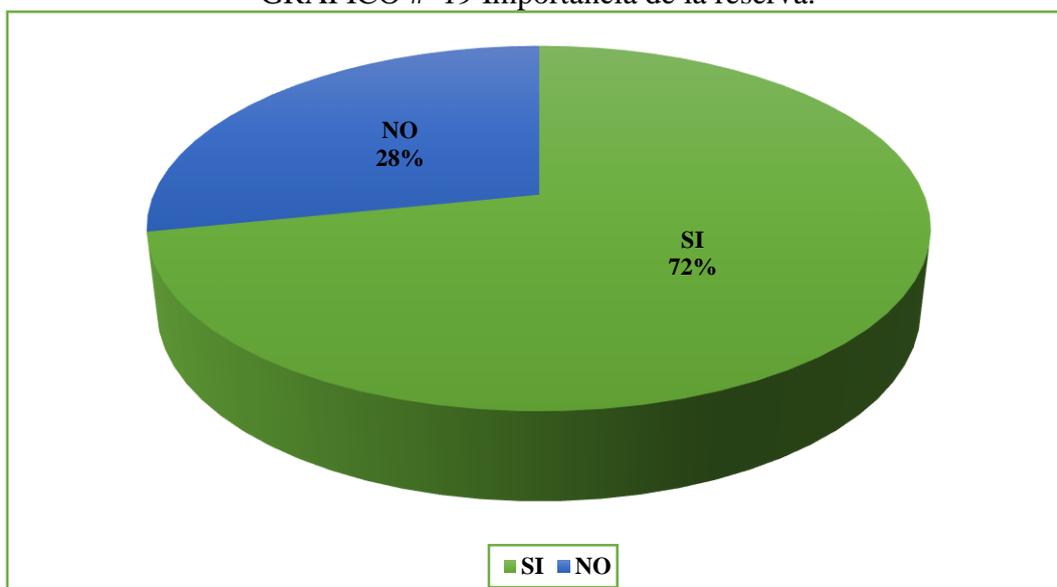
TABLA # 19 Importancia de la reserva.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	122	72 %
NO	48	28 %
TOTAL	170	100%

Fuente: Encuesta a los visitantes. (2013)

Elaborado por: Lorenzo Tomalá Rodríguez.

GRÁFICO # 19 Importancia de la reserva.



Fuente: Encuesta a los visitantes. (2013)

Elaborado por: Lorenzo Tomalá Rodríguez.

El 28 % de los turistas piensa que la reserva no es importante, mientras que el 72% asume que si lo es, la información en un buen porcentaje cree que si es imprescindible el recurso turístico, ya que toda actividad turística gira en torno al recurso, pues de esta manera se lleva a cabo la actividad dentro del entorno en esta comunidad por esta razón esta información es un soporte válido para la realización del estudio.

6.- ¿Cómo califica el servicio que les brindan los guías?

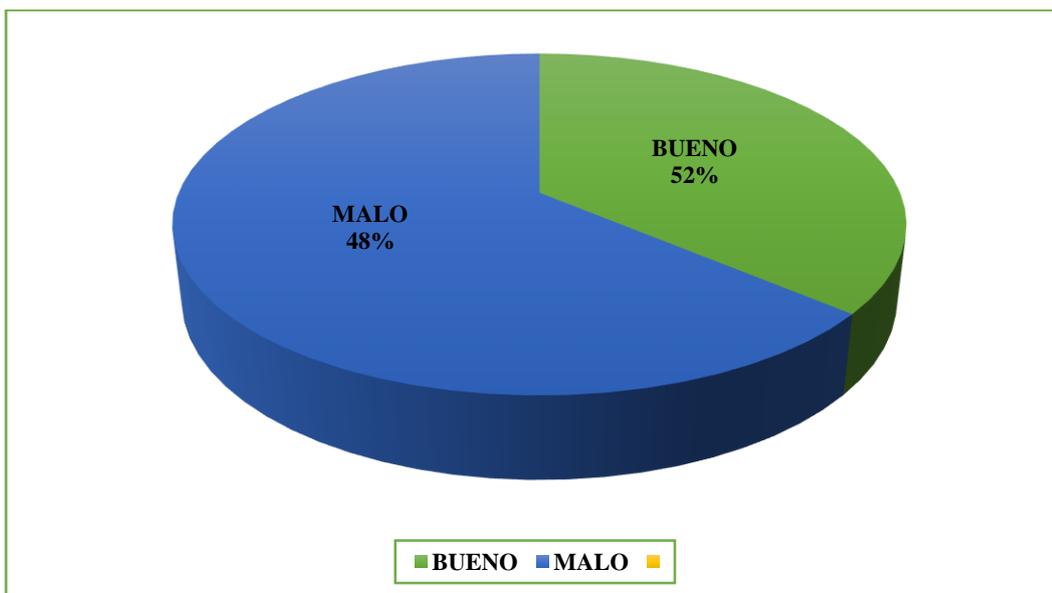
TABLA # 20 Calidad de servicio.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	88	52%
MALO	82	48%
TOTAL	170	100%

Fuente: Encuesta a los visitantes. (2013)

Elaborado por: Lorenzo Tomalá Rodríguez.

GRÁFICO # 20 Calidad de servicio.



Fuente: Encuesta a los visitantes. (2013)

Elaborado por: Lorenzo Tomalá Rodríguez.

El 52 % de personas encuestadas califican de bueno el servicio prestado por los guías de este destino, mientras que el 48% le da una valoración no muy halagadora. En el estudio se puede evidenciar claramente que existe una falencia al respecto, por lo que urge una directriz que ayude a viabilizar correctivos donde se requiera, esto permite que en este estudio se visualice con certeza y por ende ayude a mejorar el desempeño de los guías al momento de ejercer la actividad con los visitantes.

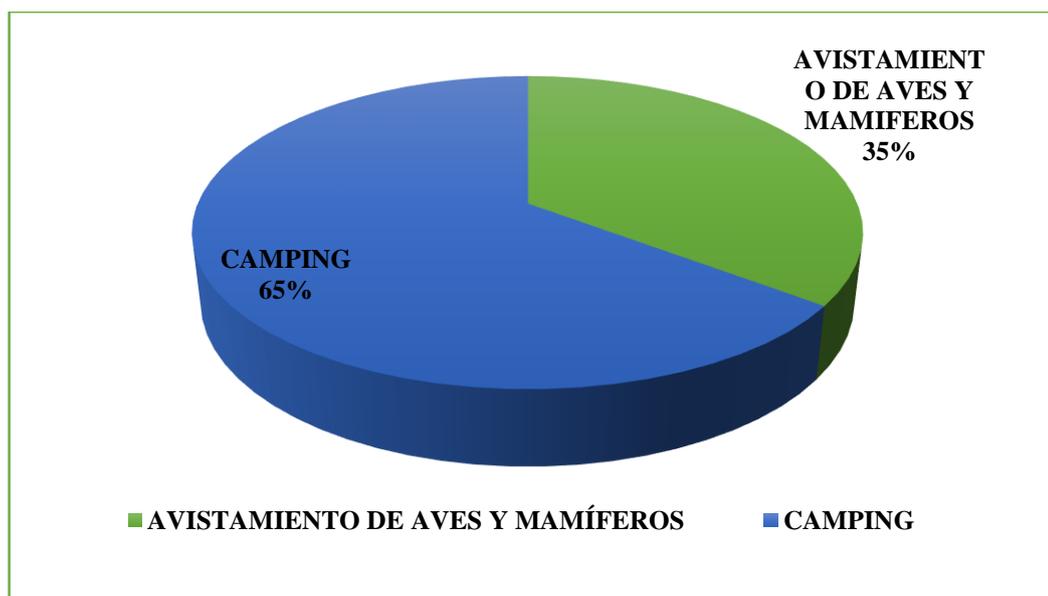
7.- ¿Qué actividades le gustaría desarrollar dentro del destino turístico?

TABLA # 21 Actividades del destino.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
AVISTAMIENTO DE AVES Y MAMÍFEROS	60	35%
CAMPING	110	65 %
TOTAL	170	100%

Fuente: Encuesta a los visitantes. (2013)
Elaborado por: Lorenzo Tomalá Rodríguez.

GRÁFICO # 21 Actividades del destino.



Fuente: Encuesta a los visitantes. (2013)
Elaborado por: Lorenzo Tomalá Rodríguez.

El 35 % de visitantes encuestados manifiestan que le gustaría hacer avistamiento de aves y mamíferos, mientras que el 65 % remarca que les gustaría hacer camping. La gráfica demuestra que la población turística que ingresa al destino acampa, frente a otro grupo de personas que gustan de avistar aves y mamíferos, requerimiento al hacer una visita al destino en su mayoría de camping, debido a que la naturaleza y entorno lo permite, motivo suficiente para poder implementar el modelo que de seguro ayudará a paliar las necesidades existentes.

8.- ¿Qué sendero ha visitado en esta reserva ecológica?

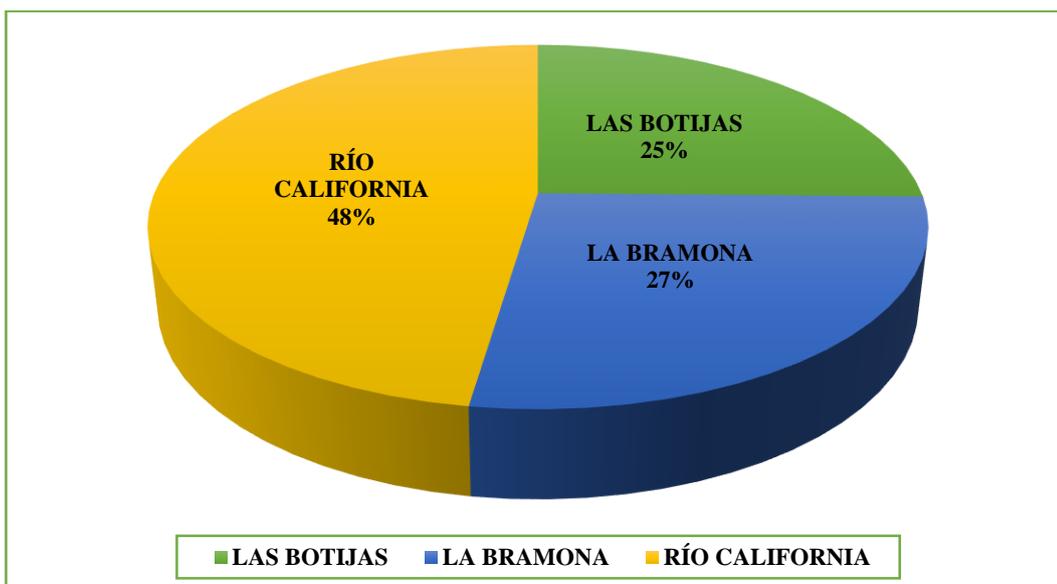
TABLA # 22 Visita de senderos.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
LAS BOTIJAS	43	25%
LA BRAMONA	46	27 %
RÍO CALIFORNIA	81	48 %
TOTAL	170	100%

Fuente: Encuesta a los visitantes. (2013)

Elaborado por: Lorenzo Tomalá Rodríguez.

GRÁFICO # 22 Visita de senderos.



Fuente: Encuesta a la población. (2013)

Elaborado por: Lorenzo Tomalá Rodríguez.

Un 25 % de los y las visitantes manifiesta haber recorrido el sendero Las Botijas, un 27 % La Bramona y el 48 % el sendero Río California. Según el estudio los senderos Las Botijas y La Bramona han sido visitado en menor escala, contrario al sendero Río California que es donde mayormente se desarrolla el turismo rural, por esta situación es prioritario que se ejecute este modelo para que se puedan controlar los efectos de la actividad turística.

9.- ¿Cree que el destino turístico necesita mayor promoción?

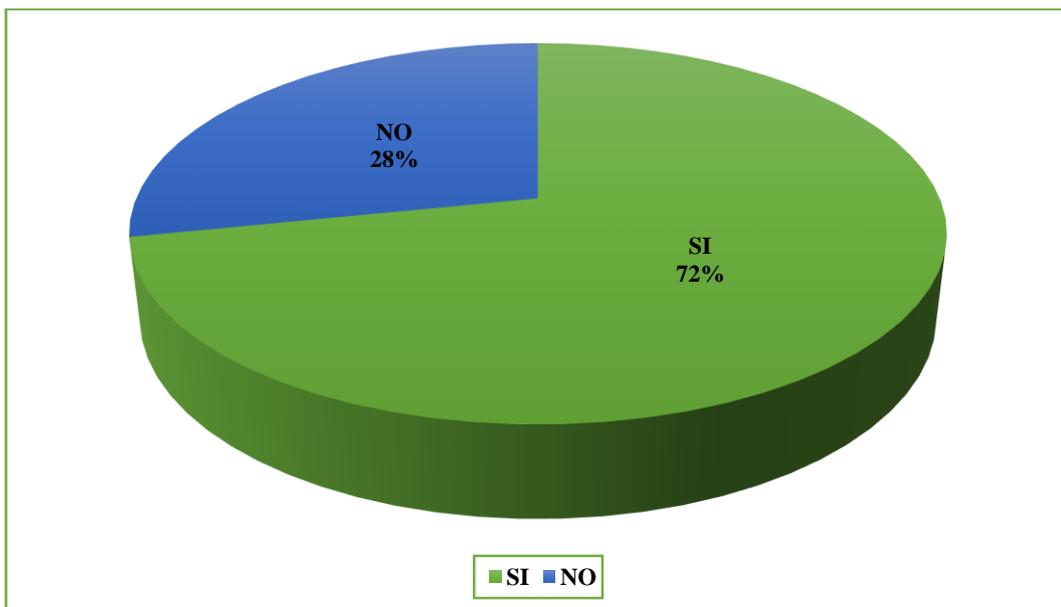
TABLA # 23 Promoción del destino.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	122	72 %
NO	48	28 %
TOTAL	170	100%

Fuente: Encuesta a los visitantes. (2013)

Elaborado por: Lorenzo Tomalá Rodríguez.

GRÁFICO # 23 Promoción del destino.



Fuente: Encuesta a los visitantes. (2013)

Elaborado por: Lorenzo Tomalá Rodríguez.

El 28 % de los encuestados opinan que el atractivo no necesita de promoción, frente al 72 % que cree en la promoción necesaria para este destino. Según el resultado del estudio, el destino turístico debe ser intervenido con promoción por los medios de comunicación masivos locales y alternativos para que se conozca su ubicación , debido a que no todos conocen el lugar, lo que resulta una debilidad para el surgimiento y reconocimiento del destino.

10.- ¿Cree Usted qué la administración de este destino debe mejorar?

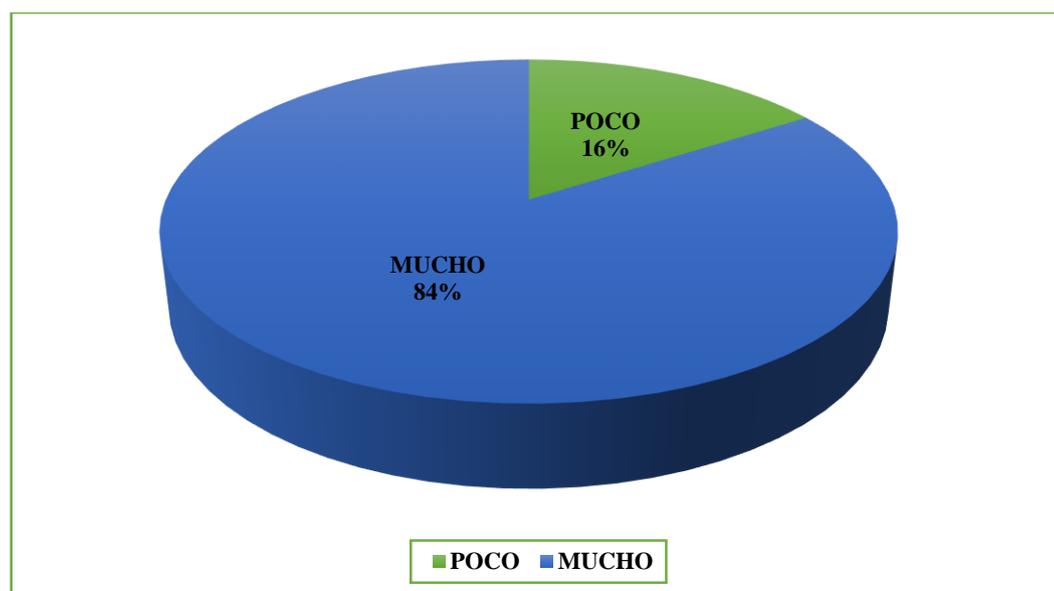
TABLA # 24 Administración del destino.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
POCO	27	16 %
MUCHO	143	84 %
TOTAL	170	100%

Fuente: Encuesta a los visitantes. (2013)

Elaborado por: Lorenzo Tomalá Rodríguez.

GRÁFICO # 24 Administración del destino.



Fuente: Encuesta a los visitantes. (2013)

Elaborado por: Lorenzo Tomalá Rodríguez.

El 16 % de los encuestados cree que la administración de este destino debe mejorar un poco; más el 84 % está claramente seguro que se debe mejorar mucho. Según lo estipula la información, la administración del destino debe mejorar bastante debido a que los visitantes han palpado esta falencia y por ende puede afectar en diferentes aspectos al destino. Esto reafirma la idea de desarrollar el estudio para el beneficio de la comunidad.

11.- ¿Cree Ud. que es necesario implementar un Modelo de Gestión para regular las actividades turísticas en este destino?

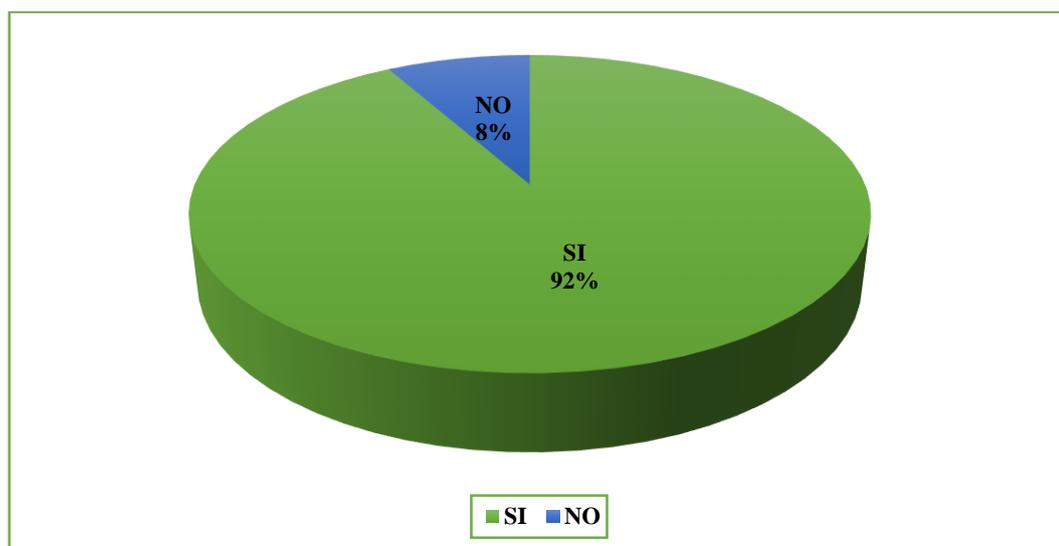
TABLA # 25 Implementación de un Modelo.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	158	92 %
NO	14	8 %
TOTAL	170	100%

Fuente: Encuesta a los visitantes. (2013)

Elaborado por: Lorenzo Tomalá Rodríguez.

GRÁFICO # 25 Implementación de un Modelo.



Fuente: Encuesta a la población. (2013)

Elaborado por: Lorenzo Tomalá Rodríguez.

El 8 % de los visitantes de este destino encuestados no está de acuerdo en que se implemente el modelo, frente a un 92 % que si está de acuerdo en que se debe implementar el modelo de gestión. De acuerdo a la información las personas encuestadas manifiestan que es necesaria la implantación del modelo de como herramienta que ayude, viabilice y regule toda actividad relacionada al turismo en el sector.

12.- ¿Es importante la implementación del Modelo de Gestión para mejorar el servicio al visitante?

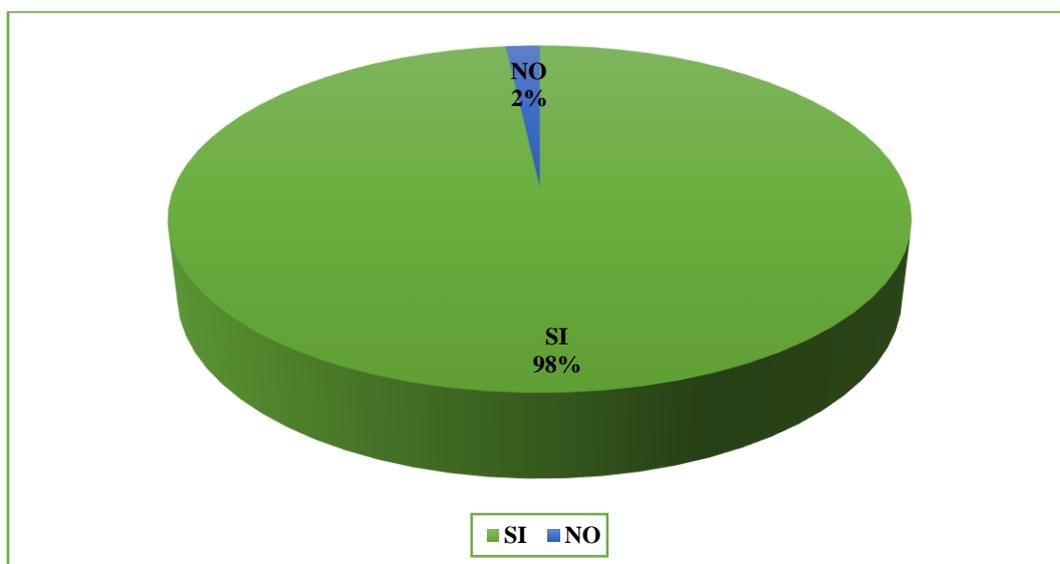
TABLA # 26 Importancia de implementación.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	167	98 %
NO	3	2 %
TOTAL	170	100%

Fuente: Encuesta a los visitantes. (2013)

Elaborado por: Lorenzo Tomalá Rodríguez.

GRÁFICO # 26 Importancia de implementación.



Fuente: Encuesta a los visitantes. (2013)

Elaborado por: Lorenzo Tomalá Rodríguez.

La gráfica demuestra que el 12 % manifiesta que no se debe implementar el modelo, pero el 88% afirma su idea de que es urgente e importante el modelo de gestión. El alto porcentaje de la población turística en el gráfico tiene la convicción de la necesidad de que se implemente esta herramienta que permitirá mejorar la atención a los senderos y visitantes, como el ordenamiento administrativo dentro de los senderos más visitados.

3.4 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE ENCUESTAS A LOS SERVIDORES TURÍSTICOS.

1.- SEXO DE LOS SERVIDORES TURÍSTICOS.

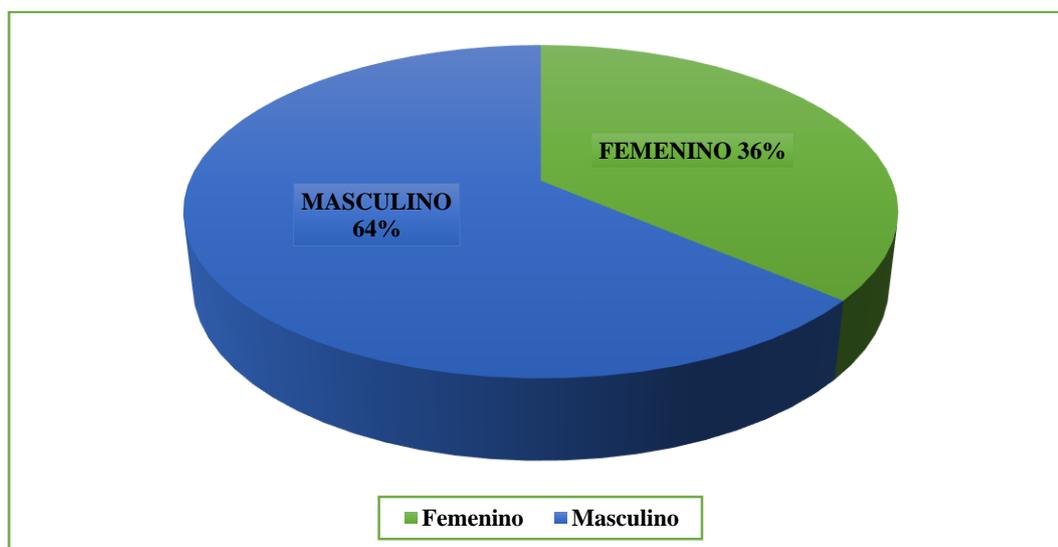
TABLA # 27 Sexo de los servidores turísticos.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
FEMENINO	8	36 %
MASCULINO	14	64 %
TOTAL	22	100 %

Fuente: Encuesta a los servidores turísticos (2013)

Elaborado por: Lorenzo Tomalá Rodríguez.

GRÁFICO # 27 Sexo de los servidores turísticos.



Fuente: Encuesta a los servidores turísticos (2013)

Elaborado por: Lorenzo Tomalá Rodríguez.

Según los datos obtenidos se puede evidenciar que los prestadores de servicio en un 36 % son mujeres y el 64 % son varones. De acuerdo al análisis se puede interpretar que el hombre y la mujer pueden realizar actividades dentro del campo turístico lo que es importante en la equidad de oportunidades para cada uno, esto confirma que están inmersos dentro del desarrollo de la localidad.

2.- EDAD DE LOS SERVIDORES TURÍSTICOS.

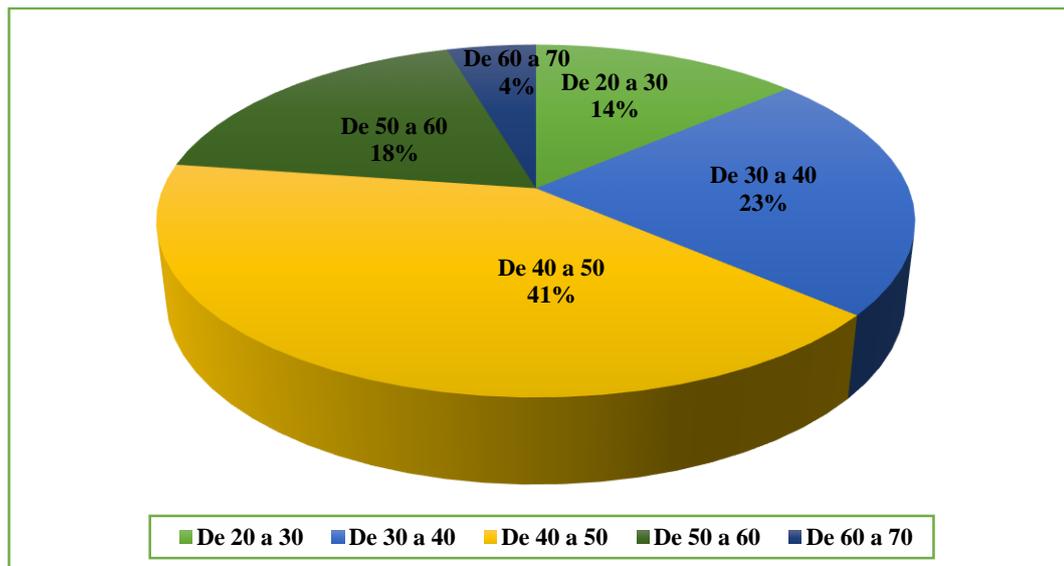
TABLA # 28 Edad de servidores turísticos.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
De 20 a 30	3	14 %
De 30 a 40	5	23 %
De 40 a 50	9	41 %
De 50 a 60	4	18 %
De 60 a 70	1	5 %
Total	22	100 %

Fuente: Encuesta a los servidores turísticos (2013)

Elaborado por: Lorenzo Tomalá Rodríguez.

GRÁFICO # 28 Edad de servidores turísticos.



Fuente: Encuesta a los servidores turísticos (2013)

Elaborado por: Lorenzo Tomalá Rodríguez.

Tomando referencia de los datos que se obtuvieron en las encuestas realizadas se ha podido deducir que el 41 % son de 40 a 50 años, el 23 % son de 30 a 40 años, el 18 % son de 50 a 60 años, el 14 % están entre 20 y 30 años y el 5 % que son de 60 a 70 años. Con esta información se puede manifestar que existen personas con experiencia en el campo turístico y otras personas en menor proporción, pero con un gran talento a la hora de prestar el servicio al cliente.

3.- INSTRUCCIÓN DE LOS SERVIDORES TURÍSTICOS.

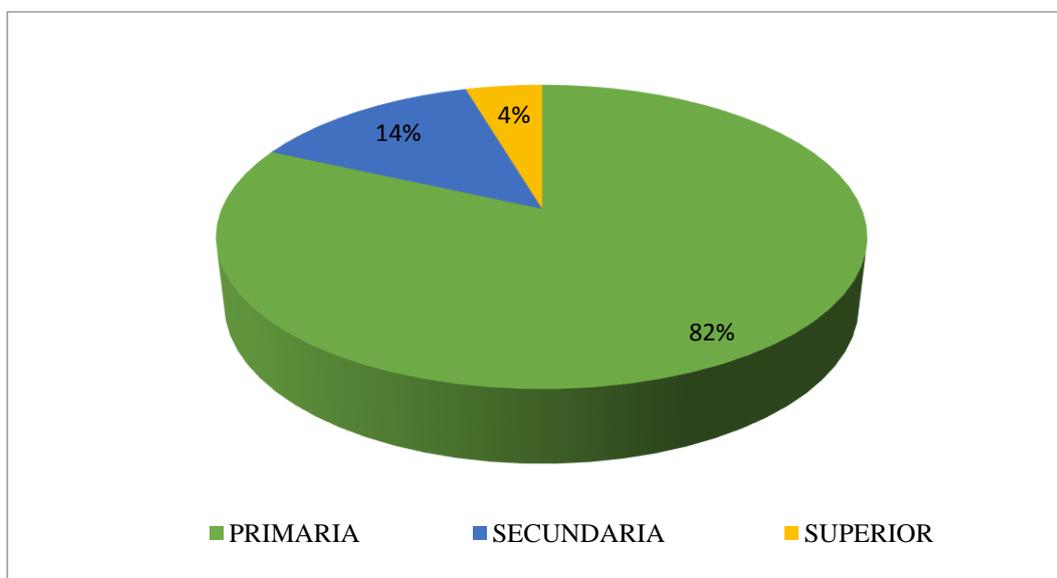
TABLA # 29 Instrucción de servidores.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
PRIMARIA	18	82 %
SECUNDARIA	3	14 %
SUPERIOR	1	4 %
TOTAL	22	100 %

Fuente: Encuesta a los servidores turísticos (2013)

Elaborado por: Lorenzo Tomalá Rodríguez.

GRÁFICO # 29 Instrucción de servidores.



Fuente: Encuesta a los servidores turísticos (2013)

Elaborado por: Lorenzo Tomalá Rodríguez.

En los servidores turísticos un porcentaje de 14 % por lo menos ha cursado la universidad, un 4 % culminó el bachillerato y en un 82 % mayoría culminó la primaria. Lo que puede tomarse como una desventaja a la hora de prestar el servicio a los turistas extranjeros que visitan el destino, por lo cuanto deben de hablar el inglés, en tanto que los prestadores de servicio deben ver en esta desventaja la ocasión para poder superarse.

4.- ¿El local turístico es visitado con frecuencia por turistas?

TABLA # 30 Visita al local.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	8	36%
A MENUDO	14	64%
TOTAL	22	100%

Fuente: Encuesta a los servidores turísticos (2013)

Elaborado por: Lorenzo Tomalá Rodríguez.

GRÁFICO # 30 Visita al local.



Fuente: Encuesta a los servidores turísticos (2013)

Elaborado por: Lorenzo Tomalá Rodríguez.

El 36% de los servidores turísticos manifiesta que el lugar es visitado siempre, contrario al 64% que manifiesta que es visitado a menudo. De acuerdo a la información el mayor porcentaje responde que los turistas concurren a menudo al establecimiento, tomando en cuenta que la actividad que en su mayoría se da es el turismo familiar y de camping, esta respuesta da una oportunidad para que el proyecto se efectúe, además en este estudio están plasmadas las acciones que se pueden regular en el destino.

5.- ¿Cuántos años tiene trabajando como servidor turístico?

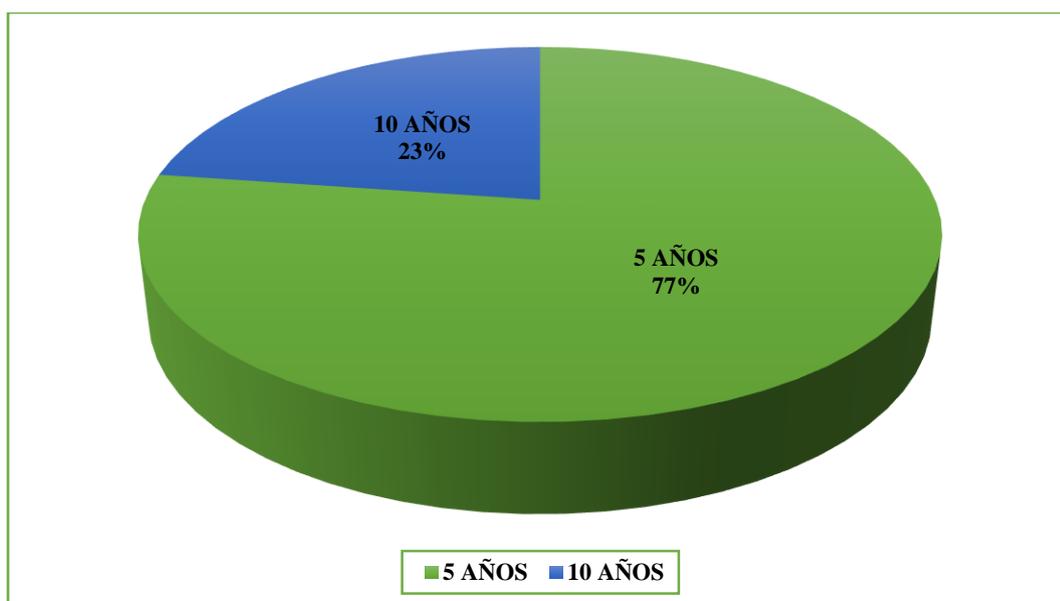
TABLA # 31 Años de trabajo.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
5 AÑOS	17	77 %
10 AÑOS	5	23%
TOTAL	22	100%

Fuente: Encuesta a los servidores turísticos (2013)

Elaborado por: Lorenzo Tomalá Rodríguez.

GRÁFICO # 31 Años de trabajo.



Fuente: Encuesta a los servidores turísticos (2013)

Elaborado por: Lorenzo Tomalá Rodríguez.

Según los resultados que arrojó la encuesta, el 23 % tiene poco tiempo en el campo turístico y un 77 % tiene más tiempo en este trabajo. En la actividad turística, se puede observar la fortaleza de que un porcentaje realiza tal actividad lo que representa una ventaja a favor del modelo de gestión administrativa para la reserva. Además a la hora de atender a los visitantes aprovechan para darle la mejor atención para que estos opten por regresar.

6.- ¿Tiene usted experiencia como servidor turístico?

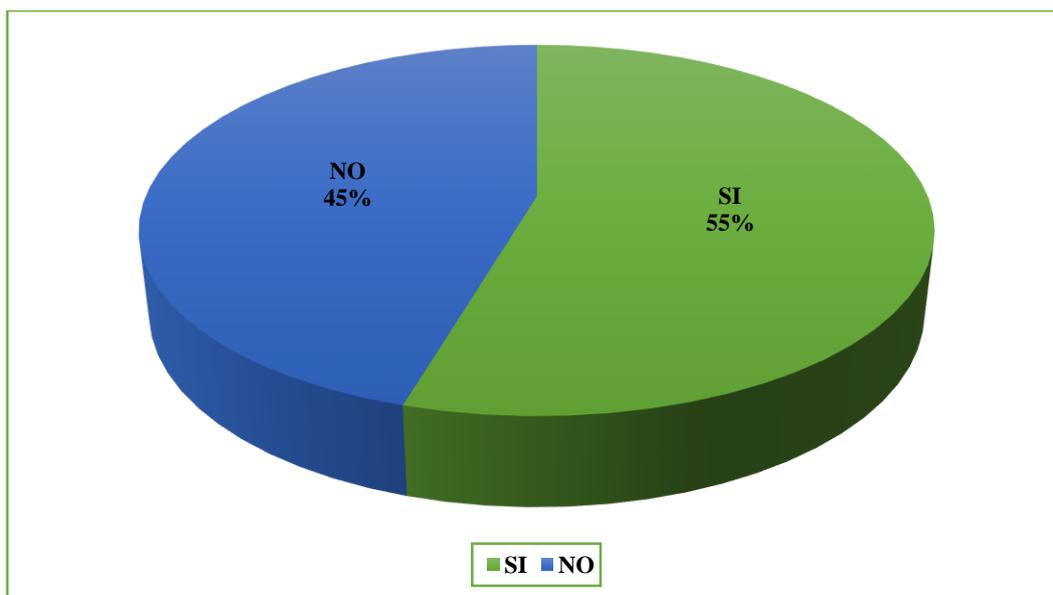
TABLA # 32 Experiencia en turismo.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	12	55%
NO	10	45%
TOTAL	22	100%

Fuente: Encuesta a los servidores turísticos (2013)

Elaborado por: Lorenzo Tomalá Rodríguez.

GRÁFICO # 32 Experiencia en turismo.



Fuente: Encuesta a los servidores turísticos (2013)

Elaborado por: Lorenzo Tomalá Rodríguez.

La gráfica determina que el 45% de personas no tiene mucha experiencia turística, frente a un 55% que si tiene experiencia en este aspecto. De acuerdo a la estadística la experiencia de los servidores garantiza que la actividad se desarrolle y que paulatinamente vaya en aumento, lo que contribuye a la realización para que el tema de estudio sea implementado al destino lo que ayudará a la permanencia del recurso de esta localidad.

7.- ¿Usted, ha recibido capacitaciones por parte de instituciones del Estado?

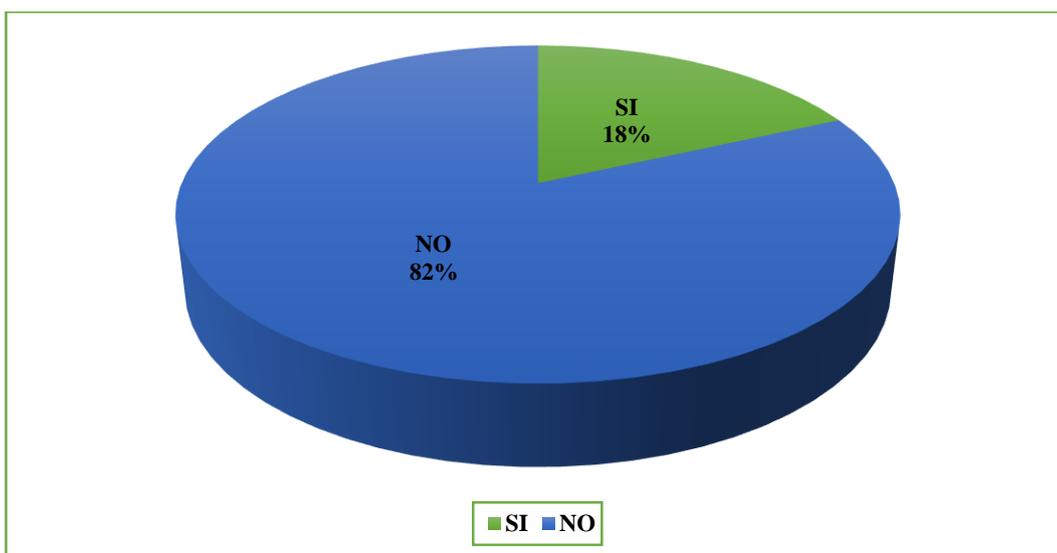
TABLA # 33 Capacitaciones.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	18%
NO	18	82%
TOTAL	22	100%

Fuente: Encuesta a los servidores turísticos (2013)

Elaborado por: Lorenzo Tomalá Rodríguez.

GRÁFICO # 33 Capacitaciones.



Fuente: Encuesta a los servidores turísticos (2013)

Elaborado por: Lorenzo Tomalá Rodríguez.

El 18% de los prestadores de servicios han recibido capacitaciones, frente al 82% que no ha recibido preparación. Referente al tema de capacitación se puede analizar de acuerdo a la información de que es importante el Modelo de Gestión para poder programar la administración y capacitar a los que dan el servicio a los visitantes. De antemano se puede evidenciar que los prestadores de servicio están esforzándose para mantenerse sin la ayuda de la dirigencia comunal y los gobierno seccionales, lo que constituye una desventaja.

8.- ¿Usted, ha recibido apoyo por parte de los dirigentes de la comuna?

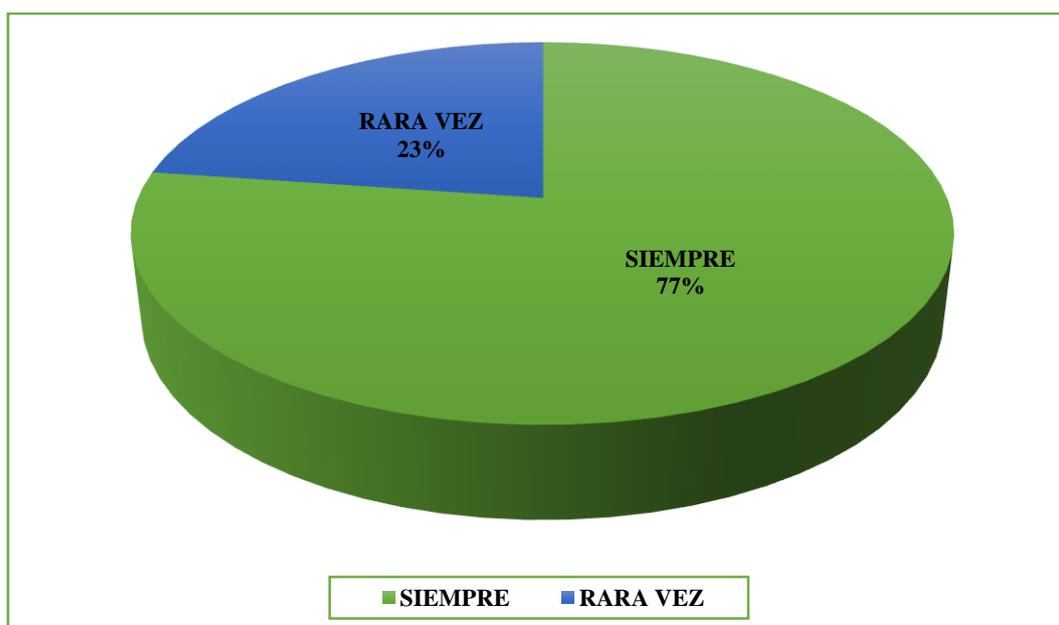
TABLA # 34 Apoyo de dirigentes.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	17	77%
RARA VEZ	5	23%
TOTAL	22	100%

Fuente: Encuesta a los servidores turísticos (2013)

Elaborado por: Lorenzo Tomalá Rodríguez.

GRÁFICO # 34 Apoyo de dirigentes.



Fuente: Encuesta a los servidores turísticos (2013)

Elaborado por: Lorenzo Tomalá Rodríguez.

El 23 % de los prestadores de servicio han recibido apoyo rara vez por parte de la dirigencia comunal, situación contraria a un 77% que siempre han sobresalido por si solos. De acuerdo a la información se puede avizorar que la directiva apoya la actividad turística en un bajo porcentaje, argumento suficiente para que el modelo de gestión se implemente de manera urgente, se den los correctivos necesarios y por ende mejore la comunicación entre estos.

9.- ¿Los servidores turísticos han recibido la ayuda de entes del Estado?

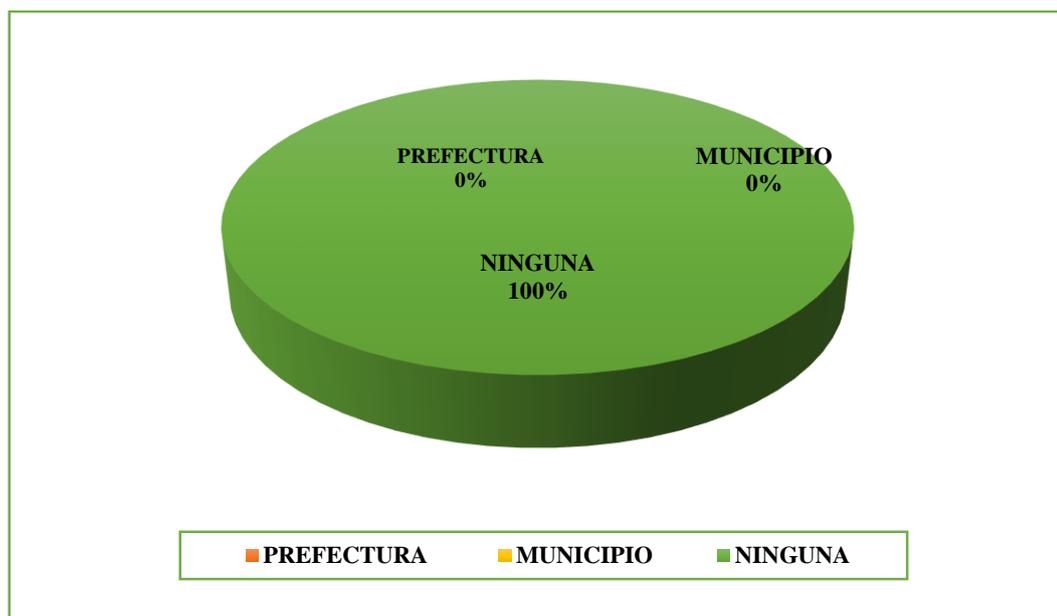
TABLA # 35 Ayuda del Estado.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
PREFECTURA	0	0%
MUNICIPIO	0	0%
NINGUNA	22	100%
TOTAL	22	100%

Fuente: Encuesta a los servidores turísticos (2013)

Elaborado por: Lorenzo Tomalá Rodríguez.

GRÁFICO # 35 Ayuda del Estado.



Fuente: Encuesta a los servidores turísticos (2013)

Elaborado por: Lorenzo Tomalá Rodríguez.

El 100% de los prestadores de servicio según la información no han recibido ayuda del estado. De acuerdo a la información recabada en su totalidad no han recibido para poder surgir con un pequeño negocio y reactivar el turismo, esta respuesta ayuda a la realización del proyecto que se propone para concienciar a la dirigencia de la comuna a que gestione ante los entes del estado mejoras dirigidas a fortalecer las actividades turísticas.

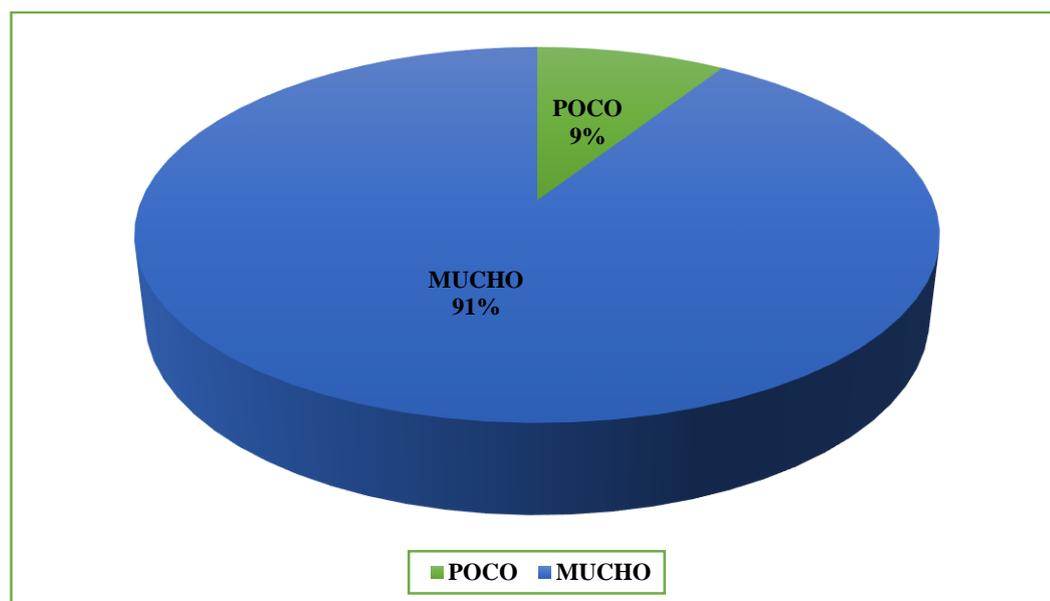
10.- ¿Cree que es importante la actividad turística para tener un desarrollo socioeconómico?

TABLA # 36 Importancia de la actividad turística.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
POCO	2	9%
MUCHO	20	91%
TOTAL	22	100%

Fuente: Encuesta a los servidores turísticos (2013)
Elaborado por: Lorenzo Tomalá Rodríguez.

GRÁFICO # 36 Importancia de la actividad turística.



Fuente: Encuesta a los servidores turísticos (2013)
Elaborado por: Lorenzo Tomalá Rodríguez.

El 9% cree poco importante la actividad turística, frente a un 91% que está totalmente seguro que la actividad turística ayuda a tener un desarrollo económico de la localidad. Con la información que se tomó para este fin se puede evidenciar que la población encuestada tiene un criterio futurista en el turismo por lo que esto da un aval para implementar el modelo que servirá como herramienta a los dirigentes presentes y futuros de la Comuna.

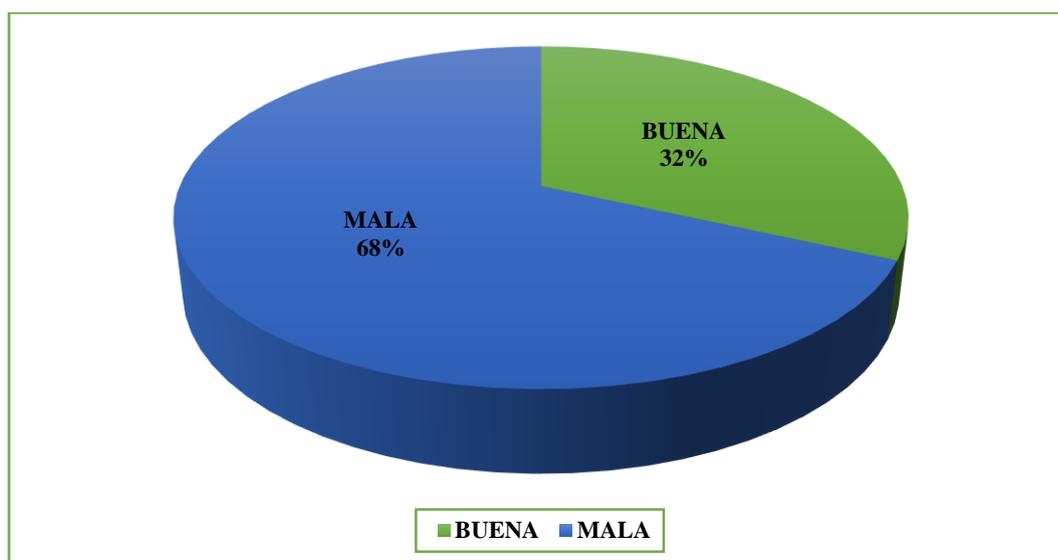
11.- ¿Cómo califica la administración de la reserva por parte de la dirigencia comunal?

TABLA # 37 Administración de la reserva.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENA	7	32%
MALA	15	68%
TOTAL	22	100%

Fuente: Encuesta a los servidores turísticos (2013)
Elaborado por: Lorenzo Tomalá Rodríguez.

GRÁFICO # 37 Administración de la reserva.



Fuente: Encuesta a los servidores turísticos (2013)
Elaborado por: Lorenzo Tomalá Rodríguez.

El 32% de los encuestados califica de buena la administración turística por parte del cabildo, más el 68% no está muy de acuerdo y lo califica como mala. También esta respuesta da carta blanca para que este proyecto pueda ser tomado en cuenta por parte de la directiva actual y por qué no decirlo de las posteriores; ya que, cada dirigencia tiene criterios diferentes a la hora de decidir qué hacer en el recurso, razón suficiente para que este estudio sea tomado en cuenta y aplicado.

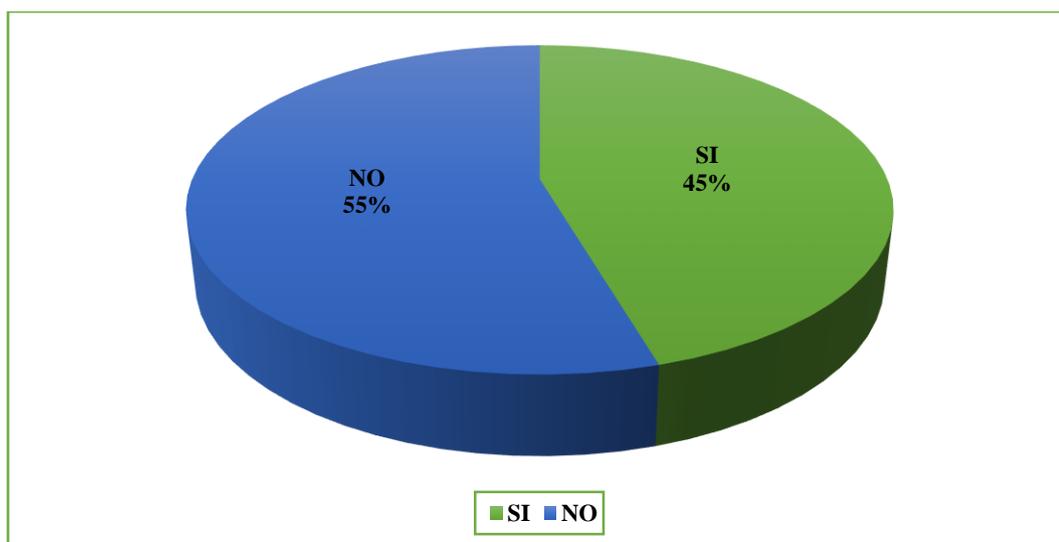
12.- ¿Conoce usted que es un Modelo de Gestión Administrativa?

TABLA # 38 Conocimiento de Modelo de Gestión.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	10	45%
NO	12	55%
TOTAL	22	100%

Fuente: Encuesta a los servidores turísticos (2013)
Elaborado por: Lorenzo Tomalá Rodríguez.

GRÁFICO # 38 Conocimiento de Modelo de Gestión.



Fuente: Encuesta a los servidores turísticos (2013)
Elaborado por: Lorenzo Tomalá Rodríguez.

El porcentaje de respuesta a esta pregunta es que el 45% de los prestadores de servicios conocen el modelo de gestión, frente a un 55 % que desconoce su existencia. De acuerdo a la información con relación a este tema el desconocimiento es eminente, por lo que es factible desarrollarlo en la comunidad, se puede hacer reuniones participativas o talleres donde se socialice el tema para que estos tengan una idea clara y de cómo este modelo lo puede ser de mucha utilidad.

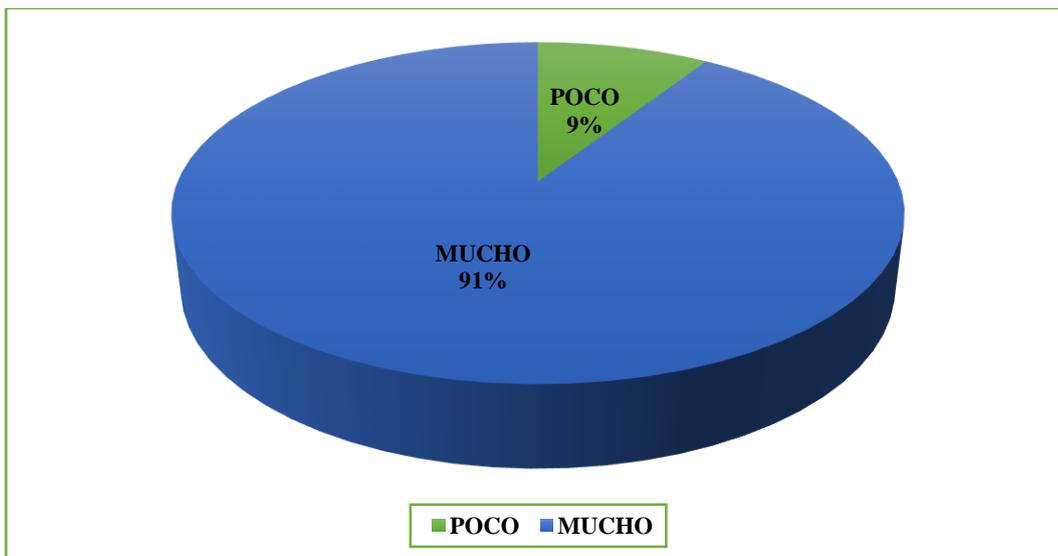
13.- ¿Cree Ud. que la implementación del Modelo de Gestión ayudaría a mejorar el servicio al visitante?

TABLA # 39 Implementación del Modelo de Gestión.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
POCO	2	9%
MUCHO	20	91%
TOTAL	22	100%

Fuente: Encuesta a los servidores turísticos (2013)
Elaborado por: Lorenzo Tomalá Rodríguez.

GRÁFICO # 39 Implementación del Modelo de Gestión.



Fuente: Encuesta a los servidores turísticos (2013)
Elaborado por: Lorenzo Tomalá Rodríguez.

El 9% de personas tiene poca confianza de que al implementar el modelo de gestión mejore el servicio turístico a los visitantes, contrario al 91 % que si está seguro. Con esta información el proyecto es viable, considerando que son los prestadores del servicio las personas más interesadas en que se implemente, ya conocen las ventajas que tiene y el beneficio que deriva.

CONCLUSIONES

En el análisis de este capítulo para el desarrollo del tema de tesis fue necesario contar con toda la información recabada de las encuestas y entrevistas realizadas a los comuneros, visitantes, prestadores de servicios, dirigentes de la Comuna y guías, la que ha sido de gran ayuda durante y después de este trabajo, cabe resaltar que en el desarrollo de esta parte del estudio fue fundamental el apoyo de los dirigentes comunales, pudiendo manifestarse en las conclusiones:

- * Las encuestas han arrojado un resultado favorable para el desarrollo del proyecto.
- * La comunidad de Loma Alta no cuenta con un estudio que viabilice las actividades turísticas dentro del sector.
- * Los habitantes de la comunidad no tienen conocimiento de un Modelo de Gestión y los beneficios que se pueden obtener.
- * Las encuestas y las entrevistas realizadas confirman la necesidad de este Modelo y de su implementación.
- * Los prestadores de servicios han mostrado su interés a este estudio, pues ven una manera de organización en la prestación de los servicios como: alimentación y alojamiento.

CAPÍTULO IV

MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES TURÍSTICAS EN LA RESERVA ECOLÓGICA DE LA COMUNA LOMA ALTA.

4.1 INTRODUCCIÓN.

El turismo es un tema de relevante importancia en los actuales tiempos para cualquier sector donde se desarrolle, siendo una actividad que potencializa y que aporta porcentualmente con acciones sociales y económicas encaminadas al desarrollo social, armónico y sustentable de la naturaleza circundante, el hombre por lo tanto está inmerso y relacionado intrínsecamente con el turismo, siendo importante que tome conciencia de las acciones que realiza en la vida diaria. Ecuador es uno de los 17 países mega diversos del planeta según lo manifiesta Günther Reck en la guía de Patrimonio de Áreas Naturales Protegidas, existen alrededor de 33 áreas protegidas según el Ministerio de Turismo, entre bosques y reservas ecológicas llenas de riqueza natural endémicas o migratorias. En el mapa de Santa Elena, se puede evidenciar la localidad de Loma Alta, como un punto verde por la vegetación existente en la reserva del mismo nombre donde se practica la sustentabilidad y sostenibilidad con un remanente que debe ser considerado en los planes de mejoras de los gobiernos descentralizados autónomos para su protección y permanencia, es menester que los sectores con remanentes naturales como el que posee la comunidad en mención, desarrollen estudios que viabilicen procesos de cambios y procesos de gestión para aliviar situaciones equívocas que se presenten. Este estudio tiene como objetivo primordial el diseño de un modelo de gestión que involucre a la comunidad de ahí que este estudio se desarrolla, coadyuvando al orden en esta reserva, que no cuenta con un estudio que pueda orientar y dirigir las acciones. El mencionado modelo va a orientar las actividades turísticas ya que es un soporte técnico encaminado a la administración de la reserva.

4.2 JUSTIFICACIÓN.

En la investigación de campo realizada se pudo evidenciar un profundo interés de parte de la dirigencia comunal y personas involucradas en el turismo en el desarrollo del modelo de gestión administrativa, siendo herramienta indispensable y novedosa para esta actividad, la misma que les permitirá un ordenamiento al momento de ejecutar una acción para que por medio de este se logre revertir en beneficio en la comunidad. Cabe mencionar que la administración desde hace varios años atrás es la misma, por decirlo así al azar de las eventualidades, con el riesgo de contaminación del recurso natural existente al no contar con una planificación que se ajuste a los requerimientos del recurso, por la escasa visión de los dirigentes es que surge como alternativa el Modelo de Gestión Administrativa que permita el impulso de una administración acertada.

La importancia del modelo de estudio radica al ser considerado herramienta alternativa en el desarrollo de actividades relacionadas con el tema turístico para la dirigencia de la comuna en el manejo de los recursos naturales existentes y por qué no decir para asegurar su permanencia a través del tiempo y espacio. De igual manera va a contribuir al avance económico-social de la localidad que requiere una mayor atención. De acuerdo a la investigación efectuada en el capítulo II, se pudo constatar que existe poco conocimiento sobre el modelo de gestión de parte de la comunidad, prestadores de servicios, guías y dirigentes de comuna, motivo para que los dirigentes no se hayan interesado en buscar una alternativa que mejore la capacidad del destino. La escasa preparación en temas turísticos da como resultado una escasa visión futurista para el recurso que afecta la competitividad del sector y la escasez de servicios básicos. La escasa estructura administrativa hace que la directiva comunal no tenga un ordenamiento jerárquico adecuado a la hora de recibir y dar el servicio a un visitante. Esto es suficiente razón para implementar el Modelo de Gestión Administrativa, considerando la comunidad e instituciones existentes dentro de la Comuna que ejercen directa o indirectamente la actividad turística.

En la actualidad el turismo está tomando auge, razón para que los alcaldes y autoridades de turismo de los cantones de la provincia atiendan a los sectores de la Ruta del Spondylus. De este Modelo de Gestión depende el éxito de la gestión de la reserva, ya que su estricta aplicación a corto, mediano y largo plazo permitirán alinear la función que cada persona debe ejecutar para garantizar la permanencia, y el desempeño de los roles de los que hacen actividad turística.

4.3 F.O.D.A.

La presente matriz del F.O.D.A. (Fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas) de este destino turístico de la comunidad de Loma Alta, ha sido desarrollada en las reuniones participativas con los comuneros representativos que sienten el deseo y la necesidad de apoyar en el desarrollo de este instrumento que puede alinear el pensamiento, criterio y acciones del turismo comunitario, la participación de los integrantes ha sido de gran ayuda, se han considerado factores políticos, económicos, sociales y culturales, así se mejoraron las ideas y se direccionaron criterios en beneficio de la actividad turística, la misma que debe ser regulada por la dirigencia comunal, en un marco de referencias y distribución de las acciones por parte de los que hacen turismo. Este análisis posibilita un escenario propicio donde se direccionan los objetivos.

En la reunión se tomó mucho énfasis en las ideas de los participantes, lo que permitió considerar las opiniones para su estudio y poder actuar cambiando la posición de estos aspectos desfavorables a favor; ya que de aquí dependerán los avances que se hagan y en lo posterior se verá el resultado de lo que en este tiempo se programó.

En el estudio que se lleva a cabo también se diagnosticaron situaciones problemas que pueden afectar la actividad e individuos como del recurso, por tal razón es importante considerar todos los aspectos negativos o positivos de donde se puede sacar un resultante a ser atendido.

F.O.D.A de la comunidad.

INTERNOS	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	EXTERNOS	Mercado no saturado
Privacidad y Tranquilidad		Escasos establecimientos de restaurante y atención al cliente.
Lugar apropiado para deportes: camping, avistamiento de aves y caminatas.		Falta de señalética en los senderos.
OPORTUNIDADES	Estrategias:	Estrategias:
Diversificación de la oferta turística.	Incurción de inversionistas en un mercado no saturado (F1-O2)	Captar nuevos mercados difundiendo y promoviendo el destino (O3-D1)
Sectores aledaños saturados	Descongestionar destinos aledaños que están saturados creando un impacto positivo a nivel provincial (O2-F1)	Captar el segmento de jubilados: ya que el destino posee la ventaja de estar alejado de la zona urbana. (F2-O3)
Mercado potencial	Captación del mercado potencial a través de actividades y eventos programados (O1-F3)	Posicionarse como el mejor destino natural para el descanso y la recreación (F3-D1)
AMENAZAS	Estrategias:	Estrategias:
Desastre naturales	Coordinar con la Secretaria de Gestión de riesgos, Cuerpo de Bomberos y Cruz Roja capacitaciones de como operar en caso de desastres naturales.(A1-D2)	Diseñar un mapa que indique las zonas de peligros y de seguridad para la población y los visitantes. (A1-D3)
Impacto negativo de actividades turísticas.	Condicionar a los turistas que visitan el sector a realizar actividades turísticas con la condición de conservar el entorno. (F1-A2)	Brindar seguridad a la comunidad y visitantes para la sustentabilidad y desarrollo social de la comunidad. (A2-F1)

Fuente: Encuesta a la población. (2013)

Elaborado por: Lorenzo Tomalá Rodríguez.

4.4 ANÁLISIS PETS.

Este análisis P.E.T.S. es tomado del estudio que se realiza en la comunidad para determinar los posibles clientes, la competencia de mercado, necesidades prioritarias, la movilidad social, la oferta, la demanda, entre otros. Son estos factores los que todo individuo debe conocer antes de realizar una actividad turística dentro de un entorno.

4.4.1 Factor político legal.

Debido al cambio que en los últimos años se ha visto en Ecuador, hoy se ejecutan trabajos en beneficios de las comunidades locales, esto es el reflejo visto de otra perspectiva de la gran estabilidad que goza el país debido a los cambios que se pueden dar tanto en las políticas administrativas como en conservar el entorno. La Comuna de Loma Alta, está formalmente constituida desde 1936, por lo tanto se la considera una fortaleza, los atractivos con que cuenta permiten el logro de objetivos que se persiguen para poder impulsar trabajos para los pobladores y por ende tener inversión de parte de personas extranjeras, nacionales y locales que puedan inyectar divisas al lugar. Las actuales políticas de la nación están encaminadas a brindar una estabilidad a las entidades que invierten en el sector, es necesario considerar que la comunidad de Loma Alta cuenta con fortalezas impresionantes que pueden ser canalizadas por los inversionistas en el desarrollo del sector turístico del entorno existente.

4.4.2 Factor económico.

Sin lugar a dudas el Ecuador de hoy, no es el de ayer, se puede notar un avance paulatino en el poder adquisitivo en beneficio de la clase más desposeída del país, buscando una cultura de equidad social, que le permita trabajar y subsistir en actividades turísticas y todo trabajo relacionado que genera esfuerzos y dinero son ejes de importancia extrema que mueve la economía.

No es menos cierto que también las políticas del Servicios de Rentas Internas está permitiendo recaudar los tributos de los ecuatorianos que se han sometidos a este sistema para ejercer la actividad de turismo en las diferentes localidades, las mismas que se pueden ver retribuidas en obras que van paso a paso mejorando la calidad de vida de los individuos. La Comuna Loma Alta, también tiene su R.U.C. lo que le abaliza y facilita realizar transacciones con otras instituciones sin mayores inconvenientes, como también gestionar ante organismos gubernamentales mejoras en bien del destino y comunidad.

4.4.3 Factor cultural.

El factor cultural, es de vital importancia en el estudio propuesto debido a que va a permitir conocer el grado de cultura ancestral de los lugareños y de los visitantes provenientes de diferentes partes, quienes traen consigo sus requerimientos, costumbres y creencias, que compartirán donde estos se hospeden, igualmente los habitantes de la comunidad de Loma Alta, y de esta forma conocer claramente cuáles son las tendencias del consumidor en los destinos, que servicios requiere el visitante, considerando que la provincia de Santa Elena tiene una gama de atractivos culturales, la localidad aprovecha la oportunidad para promocionar sus atractivos de sano esparcimiento como: fiestas, costumbre, tradiciones y creencias y conocimientos gastronómicos propios de esta lugar.

Esto ha influenciado a que se presente un “Modelo de Gestión Administrativa” para un control de las actividades del patrimonio turístico de la comuna Loma Alta que permita también conservar la riqueza cultural que aun existe, el mismo que viabilice la gestión administrativa que debe darse en este recurso y con todas las personas como: prestadores de servicios, muleros, guías, etc., y con ello llegar al logro del objetivo que es un mejor direccionamiento en cada acción que se dé con las actividades turísticas, conservando el remanente que aún existe y ser un destino reconocido local, provincial, nacional e internacional en la Ruta del Spondylus.

4.4.4 Factor tecnológico.

En la actualidad se conoce que se ha llegado a un mundo de comunicación generalizado donde se puede dar a conocer productos sin mover un pie, por lo tanto urge un cambio en las políticas y condiciones por este mundo tecnológico. Si bien es cierto que ayuda al progreso también se deben dar consideraciones para no alterar el ecosistema, factor importante para el turismo y más aún cuando en la constitución del Ecuador se le ha dado derechos propios que se debe cuidar y respetar el ambiente para de esta forma cumplir lo que manifiesta el PLANDETUR 2020:

- * Desarrollan un sistema de cómputo que puede llevar un minucioso control de los visitantes al destino.
- * Mejora de los componentes tecnológicos como: teléfono.
- * Capacitación de los servidores de restaurant y guías.

4.4.5 Atractivos de la Reserva.

La comuna posee un gran territorio donde se encuentran los atractivos naturales que están considerados como la base y fundamento de la actividad turística de la comunidad, pues el turismo se desarrolla en base a los recursos, tanto naturales como artificiales. Conociendo las fortalezas se puede manifestar que la comunidad de Loma Alta es privilegiada al poseer la ventaja de sus recursos para surgir a través del turismo teniendo varios senderos que se enuncian a continuación: (ver anexos)

- ❖ Río California.
- ❖ La Bramona.
- ❖ Las Botijas.
- ❖ La Mona.
- ❖ La Murcielaguera.
- ❖ El Chorrillo.

4.5 BENEFICIOS QUE PERSIGUE EL MODELO.

Al implementar este modelo, la comunidad obtiene beneficios que permiten un avance social en este sector, así como también el inicio de un turismo receptivo comunitario:

- Una administración adecuada de la reserva.
- Permanencia de los recursos.
- Equilibrio del entorno.
- Avance socioeconómico.
- Planes de negocios.
- Capacitación.
- Difusión.
- Promoción.
- Bienestar.

4.5.1 Oferta.

El destino como tal cuenta con los servicios complementarios necesario al momento que se desee ingresar al destino como: alimentación, guías y alquiler de caballos, que ayudan a que el turismo se desenvuelva con normalidad, por su diversidad de atractivos tiene interés local y nacional, pues en su territorio los visitantes pueden de acuerdo a su expectativa observar diversidad de flora y fauna, como también atractivos de estructura natural, cuenta con servicios de cabaña de alojamiento para veinte personas dentro de los destinos para pernoctar y dentro de la comunidad existe una cabaña donde es pueden hospedar diez personas, lo que ayuda que la estadía de los visitantes sea placentera. Para hospedarse en la comunidad se cuenta con una hospedería privada junto al río adecuada para su privacidad y exigencia, si la opción es compartir cultura se pueden hospedar en las hospederías familiares y relacionarse con toda la familia.

En el tema de alimentación la comunidad cuenta con lugares y personas que brindan el servicio de restaurante con comidas típicas de la zona y si su deseo es servirse algo rápido, también pueden ser atendidos en los locales de comidas rápidas con capacidad para cincuenta personas cada uno. También se ofertan el alquiler de caballos y mulas para recorridos cortos y largos dentro de los senderos cercanos. Para el trayecto del destino se cuenta con cinco guías locales capacitados y experimentados que harán de su estadía una de las experiencias más agradables en su recorrido.

CUADRO # 4 Capacidad de Servicios

SERVICIOS	CANTIDAD	CAPACIDAD	TOTAL
VISITANTES	1100		
HOSPEDAJE CABAÑAS	3	25	75
RESTAURANTES	3	50	150
TRANSPORTE (BUS)	5	30	150
MULAS	30		30

Fuente: Comuna Loma Alta (2013)

Elaborado por: Lorenzo Tomalá Rodríguez.

4.5.2 Demanda.

Se puede manifestar que el sector turístico en esta localidad está en una etapa de crecimiento y con esto la demanda va en aumento por ser un punto cercano a las localidades de Montañita, Valdivia, Ayangue, entre otras, importante en el desarrollo de esta actividad, en los feriados aumenta considerablemente. Por información de los directivos se puede manifestar que en los feriados ingresan alrededor de 400 turistas diarios, contrario a lo que sucede en el resto del año los días sábados y domingos, el producto es requerido por los turistas que gustan del sano esparcimiento alejado del ruido de las zonas urbanas. De acuerdo a la información recabada en las encuestas a los turistas en Loma Alta, se desarrolla un turismo familiar alejado del ruido de las ciudades y de las localidades con playas donde por lo general acuden las grandes masas. El turismo de Loma Alta, proviene

de localidades rurales cercanas como: Valdivia, Palmar, Santa Elena, Salinas, La Libertad, Guayaquil, entre otras localidades de la costa y sierra del país. Cabe mencionar los visitantes los extranjeros que gustan de la observación de aves arriban a esta comunidad en el mes de 17 de diciembre para realizar el conteo navideño que se desarrolla el 20 y mamíferos o para estudiar la flora y fauna, las costumbres y cultura o cualquiera sea su interés, quienes dinamizan la economía local. Se puede manifestar que los senderos más visitados son: El Río California y La Bramona, debido a que las playas se saturan. El visitante hace uso de los espacios, servicios y atracciones turísticas a la vez que trae divisas al destino y fortalece el movimiento del sistema económico comunal.

La demanda es local, nacional e internacional, la misma que es potencial para este destino, por lo general el turismo local de recreación, es el de mayor concurrencia en este lugar, seguido del científico con demanda internacional, también se da el deporte y aventura.

El auge del desplazamiento en la Península de Santa Elena superó las expectativas, pues se estima que en el feriado de carnaval del año 2013, llegaron a la Península entre nacionales y extranjeros 80.000 personas por día, calculando que llegaron alrededor de 200.000 según Ottón Arboleda presidente provisional de la Cámara de Turismo, lo que representa un aumento considerable del capital circulante para los prestadores de servicios, relacionados y comunidades de la Península de Santa Elena, derivándose una pequeñísima parte al turismo rural de las comunidades como: Loma Alta, Dos Mangas, La Entrada, San José, Curía, entre otras, que ven en las masas una oportunidad para darse a conocer como un destino de aventura, esparcimiento, estudios e investigación.

4.5.3 Comunidad Receptora.

De acuerdo con la modalidad de gestión turística el territorio tiene mucha participación al desarrollarse en turismo de montaña y aventura, la Comuna

receptora se caracteriza en la dirección del sistema como también en los empleos directos o indirectos que la actividad indiscutiblemente va a generar, logrando así un rápido crecimiento socioeconómico de la población, para esta localidad que hará de esta actividad, un potencial destino al momento en que un visitante quiera decidir un posible lugar de visita donde pasar sus vacaciones.

4.5.4 Infraestructura.

Esta tiene como base fundamental, mantener y sostener la producción apoyados en la oferta de servicios que ofrece el destino turístico, también se incluye servicios de agua, electricidad, vialidad, telefonía, salud y transporte, lo que permitirá la llegada de los turistas y su traslado desde lugares cercanos como Ayangue, Valdivia y Montañita hacia sectores turísticos de montaña como Loma Alta durante todo el año.

4.6 MISIÓN.

Garantizar la gestión administrativa de la reserva de la Comuna Loma Alta, para promover, coordinar y dinamizar los procesos sustentables del sector turístico en la parte norte de la Península de Santa Elena, permitiendo la participación de la comunidad en un ambiente de armonía que logre soluciones a los problemas de la reserva, utilizando los recursos humanos, materiales y económicos con transparencia, honradez y honestidad.

4.7 VISIÓN.

Ser un centro turístico competente y responsable, administrado por personas capacitadas y líder en el mercado turístico de la Península de Santa Elena, de manera sostenible y sustentable que brinde seguridad a los visitantes mejorando la situación socioeconómica de la comunidad de Loma Alta para el buen vivir.

4.8 OBJETIVO GENERAL.

Administrar eficazmente el desarrollo de las actividades turísticas de la Reserva Ecológica de Loma Alta por parte del cabildo mediante la aplicación de un Modelo de Gestión Administrativa que permita el uso sustentable y sostenible de los recursos naturales y culturales que posee.

4.8.1 Objetivos Específicos.

- Ampliar la competencia administrativa de la reserva por parte de la dirigencia comunal mediante el Modelo de Gestión impulsando el desarrollo socioeconómico.
- Crear conciencia en la población que se relaciona con el sector turístico de la comuna Loma Alta para la obtención de beneficios a corto y largo plazo.
- Fomentar una cultura de responsabilidad administrativa ambiental en los habitantes de la comunidad de Loma Alta.
- Accionar los componentes integradores de la comunidad para el logro de metas y políticas establecidas.

4.9 MODELO DE GESTIÓN.

De acuerdo a los modelos estudiados y analizados se ha podido escoger de referencia el modelo de la autora Noelia Cabarcos Nóvas, como orientación para ejecutar la administración de destinos y la innovación, esto es un punto de importancia en esta empresa que inicia en especial en un modelo de gestión para administrar una reserva siendo trascendental saber identificar ventajas que permitan concretar los trabajos en poco tiempo, además de que sea capaz de impulsar los programas y proyectos que direccionen tal iniciativa. Es necesario para la apertura

de este proceso tener conocimiento del perfil de quienes pueden ocupar un cargo, las necesidades más urgentes, sus experiencias como el tipo y el grado de asociatividad a la que están vinculados.

Lo expuesto es muy significativo para de esta forma valorar y tomar parte en las responsabilidades delegadas en el desarrollo del turismo en la comunidad. Tomando como referencias el sistema articulado de los entes que forman un conjunto para que el turismo en Loma Alta, se desarrolle en un grado que vaya a dar ventajas a los residentes, así también la estructura ya establecida debe seguir un lineamiento que articule las partes principales del turismo para su función.

4.9.1 Propósito del Modelo de Gestión.

El propósito de este modelo de gestión es coordinar la organización de todas las acciones con las diferentes personas relacionadas con la actividad turística de la localidad, tomando en consideración las iniciativas, estrategias y proyectos que promuevan el destino hacia una administración adecuada por parte de los directivos a un posicionamiento competitivo a nivel local, provincial e internacional de este recurso natural en esta comunidad.

4.9.2 Propuesta de Gestión.

El Modelo de Gestión Administrativa necesita de la intervención de un nuevo direccionamiento con nuevas expectativas de alcance que se enlacen como plataforma de apoyo a los esfuerzos de los responsables como directiva comunal y comité , de igual forma de competitividad del destino que genere beneficios que permitan surgir a la comunidad de Loma Alta, lo que afianzará el producto como destino local, nacional e internacional, para tal efecto el comité debe considerar los siguientes aspectos de interés:

- ❖ Liderazgo organizacional con representantes de la dirigencia de la Comuna.

- ❖ Consolidación de la estructura de gestión supervisada y orientada al cumplimiento de objetivos a corto, mediano y largo plazo.
- ❖ Responsabilidad del valor personal para con la organización, de esto dependerá la marcha y progreso de la empresa.

4.10 POLÍTICAS.

Las políticas para la regulación son las que están establecidas y las que se implementarán en el desarrollo de actividades del destino por parte de la dirigencia comunal y el comité, son también las bases fundamentales que permiten que la administración por parte de los responsables en la reserva se mantenga en continua actividad, ya que promueve un beneficio compartido entre comunidad receptora y el visitante, por lo que es necesario que se implementen políticas como:

- La dirigencia y el comité serán los únicos en tomar decisiones sobre la administración del destino local.
- Aplicar cambios en los procesos dentro del cabildo para beneficiar al destino.
- Control riguroso de las actividades turísticas.
- Control de entrada de turistas a los atractivos.
- Supervigilar a los visitantes.
- Fortalecer las relaciones de los entes turísticos dentro de la comunidad receptora.
- Capacitación permanente del personal administrativo del destino de Loma Alta.
- Adecuadas políticas para cada proceso.

4.11 VALORES DEL MODELO DE GESTIÓN.

El propósito del Modelo de Gestión, es coordinar la organización de todas las acciones con las personas relacionadas con la actividad turística de la localidad, tomando en consideración las iniciativas, estrategias y proyectos que promuevan el destino hacia el posicionamiento local y nacional competitivo de este recurso natural. Para la buena marcha de todas las gestiones se necesita considerar los valores que son base fundamental dentro de la empresa, sector o lugar, por lo que se presenta a continuación valores como:

Responsabilidad: debe existir de antemano en todos los integrantes turísticos locales, puesto que sin esta no se logra una verdadera entrega para el desarrollo del destino y de las actividades para generar una mayor demanda del destino turístico por parte de los visitantes.

Unidad: como la palabra lo refiere, debe de existir la colaboración y disponibilidad de quienes forman un grupo de unidad bien fortalecida en confianza y comprometidos, que permita ejecutar y dinamizar las acciones hacia el cumplimiento de objetivos en desarrollo de la zona, es la fortaleza que permite la permanencia.

Inclusividad: se refiere a que nadie se queda al margen, más bien todos los actores del turismo deben aunar esfuerzos para generar canales y mecanismos que favorezcan la incorporación y representación de las personas que se vinculan con el turismo.

4.12 PRINCIPIOS DEL MODELO DE GESTIÓN.

Son necesarios en el inicio de una organización, donde las bases no solo deben estipularse dentro de un documento si no que debe primar en los sentimientos intrínsecos de la clase humana, en este proceso la responsabilidad la tiene el comité

en conjunto de la directiva de la Comuna a través de la gestión de fundamentos sólidos que deben ser analizados y tomados en consideración para estructurar bien la organización del destino turístico.

Competitividad: el comité tiene la dirección de las actividades dentro del destino, que en este caso sería el eje donde se inician las competencias de oportunidades creadas para este fin, en tanto que paulatinamente se llegará a ser un destino con competencias verdaderamente dignas de considerar tanto por los comuneros, directivos y visitantes.

Asociatividad: el Comité y Directiva comunal, deben tener una relación genuina, férrea con bases sólidas y fuertes en la unión de la organización para hacerse competitivos y resistentes ante cualquier eventualidad y así poder crecer en un mercado donde las relaciones son de dependencia, estas deben de asociar productos que se puedan vender tomando aspectos que deben ser considerados para el logro de avances en la empresa.

Rentabilidad: se prioriza en el campo de negocio de cualquier índole, es importante e imprescindible que exista un grupo responsable dentro del destino que se encargue de todas las acciones dentro del sendero, comprometido consigo mismo y con el desarrollo económico, el comité y la directiva comunal, son los entes que administran y llevarán la contabilidad de los recursos generados por la actividad turística del destino, de igual manera el desarrollo de los procesos que se encuentran establecidos y prescritos con antelación como también darán un mejor aprovechamiento y dirección a los recursos que genere el destino en todos los tiempos.

4.13 VALORES CORPORATIVOS DEL MODELO DE GESTIÓN.

- Tenacidad
- Unidad

- Respeto al ambiente
- Identidad
- Sensibilidad
- Maximización
- Objetividad.

Tenacidad.

Esta acción es fundamental en la implementación de un modelo de gestión administrativa perseverante que englobe al conjunto de involucrados a trabajar en lo que ha costado esfuerzo y dedicación.

Es importante para las personas e instituciones responsables que se involucren en las actividades turísticas y que además hagan un propósito para alcanzar la consecución de sus objetivos y propósitos comunes de acuerdo a los planes desarrollados que con anticipación realizaron dentro de un marco de emprendimiento y decisión sin desviarse, sino más bien que persigan el objetivo que se visualiza en su horizonte, que en este caso es su futuro y porvenir al que sueñan alcanzar.

Unidad.

El avance de este tipo de modelo es interesante y puede ser ejecutado siempre y cuando exista un trabajo en conjunto y mancomunado de las partes integrantes que permita el fortalecimiento de elementos, estos se articulan y fortalecen para desarrollar una acción que es parte de un proceso ejecutado en la búsqueda de la confianza y unidad del grupo, permitiendo alcanzar un bien común, por lo que se ha trabajado con mucho esfuerzo y esmero durante gran parte del tiempo, los estamentos deben articular una fluidez en los procesos.

Respeto al ambiente.

Es necesario incentivar una cultura de concienciación y respeto hacia la naturaleza circundante del destino por parte de las personas, tal como reza en la constitución del estado, como se suele decir una cultura turística responsable, un turismo consciente; un cambio del comportamiento del accionar en los individuos que visitan el destino ayudaría mucho en darle ese derecho al entorno natural, tomando en consideración y haciendo uso de los bienes naturales, pero respetando el derecho a los demás seres vivos que ocupan un lugar en el ambiente natural que ofrece este lugar, pero haciendo conciencia de su importancia para la vida de los demás seres vivos.

Las acciones que se desarrollen en un ambiente cercano o alejado indudablemente que tendrá repercusiones directas para la humanidad, por lo que es prioritario concienciar una cultura de respeto para el ambiente que nos rodea.

Identidad cultural.

Al desarrollar este proceso no se debe de dejar a un lado los factores y elementos inmersos en la actividad turística, en este mosaico cultural del territorio ecuatoriano, dentro de un marco relacionado con la génesis, territorio y el gran patrimonio cultural que ha sido heredado a las generaciones y que debe identificar a cada sector de la patria.

Suficiente razón para tomar en cuenta el recurso debe de dirigirse a la administración para la preservación y permanencia a través del tiempo con el equilibrio que debe existir para beneficio de las generaciones turísticas presentes y futuras.

Sensibilidad.

Los seres humanos poseemos una capacidad perceptiva especial que hace avistar, accionar, comprender a otras personas en su forma de comportamiento y

personalidad dentro del ambiente en que se desenvuelven, por tanto se debe actuar respetando diferencias intrínsecas de los individuos del grupo en beneficio de los demás, teniendo definido el criterio que se puede hacer frente a los sucesos e inconvenientes presentes en épocas del año, seguro que el trabajo del individuo beneficia a la sociedad que espera resultados positivos y productivos dirigido al bien común.

Maximización.

Es preciso que todos los recursos y elementos que articulan el modelo de gestión administrativa se entrelacen estratégicamente para implementar su aplicación, pues de esta manera se aprovecha cada uno de los componentes de este proceso al máximo, obteniendo resultados deseados que harán que el personal, gestión y todos se orienten y articulen al horizonte.

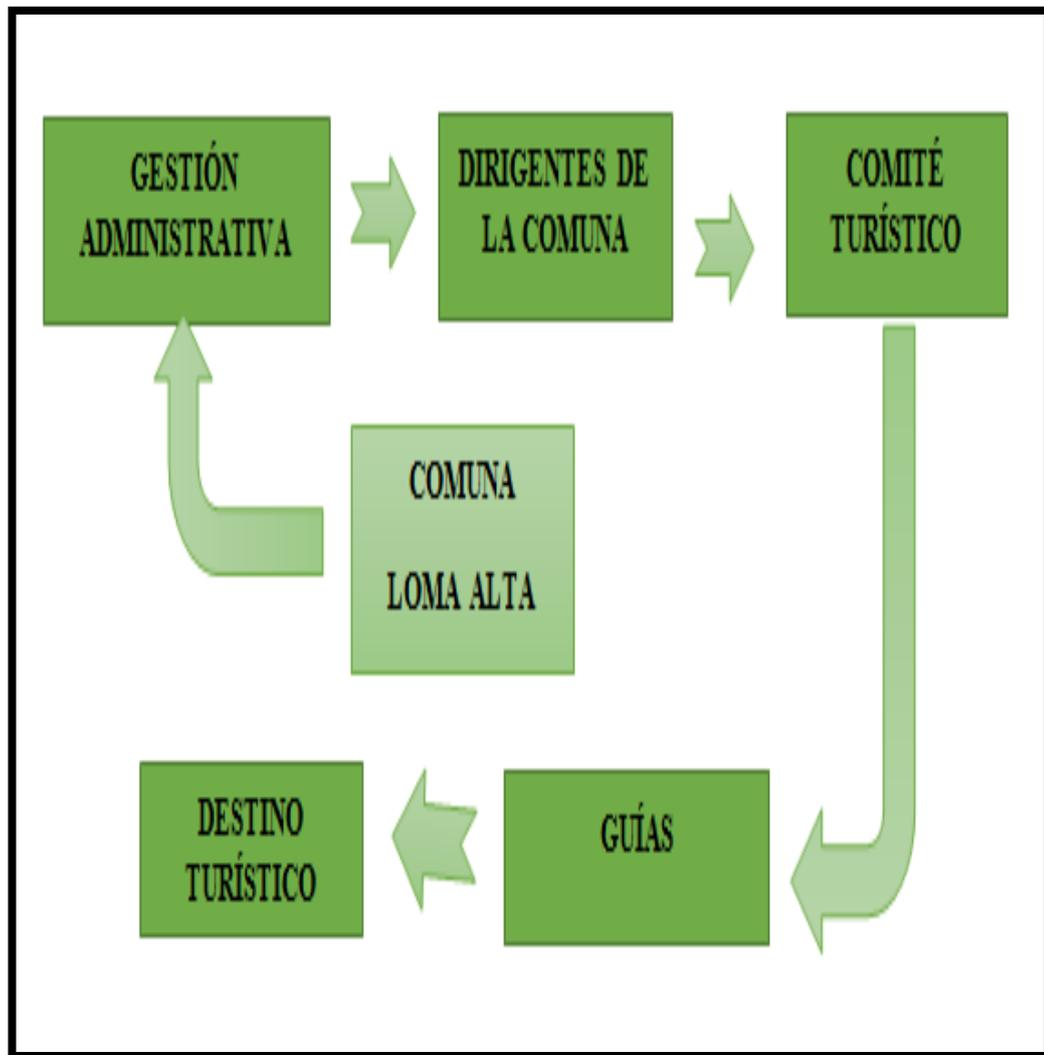
Entre los recursos imprescindibles cuentan los humanos, naturales, financieros, científicos, tecnológico, entre otros necesarios que tienen una estrecha relación entre sí para tener resultados positivos mayores a los que se espera.

Objetividad.

Es la etapa a donde se aspira llegar con aspectos bien claros y definidos para no tomar otra dirección y que se consiga el objetivo ya establecido con anticipación, para ser más realista es necesario conocer la problemática del lugar o sector a profundidad, conociendo todos los aspectos negativos, entonces se analiza razonablemente desde diferentes puntos de vista las posibles soluciones a inconvenientes. En este caso se deben considerar las experiencias y pensamientos productivos de otras personas en otras épocas y circunstancias, pero que sirven como referente al tema de estudio. Sin lugar a dudas que el ser objetivo al momento de tratar un asunto abrirá una opción de solución y cambio, donde se podrán ver los asuntos de la empresa con mayor claridad y objetividad.

4.14 ESTRUCTURA DEL MODELO DE GESTIÓN.

CUADRO # 5 Proceso para mejorar la Gestión Turística en Loma Alta.



FUENTE: Lorenzo Tomalá Rodríguez (2013)

ELABORADO POR: Lorenzo Tomalá Rodríguez.

4.14.1 Gestión Administrativa.

La administración, juega un papel de importancia fundamental, cuando se trata de regular la gestión dentro de un departamento o sector al cual se implementa el control, para dar un buen funcionamiento al destino que se desea ofrecer a los visitantes, lo primero es evaluar el estado en que se encuentra la administración para poder proceder a ejecutar correctivos, si es que son necesarios.

4.14.2 Dirigentes de la Comuna.

Por lo general son personas de las comunidades que persiguen un interés común, las cuales son elegidas por voluntad popular, quienes tienen la facultad de administrar los recursos dentro del territorio comunal por un lapso de tiempo.

4.14.3 Comité Turístico.

Creado como parte básica y de interés en la parte de la gestión administrativa, el mismo que tiene responsabilidad de coadyuvar en la gestión de mejora para y dentro del destino turístico. Este grupo se encarga de gestionar adelantándose a posibles acontecimientos adversos que puedan afectar el curso del turismo. Dentro de su planificación se debe alinear la administración al desarrollo de preceptos que mejoren el proceso.

4.14.4 Guías.

Grupo de personas específicamente preparadas y conocedoras de las características del destino local, destinadas a cumplir la función preestablecida dentro de la jurisdicción comunal, se encargan de guiar las personas a su destino o requerimiento establecido anticipadamente. Los guías deben estar conscientes de que no es una tarea fácil, ya que se trata con personas de diferentes extracto social, cultura y conocimiento, debe ser cauteloso a la hora de actuar en la guianza.

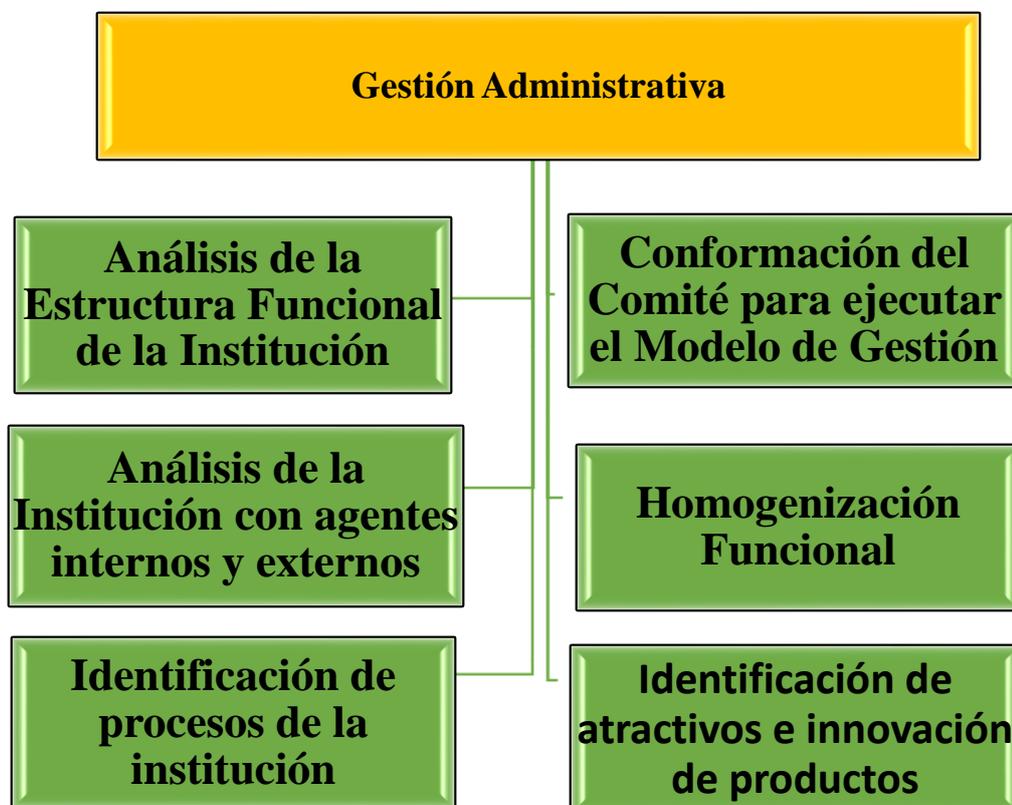
4.14.5 Destino turístico.

Las personas que viajan por lo general siempre están buscando algo especial o diferente a lo conocido, según lo refiere el Ministerio de Turismo el Ecuador es un potencial turístico con gran variedad de recursos que permite una estancia agradable a los visitantes. La comunidad tiene diversidad de recursos, partes importantes y de interés del sector y la colectividad por lo cual se dan los movimientos de una persona a otro lugar que no es el habitual. La localidad cuenta con los atractivos

que se ubican al norte donde se desarrolla turismo según sea la necesidad del visitante, pudiendo practicar deporte de aventura.

4.15 MODELO DE GESTIÓN.

4.15.1 Estructura del Modelo de Gestión para El Destino de la Reserva de Loma Alta.



El presente modelo de referencia para el desarrollo de esta tesis ha sido tomado de la página <http://www.wisis.ufg.edu.sv/www.wisis/documentos/TE/352.0072-C277d/352.0072-C277d-Capitulo%20I.pdf>, ya que se adapta a los requerimientos necesarios y urgentes del destino rural de Loma Alta, lo que le permite tener una mejora en la parte de gestión al instante de ejecutar acciones que se relacionan con la actividad turística del sector en mención. De otra forma es un aporte a las acciones y procesos a ejecutarse para el buen manejo de los recursos.

Para hablar de las potencialidades turísticas de los pueblos que forman la comuna de Loma Alta, es menester aprovechar las oportunidades que presenta este destino para su desarrollo, dándose las facilidades para implementar el posicionamiento del destino y la oferta turística en las diferentes oportunidades que se presenten, para tal efecto la reserva cuenta con el potencial necesario siendo es importante la organización comunal para la gestión de recursos en los estamentos del estado ecuatoriano, también el comité turístico es el encargado de organizar las gestiones para minimizar las brechas de la comunicación que existen dentro de la dirigencia comunal.

4.15.2 Gestión administrativa del Comité.

Las gestiones a realizarse por parte de los representantes del comité deberán efectuarse en concordancia y común acuerdo de los dirigentes comunales elegidos legalmente por la Asamblea, se podrá tener recursos disponibles y suficientes para llevar a cabo las acciones dirigidas al mejoramiento administrativo continuo que se persigue en torno al destino en las condiciones para crear una alternativa de turismo rural en la localidad.

La estructura que se propone en este modelo de gestión tiene varios componentes jerárquicos lo que va a ayudar al buen manejo de este recurso natural por lo cual se está desarrollando el estudio para ejecutarlo dentro del marco y espacios pertinentes.

4.15.3 Modelo.

Según la Academia E. Diccionario (2012) un modelo es un esquema o marco de referencia para la administración de una entidad.

De acuerdo al concepto mencionado, es la guía organizacional y estructural que se elabora en una determinada población o lugar que se rige para desarrollar y afianzar

una cultura de ordenamiento en las actividades turísticas en zonas rurales, además para impulsar una forma de turismo direccionado a la permanencia y control de los recursos existentes en la reserva ecológica de la comunidad de Loma Alta.

Debe contener un fluido conocimiento en temas de importancia como turismo, ecología, ordenamiento, conciencia, respeto a los bienes naturales, leyes de protección natural y dirección por parte de los dirigentes de la comuna, integrantes del comité turístico y la comunidad en general que es beneficiada directa e indirectamente en la implementación de este modelo de gestión que se ha preparado en busca de un horizonte que permita el desarrollo ya que la actividad turística prioriza la necesidad de este estudio que viabilice su progreso y permanencia, por lo que se toma en consideración los sectores importantes y de interés para este efecto como: comunidad, tecnología, transporte, alojamiento, alimentación, Tour operadora, agencia de viajes, entre otras, y considerando varios estudios que se han realizado y se ha creído necesario considerar para esta tesis, entre ellos la información que contiene la página <http://www.wisis.ufg.edu.sv/www.wisis/documentos> de la cual se han tomado las etapas siguientes para tener una dirección al horizonte de este proceso en el cual se basa la gestión:

4.15.3.1 Etapa Primera del Proceso Administrativo: Planeación.

Se considerará un análisis de la situación actual de la gestión administrativa del producto como de factores internos y externos por medio de un estudio que fortalezca el control del ingreso de visitantes al destino, como las necesidades vitales y el resultado de las mismas, situación que merece ser considerada en este proceso. En esta parte se desarrolla un análisis del destino y de los atractivos que existen dentro de este entorno para de esta manera identificar las necesidades y darle posibles soluciones a la problemática del control de ingreso de visitantes, restaurantes y transporte, además el requerimiento de hospedaje para los que requieran de este servicio.

Es importante mencionar que la directiva comunal y el comité, que son los máximos entes representativos de la reserva, afianzarán las gestiones que prioricen un estricto control sobre el recurso y de todo lo que concierne al destino, pues es necesario organizarse de antemano para anticiparse a las situaciones que pueden ocurrir en el campo administrativo.

En este caso los directivos se verán en la obligación de delegar funciones de mandos medios que ayuden a fortalecer el control sobre los senderos, de igual manera se puede hacer una retroalimentación donde existan desfases y por ende la administración sea del agrado de toda la comunidad inmersa en el proyecto.

El asunto de la administración situacional del destino conociendo las ventajas y desventajas del sector de Loma Alta, los beneficios que se pueden derivar del análisis pueden tratarse a tiempo para que no afecte a la calidad y fluidez de la actividad turística existente. La situación en mención es la herramienta que provee los temas que se utilizarán dentro de la planificación e información requerida sobre el entorno económico, social y cultural, etc., para lograr evidenciar falencias dentro del recurso estudiado.

En esta etapa se deben de hacer y ejecutar todos los trabajos y acciones concernientes al proyecto para alcanzar a desarrollar los objetivos y metas que serán el cronometro que marque el principio para conseguir el anhelado producto en todas las empresas donde se implemente un modelo como el propuesto en esta tesis.

La planeación se puede clasificar por:

- a) Propósito: en este caso se puede identificar el trabajo que se desea realizar dentro de las funciones del destino.
- b) Objetivo: es lo que se desea conseguir y por lo que se trabaja en conjunto para su consecución de un propósito común.

- c) Estrategias: son las formas de cómo se debe trabajar para conseguir que los objetivos se cristalicen pudiendo ser a corto, mediano y largo plazo, considerando la fluidez de los recursos que se utilice en este proceso.
- d) Políticas: son soportes de interés común que dirigen las pautas al tomar cualquier acción en la toma de las decisiones dentro del destino.
- e) Procedimientos: son parte de las decisiones que se plantean siguiendo una estrategia para finalmente ser dirigidas por el método más idóneo en el desarrollo de las actividades a realizar.
- f) Reglas: son necesarias e importantes ya que son las que direccionan si es factible o no realizar algún ajuste en el proceso de la administración.
- g) Programas: de acuerdo al estudio se lo considera como el conjunto de todos los procesos que se puedan dar dentro de la empresa para el desarrollo.
- h) Presupuesto: es la respuesta con lo que se espera solventar gastos, solo que en este caso es la contabilidad de los rubros que se desembolsó para este fin.

4.15.3.2 Etapa Segunda del Proceso Administrativo: Organización.

Se analiza la problemática puntualizando los cambios a los que debe ser sometido el sendero y los pasos a seguir en un esfuerzo mancomunado por mantener la funcionalidad del mismo, lo que se fortalece con el avance de metas, horizonte específico a conseguir; las políticas y normas son otro factor de importancia como sustento donde se apoyarán las acciones de quienes ejerzan el control de este remanente natural.

Es imprescindible dirigirse de la siguiente manera para conseguir logros:

- a) Identificar las actividades a desarrollar dentro del sendero.
- b) Clasificar las actividades que se pueden ejecutar dentro de los senderos.
- c) Delegar funciones y responsabilidades a los personajes idóneos.
- d) Desarrollar la gestión desde los mandos superiores a inferiores.

Tipos de organización.

- a) Organización formal: se la puede considerar como la forma en que está estructurada la funcionalidad dentro de un departamento en una empresa.
- b) Organización informal: es la que se desarrolla cuando las relaciones con las personas se fortalece socialmente.

Estructura Organizacional: Es la manera cómo está estructurada organizacionalmente una empresa u organización; ya que la jerarquía de mandos superiores e inferiores se deben a un personaje llamado gerente que dirige las actividades de una empresa desde su departamento específico y que además debe articularse de forma ascendente y descendente, nadie es superior a otro todos son importantes al momento trabajar para la empresa.

Departmentalización: Los departamentos funcionan de acuerdo a la actividad para la que se han formado, por lo tanto se caracteriza por tener un trabajo o acciones específicas. Sin olvidar que todos los departamentos forman la estructura de la empresa, por tal razón se debe cuidar el desenvolvimiento del personal que aquí labora.

Tipos de Departmentalización.

Según Koontz (2004), los tipos de departamentos que se enuncian son necesarios para desarrollar esta tesis.

Dentro de este proceso de departmentalización se puede hacer reingeniería por si sea urgente hacer reajustes dentro del estudio que se desarrolla y por ende obtener un buen resultado:

1. Funcional, se caracteriza por:
 - Especialidad.
 - Coordina funciones.
2. Geográfica, se caracteriza por:

Eficacia.

Funciones múltiple.

3. De productos, se caracteriza por:

Se especializan en productos.

Funciones múltiple.

Escasa visión.

4. De procesos, se caracteriza por:

Efectividad en las actividades.

Unilateral en productos.

5. De clientes, se caracteriza por:

Existen especialistas para cada cliente.

Realizan varias funciones a la vez.

Autoridad en línea, Staff, Empowerment y Descentralización.

Hace referencia a la ejecución de orden para las acciones a encomendarse del mando superior al inferior donde se ejecutan los trabajos, esta relación produce una pregunta a saber ¿Qué tipo de autoridad existe dentro de la organización? Para responder es necesario entender la terminología a continuación:

Poder: es la capacidad de las personas de cómo pueden accionar el sentido común en otros individuos para lograr fortalecer la confianza y la personalidad de sus semejantes para el empoderamiento.

Staff, en esta parte se requiere la asesoría para los que realizan innovaciones, investigaciones puedan brindar asesoramiento a los administradores que lo requieran.

Empowerment, quiere decir que los subordinados, gerentes o equipos de trabajo deben estar organizados para la toma de decisiones sin la ayuda de sus superiores cuando la ocasión lo amerite.

Autoridad el Línea, le da al gerente u otra autoridad del departamento para ordenar a un subalterno las acciones a desarrollar, esto existe dentro de cualquier departamento, se conoce que la comunicación tiene que ser clara, precisa y concisa entre gerente y subalterno para que la organización se mantenga y pueda hacerle frente a las circunstancias.

Autoridad funcional, es la facultad que se ha dado a la persona o departamento en el control de procesos de sus compañeros a cargo para que realicen las acciones específicas.

Descentralización de autoridad, es la forma de delegar autoridad a un subalterno, sea cual fuere su rango. Para este caso se debe considerar: la organización, relación intrínseca que debe existir dentro de los departamentos de la empresa para la consecución de propósitos claros y precisos que priorice soluciones a posibles problemas cuando se lo requiera. Para tal efecto todo el departamento debe hablar el mismo idioma de organización como también desarrollar y practicar valores que permitan razonar antes de accionar inconscientemente en circunstancias difíciles presentes y futuras.

4.15.3.3 Etapa Tercera del Proceso Administrativo: Integración del Personal.

Dentro de este proceso se analizan secuencialmente los requerimientos y las acciones que deben cumplirse en la consecución de este propósito que es el control del personal de trabajo, como selección, contratación y capacitación del personal de la empresa para los buenos resultados que se requieren dentro de todos los departamentos. No es común encontrar una empresa donde el personal este inventariado, para de esta forma constatar con que personal idóneo disponible se cuenta o que cantidad de personal está trabajando, siendo factible seguir una línea de procesos. Al seleccionar al personal administrativo que formará parte de la empresa se considera el perfil e información de los candidatos a ser seleccionados para validar el proceso, el mismo que precisa una línea de dirección. Para la

selección es preciso considerar el perfil del aspirante y el grado de preparación intelectual, experiencia y trayectoria laboral; también se considera la solicitud que el aspirante debe llenar, seguido de la entrevista a la que acuden y seleccionar a la persona más capaz y por último si fuera necesario se le toma una prueba de aptitud para estar seguro de lo procedido.

Inducción, es necesario dar las indicaciones e información al nuevo empleado sobre la responsabilidad, funciones y tareas del personal a su cargo en el departamento que ocupará. Se debe considerar un programa donde se detalle el producto, servicios y políticas, organización departamental, confianza y seguridad.

Socialización organizacional, dirigida a la parte organizativa y laboral donde se persigue la visión en el desarrollo de actitudes, capacidad de adaptación de normas relacionadas al grupo de trabajo. En el proceso de labores del personal, es urgente hacer un análisis de desempeño productivo para corregir errores y mejorar la productividad.

Evaluación, se la debe considerar dentro de la administración para poder dirigir, controlar al personal a cargo y con esto garantizar una gestión eficaz.

Selección de los Criterios de Evaluación.

La evaluación es la herramienta infalible para medir el desempeño de los gerentes administradores o del desempeño de personas de un departamento específico al que se desea evaluar, quienes deben mantener un equilibrio laboral y administrativo.

Formulación de Estrategia de Desarrollo Profesional.

Al formular la evaluación, se la debe observar de diferentes ópticas y ver qué es lo que se va a medir o qué es lo que deseo evaluar, siendo importante considerar las fortalezas así como también las debilidades, lo que mantiene el equilibrio del perfil profesional dentro de la institución o empresa.

Elaboración del perfil, es un proceso tedioso y detallado que permite conocer en parte la personalidad y aspiraciones de cada aspirante al ingresar a trabajar dentro de un departamento.

Desarrollo de metas, es urgente que el administrador se adapte a su nuevo lugar de trabajo y a los objetivos que se encuentran establecidos con antelación a los cuales deben darle seguimiento.

Análisis de ambiente, se considera las amenazas y oportunidades del medio donde se desarrolla la gestión, en esto se deben reflejar partes estratégicas como la economía, política y la demografía del sector.

Análisis de fortalezas y debilidades, en este caso se pueden ver de diferentes perspectivas estos aspectos y convertirlos en algo beneficioso y productivo.

Desarrollo de opciones profesionales, aquí priman las capacidades profesionales que se fortalecen con el desempeño de su gestión.

Prueba de congruencia y elecciones, es menester analizar cualquier proceso antes de emitir un criterio como verdadero y único.

Desarrollo de objetivos profesionales, deben tener correlación entre planes y objetivos dentro de un plazo donde se pueda evaluar.

Instrumentación del plan profesional, es recomendable realizar la evaluación del desempeño desde el inicio del proceso destacando el avance del individuo.

Supervisión del progreso, es donde se evalúa el cumplimiento de metas propuestas a cumplir como de la corrección de desfases durante el desarrollo.

Las personas que ejercen la administración de cualquier índole indudablemente deben tener una idea futurista definida para adelantarse a situaciones difíciles en la

vida de competitividad y poder encaminarse a las necesidades y prioridades, por lo que es necesario que capacite al personal a su cargo y con esto contribuir al desempeño de la empresa para lo cual fue llamado.

4.15.3.4 Etapa Cuarta del Proceso Administrativo: Dirección.

Es inexcusable la responsabilidad por parte del comité turístico y la dirigencia comunal de cómo se realicen las acciones dentro del sendero, por lo que deben sujetarse a una planificación detallada del administrador/a, debe saber que es su responsabilidad desde que asume el puesto, lo que garantiza la sustentabilidad del recurso y donde esté inmersa toda la comunidad respetando las individualidades personales, buscando técnicas que permitan impulsar las estrategias que desarrolle el modelo de gestión para estimular el turismo en el sector.

Motivación, las personas por lo general tienden a ser motivadas por situaciones que les ha tocado vivir, el hombre es capaz de conseguir lo que se propone siempre y cuando exista la motivación adecuada, por decirlo así los avances de la tecnología, ciencia, siderurgia, medicina, en fin han sido desarrolladas por hombres y mujeres que no claudicaron con los desaciertos más bien se fortalecieron hasta conseguir frutos.

Liderazgo, los grandes líderes en la historia han tenido que surgir batallando contra las adversidades que la vida les presenta, aun así se han abierto camino sembrando dedicación y optimismo en un esfuerzo constante en su ideal de conseguir un grupo fortalecido en la confianza, un cambio de mentalidad, dando un resultado de personas con aptitud direccionada a progresar para el bien común.

Es importante recordar que dentro de cada grupo siempre al frente se encuentra una persona con capacidades de líder quien es capaz de tomar las riendas e iniciativa en el momento exacto de tomar decisiones, por lo tanto dentro del grupo que se hará cargo de la administración de los recursos de la reserva debe de existir un guía o

líder responsable visionario y futurista que busque el beneficio y desarrollo de la colectividad.

4.15.3.5 Etapa Quinta Proceso Administrativo: Control.

El control administrativo dentro de esta etapa es fundamental debido a que depende de cómo se lo direcciona dentro del sendero, el mismo que debe ser viabilizado a fortalecer el cuidado y permanencia por parte de los que ejerzan control del destino, como es evidente el control se debe ejercer sobre la gestión de los senderos por planes de mejoras que tiendan a un desarrollo donde se pueda hacer un análisis para ver cuándo y dónde se debe dar una retroalimentación que mejore la gestión dentro del destino.

El control y la planeación van de la mano, ya que es aquí donde se fortalece la base estructural del modelo, en esta parte se puede hacer la debida prevención y correcciones a tiempo, el administrador se debe anticipar a los errores y desfases dentro de las funciones de administración del recurso, en el capítulo cuarto del modelo de gestión <http://www.wisis.ufg.edu.sv/www.wisis/documentos>, se enuncian técnicas e instrumentos que se utilizan en el control administrativo, las que se han tomado para esta tesis.

Presupuesto.

Es la base con la que se debe contar para realizar cualquier actividad al desarrollar un proyecto, en este caso el presupuesto juega un papel relevante debido a que todo gira en torno al dinero por las compras, ventas y transacciones que se deben hacer para la adquisición de materiales o costos por gestiones precisas que se debieron realizar en un tiempo determinado por quienes administran o realicen cualquier gestión en beneficio del recurso.

Tecnología de información.

La tecnología en estos casos es imprescindible por los avances y comodidades que brinda en el ahorro de tiempo y dinero. En los tiempos actuales la tecnología juega un papel preponderante debido a su uso constante como herramienta en los diferentes campos administrativos, como en la obtención de información requerida con rapidez que la tecnología permite acortar distancias y hacer el trabajo más ágil y menos fatigado.

Según información de la página <http://www.wisis.ufg.edu.sv/www.wisis/documentos> al controlar se consideran aspectos como: productividad, administración de operaciones y administración de calidad, las mismas que son necesarias considerar.

Productividad.

Se relaciona directamente con los recursos con que se cuenta en esos precisos momentos para hacer producir la empresa o grupo al que se pertenece en el caso que se presenta, se debe hacer un análisis de los atractivos con que cuenta este destino y enumerarlos de acuerdo a su importancia, para luego sacar los o el producto que tiene mayor demanda, entonces será el producto estrella donde se pondrá mayor énfasis para que se mantenga y por lo consiguiente puedan surgir el resto de senderos enlazados en esta reserva.

Administración de calidad total.

Según Robbins (2007) la administración de calidad abarca empleados y proveedores, lo mismo que las personas, los bienes y los servicios. El objetivo es crear una organización comprometida con el mejoramiento continuo de los procesos de trabajo.

En este proceso es necesario recordar la participación activa de los integrantes, ya que es con la colaboración que proporciona ayuda que este proceso se lleva a cabo y es quien tiene la responsabilidad de brindar calidad de un producto que se mantenga a flote, que sea referente para otros de igual y bajo nivel de productividad,

que no es otra cosa que el proceso de mejoramiento paulatino respondiendo a las necesidades de visitantes.

Definiciones de calidad.

1.- Enfoque intenso en el cliente. Dentro de este proceso están inmersos todos los que intervienen, internos y externos, que en este caso son visitantes, pobladores y directivos, estos últimos que se encargan de brindar el servicio de calidad dentro del destino a quienes lo requieren en diferentes épocas del año.

2.- Mejoramiento perenne. Los administradores tienen el deber y la responsabilidad de desarrollar técnicas y aptitudes de una manera eficaz en la administración, por ende paulatinamente mejorar la calidad del producto.

Es necesario comprender que no es suficiente con unas cuantas adecuaciones superficiales, ya que durante la época de auge turístico, se puede dar el caso de atender a clientes exigentes que requieren se justifique lo que pagan, en este aspecto, se debe buscar en conjunto con todos los relacionados al turismo la calidad a ofertarse.

3.- Enfoque en los procesos. La administración de calidad debe mantener un estándar en los procesos de un producto al momento de su inicio y el control progresivo de la materia prima hasta culminar con un producto bien elaborado como lo exige la demanda y el comercio cada vez con mayor fuerza expansiva.

4.- Mejoramiento de la calidad. Se debe considerar la calidad que dan las personas encargadas de departamentos, quienes deben dar una carta de presentación de lo importante que es el cliente a la hora de atenderlos como también a la hora de recibir quejas, por lo que se necesita que la calidad de lo que se ofrece sea aceptable en especial cuando de dar un servicio a las personas se trata.

5.- Mediciones precisas. Como la palabra lo refiere la administración se encarga de realizar controles de procesos que son necesarios dentro de los departamentos con la ayuda de la estadística en la que se observan las falencias de la empresa u organización para actuar de manera pronta ante eventualidades causas y efectos.

Beneficios del modelo.

Sin lugar a dudas que este Modelo de Gestión Administrativa va a ser de gran ayuda para la directiva administrativa comunal de Loma Alta y para la comunidad en general, lo que permitirá salir del estancamiento funcional en que está inmerso el destino, por el desconocimiento de un manejo administrativo adecuado tomando en consideración se pueden deslindar beneficios directos a la comunidad como:

- ❖ Administración acertada y acorde a los requerimientos del destino.
- ❖ Acceso a líneas de créditos con la banca pública y privada.
- ❖ Formación a los miembros de la comunidad en el ámbito turístico.
- ❖ Generación de planes de negocios para la colectividad.
- ❖ Difusión y promoción de iniciativas comunitarias.
- ❖ Dotación de herramientas a los guías.

La reserva está administrada por el ente responsable y jurídico como es la directiva de la misma y comisiones si las hubiere. La Comuna como dueña del patrimonio territorial y turístico existente, donde se desarrolla toda la actividad de esparcimiento turístico que coordina con el comité de turismo acciones que permiten que el turismo se de en este lugar, lo cual es fundamental para la toma de decisiones dentro de las organizaciones y en especial del presente comité electo con las cláusulas que están prescritas.

Dirigentes.

Parte administrativa de la Comuna, quienes tienen la obligación de ejercer y ejecutar la administración del recurso turístico por medio del Comité, así también delegar funciones a grupos o comisiones y hacer cumplir la ley como responsable de la buena marcha, objetivo para lo cual fueron elegidos en el lapso que dure sus funciones, la misma que será integrada por:

Síndico.

Presidente/a.

Vice-presidente/a.

Secretario/a.

Tesorero/a.

Funciones:

- 1.- Direccionar en forma conjunta con el Comité los senderos.
- 2.- Coordinar con el Comité acciones de mejoras de los destinos.
- 3.- Velar por la buena marcha del Comité.

Comité Turístico.

Es de vital importancia su conformación, el mismo que está constituido por cinco integrantes, quienes son los responsables y encargados de regular las actividades turísticas dentro del destino y senderos donde se vaya a desarrollar la acción de cualquier índole turística, además es el encargado de planificar las acciones de mejoras de los senderos, así también debe de regular los recursos que emanen de las actividades turísticas.

El comité debe ejercer un rol protagónico dentro y fuera del grupo, pero esto no excluye de responsabilidades a los distintos actores públicos y privados de la comunidad, entes representativos que buscan el avance y representatividad en el sector con miras a accionar en beneficio de la localidad.

También deben iniciar partiendo de una planificación y articulación de los ejes principales y parte estructural de la reserva ecológica, lo que permitirá un trabajo articulado y eficiente en el recibimiento de los posibles visitantes de comunidades vecinas y provincia de Santa Elena, esto ayudará a direccionar las acciones que se darán dentro del territorio de la reserva, siendo inminente que el Comité debe estar integrado por:

Presidente/a

Vice-presidente/a

Secretario/a

Tesorero/a

Vocal.

Funciones:

- 1.- Planificar las mejoras de actividades turísticas.
- 2.- Controlar las acciones de los guías.

Guías Nativos.

Es el grupo de personas residentes en la misma comunidad, quienes están capacitados sobre el entorno donde se van a desenvolver las actividades turísticas quienes están bajo la dirección del Comité y directivos comunales, estos tienen la función de ejecutar la acción de llevar hacia los atractivos a los visitantes para satisfacer sus expectativas.

Funciones que deben ejercer los guías:

- 1.- Guiar a los turistas a los destinos indicados.
- 2.- Cuidar los turistas a su cargo.
- 3.- Reportar novedades de los senderos.
- 4.- Redactar un informe de las actividades realizadas.

4.16 ANÁLISIS DE LA INTERACCIÓN DE LA RESERVA.

4.16.1 AGENTES INTERNOS.

Relación Interna.

Las relaciones que los administradores y directivos de Comuna deber mantener deben ser fluida y de planificación para no improvisar, además deben considerar los factores internos que son los que fortalecen las actividades turísticas, básicas y necesarias ya que de esto depende la permanencia del atractivo dentro del mercado.

❖ Artesanos.

Los artesanos juegan un papel preponderante en las actividades turísticas debido a que no solo se trata de un grupo minúsculo, sino que son parte esencial que ayudan al auge turístico en el lugar. Dentro de este grupo se fortalece la demanda o requerimiento de los visitantes al momento de llevar algún recuerdo del sitio.

❖ Agricultores.

En la comunidad local, que es netamente de agricultores, se puede realizar una relación de actividad agro-turística para el desarrollo de interacciones con los visitantes. Es importante reconocer y valorar la labor de estas personas y el beneficio que pueden aportar para el desarrollo del turismo local, en la forma de producción; además la producción de productos orgánicos y el beneficio que contribuye a la buena alimentación del visitante.

❖ Muleros.

La relación de esta parte del servicio turístico, es fundamental, debido a que son quienes se encargan de transportar a las personas con su equipaje quienes requieren el servicio de mulas o caballos dentro de los senderos con que cuenta el destino.

❖ Prestadores de servicios.

Como parte de la cadena de servicio se encargan de la recepción y atención de los visitantes, es importante saber que cada lugar tiene la peculiaridad intrínseca, que es un valor agregado cuando de atender a los visitantes se trata, dentro del servicio de gastronomía platos típicos, lo que les hace diferentes a otros lugares.

❖ Comunidad en general.

La comunidad mantiene una relación social homogénea fortalecida y bien definida al momento de brindar información a visitantes que no conozcan el entorno, si el objetivo es generar ganancias a mediano y largo plazo, entonces esta es la forma más adecuada y fructífera que viabiliza la dependencia de los campos articulados que conforman.

❖ Dirigentes comunales.

La gestión en este caso, es que no existe rangos para la responsabilidad, ya que todos son importantes al momento de ejecutar una acción dirigida al turismo, por lo que se puede manifestar que la gestión puede ir de forma ascendente o descendente en la medida de cómo lo requiera las acciones de los objetivos trazados con anticipación.

4.16.2 AGENTES EXTERNOS.

Relación Externa.- El tema del turismo tiene una amplitud singular debido a que los temas que abarca para su desarrollo son de vital importancia, las relaciones internas y externas que tiene con otros estamentos estatales o privados son la fortaleza vital que permiten enriquecer y fortificar su empoderamiento y permanencia a través del espacio y tiempo.

Las relaciones como tal deben de ser genuinas recíprocas de parte de los que se interesen por el recurso, manteniendo un ambiente de comunicación que permitan el desarrollo de las actividades para lo que se ha establecido el destino.

❖ Ministerio de Turismo.

Parte esencial donde se dan gestiones considerando el destino, en su diagnóstico se prevé la observación de cómo y en qué condiciones se encuentra el atractivo y que servicios complementarios ofrece, de ahí se tomarán acciones que vayan a repercutir en el buen manejo y efectos que este ente pueda proporcionar para el resultado que puede aportar. Es menester que las interacciones de las partes integrantes dentro de las acciones consideren las metas que se persiguen para poder cumplir a cabalidad y por ende logren cumplir objetivos y metas a mediano y largo plazo.

❖ Agencia de viajes.

Los personeros de la Comuna y Comité Turístico deben clasificar minuciosamente cuáles son las instituciones o agencias que se adaptan al perfil de conservación de la flora y fauna, requerimiento de la reserva para hacer contacto con las agencias y por ende ponerse de acuerdo en las condiciones que se estipulen en el reglamento interno o normativas de la Comuna para desarrollar cualquier actividad dentro de los senderos con que cuenta el destino.

De igual manera deben mantener una comunicación de forma descendente y ascendente entre el personal responsable que va a permitir un resultado favorable dentro del marco administrativo y laboral, punto a favor que se verá reflejado en volumen de visitantes en temporadas de vacaciones o cuando las personas lo crean convenientes, quienes serán los que recomienden o realicen la promoción y difusión del destino.

❖ Transporte.

La transportación es la parte imprescindible de evacuación que todo turista desarrolla dentro de la actividad turística, pudiendo ser vía aérea, marítima, siendo la más común la terrestre; ya que todos necesitan trasladarse de un lugar a otro según sea su necesidad o preferencia al disfrutar sus vacaciones. Al considerar el cómo los visitantes arribarán al destino, se debe tomar en cuenta primero la comodidad y cobertura de buses de las cooperativas que prestan sus servicios en el sector.

En Loma Alta, por la escases de buses, es común trasladarse en motocicletas a las poblaciones aledañas, seguidamente toma contacto para el traslado de los visitantes a lomo de mula o a pie al sendero donde este desee incursionar

4.17 IDENTIFICACIÓN DE LOS ATRACTIVOS E INNOVACIÓN DE PRODUCTOS.

Para hablar del lugar se refiere a los diferentes senderos con que cuenta el destino en la comuna, los cuales son de variadas características naturales, lugares donde se puede pasar un momento agradable de sano esparcimiento, dependiendo de lo que el visitante opte por realizar (camping, caminata, avistamiento de aves, avistamiento de mamíferos y más).

Es importante enfatizar que el producto existente puede ayudar a canalizar el surgimiento de un producto con valor agregado para darle mayor capacidad de demanda, de igual manera se debe considerar la innovación en los senderos que tienen mayor demanda para dar un cambio y por ende el visitante no se considere que está en un círculo monótono y rutinario en este destino.

Los senderos ofertados dentro de este destino turístico son:

❖ Las Botijas.

- ❖ La Mona.
- ❖ La Bramona.
- ❖ La Murcielaguera.
- ❖ Río California.
- ❖ El Chorrillo.

4.17.1 Río California.

Atractivo natural de aguas cristalinas, llamado así por los fundadores de esta comunidad, nace entre los cerros San Martín y La Quilla en el punto denominado El Desvío, en las riberas de la Cordillera Chongón Colonche en el norte del territorio y vierte sus aguas en el Océano Pacífico en el Occidente. Se encuentra a 1 km de Loma Alta, hacia el oriente y al 500 metros en al norte.

Este recurso hidrográfico mantiene un caudal regular en verano aumentando considerable durante el invierno, se puede decir que es el producto estrella en este recurso turístico en la Comuna, cabe recalcar que las comunidades que se encuentra en las riberas hasta llegar al Océano Pacífico se benefician de sus aguas todo el año y en especial en la época de invierno, se encuentra a 50 msnm.

4.17.2 La Bramona.

Sendero de mucho interés, ubicado en el oriente de la comunidad a una altura de 150 msnm, situado a diez kilómetros de Loma Alta y a 4 km de la localidad del Suspiro, tiene cualidades interesantes de las que puede disfrutar, está constituida por un grupo de rocas que forman su estructura, la corriente de agua que se vierten y que constituyen una pequeña cascadas de un metro y medio de altura por siete metros de ancho, con el sonido de bramidos de donde se deriva su nombre.

4.17.3 Las Botijas.

Sendero ubicado al norte de la población de Loma Alta, con una altura de 200 msnm, catalogadas como vasijas naturales que se entrelazan unas con otras formando un verdadero mosaico arquitectónico de piedras macizas, admiradas por propios y extraños que contienen agua pura y fresca, tienen entre 3 y 4 metros de profundidad por 1,80 y 2 metros de diámetro, variando en cada una en amplitud y dimensión. Se encuentran ubicadas a 22 kilómetros de distancia de la comunidad.

4.17.4 La Mona.

Este sendero se ubica a 20 kilómetros de distancia de la comunidad de Loma Alta, con un tiempo de 2 horas y media de camino, a una altura de 540 msnm en el centro de la reserva, con una extensa vegetación donde se confunden las siluetas de diez, quince, veinte o según el grupo de primates que lo forman, jugueteando entre las copas y ramas de los árboles en la tupida vegetación, así también se pueden escuchar sonidos de aves presentes en este lugar, catalogado como un sector de tropas de monos y manadas de mamíferos de donde se deriva su nombre.

4.17.5 La Murcielaguera.

Sendero ubicado en el centro de la reserva a 400 msnm, a 22 kilómetros de distancia de la comunidad de Loma Alta, es una cueva de aspecto lúgubre y fría de ocho metros de profundidad por dos metros de diámetro donde viven miles y miles de individuos de murciélagos, sendero de interés científico nacional e internacional, debido a los innumerables estudios desarrollados, dando constancia de que aquí justamente se encuentran murciélagos migratorios de diferentes especies y de diferentes países del mundo, confirmados por el anillo que es colocado y que estos llevan desde el momento de ser capturados en su país de origen, lo que permite su identificación.

4.17.6 El Chorrillo.

Sendero ubicado en el centro de la reserva a 18 kilómetros de distancia de Loma Alta, a una altura de 200 msnm, tiene una peculiaridad exótica muy extensa y una variada gama de flora y fauna que convergen con el entorno, formado por pequeñísimas caídas de agua que le dan el nombre a este atractivo turístico que se encuentra en el centro de la reserva, donde el visitante podrá disfrutar de la naturaleza que le rodea junto a su familia en un ambiente agradable, aprovechando la cordialidad, costumbres, y cultura de su gente.

Las actividades que se pueden realizar dentro de estos senderos son:

- 1.- Camping.
- 2.- Observación de aves.
- 3.- Observación de mamíferos.
- 4.- Observación de insectos.
- 5.- Toma de fotografías.
- 6.- Caminatas.
- 7.- Cabalgata.
- 8.- Estudios.
- 9.- Conteo navideño.

4.17.7 Tabla de Datos de los Senderos Turísticos.

NOMBRE DEL SENDERO	KILÓMETROS DE DISTANCIA	TIEMPO DE CAMINATA	METROS SOBRE EL NIVEL DEL MAR
Las Botijas.	22 km	2 / 30 Horas de Loma Alta	200 msnm.
La Mona.	20 km	2 Horas de Loma Alta	540 msnm.
La Bramona.	4 km	1 hora de Suspiro	150 msnm.
La Murcielaguera.	22 km	2 / 30 Horas de Loma Alta	400 msnm.
Río California.	1 km	10 minutos de Loma Alta	50 msnm.
El Chorrillo.	18 km	2 Horas de Loma Alta	200 msnm.

Fuente: Guías de Loma Alta (2013)

Elaborado por: Lorenzo Tomalá Rodríguez.

4.18 CONFORMACIÓN DEL COMITÉ PARA EJECUTAR EL MODELO DE GESTIÓN.

La formación del comité, que tomará parte de la toma de decisiones y acciones que se realicen en el destino y en cada proceso, estará conformado por cinco personas responsables acreditadas, designadas por los organismo competentes que seguidamente se exponen, quienes vigilarán lo establecido. Las dignidades que se elegirán son de vital importancia debido a que el destino turístico no tiene un control de parte de la directiva de comuna por esta razón se desarrolla el Modelo de Gestión con la única finalidad de poder administrar de manera consciente las actividades que se realicen dentro de la reserva con el único fin de salvaguardar las especies de flora y fauna para beneficio de la comunidad y de las futuras generaciones.

El Comité estará conformado por:

- ❖ Un delegado/a de la Asamblea General de la Comuna.
- ❖ Un delegado/a del Comité Turístico.
- ❖ Un delegado/a de la dirigencia de la Comuna.
- ❖ Un delegado/a de los guías nativos.
- ❖ Un delegado/a de los servidores turísticos.

Los entes que conforman el comité deben nombrar un representante legal ante la Asamblea General de Comuna, quien será ratificado anualmente en su función a través de un poder simple firmado por los representantes legales de la organización comunal.

El Comité debe actuar sin perjuicio en la continuidad de los procesos y avances que dejó la directiva anterior para obtener un desarrollo progresivo eficaz en el accionar, pues todas las decisiones benefician directamente a la administración de la reserva en la Comuna.

Cada una de estas personas aportará con su contingente intelectual, esfuerzo y colaboración, además es el encargado de recibir a los visitantes y de tomar las decisiones en temas turísticos relacionados con la reserva. Los elegidos deben ser ratificados en una Asamblea General de Comuna, para que su desempeño tenga el aval y aprobación en las gestiones a realizar.

Este grupo será elegido cada dos años, pudiendo ser reelegido, de acuerdo al desempeño y criterio de la Asamblea General de Comuna. Los integrantes del comité velarán por el adelanto y desarrollo de la buena marcha de gestión administrativa del recurso turístico y por la conservación del mismo.

4.19 HOMOGENIZACIÓN FUNCIONAL.

Los elegidos cumplen las funciones que se describen a continuación.

1.- Presidente/a.

Tiene la facultad de presidir y dirigir las reuniones ordinarias y extraordinarias. Hacer acto de presencia en las reuniones de Comuna. Planificar con visión futurista y adelantarse a los acontecimientos posibles y administrar, gestionar ante la directiva comunal y gobiernos seccionales de la provincia mejoras para los senderos de la reserva. Además proyectar en concordancia del grupo las actividades y acciones que se pueden realizar en diferentes senderos con que cuenta el destino actual.

2.- Vice-presidente/a.

Representar al presidente en caso de ausencia en las asambleas.

También puede cumplir la función de gestionar por encargo del presidente en consecución de objetivos y propósitos comunes en beneficio del grupo. Puede ser delegado ante entes seccionales y locales.

3.- Secretario/a

Esta persona tiene la gran responsabilidad dentro del grupo en las asambleas en tomar notas específicas y llevar el acta de reuniones ordinarias y extraordinarias de todos los asuntos concernientes al grupo y a lo concerniente al tema turístico de la reserva.

4.- Tesorero/a

Este debe llevar un control minucioso y detallado de los activos, pasivos, circulante, ingresos y egresos en que incurra el Comité para dar informe cuando la directiva comunal lo requiera o cualquier institución del estado. Debe también tener un registro o inventario de los bienes muebles e inmuebles que el Comité posea desde sus inicios hasta la fecha.

5.- Vocal.

Ejercerá la función sobre el Comité cuando sea delegado por el presidente o secretario, puede también ejecutar acciones que vayan en beneficio de la colectividad y puede también asumir las veces de presidente, cuando lo ocasión lo requiera.

Valores del Comité de Gestión.

Los valores que los integrantes del comité deben poseer como base de todas las acciones deben ser sencillamente prácticos y no teóricos, puesto que van en deterioro de la buena marcha del grupo, son de transcendental importancia ya que son las bases estructurales para el fortalecimiento de la confianza y honestidad, donde prime la veracidad del accionar dentro del destino, siendo factible la práctica de valores éticos y morales, se debe dejar los intereses particulares e individuales y más bien fortalecer el común.

Los valores en que se sustenta el comité son:

- ❖ **Unidad:** incentivar la labor bajo lineamientos unitarios que permitan aunar los esfuerzos que ayuden a tomar decisiones para llegar a los objetivos en el desarrollo del destino de la localidad.
- ❖ **Inclusividad:** crear canales representativos de todos los integrantes que estén dentro de la actividad turística, donde es necesario incluir a todos los actores de esta actividad llamada turismo.
- ❖ **Responsabilidad:** es un elemento fundamental que articula el turismo responsable, comprometido con la comunidad en general y de esta forma generar expectativas y avances significativos dentro del destino.

Ámbitos de competencia del Comité.

El Comité como ente dentro de la comunidad es quien tiene la responsabilidad de coordinar, definir y elaborar los planes y proyectos en conjunto con la dirigencia comunal para tener competencia dentro de las gestiones de la reserva y el destino donde se hace turismo.

Al hablar de la competencia del Comité se hace referencia a:

- ❖ Coordinación del proceso del destino a implementar.
- ❖ Definición sobre el tema del ingreso de nuevos miembros al comité.
- ❖ Elaboración de propuestas relacionadas a temas de interés para el destino.

Deberes de los integrantes del Comité.

Como institución reguladora de actividades debe tener bien claro el asunto de sus responsabilidades para no mezclarlas con asuntos personales y de terceros, más bien

buscar el beneficio común, sin olvidar que la comuna es la propietaria y parte esencial por la cual existe el bien turístico donde se trabaja en el modelo de gestión.

- ❖ Participar en las reuniones que realice el Comité.
- ❖ Respetar las decisiones y opiniones de integrantes.
- ❖ Trabajar en beneficio y adelanto del Comité.
- ❖ Cumplir con acuerdos y decisiones tomadas anteriormente, aun cuando no haya asistido.
- ❖ Estar presente en las reuniones de la Comuna mensualmente.
- ❖ Llevar el libro de control de los turistas que ingresan a la reserva.
- ❖ Controlar el ingreso de los turistas a los senderos.
- ❖ Vigilar los senderos continuamente.
- ❖ Controlar los desechos producidos por la actividad turística.

Pérdida de condición de miembro del Comité.

Cada integrante debe tener conocimiento de lo que no está permitido dentro del Comité, las reglas de este grupo se las debe cumplir a cabalidad, ya que se está trabajando en beneficio de una comunidad:

Formas:

- ❖ Voluntaria.

Por medio de una solicitud dirigida al representante del Comité.

- ❖ Obligatoria.

Por pedido de la mayoría de los integrante del Comité.

Por incumplimiento de acuerdos establecidos en el Comité.

Frecuencia de reuniones.

Las reuniones para tratar asuntos importantes dentro del Comité serán de dos formas a conocer:

Ordinaria.

- ❖ Cada mes, asunto que competen al grupo y a la buena marcha del mismo.

Extraordinaria.

- ❖ Por pedido del representante legal.
- ❖ Cuando la ocasión lo amerite.
- ❖ Por asuntos que afecten la marcha del Comité.

Atribuciones del representante legal.

Como representante del grupo debe velar por el buen funcionamiento y articulación del Comité como de todos los que hacen turismo dentro de la localidad y como tal tiene atribuciones.

- ❖ Convocar a reuniones.
- ❖ Moderar las reuniones del Comité.
- ❖ Vigilar el cumplimiento de las responsabilidades de los miembros.
- ❖ Dar a conocer los avances del Comité.
- ❖ Gestionar proyectos para lo que fue creado.

Pérdida de condición de representante del comité.

Formas:

- ❖ Voluntaria.
(Por medio de una solicitud dirigida a los integrantes del Comité)
- ❖ Obligatoria.
- ❖ Por pedido de la Dirigencia Comunal.
- ❖ Por pedido de la mayoría de los integrante del Comité.
- ❖ Por incumplimiento de acuerdos establecidos en el Comité.

Deberes de la directiva comunal.

La comuna es un ente con personería reconocida por la ley del estado y como parte primordial en este aspecto no puede quedar al margen del modelo de gestión administrativa, lo que se prevé desarrollar para la reserva y más aún cuando existe una directiva que la representa en todos los aspecto tanto social y legal. Toda directiva cualquiera que fuere que rija los destinos de la institución lo primero que debe considerar es el recurso agua, líquido vital del que la población se abastece.

- ❖ Convocar a reunión a los integrantes del Comité.
- ❖ Moderar las reuniones del Comité.
- ❖ Vigilar el cumplimiento de responsabilidades de los integrantes del Comité.
- ❖ Vigilar el cumplimiento de políticas y normas de los guías.
- ❖ Hacer cumplir las reglas para mantener el equilibrio ambiental.
- ❖ Gestionar programas y proyectos en beneficio del Comité.
- ❖ Pedir informe a los guías

Guías.

Son las personas que conocen el producto en su máxima extensión y lo dan a conocer a quienes lo requieran, se encargan de venderlo, por lo consiguiente, estos deben estar preparados física, intelectual y moralmente para dar una magnífica atención a los visitantes.

4.20 TIPOS DE GUÍAS PARA EL DESTINO.

❖ Locales.

Según Marticorena (2013) **se encargan de mostrar todos los recursos turísticos de una zona determinada del territorio de un país (ciudad, provincia, región, etc.)**

Los guías turísticos tienen su ámbito de actuación en un determinado territorio local determinado, donde ha sido preparado o de interés del visitante dentro de la reserva ecológica, quien tiene pleno conocimiento del lugar ya que se especializó dentro de la misma por lo que es ventajosa su actuación y conocimiento ante las expectativas de los visitantes.

Este tipo de guía se encargará de la guianza en una zona determinada del territorio local de la reserva, pudiendo ser ciudad, provincia, cantón, parroquia o región del país.

Deben poseer conocimientos básicos y avanzados en temas de carácter científico, así como también el dominio de por lo menos dos idiomas, el desempeño de los guías es determinante en las experiencias que los turistas requieren. Los guías a su vez pueden ser contratados por las agencia de viajes, tour operadora, hoteles, agencias, etc.

❖ Bosque.

Los guías de bosque, son la fortaleza del recurso natural, debido a que el medio que posee la comuna es la reserva, los que tendrán que hacer la labor de guiar y además tener un conocimiento total de los senderos con que cuenta el destino como: distancia, flora y fauna, y por si fuera poco debe tener preparación en primeros auxilios para estar listo ante cualquier eventualidad que se presente dentro del destino.

❖ De observación de aves y mamíferos.

Son los que están preparados en avifauna y mamíferos en la comuna quienes son peritos en reconocer las aves por su canto, color, tamaño, además conocen el lugar donde se pueden encontrar mamíferos, se encargarán de recibir a los turistas que se interesan por los atractivos.

Dentro de este rango están todos los guías, pues son estos una parte fundamental en el evento llamado “Conteo Navideño” designado así por realizarlo el 20 de diciembre de cada año, tiene importancia local, nacional e internacional actividad que reúne ornitólogos de todas partes de Ecuador y extranjeros con personalidades como: Dra. Dustin Becker, grupo HEARTHWATCH, Fundación Aves Ecuador, Fundación P.A.N, (Personas Aliadas para la Naturaleza) Bióloga Carmen Bonifaz de Elao, Bióloga Julia Cordero, Bióloga Eveling Astudillo, guías, y comuneros que gustan de este encanto de la naturaleza en pureza que invita a experimentarla en todo su magnitud y belleza.

Funciones del Guía.

El guía es la persona responsable que se encarga personalmente del individuo o grupo durante el recorrido por los senderos al interior de los senderos por lo que se le delega tareas y responsabilidades, en ser meticuloso para cumplir las expectativas del visitante, cumple las funciones de:

- a. Conducir la visita turística, lo que implica un conocimiento teórico, práctico y empírico del espacio físico y de las características del entorno en el que se desarrolla la visita o recorrido turístico.
- b. Brindar información sobre los puntos de interés en el recorrido y explicar el atractivo. Para ello el guía debe haber adquirido de manera previa un acervo de conocimientos científicos, técnicos y populares, los cuales deben ser

enfocados preferentemente – aunque no exclusivamente de manera científica.

- c. Asistencia al turista. Implica ayudar al turista en todo lo que sea posible como por ejemplo ayudarlos a comunicarse con el camarero de un restaurante, ayudarlo a realizar una operación de cambio de moneda, prestarle los primeros auxilios en caso sea necesario e indicarles donde puede hospedarse.
- d. Orientar y asesorar al turista al momento de tomar una decisión, por ejemplo sugerirle lugares de descanso en las caminatas, sitios de compra en la comunidad, lugares donde comer, otros lugares turísticos, advertirle sobre zonas inseguras o de riesgo, informarle sobre costumbres locales ancestrales que deben conocer, etc.

4.21 IDENTIFICACIÓN DE ATRACTIVOS E INNOVACIÓN DE PRODUCTO.

4.21.1 Elementos que intervienen en la prestación del servicio.

La actividad turística juega un papel fundamental y preponderante dentro del entorno turístico por lo tanto es indispensable considerar los siguientes aspectos que ayudan a un buen desarrollo y término. Esto fortalece la estructura y además beneficia directamente a las personas inmersas en esta actividad.

Cliente: es la razón de ser del servicio sin el cual no existiera oferta y demanda, del servicio, se lo puede catalogar como el eje dinamizador que mueve la economía local que fortalece la actividad.

Entorno: son los recursos naturales o artificiales que puede ofrecer el sitio y esenciales que posee el entorno para que esta actividad se ejecute.

Eventualidad: son los factores que no se pueden manejar, pero que pueden influir de manera directa en la satisfacción del visitante.

Características del Cliente: se hace referencia a variables como: nacionalidad, extracción cultural, edad, entre otros. Es necesario tomar en cuenta estas variables al momento de recomendar restaurantes, espectáculos, etc., teniendo cuidado de no contravenir sus creencias, costumbres y otros elementos culturales.

Tiempo del que dispone.

De acuerdo al tipo de turista, este tendrá más o menos disponibilidad, por ejemplo un turista de negocios puede tener dos horas disponibles para hacer un recorrido, mientras que una familia que se encuentra de vacaciones podría tener disponibilidad para realizar un recorrido de medio día completo y los estudiantes, estos son los que realmente tienen una disponibilidad fuera de tiempo ya que realizan sus estudios dentro del día o noche según sea su requerimiento o especialidad.

El día.

Se debe considerar desde el inicio del recorrido del momento en que inicia. También puede considerarse semana o inclusive por un mes, pues dicho requerimiento depende mucho de los visitantes o estudiantes que deseen ingresar al destino turístico de la localidad.

El Clima.

Se debe tener en cuenta si hace frío o calor, si estamos en la estación de invierno o verano o no, etc., y tratar de minimizar los efectos negativos originados por estos factores a los visitantes. Por ejemplo si el sol es muy fuerte y molesta a algunos turistas se debería procurar hacer que las paradas explicativas se las hagan bajo

sombra o tratar de explicar la mayor parte de paradas posibles sin descender del autobús.

El personal de contacto.

El guía, es un elemento esencial quien cumple este trascendental rol, por lo que deben ser profesionales capacitados constantemente en temas concernientes a la reserva y al recibimiento de los turistas que ingresen al destino; ya que en este aspecto se debe ser cauteloso por las personalidades con las que cada oportunidad se encuentra.

La interacción de guías y personal de recibimiento son los factores que constituyen el servicio para medir su calidad y eficiencia que es la carta de presentación para propios y extraños que integren los servicios dando un resultado positivo en la satisfacción del cliente, objetivo por quién y por qué se da la atención.

Rasgos que debe tener un guía.

El guía de los senderos es la carta de presentación de un destino de playa, montaña, en fin, deben estar preparados moral y psicológicamente al momento de ejercer esta compleja actividad; ya que el cliente siempre tiene la razón debe ser atendido con amabilidad y atención.

Existen diferentes clases de turistas, para el desempeño de funciones el guía que es quién recibe y da la bienvenida al visitante o grupo en el destino debe tener las siguientes perspectivas:

- ❖ Tener su autoestima bien fortalecida.
- ❖ Mantener un aspecto agradable de su personalidad.
- ❖ Ser educado.

- ❖ Ser cortés.
- ❖ Ser responsable.
- ❖ Ofrecer una acogida cordial.
- ❖ Tener predisposición para el trabajo.
- ❖ Prestar un servicio inmediato.
- ❖ Escuchar con atención e interés.
- ❖ Satisfacer las necesidades del turista.
- ❖ Agradecer la visita del turista e invitarle a volver.
- ❖ Estar actualizado en sus conocimientos.

4.22 PLAN DE ACTIVIDADES PARA MEJORAR LA ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO TURÍSTICO DE LA COMUNA LOMA ALTA.

Haciendo un estudio sobre el destino en la Península de Santa Elena se puede mencionar que a excepciones de algunos lugares como Salinas, Montañita, Ballenita, entre otros, se han desarrollado en el ámbito turístico, no así la mayoría de los lugares que apenas empiezan a hacer un preámbulo y en esta clase de actividad cuentan con pocas probabilidades para mantenerse.

Esta situación da para pensar en buscar una mejora de los senderos con programas y proyectos adecuados de sostenibilidad y sustentabilidad que brinden seguridad, por lo tanto los personeros de las comunidades rurales como específicamente lo está realizando Loma Alta, para que los bienes naturales puedan mantenerse

Con lo antes expuesto se manifiestan los procedimientos que van a regular la gestión administrativa del destino para el desarrollo y aplicación del Modelo de Gestión lo que va a permitir una correcta integración de funciones por parte del Comité y dirigencia comunal. Para el efecto se toma como soporte técnico el PLANDETUR 2020 de Ecuador que es la guía práctica para desarrollar proyectos sostenibles.

PROGRAMA # 1

4.22.1.- Mejora de la administración del destino.

PROGRAMA	PROYECTO	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	PRESUPUESTO
Mejora de la administración del destino.	1.- Mejorar la administración de los senderos por parte del Comité y Cabildo.	➤ Difusión del proyecto con la comunidad.	Dirigentes de Comuna.	\$ 700
		➤ Seminario de administración a los miembros de la Comuna y Comité turístico.	Comité Turístico. Socio Bosque.	\$ 700
	2.- Incorporación de otros senderos a las actividades turísticas.	➤ Dar mantenimiento a la señalética de los senderos.	Junta parroquial. Municipio.	\$ 600
		➤ Promocionar los senderos.	Guías. Comunidad en general.	\$ 500
	TOTAL PRESUPUESTO			

Fuente: Elaboración propia (2013)
Elaborado por: Lorenzo Tomalá Rodríguez.

El presente programa tiene interés generalizado para la comunidad, por esto se ha llegado a la conclusión de buscar desarrollar una herramienta que permita la mejora de la administración de los senderos del sector de Loma Alta.

El Modelo de Gestión Administrativa permite lograr un mejor manejo de los recursos y su distribución, es una herramienta de base en el desarrollo de acciones de mejora administrativa del recurso en conjunto con los responsables directos de la reserva siendo requerido que el recurso sea protegido y dirigido en la búsqueda

del bienestar de los elementos que conforman el patrimonio, por razones de supervivencia de las especies se debe tener en cuenta ante todo proyecto la génesis natural existente.

Quienes forman parte del sector turístico deben estar comprometidos al desarrollo consciente de la actividad, siendo responsables y respetuosos de autoridades de la comunidad y que además los servidores presentes y futuros realicen sus actividades teniendo como base el cuidado y preservación del ambiente donde se realice la actividad turística.

Objetivo:

Utilizar adecuadamente recursos de la reserva mediante el Modelo de Gestión Administrativa para el mantenimiento de los atractivos a través del tiempo.

Proyecto # 1

Mejora de la administración de los senderos por parte del Comité.

La gestión es la única herramienta que el destino ha tomado como parte de si para lograr una estructura definida y que accione con fluidez, permitiendo un avance de las actividades en los senderos tomando en consideración el respeto por el entorno circundante y la permanencia del mismo para beneficio y subsistencia.

Este proyecto está dirigido a la mejora de la administración en un porcentaje considerable del recurso de parte del comité y la dirigencia de la comuna Loma Alta, obteniendo los avances que fortalezcan la administración de los recursos y beneficios como los ingresos económicos del sector, manteniendo la riqueza endémica de flora y fauna existentes en esta reserva.

Siendo el recurso turístico una herramienta fundamental y considerada como materia prima para el desarrollo del turismo es imprescindible que dicho recurso,

sea este natural o cultural reciba de las partes involucradas la debida preservación y potenciamiento.

Así como también, el constante monitoreo de la actividad que se realiza para mantener el destino libre de la contaminación y a la vanguardia de nuevas actividades que puedan implementarse y de esta manera ser un destino con una oferta turística dinámica.

Actividad.

- Difusión del proyecto con la comunidad.

- Seminario de administración a los miembros de la comuna y el comité.

Proyecto # 2

Incorporación de otros senderos a las actividades turísticas.

La tarea de cada uno de los componentes del sector turístico debe ser de manera organizada integrada por los sectores públicos y privados quienes deberán consolidar esfuerzos para lograr un efectivo posicionamiento del sector, considerando la gran importancia del mejoramiento de la seguridad e información adecuada para el turista

El proyecto como tal abarca una serie de tareas y actividades, las mismas que pretenden ser sustentadas bajo patrocinio de entidades públicas y privadas, para esto se inició con un levantamiento de inventario de atractivos con que cuenta la Comuna con el fin de obtener información actualizada de los atractivos, obteniendo

un informe que permita la toma de decisiones con respecto al estado de cada uno de ellos y además que senderos se pueden incorporar a tales actividades.

En la actualidad el Comité tiene la facultad de gestionar ante los cabildantes de la organización comunal y otros estamentos de los gobiernos seccionales de la provincia, cantono parroquia y O.N.G para que, los senderos sean considerados como una prioridad en atención a la hora de destinar fondos del programa de SOCIO BOSQUE cada año y de esta manera inyectar recursos materiales y económicos que vayan a repercutir en beneficio del control, mantenimiento y mejoramiento en la gestión administrativa de los senderos con los que cuenta este destino de igual forma se debe atender la necesidad de hacer una promoción y difusión progresiva y tenaz por medios locales masivos que permitan expandir la noticia del recurso natural.

De igual manera se puede gestionar antes estamento parroquial de Colonche en la provincia de Santa Elena para que por su intermedio se pueda considerar a la reserva en los programas y proyectos macro y micro de desarrollo turístico sustentable que se ejecutan cada año. Ya que le reserva es un recurso natural de importancia relevante, pues es aquí donde se realiza la captación del líquido vital del que se abastece a la Comuna y otras poblaciones rurales.

Actividades.

- Dar mantenimiento a la señalética de los senderos.

Actividades.

- Promocionar los senderos por medios locales masivos.

Programa # 2

4.22.2 Formación de los Recursos Humanos.

PROGRAMA	PROYECTO	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	PRESUPUESTO
Formación de los Recursos Humanos.	1.- Fortalecer el recurso humano inmerso en la actividad turística.	➤ Implementar capacitaciones para fortalecer falencias de prestadores de servicios.	Dirigentes de Comuna.	\$ 600
		➤ Talleres participativos de capacitación para el comité y directiva de la comuna.	Comité Turístico. Socio Bosque.	\$ 800
	2.- Impulsar la cultura turística.	➤ Desarrollar talleres sobre valores culturales de la comunidad.	Junta parroquial.	\$ 800
		➤ Desarrollar eventos culturales dentro de la comunidad.	Municipio. Guías.	\$ 800
		TOTAL PRESUPUESTO	Comunidad en general.	\$ 3.000

Fuente: Elaboración propia (2013)

Elaborado por: Lorenzo Tomalá Rodríguez.

1.- Formación de los Recursos Humanos.

Los servidores turísticos son la carta de presentación, son quienes se llevan las primeras impresiones, por tanto deben estar preparados para hacerle frente a eventualidades que se puedan presentar, es menester entonces que los directivos de la institución los capacite periódicamente para dar un buen servicio. Siendo el personal un elemento indispensable para la empresa sea cual fuere su actividad

independiente de cualquier departamento que pertenezca, es necesaria la capacitación del personal, convirtiéndose en un ente potencial para el logro de objetivos de la empresa, así como también fundamentar la cultura turística e implementar un sistema de incentivos hacia los guías nativos y guardabosques.

Objetivo.

Contar con personal altamente idóneo calificado y capacitado que permita convertirse en un referente competitivo para el destino a través de procesos de formación y fortalecimiento del recurso humano.

Proyecto # 1

Fortalecer el Recurso Humano inmerso en la actividad turística.

El proyecto comprende cronogramas de talleres de capacitación a los interesados los que contendrán temas de operatividad, atención al cliente, implementación de sistemas de incentivos hacia los trabajadores, entre otros. Esto permite que se articule el trabajo de una manera satisfactoria y espontánea por parte de los trabajadores, rindiendo a una mayor capacidad y sin presión de mando superiores y medios.

Es de vital importancia reconocer que los recursos humanos son parte esencial en el desenvolvimiento turístico dentro de las actividades, situación que los pone al frente de todo evento que se desarrolla en tiempo y fuera de tiempo, es menester entonces que se les de la atención, adecuación y preparación oportuna que les corresponde para el fortalecimiento de las debilidades que estos presentan en determinados espacios de su existencia y a la hora de atender y satisfacer las expectativas del cliente.

Actividades.

- Implementar capacitaciones para fortalecer las falencias de prestadores de servicios en la comunidad.
- Talleres participativos de capacitación para el comité y directiva de la comuna.

Proyecto # 2

Impulsar la Cultura Turística.

Las comunidades aisladas por situaciones de desconocimiento van minando sus costumbres, pensando que lo que poseen tanto como conocimientos o costumbres, no son importantes, inclinándose por novelorías que traen los visitantes, debilitando los rasgos culturales de los ancestros. Con este proyecto se quiere hacer conciencia de que al visitante hay que darle la ayuda necesaria.

A través del siguiente proyecto se desarrollarán seminarios de fortalecimiento institucional y cultural que permitan la permanencia y difusión de conocimientos ancestrales a la presente y futura generación, con talleres sobre la aplicación de Buenas Prácticas Ambientales y cultural hacia los servidores turísticos, así como también operativos de control de entrada y salida a la reserva.

Tales actividades están a cargo de los dirigentes de la comunidad y el Comité, quienes deben velar por que se dé un cumplimiento de las reglas estrictamente para lo que fueron hechas, además debe gestionar con la policía y la Junta Parroquial para fortalecer el control de vehículos y amínales.

En el fortalecimiento de la cultura turística se deben diseñar hojas volantes, trípticos, dípticos, etc., que conciencien a la población de turistas que ingresan a los senderos en no alterar el ecosistema, la responsabilidad y ordenamiento al depositar la basura en los recolectores que se colocan para tal efecto.

Actividades.

➤ Desarrollar talleres sobre valores culturales de la comunidad.

➤ Desarrollar eventos culturales dentro de la comunidad.

Programa # 3

4.22.3 Mejora del Ambiente e Información.

PROGRAMA	PROYECTO	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	PRESUPUESTO
Mejora del ambiente e información.	1.- Mejora de ambiente paisajístico del destino.	❖ Realizar mingas de limpieza con los pobladores.	Dirigentes de Comuna.	\$ 500
		❖ Compra y siembra de plantas en la localidad para mejorar el ornato.	Comité Turístico. Socio Bosque.	\$ 500
	2.- Sistema de información para el turista	❖ Capacitar a intérpretes para dar información a los visitantes.	Junta parroquial. Municipio.	\$ 500
		❖ Adecuar el Centro de interpretación.	Guías. Comunidad en general.	\$ 500
	TOTAL PRESUPUESTO			

Fuente: Elaboración propia (2013)

Elaborado por: Lorenzo Tomalá Rodríguez

Para mejorar el ambiente paisajístico del sector de Loma Alta y sus alrededores es necesario realizar un estudio del estado de senderos para determinar cuáles

requieren intervención y con esto tomar cartas en el asunto obrando de acuerdo a la urgencia en gestionar ante entes gubernamentales y privados para que puedan brindar ayuda a esta iniciativa comunitaria, por lo demás el comité y la dirigencia comunal están obligados a velar por el adelanto y progreso de la localidad y su reserva, fines para los cuales fueron electos.

En cuanto a la preparación de los guías, intérpretes y guardabosques en este aspecto se puede mencionar a la Dirección de Turismo Provincial que brinde servicio a la colectividad, coordinando capacitaciones para los directivos e interesados. Para concluir se puede manifestar que es urgente contratar a la persona que pueda realizar los diseños de dípticos, trípticos y folletos de información que se entregará a los turistas nacionales y extranjeros.

Objetivo.

Mantener la calidad ambiental del destino mediante el uso responsable y continuo de sus recursos para desarrollar turística y socialmente a la comunidad.

Proyecto # 1

Mejora del ambiente paisajístico del destino.

El presente proyecto determina que se debe adecuar el ambiente de la comunidad y los senderos dando de esta forma una mejor presentación del entorno paisajístico a los visitantes y que estos tengan un criterio del ornato de los senderos con que cuenta el destino.

Los estudios realizados demuestran que la demanda actual considera como destinos para recreación aquellos lugares que desarrollen normas de sustentabilidad y

cuidado del ambiente, por lo que se ha visto en la necesidad de adoptar proyectos que implementen políticas de conservación del medio y las buenas prácticas ambientales a aquellos servidores que se encuentran en la industria turística.

Actividades.

- ❖ Realizar mingas de limpieza con los pobladores.
- ❖ Compra y siembra de plantas en la localidad para mejorar el ornato.

Proyecto # 2

Sistema de información para el turista.

El turista es en sí, la base por el que se da la actividad, es necesario entonces que se le dé la atención, información y consideración que merece, por lo tanto la persona que le atienda debe ser atenta a la hora de recibirlo dándole detalles si fuere preciso de lo que desee conocer, también puede ser direccionado a los posibles lugares. Además en el Centro de Interpretación debe estar ordenado e implementado con material actualizado y de interés del visitantes, esta información sobre el destino debe contener veracidad en lo que contiene y en específico de los senderos, conocer sobre todo en detalle de cada lugar como tiempo de recorrido, recurso de fauna que piensa estudiar con su especie y rasgo y forma, si el caso es de fauna los dípticos o trípticos deben contener lugares específicos donde se encuentran tales especies para que el turista pueda visitar con seguridad el lugar.

Al culminar los recorridos la persona encargada debe dar información a los turistas alguna tarjeta de información y dirección con quien se puede contactar si la intención es volver a este lugar o en su defecto dípticos o trípticos para que se informe de una mejor manera.

Actividades.

- ❖ Capacitar a intérpretes para dar información a los visitantes.
- ❖ Adecuar el Centro de interpretación

Programa # 4

4.22.4 Mejora de la gestión turística del destino.

PROGRAMA	PROYECTO	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	PRESUPUESTO
Mejora de la Gestión Turística del Destino.	1.- Mejora de seguridad para el turista.	➤ Control de seguridad en los senderos de parte de guías.	Dirigentes de Comuna.	\$ 1.000
		➤ Capacitación de guías en temas de primeros auxilios.	Comité Turístico.	\$ 500
	2.- Manejo de sistema de publicidad	➤ Recabar información confiable de los senderos.	Socio Bosque. Junta parroquial.	\$ 500
		➤ Difusión del recurso por medios de comunicación locales.	Municipio.	\$ 500
			Guías. Comunidad en general.	
		TOTAL PRESUPUESTO		\$ 2.500

Fuente: Elaboración propia (2013)

Elaborado por: Lorenzo Tomalá Rodríguez

Tiene como fin alcanzar un destino seguro para los visitantes del sector, factor que motivará la llegada de turistas a través de la coordinación con autoridades de la comunidad local, como también Cuerpo de Bomberos, Gestión de Riesgo, Ministerio de Salud entre otras que vigilen normas de seguridad, salubridad y

calidad en establecimientos vinculados con los servicios turísticos que se presta. Por lo que será necesario contratar personal idóneo calificado que atienda al visitante.

Objetivo.

Lograr una administración adecuada de los recursos turísticos mediante la coordinación de los dirigentes comunales y comité para mantener un control de los senderos existentes.

Proyecto # 1

Mejora de seguridad para el turista.

El turismo es una de las principales actividades que se puede desarrollar y que además poco a poco toma fuerza en la Península de Santa Elena, es menester la conservación de los recursos con que cuenta y esto se realizará a través de la potenciación de los mismos y por medio de programas para la realización de actividades en el destino.

La seguridad es lo principal dentro de negocios o empresas grandes, en este caso cuando se trata de turismo a campo abierto o en una reserva, los guías toman responsabilidad porque son quienes están en contacto continuo con los turistas, por razones de seguridad, el visitante debe someterse a las recomendaciones que le haga el guía, quien debe estar debidamente preparado con un botiquín por alguna eventualidad. Cuando el turista requiera el servicio de mulas o caballos es preciso que esté pendiente al subir y bajar dependiendo de la necesidad.

Actividades.

- Control de seguridad en los senderos por parte de los guías.
- Capacitación de guías en temas de primeros auxilios.

Proyecto # 2

Mejora de sistema de información del turista.

Cada sector que desempeña labor turística debe tener, por lo general, una estructura de información al turista ya definida, y el destino cuenta con un centro de interpretación que es donde debe llegar primeramente el visitante, no se puede olvidar llevar el libro de registro de visitante para poder constatar firma, tiempo, fechas de ingreso y salida o si este vuelve en algún momento o para la estadística e información de archivo como: datos personales, procedencia, tiempo de estadía, fecha, objetivo de su visita y con esto tratar de darle una mejor atención.

También por seguridad cuando el caso lo amerite en dar información de algún visitante ya que siempre se tratará con personalidades distintas, unos más exigentes que otros, todo esto debe reposar dentro de los archivos de la dirigencia comunal y archivos del comité como soporte. Los responsables de la información no solo serán los directivos encargados del Comité y la Comuna, sino también la comunidad en general dirigiendo a los que no conocen el sector, debe entonces primar la urgencia de ubicar en lugares estratégicos una señalética que oriente mejor al visitante a su destino, tanto al ingreso y salida.

Es menester que el visitante conozca a dónde acudir o donde dirigirse o tomar contacto si se le presenta alguna emergencia o calamidad como: enfermedad, extravío de persona, vehículo averiado, mordido de culebra, etc.

Actividades.

- Recabar información confiable de los senderos.

- Difusión del recurso por medios de comunicación locales.

Programa # 5

4.22.5 Mejora de los recursos naturales.

PROGRAMA	PROYECTO	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRESUPUESTO
Mejora de los recursos naturales.	1.- Fortalecer los recursos naturales.	➤ Desarrollar el inventario de atractivos turísticos.	Dirigentes de Comuna.	\$ 500
		➤ Monitorear los senderos.	Comité Turístico.	\$ 1.000
	2.- Impulsar actividades turísticas.	➤ Contratar el personal idóneo y capacitado en temas de turismo.	Socio Bosque. Junta parroquial.	\$ 800
		➤ Promocionar el conteo navideño por medios de comunicación masiva.	Municipio. Guías.	\$ 700
			Comunidad en general.	
		TOTAL PRESUPUESTO		\$ 3.000

Fuente: Elaboración propia (2013)

Elaborado por: Lorenzo Tomalá Rodríguez.

Proyecto # 1

Fortalecer los Recursos Naturales.

Los recursos con los que cuenta este destino son auténticos diseñados por la madre naturaleza, por tal situación se debe procurar su mantenimiento con un adecuado uso para no alterar el ecosistema reinante que engloba la flora y fauna viviente, considerando esto, se los debe fortalecer con políticas que ayuden a perpetuar las especies que están en peligro de extinguirse.

Actividades.

- Desarrollar el inventario de atractivos turísticos.

- Monitorear los senderos.

Proyecto # 2

Impulsar Actividades Turísticas.

Direccionado con bases en los servidores turísticos para que mediante su debida organización se contrate al personal idóneo que vaya a determinar las actividades que conforme un mercado homogéneo proyectando una eficaz cultura turística, capaces de coordinar e implementar eventos culturales que fomenten la formación cultural.

Al momento de planificar algún evento, es necesario que exista una adecuada y minuciosa planificación para que los eventos a realizarse denoten un grado de aceptación en los espectadores, al mismo tiempo se debe de estudiar lo que no salió como esperábamos y volver a replantear las actividades con nuevas perspectivas.

Actividades.

- Contratar el personal idóneo y capacitado en temas de turismo.
- Promocionar el conteo navideño por medios de comunicación masiva.

4.22.6 Presupuesto del Modelo.

PRESUPUESTO DE LOS PLANES DE MEJORAS DEL DESTINO	
PROGRAMAS	PRESUPUESTO
<p style="text-align: center;">MEJORA DE LA ADMINISTRACIÓN DEL DESTINO</p> <p>1.- Mejora de la administración de los senderos por parte del Comité y cabildo.</p> <p>2.- Cobertura progresiva de los senderos por parte de los cabildantes y Comité.</p>	\$ 2.500
<p style="text-align: center;">FORMACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS</p> <p>1.- Fortalecer el recurso Humano inmerso en la actividad turística.</p> <p>2.- Impulsar la cultura turística.</p>	\$ 3.000
<p style="text-align: center;">MEJORA DEL AMBIENTE E INFORMACIÓN</p> <p>1.- Mejora de ambiente paisajístico del destino.</p> <p>2.- Sistema de información para el turista.</p>	\$ 2.000
<p style="text-align: center;">MEJORA DE LA GESTIÓN TURÍSTICA DEL DESTINO</p> <p>1.- Mejora de seguridad para el turista.</p> <p>2.- Manejo de sistema de información del turista.</p>	\$ 2.500
<p style="text-align: center;">MEJORA DE LOS RECURSOS</p> <p>1.- Fortalecer los recursos naturales.</p> <p>2.- Impulsar actividades turísticas en el destino.</p>	\$ 3.000
TOTAL PRESUPUESTO	\$ 13.000

Fuente: Elaboración propia (2013)

Elaborado por: Lorenzo Tomalá Rodríguez.

4.22.7 Plan de acción.

PLAN DE ACCIÓN				
Programas	Proyectos	Actividades	Responsables	Presupuest o
MEJORA DE LA ADMINISTRACIÓN DEL DESTINO	Mejora de la administración de los senderos por parte del Comité y cabildo. Cobertura progresiva de los senderos por parte de los cabildantes y Comité.	Difusión del proyecto con la comunidad. Seminarios de administración a los miembros de la Comuna y Comité Turístico. Dar mantenimiento a la señalética de los senderos. Promocionar los senderos.	Dirigentes de Comuna. Comité Turístico. Socio Bosque. Junta parroquial. Municipio. Guías. Comunidad en general.	\$ 2.000
FORMACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS	Fortalecer el recurso Humano inmerso en la actividad turística. Impulsar la cultura turística.	Implementar capacitaciones para fortalecer falencias de prestadores de servicios. Talleres participativos de capacitación para el comité y directiva de la comuna. Desarrollar talleres sobre valores culturales de la comunidad. Desarrollar eventos culturales dentro de la comunidad.	Dirigentes de Comuna. Comité Turístico. Socio Bosque. Junta parroquial. Municipio. Guías. Comunidad en general.	\$3.000
MEJORA DEL AMBIENTE E INFORMACIÓN	Mejora de ambiente paisajístico del destino. Sistema de información para el turista.	Realizar mingas de limpieza con los pobladores. Compra y siembra de plantas en la localidad para mejorar el ornato.	Dirigentes de Comuna. Comité Turístico. Socio Bosque.	\$2.000

		Capacitar a intérpretes para dar información a los visitantes. Adecuar el Centro de interpretación.	Junta parroquial. Municipio. Guías. Comunidad en general.	
MEJORA DE LA GESTIÓN TURÍSTICA DEL DESTINO	Mejora de seguridad para el turista. Manejo de sistema de información del turista.	Control de seguridad en los senderos de parte de guías. Capacitación de guías en temas de primeros auxilios. Recabar información confiable de los senderos. Difusión del recurso por medios de comunicación locales.	Dirigentes de Comuna. Comité Turístico. Socio Bosque. Junta parroquial. Municipio. Guías. Comunidad en general.	\$ 2500
MEJORA DE LOS RECURSOS	Fortalecer los recursos naturales. Impulsar actividades turísticas en el destino.	Desarrollar el inventario de atractivos turísticos. Monitorear los senderos. Contratar el personal idóneo y capacitado en temas de turismo. Promocionar el conteo navideño por medios de comunicación masiva.	Dirigentes de Comuna. Comité Turístico. Socio Bosque. Junta parroquial. Municipio. Guías. Comunidad en general.	\$ 3.000
TOTAL PRESUPUESTO				\$13.000

Fuente: Elaboración propia (2013)

Elaborado por: Lorenzo Tomalá Rodríguez.

CONCLUSIONES.

Después de ejecutar la investigación en la Comuna Loma Alta y recabar toda la información necesaria para el proceso del estudio y desarrollo del modelo de gestión se ha considerado los resultados para hacer las conclusiones respectivas:

- ❖ La ejecución del Modelo de Gestión Administrativa fortalece positivamente el accionar de las actividades turísticas en el destino de la reserva ecológica Loma Alta.
- ❖ La implementación y desarrollo correcto del Modelo mejora en un gran porcentaje la administración de los recursos turísticos por parte de los dirigentes comunales y Comité.
- ❖ El Modelo de Gestión propicia un cambio en el comportamiento de los turistas, residentes de la Comuna, instituciones públicas y privadas en el sentido de contribuir a la conservación y protección de los recursos de flora y fauna existentes.
- ❖ Permite el logro de objetivos alcanzando estándares de calidad cumpliendo las expectativas del visitante.
- ❖ La participación del cabildo comunal y todos los que realizan actividades en el desarrollo turístico hace posible que la atención a los visitantes mejore en un buen porcentaje.

RECOMENDACIONES.

Al concluir este proyecto de interés turístico para la localidad de Loma Alta se sugiere a las autoridades locales, comunales y comité, las recomendaciones siguientes:

- ♣ Considerar el modelo de gestión como herramienta necesaria al momento de desarrollar las actividades turísticas dentro de la reserva.

- ♣ Utilizar el modelo de gestión para desarrollar una cultura administrativa dentro del cabildo comunal que mejore el aprovechamiento de los recursos existentes.

- ♣ Gestionar ante O.N.G, instituciones gubernamentales y no gubernamentales recursos que permitan conservar la flora y fauna existente.

- ♣ Atender a los visitantes y darle información sobre el destino turístico.

- ♣ Capacitar a los prestadores de servicios turísticos en temas de interés.

BIBLIOGRAFÍA

- A., P. (2006). Didáctica de Estudios Sociales. En P. A., *Didáctica de Estudios Sociales* (pág. 76). Madrid: Santillana .
- A., P. (2006). Didáctica de Estudios Sociales. En P. A, *Didáctica de Estudios Sociales*. Venezuela : Renova.
- Academia, E. (2012). *Diccionario*. Barcelona: Espasa.
- Academia, E. (2013). *Diccionario*. España: S.L.U ESPASA.
- Academia, R. L. (2013). *Diccionario*. Españ, Filipinas: Aduana Vieja.
- Aura, P. (2006). *Didáctica de Estudios Sociales*. Venezuela: Renova.
- Ávila, R. (2002). *Actividad Turística*. Málaga: VASSEROT.
- Ávila, R. (2002). *Interpretación Cultural de la Actividad Turistica*. ESPAÑA: BERCIAL.
- Carlos M. (2005). Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación. En Carlos M, *Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación*. (pág. 250). México: Mc. Graw Hill.
- Carlos M. (2006). Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación. En Carlos M, *Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación* (pág.). Mendez: SAMPIERI.
- Carlos M. (2006). Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación. En Carlo M, *Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación*. México: LIMUSA.
- Carrión, C. (13 de julio de 2010). <http://repositorio.ute.edu.ec>. Obtenido de sitio web de Mark Prior [http:// www.mrp.net](http://www.mrp.net): sitio web
- Centeno, R. (2001). *Metodología de la Investigación Aplicada al Turismo*. México DF: DÍAS ESTHER.
- Constituyente, A. (2012). *Constutición de Ecuador*. Quito: UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS.
- Cooperación, I. I. (2009). *Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura*. ALTO PARAGUAY: GUILLERMO VILLANUEVA .

- Cornejo, X., & Bonifaz, C. (2004). Flora del Bosque de Garúa de la Comuna Loma Alta. En B. C. X., *Flora del Bosque de Garúa de la Comuna Loma Alta* (pág. 3). GUAYAQUIL: Universidad de Guayaquil.
- Cornejo, X., & Bonifaz, C. (2004). Historia de la Comuna. En X. B. Cornejo, & D. comunal (Ed.), *Flora del Bosque de Garúa de la Comuna Loma Alta* (pág. 54). Santa Elena, Ecuador: La Rosa. Recuperado el agosto de 2013
- Diccionario, L. E. (2007). *Diccionario, Lengua Española*. ESPAÑA: LAUROSSEEDITORIAL, S.L.
- Diccionario, R. A. (2012). *Diccionario de la Real Academia Española*. Madrid: Everes, S.a.
- es.wikipedia.org/... (3 de OCTUBRE de 2014). *es.wikipedia.org/...* Obtenido de es.wikipedia.org/...: Sitio web
- Fred, K. (1948). *Diseño de investigación*. COPIAPO: TEGUALDA.
- García R, & P. (1997). *Diccionario enciclopédico*. ESPAÑA: ESPASA.
- García, A. (2006). Metodología de la Investigación. En V. García, *Metodología de la Investigación*. LA HABANA : PUEBLO Y EDUCACIÓN.
- Heinz, K. H. (2004). *Administración una Perspectiva Global*. MÉXICO: MARCELO ROCHA.
- hppt:/apredeenlinea.udea.edu. (21 de febrero de 2013). *4/CUESTIONARIO.ppt*. Obtenido de 4/CUESTIONARIO.ppt: Sitio web
- Koontz, H. &. (2004). *Administración una Perspectiva Global*. MÉXICO: MARCELO ROCHA.
- M, M. E. (2009). *Elementos para la planificación territorial en Cuba*. CUBA: LIMOSA.
- Marticorena, P. (01 de Noviembre de 2013). *http://www.monografias.com*. Obtenido de http://www.monografias.com: Sitio web
- Maule, A. (15 de Octubre de 2013). *http://wwwslideshow.net*. Obtenido de http://wwwslideshow.net: Sitio web
- Ministerio, T. (2001). *Ley de Turismo*. QUITO: LATACUNGA.

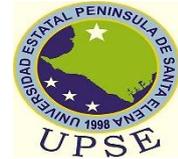
- Ministerio, T. (2010). *Plan de Tur 2020*. QUITO: UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL.
- Pérez, G. (2008). Obtenido de <http://www.slideshare.net>.
- Pérez, G. (18 de ABRIL de 2008). <http://www.slideshare.net>. Obtenido de <http://www.slideshare.net>: Sitio web
- Reyes, Á. (2002). *La Actividad Turística y El Producto Tu´ristico*. MÉXICO: DIANA.
- Robbins, S. &. (2007). *Administración*. MÉXICO: PRENTICE HALL.
- Rodríguez, E. (2005). *Metodología*. SAN LORENZO: 253 BYTES.
- Santiago, G. R. (2012). *Diseño Estrategia de Desarrollo Turismo Rural*. SANTIAGO: PLANETA .
- Santos. (2011). *Estudios y Perspectivas en Turismo*. BUENOS AIRES: REUNIDA.
- Sponsored, T. (22 de noviembre de 2013). <definición.de/modelo-de-gestion>. Obtenido de <definición.de/modelo-de-gestion>: Sitio web
- Taylor, F. (1911). *Los Principios de la Investigación Científica*. Buenos Aires: 8.
- Turismo, O. M. (2012). *Destinos Turísticos*. BARCELONA: PLANETA.
- Turismo, O. M. (2014). *Turismo, Organización Mundial*. ESPAÑA: JESÚS MARÍA GOMES MERINO.
- Wikipedia. (16 de SEPTIEMBRE de 2011). <http://es.wikipedia.org/wiki/Turista>. Obtenido de Wikipedia: Sitio web
- WWW.policia, g. (17 de mayo de 2013). <WWW.policia.gov.co/inicio/portal/portal...> Obtenido de <WWW.policia.gov.co/inicio/portal/portal...>: Sitio web
- <wwwisis.ufg.edu.sv/...ocumentos/TE/352.0072-C277d/...> (24 de noviembre de 2013). <http://www.monografias.com>. Obtenido de <http://www.monografias.com>: Sitioweb

ANEXOS

ANEXO N° 1 FORMATO DE ENCUESTA

UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA FACULTAD DE
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO

Encuesta realizada a los habitantes de la Comuna Loma Alta.



Objetivo: recabar información veraz, confiable y real mediante la encuesta para obtener la información que permita desarrollar el Modelo de Gestión Administrativa en la Comuna Loma Alta.

Instructivo: sírvase marcar con una X la respuesta que crea conveniente. La información que proporcione será muy valiosa para la tesis que se está desarrollando.

Sexo: Masculino Femenino **Instrucción:** Primaria Secundaria Superior
Edad: 20 – 30 30 – 40 40 – 50 50 – 60 60 - 70

1.- ¿Cómo califica la gestión administrativa del atractivo turístico por parte del Cabildo de la Comuna Loma Alta?

Bueno Regular Malo

2.- ¿Cómo considera la administración de las actividades turísticas en la Reserva Ecológica?

Bueno Regular Malo

3.- ¿En qué estado se encuentran las vías de acceso al destino turístico?

Bueno Malo

4.- ¿Cómo califica el servicio que brindan los guías de la reserva a los turistas?

Bueno Malo

5.- ¿Qué actividades se pueden desarrollar dentro del destino turístico?

Avistamiento de aves y mamíferos Camping

6.- ¿Qué actividades económicas se pueden realizar dentro de la Comuna?

Agrícolas. Turísticas.

7.- ¿Qué servicios básicos deben mejorar en la Comuna?

Vialidad. Telefonía

8.- ¿Conoce UD que es un Modelo de Gestión?

Sí No

9.- ¿Cree que la directiva comunal debe tener un Modelo de Gestión Administrativa para regular las actividades turísticas en la Reserva?

Sí No

10.- ¿Cree UD que la implementación del Modelo de Gestión ayudaría a mejorar el servicio a los visitantes?

Poco Mucho

Encuesta realizada por: Lorenzo Tomalá R.

ANEXO N° 2 ENCUESTA REALIZADA A LOS TURISTAS

UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA FACULTAD DE
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO



Encuesta realizada a los turistas de la reserva en la Comuna Loma Alta.

Objetivo: recabar información veraz, confiable y real mediante la encuesta para obtener la información que permita desarrollar el Modelo de Gestión Administrativa en la Comuna Loma Alta.

Instructivo: sírvase marcar con una X la respuesta que crea UD. Conveniente. La información que proporcione será muy valiosa para la tesis que se está desarrollando.

Sexo: Masculino Femenino **Instrucción:** Primaria Secundaria Superior
Edad: 20 – 30 30 – 40 40 – 50 50 – 60 60 - 70

1.- ¿Sabe usted donde está ubicada la reserva?

Sí No

2.- ¿Conocía de la existencia de este atractivo?

Sí No

3.- ¿Cree que la reserva es importante para el desarrollo de actividades turísticas?

Sí No

4.- ¿Cómo califica el servicio que les brindan los guías?

Bueno Malo

5.- ¿Qué actividades le gustaría desarrollar dentro del destino turístico?

Avistamiento de aves y mamíferos Camping

6.- ¿Qué sendero ha visitado en esta reserva ecológica?

Las Botijas La Bramona Río California

7.- ¿Cree que el destino turístico necesita mayor promoción?

Sí No

8.- ¿Cree usted que la administración de este destino debe mejorar?

Poco Mucho

9.- ¿Cree usted que es necesario implementar un Modelo de Gestión para regular las actividades turísticas en este destino?

Sí No

10.- ¿Es importante la implementación del Modelo de Gestión para mejorar el servicio al visitante?

Sí No

Encuesta realizada por: Lorenzo Tomalá R.

ANEXO N° 3 ENCUESTA A LOS SERVIDORES TURÍSTICOS

UNIVERSIDAD ESTADAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA FACULTAD DE
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO



Encuesta realizada a los servidores turísticos en Loma Alta

Objetivo: recabar información veraz, confiable y real mediante la encuesta para obtener la información que permita desarrollar el Modelo de Gestión Administrativa en la Comuna Loma Alta.

Instructivo: sírvase marcar con una X la respuesta que crea UD. Conveniente. La información que proporcione será muy valiosa para la tesis que se está desarrollando.

Sexo: Masculino Femenino **Instrucción:** Primaria Secundaria Superior
Edad: 20 – 30 30 – 40 40 – 50 50 – 60 60 – 70

1.- ¿El local turístico es visitado con frecuencia por turistas?

Siempre A menudo

2.- ¿Cuántos años tiene trabajando como servidor turístico?

5 años 10 años

3.- ¿Tiene usted, experiencia en como servidor turístico?

Sí No

4.- ¿Usted, ha recibido capacitaciones por parte de instituciones del Estado?

Si No

5.- ¿Usted, ha recibido apoyo por parte de los dirigentes de la Comuna?

Siempre Rara vez

6.- ¿Los servidores turísticos han recibido la ayuda de entes del estado?

Prefectura. Municipio. Ninguna

7.- ¿Cree que es importante la actividad turística para tener un desarrollo socioeconómico?

Poco Mucho

8.- ¿Cómo califica la administración de la reserva por parte de la dirigencia comunal?

Buena Mala

9.- ¿Conoce usted que es un Modelo de Gestión?

Sí No

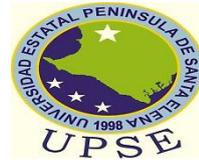
10.- ¿Cree UD que la implementación del Modelo de Gestión ayudaría a mejorar el servicio al visitante?

Poco Mucho

Encuesta realizada por: Lorenzo Tomalá Rodríguez.

ANEXO N° 4 FORMATO DE ENTREVISTA

UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA FACULTAD DE
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO



Entrevista realizada a los directivos de la Comuna “Loma Alta”

Objetivo: recabar información veraz, confiable y real mediante la entrevista para obtener la información que permita desarrollar el Modelo de Gestión Administrativa en la Comuna Loma Alta.

Instructivo: sírvase responder con sinceridad las siguientes preguntas. La información que UD. proporcione será muy valiosa para la tesis que se está desarrollando.

Datos generales:

Sexo: Masculino Sexo: Femenino Dignidad
Edad: 20 – 30 30 – 40 40 – 50 50 – 60 60 – 70

1.- ¿Cree usted, que la Comuna Loma Alta puede desarrollarse turísticamente?

2.- ¿Cuál es la situación actual de destino turístico?

3.- ¿La reserva ecológica cuenta con los atractivos suficientes para atraer al visitante?

4.- ¿La Comuna cuenta con personal capacitado para atender a los visitantes?

5.- ¿La directiva comunal tiene un plan de manejo para la Reserva Ecológica?

6.- ¿Tiene usted, conocimiento de lo que es un Modelo de Gestión?

7.- ¿Considera importante que se implemente el Modelo de Gestión?

8.- ¿Cree usted, que si se implementa el modelo de Gestión la administración de la reserva mejoraría?

9.- ¿Cree usted que, la Reserva Ecológica debe contar con un Modelo de Gestión Administrativa?

10.- ¿Cree usted que el Modelo de Gestión Administrativa proporcionará las herramientas adecuadas para administrar el recurso turístico de la Comuna Loma Alta?

Entrevista realizada por: Lorenzo Tomalá Rodríguez.

ANEXO N° 5 Fotografías.

Fotografía # 1 Reunión con dirigentes.



Fuente: Reunión con dirigentes (2013)
Elaboración: Tomalá Rodríguez Lorenzo

Fotografía # 2 Socialización del proyecto.



Fuente: Reunión con comuneros y turistas (2013)
Elaboración: Tomalá Rodríguez Lorenzo

Fotografía # 3 Reunión con la comunidad.



Fuente: Reunión de comunidad (2013)
Elaboración: Tomalá Rodríguez Lorenzo.

Fotografía # 4 Turistas que ingresan a la comunidad.



Fuente: Reunión con estudiantes de la Universidad de Guayaquil (2013)
Elaboración: Tomalá Rodríguez Lorenzo

Fotografía # 5 Encuesta a los habitantes de la comunidad.



Fuente: Encuesta a la población (2013)
Elaboración: Tomalá Rodríguez Lorenzo

Fotografía # 6 Sendero Río California.



Fuente: Sendero Río California (2013)
Elaboración: Tomalá Rodríguez Lorenzo.

Fotografía # 7 Sendero Río California.



Fuente: Sendero Río California (2013)
Elaboración: Tomalá Rodríguez Lorenzo.

Fotografía # 8 Sendero La Bramona.



Fuente: Sendero La Bramona (2013)
Elaboración: Tomalá Rodríguez Lorenzo.

Fotografía # 9 Cascada La Bramona.



Fuente: Cascada La Bramona (2013)
Elaboración: Tomalá Rodríguez Lorenzo.

Fotografía # 10 Sendero La Bramona.



Fuente: Segunda Cascada La Bramona (2013)
Elaboración: Tomalá Rodríguez Lorenzo.

Fotografía # 11 Sendero Las Botijas.



Fuente: Sendero Las Botijas (2013)
Elaboración: Tomalá Rodríguez Lorenzo.

Fotografía # 12 Sendero Las Botijas.



Fuente: Sendero Las Botijas (2013)
Elaboración: Tomalá Rodríguez Lorenzo.

Fotografía # 13 Sendero Las Botijas.



Fuente: Sendero Las Botijas (2013)
Elaboración: Tomalá Rodríguez Lorenzo.

Fotografía # 14 Sendero La Mona.



Fuente: Sendero La Mona (2013)
Elaboración: Tomalá Rodríguez Lorenzo.

Fotografía # 15 Sendero La Mona.



Fuente: Sendero La Mona (2013)
Elaboración: Tomalá Rodríguez Lorenzo.

Fotografía # 16 Sendero La Mona.



Fuente: Sendero La Mona (2013)
Elaboración: Tomalá Rodríguez Lorenzo.

Fotografía # 17 Sendero La Murcielaguera.



Fuente: Sendero La Murcielaguera (2013)
Elaboración: Tomalá Rodríguez Lorenzo.

Fotografía # 18 Sendero La Murcielaguera.



Fuente: Sendero La Murcielaguera (2013)
Elaboración: Tomalá Rodríguez Lorenzo