



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y
HOTELERAS**

TEMA:

“Propuesta de rediseño de la oferta turística del complejo Vulcano Green
en el Cantón Penipe, Provincia del Chimborazo”

AUTORES:

Cumbe Nacipucha, Carolina Stefanía
Erráez Duche, Arianna Beatriz

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de
Ingeniero en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras**

TUTOR:

Lcda. Grace Alexandra Mogollón Claudett, MSc.

Guayaquil, Ecuador

Guayaquil, a los 17 días del mes de septiembre del año 2018



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y
HOTELERAS**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo de titulación fue realizado en su totalidad por **Cumbe Nacipucha Carolina Stefanía, Erráez Duche Arianna Beatriz**, como requerimiento para la obtención del título de Ingeniera en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras.

TUTORA

Lcda. Grace Alexandra Mogollón Claudett, MSc.

DIRECTORA DE LA CARRERA

Ing. María Belén Salazar Raymond, Mgs.

Guayaquil, a los 17 días del mes de septiembre del año 2018



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Cumbe Nacipucha, Carolina Stefanía

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación, **Propuesta de rediseño de la oferta turística del complejo Vulcano Green en el Cantón Penipe, Provincia del Chimborazo**, previo a la obtención del título de Ingeniera en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

EL AUTOR (A)

Cumbe Nacipucha, Carolina Stefanía

Guayaquil, a los 17 días del mes de septiembre del año 2018



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
TURÍSTICAS Y HOTELERAS

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Erráez Duche, Arianna Beatriz

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación, **Propuesta de rediseño de la oferta turística del complejo Vulcano Green en el Cantón Penipe, Provincia del Chimborazo**, previo a la obtención del título de Ingeniera en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

EL AUTOR (A)

Erráez Duche, Arianna Beatriz

Guayaquil, a los 17 días del mes de septiembre del año 2018



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y
HOTELERAS**

AUTORIZACIÓN

Yo, Cumbe Nacipucha, Carolina Stefanía

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Propuesta de rediseño de la oferta turística del complejo Vulcano Green en el Cantón Penipe, Provincia del Chimborazo**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 17 días del mes de septiembre del año 2018

LA AUTORA:

Cumbe Nacipucha, Carolina Stefanía



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y
HOTELERAS**

AUTORIZACIÓN

Yo, Erráez Duche, Arianna Beatriz

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Propuesta de rediseño de la oferta turística del complejo Vulcano Green en el Cantón Penipe, Provincia del Chimborazo**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 17 días del mes de septiembre del año 2018

LA AUTORA:

Erráez Duche, Arianna Beatriz



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y
HOTELERAS**

Certificación de Antiplagio

Certifico que después de revisar el documento final del trabajo de titulación denominado **Propuesta de rediseño de la oferta turística del complejo Vulcano Green en el Cantón Penipe, Provincia del Chimborazo**, presentado por la estudiante **Erráez Duche Arianna Beatriz, Cumbe Nacipucha Carolina Stefanía**, fue enviado al Sistema Antiplagio URKUND, presentando un porcentaje de similitud correspondiente al (0%), por lo que se aprueba el trabajo para que continúe con el proceso de titulación.

URKUND

Documento	TT Cumbe Nacipucha-Erráez Duche.docx (D41455666)
Presentado	2018-09-14 10:23 (-05:00)
Presentado por	grace.mogollon@cu.ucsg.edu.ec
Recibido	grace.mogollon.ucsg@analysis.urkund.com
Mensaje	TT Cumbe-Erraez Mostrar el mensaje completo

0% de estas 93 páginas, se componen de texto presente en 0 fuentes.

Lcda. Grace Alexandra Mogollón Claudett, MSc.

DOCENTE TUTOR

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mis padres por ser un apoyo incondicional, respaldo económico y en perseverar siempre en alcanzar mis metas; y a mis hermanos en especial Silvia y Patricia, ya que, ellas me han inspirado a viajar y conocer otro país, además un especial agradecimiento a mi tutora la Lcda. Grace Mogollón por guiarnos y asesorarnos en el proceso de desarrollo de la investigación, a mi compañera de tesis por ayudarme a la realización y culminación de este trabajo de investigación también un especial agradecimiento a la familia de mi compañera por ayudarnos y ser hospitalarios con nosotras.

Carolina Stefanía Cumbe Nacipucha

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, a mi familia, a mis profesores, a mi tutora por brindar, implantar y compartir todos los recursos, el conocimiento, la paciencia que han invertido en mí y en mi educación y con sus consejerías para poder culminar una etapa más que está trazada en el trayecto de mi vida, a mi compañera de tesis por su debida ayuda para la realización del trabajo de titulación y a la institución por hacer que sea parte del conglomerado de los futuros profesionales del Ecuador.

Arianna Beatriz Erráez Duche

DEDICATORIA

A mis padres y hermanos.

Carolina Stefanía Cumbe Nacipucha

DEDICATORIA

Quiero dedicar este proyecto de titulación a Dios por darme vida, por darme a mi familia y por poner a todas aquellas personas que puso en mi camino, las cuales me apoyaron para la realización y el éxito de este proyecto.

Arianna Beatriz Erráez Duche



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y
HOTELERAS**

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

**Lcda. Grace Alexandra Mogollón Claudett, MSc.
TUTOR**

**Ing. María Belén Salazar Raymond, Mgs.
DIRECTORA DE CARRERA O DELEGADO**

**Lcda. Aline Gutiérrez Northia, Mgs.
COORDINADOR DEL ÁREA O DOCENTE DE LA CARRERA**

**Ing. Alexandra Murillo Paladines, Mgs.
OPONENTE**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y
HOTELERAS**

Calificación

APELLIDOS Y NOMBRES	NOTA FINAL DEL TUTOR
Cumbe Nacipucha, Carolina Stefanía	
Erráez Duche, Arianna Beatriz	

**Lcda. Grace Alexandra Mogollón Claudett, MSc.
TUTOR**

Índice

Introducción	2
Planteamiento del Problema.....	4
Formulación del Problema	6
Justificación.....	7
Objetivos	9
Capítulo I: Fundamentación Teórica para el rediseño de la oferta turística para el Complejo Vulcano Green, en la provincia de Chimborazo	10
Marco Teórico.....	10
Teoría General del Sistema Turístico.....	10
Teoría de Maslow y los clientes.....	12
Modelo de Competitividad para Destinos Turísticos en el Marco de la Sostenibilidad	15
Modelo de Sistema de Gestión de Calidad en los servicios.....	17
Marco Conceptual	20
Accesibilidad.....	20
Análisis competitivo.....	20
Alojamiento.....	20
Atractivos Turísticos	20
Biodiversidad	20
Capacidad Organizativa	20
Clima.....	20
Cultura.....	21
Complejo Turístico.....	21
Desplazamientos de Turistas.....	21
Eventos especiales.....	21
Fisiografía	21
Gestión del destino.....	21
Gestión de recursos humanos.....	21
Historia.....	23
Infraestructura	23
Manejo de crisis	23
Mercadotecnia.....	23

Pluriculturalidad.....	22
Sistemas de calidad en el servicio.....	22
Sostenibilidad.....	22
Sostenibilidad política.....	23
Sostenibilidad económica.....	23
Sostenibilidad ecológica.....	23
Sostenibilidad cultural.....	23
Sostenibilidad social.....	23
Superestructura.....	23
Turismo	23
Turista	23
Turismo Recreativo	23
Marco Referencial.....	24
Balneario Los Amates, Morelos - México	24
Centro Recreacional Comfaboy Moniquirá - Colombia	25
Los Chorritos Complejo Turístico - Ecuador.....	26
Marco Legal	27
Ley de Turismo 2014	27
Ley Orgánica del Consumidor.....	30
Reglamentos de las Actividades Turísticas 2011.....	31
Reglamento General del Distintivo Q 2014.....	32
Plan Nacional del Buen Vivir 2017-2021	34
PLANDETUR 2020.....	37
Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD) 2015	38
Permiso de Funcionamiento. Requisitos Generales para todos los Establecimiento.....	38
Requisitos para Obtención del Permiso de Funcionamiento Restaurantes y Cafeterías.	39
Requisitos para sacar el RUC.....	40
Capítulo II: Marco Metodológico	43
Metodología Descriptiva.....	43
Enfoque Mixto	43
Instrumentos de recolección de información	43

Revisión Documental.....	45
Observación directa.....	45
Entrevista.....	47
Encuesta	48
Población.....	49
Muestra.....	49
Tipos de Muestra.....	49
Tamaño de Muestra.....	50
Capítulo III: Análisis del Mercado para medir la Oferta Turística del complejo Vulcano Green	52
Resultado de las encuestas	52
Análisis del resultado de las encuestas.....	57
Resultado de las entrevistas	58
Análisis del resultado de las entrevistas	58
Resultado de la observación.....	59
Análisis del resultado de la observación	59
Capítulo IV: Situación Actual de la Oferta Turística del Complejo Vulcano Green. 61	
Análisis Actual del Complejo Vulcano Green	61
Análisis FODA.....	66
Análisis de las debilidades y amenazas para conocer a qué nos tenemos que enfrentar	66
Análisis de las fortalezas y oportunidades para saber qué podemos mejorar y emprender.....	68
Capítulo V: Propuesta de Rediseño de la Oferta Turística del Complejo Vulcano Green que se encuentra localizada en el Cantón Penipe, Provincia De Chimborazo	71
Introducción	71
Objetivos	71
Análisis PESTA	72
Análisis Político	72
Análisis del Impacto Político	74
Análisis Económico	74
Análisis del Impacto Económico	77
Análisis Social.....	78
Análisis del Impacto Social.....	81

Análisis Tecnológico.....	82
Análisis del Impacto Tecnológico.....	84
Análisis Ambiental.....	84
Análisis del Impacto Ambiental.....	89
Análisis del Marketing.....	89
Plan de Marketing.....	89
Marketing Mix.....	90
Las Cinco Fuerzas de Porter.....	92
Beneficiarios.....	93
Estrategias para la puesta en marcha de la propuesta.....	93
Problemas detectados observados en la salida de campo.....	94
Necesidades de Intervención del Plan de Mejora.....	94
Estrategias de Valoración.....	97
Segmento Objetivo.....	97
Detalles Técnicos de la Propuesta.....	99
Criterios de Evaluación de la Propuesta.....	100
Descripción de la Propuesta.....	101
Presupuesto.....	102
Descripción del Presupuesto.....	107
Cronograma de puesta en marcha de las actividades.....	113
Conclusiones.....	114
Recomendaciones.....	115
Bibliografía.....	117
Apéndice.....	129

Índice de Tablas

Tabla 1. <i>Análisis de las debilidades y amenazas del Complejo Vulcano Green</i>	66
Tabla 2. <i>Análisis de las fortalezas y oportunidades del Complejo Vulcano Green</i> ...	68
Tabla 3. <i>Costos de la Entrada al Complejo Turístico</i>	90
Tabla 4. <i>Costos de Gorro de Baño</i>	91
Tabla 5. <i>Costos de Restaurante-Bar</i>	91
Tabla 6. <i>Costos de Hospedaje por Persona</i>	91
Tabla 7. <i>Propuesta</i>	913
Tabla 8. <i>Necesidad de Intervención del Plan de Mejora</i>	915
Tabla 9. <i>Feridos del país</i>	96
Tabla 10. <i>Feridos del Cantón y sus fiestas tradicionales e indígenas</i>	96
Tabla 11. <i>Actividades a realizarse en el Complejo Vulcano Green</i>	98
Tabla 12. <i>Presupuesto</i>	102
Tabla 13. <i>Propuesta 1. Construcción de una zona de juegos</i>	103
Tabla 14. <i>Propuesta 2. Convenio con la banda y comparsa</i>	104
Tabla 15. <i>Propuesta 3. Impresiones de tríptico</i>	104
Tabla 16. <i>Propuesta 4. Recorrido de tour en chiva y alquiler de buseta</i>	105
Tabla 17. <i>Propuesta 5: Cuña Radial en Riobamba</i>	106
Tabla 18. <i>Propuesta 6. Publicidad en prensa local</i>	106
Tabla 19. <i>Cronograma de actividades</i>	113
Tabla 20. <i>Ficha de Observación de la Hostería Taita Pacho y del Complejo Vulcano Green</i>	148

Índice de Figuras

<i>Figura 1.</i> Planteamiento del problema.....	4
<i>Figura 2.</i> Sistema Turístico por Sergio Molina.	11
<i>Figura 3.</i> Los niveles de la pirámide de Maslow.....	12
<i>Figura 4.</i> La Pirámide de Maslow del sector hotelero.....	15
<i>Figura 5.</i> Modelo conceptual de la competitividad del destino de Crouch y Ritchie.	16
<i>Figura 6.</i> Dimensiones del modelo SERQVUAL.	18
<i>Figura 7.</i> Indicadores de gestión de calidad.	19
<i>Figura 8.</i> Balneario los Amates de Morelos.	24
<i>Figura 9.</i> Centro Recreacional Comfaboy Moniquirá.	25
<i>Figura 10.</i> Los Chorritos Complejo Turístico.	26
<i>Figura 11.</i> Requisitos para Establecimientos de Recreación o Complejos Turísticos Públicos y Privados.	39
<i>Figura 12.</i> Requisitos para los Establecimientos de Servicios de Alimentación.	40
<i>Figura 13.</i> Encuesta sobre la calidad de servicio.....	47
<i>Figura 14.</i> Visita al Cantón Penipe.....	52
<i>Figura 15.</i> Días de Visita.....	53
<i>Figura 16.</i> Frecuencia de visita en el complejo Vulcano Green.....	53
<i>Figura 17.</i> Lugares de esparcimiento de visita.	54
<i>Figura 18.</i> Servicios que estaría dispuesto a pagar.....	54
<i>Figura 19.</i> Servicios complementarios.	55
<i>Figura 20.</i> Medios de comunicación y redes sociales.	55
<i>Figura 21.</i> Actividades que realizan los visitantes.	56
<i>Figura 22.</i> Calidad de Servicios.....	56
<i>Figura 23.</i> Acompañamiento al Complejo Vulcano Green.	57
<i>Figura 24.</i> Vista satelital de Riobamba a Penipe.....	61
<i>Figura 25.</i> Vista satelital del Cantón Penipe.....	61
<i>Figura 26.</i> Entrada del Complejo y sus Habitaciones.....	62
<i>Figura 27.</i> Habitaciones y baño con su toalla.....	63
<i>Figura 28.</i> Cabaña y Salón de Eventos.....	63
<i>Figura 29.</i> Vista del Interior del Complejo Vulcano Green.	64

<i>Figura 30.</i> Vista de la Piscina de adultos, niños e Interior del Complejo Vulcano Green.	65
<i>Figura 31.</i> Estado de las vías principales del Cantón Penipe.	79
<i>Figura 32.</i> Acceso de telefonía e internet en el Cantón Penipe.	83
<i>Figura 33.</i> Foto con Sr. Gilberto Veloz.	149
<i>Figura 34.</i> Foto con Sr. Gilberto Veloz.	149
<i>Figura 35.</i> Foto con la Alcaldesa de Cantón Penipe.	149
<i>Figura 36.</i> Cancha Deportiva Múltiple y juegos infantiles.	150
<i>Figura 37.</i> Vista frontal y trasera del triptico.	151
<i>Figura 38.</i> Formulario de Aplicación del Distintivo Q de calidad turística en establecimientos de alojamiento.	152
<i>Figura 39.</i> Formulario de Aplicación del Distintivo Q de calidad turística en establecimientos de alimentos y bebidas.	153

Índice de Apéndice

Apéndice 1. Formato de la encuesta	129
Apéndice 2. Formato de la entrevista con el Dueño del Complejo y Alcaldesa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Penipe.....	132
Apéndice 3. Cartas al Dueño del Complejo y Alcaldesa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Penipe.....	136
Apéndice 4. Desarrollo de las entrevistas	138
Apéndice 5. Ficha de Observación.....	148
Apéndice 6. Fotos de la entrevista	149
Apéndice 7. Implementación de la cancha deportiva múltiple y juegos infantiles (Vista superior y lateral).	150
Apéndice 8. Tríptico del Complejo Vulcano Green con sus servicios, tradiciones y gastronomía.....	151
Apéndice 9. Formulario de aplicación para certificados de calidad distintivo Q en establecimientos de alojamiento.....	152
Apéndice 10. Formulario de aplicación para certificados de calidad distintivo Q en establecimientos de alimentos y bebidas.....	153

Resumen

El presente proyecto de investigación tiene como finalidad la propuesta de rediseño de la oferta turística del Complejo Vulcano Green en el Cantón Penipe, Provincia del Chimborazo, para ello se realizó una revisión documental, y para identificar el potencial del alojamiento existente se determinó el estado del sistema turístico y su zona adyacente, mediante instrumentos de recolección de información como, la observación directa, entrevistas a la autoridad principal del Cantón Penipe y al dueño del complejo turístico para tener un información más exacta del tema de investigación, así también, se realizó una encuesta a los visitantes del complejo turístico para conocer a fondo su perfil, motivaciones, perspectiva del alojamiento y la recreación que ofrece las instalaciones del Complejo Vulcano Green. Para finalizar se propone el rediseño de oferta turística complementario a la oferta de recreación ya que, permite darle un valor agregado a un atractivo bien posicionado en el mercado. Teniendo identificadas las debilidades existentes en el sector turístico, con la propuesta del presente proyecto se pone en consideración un plan de mejoras creando estrategias, actividades, presupuesto y cronograma de actividades, que permita mejorar la oferta turística del Complejo de tal forma que prolongue el tiempo de estadía de los turistas a fin de que el Cantón Penipe se constituya como una alternativa de turismo para turistas nacionales, extranjeros y ayude a la economía local.

Palabras Claves: complejo turístico, oferta turística, calidad de servicios, turismo, recreación, sistema turístico

Abstract

The present research project is intended to redesign the tourist offer of the Vulcan green tourist complex in the Canton Penipe, Province of Chimborazo, for which a document review was carried out and to identify the potential of the existing accommodation it was determined the status of the tourist system and its adjacent area, through the information collection instruments such as direct observation, interviews with the main authority of Canton Penipe and the owner of the tourist complex to have more accurate information on the research topic, also a survey of visitors to the tourist complex to get a background check on their profiles, motivations, accommodation perspectives and recreation offering the facilities of Vulcan green resort. In conclusion, the redesign of the recreation offer is proposed for complementary tourist supply, which allows it to give added value to a well - positioned attraction in the market. Having identified the existing weaknesses in the tourism sector, with the proposal of the current project is put into consideration a plan of improvement will be taken into place by creating strategies, activities, budget and timing of activities, to improve the tourist offer of the complex so that time is prolonged the stay of tourists in the Canton Penipe is constitute as alternative tourist for domestic tourists, foreigners and help the local economy.

Keys words: tourist complex, tourist offer, quality of services, tourism, recreation, tourist system

Introducción

El turismo es una actividad que se realiza en un espacio determinado, con el fin de dar a conocer distintos lugares ya sean ecológicos, históricos, recreativos y deportivos de un destino donde el turista efectúa una visita por un período de tiempo inferior a un año, además es una actividad que lo realizan personas no residentes y residentes. A nivel mundial el turismo es una industria que genera ganancias, empleos y prestaciones de servicios por el desplazamiento de las personas que lo realizan por razones de negocios, ocio y recreación.

El principal interés de crecimiento y desarrollo del turismo se da por la curiosidad de las personas en conocer diversas culturas, tradiciones y costumbres el mismo que nos proporcionará un intercambio cultural y social que experimenta el ser humano en cada país o región que visite.

El Ecuador se destaca en la pluriculturalidad y biodiversidad que ofrecen las cuatro regiones del país. Desde el año 1997 el turismo ocupa el cuarto lugar en el renglón de divisas, en el año 1992 se creó el Ministerio de Información y Turismo por el incremento del sector turístico, en 1994 se separó la información del turismo para que así se fortalezca, desarrolle, publicite e incremente esta actividad. (Ministerio de Turismo, 2017).

Al pasar de los años Ecuador volvió a confiar en el turismo, y en el año 2007 se dio un giro e impulso la marca “Ecuador Ama La Vida” con esto se llegó a dar a conocer al país como multiétnico, pluricultural, biodiverso e intercultural por la gama de costumbres, tradiciones, religiones, etnias, destinos turísticos y patrimonios culturales y naturales de la humanidad.

En el 2014 se creó la campaña “All You Need Is Ecuador” y gracias a la misma se facilitó una nueva transformación, con el cual Ecuador tuvo un impacto importante a nivel nacional e internacional, ya que dejó en el registro del turismo ecuatoriano marcado como hito histórico.

En ese año el país tuvo una transformación en su oferta turística ya que, se registró 1.556.991 llegadas de extranjeros, según por jefatura de control fronterizo tenemos que la entrada de extranjeros ha sido por el Cantón Tulcán con 239.456 esto equivale a un 15,38% por consecutivo Huaquillas con 180,020 (11,56%) asimismo, Lago Agrio con 16.426 (1,05%) y Macará con 15.721(1,01%).

Asimismo, como principales nacionalidades tenemos a Colombia con 368.079 (23,64%), Estados Unidos con 259.406 (16,66%), Perú con 175.405 (11,27%) y entre otros; por género tenemos con una mayor cantidad en hombres con 890.4963 y mujeres con 666.498 siendo su motivo de viaje el turismo con 1.148.664 seguido de negocios con 69.385, eventos con 126.192, estudios con 1.734 y otros con 211.016 además con una población económicamente activa con 870.725 e inactiva con 486.722 también entre sus principales ciudades a visitar fueron Quito con 705.320, Guayaquil con 345.561, Tulcán con 239.455 y otros; están dentro de edades de 40 a 49 años con 276.297 siendo la mayor cantidad de personas entre otras edades. (INEC, 2014).

La provincia de Chimborazo es una región rica natural y culturalmente, tiene buena afluencia de turistas nacionales e internacionalmente. De tal modo, cuenta con los cantones de Riobamba, Penipe, Pallatanga, Guano, Guamote, Cumandá, Colta, Chunchi, Chambo y Alausí, que usualmente tienen muchos atractivos ya sean turísticos, gastronómicos, culturales y por su ambiente natural podemos encontrar entre sus principales atractivos al Volcán Chimborazo, Lagunas de Ozogoché, Nariz del Diablo, Laguna de Atillo, Iglesia de Balbanera, Laguna de Colta, Iglesia de la Catedral, Nevado El Altar, Aguas Termales de Guayllabamba, Cementerio Paleontológico de Punín y el Museo de la Concepción. (Gobernación de Chimborazo, (s.f.).

El Cantón Penipe cuenta con una población de 6.739 habitantes se encuentra ubicada al noroeste de la provincia de Chimborazo, a 22 km de la ciudad de Riobamba además tiene 7 parroquias que son: Penipe, el Altar, Puela, Matus, Bilbao, La Candelaria, y San Antonio de Bayushig. Además, se encuentra alrededor de él, extinto volcán El Altar y cerca del volcán Tungurahua asimismo se dedica principalmente a la ganadería y agricultura, como cultivo de maíz, zanahoria, haba, arveja, frutos andinos entre ellos el durazno, tomate de árbol, mora, granadilla, manzanas y peras; y a la producción de queso fresco y leche.

La actividad que se dedica conforme con el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (2015), la población del Cantón Penipe se ocupa en su totalidad: de la agricultura y ganadería el 50%, fruticultura el 25% y avicultura 13%, el resto de la población comparte las actividades domésticas con labores múltiples como tejidos, artesanías, labores industriales, elaboración de quesos.

Su oferta turística principalmente se encuentra en el Nevado El Altar, la Laguna Amarilla, la cascada del río Chorreas, el mirador del Tungurahua, las playas del río Puela, Pesca deportiva, páramo de Matus entre otras.

Según el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (2015), la biodiversidad en la flora y fauna es rescatable y llamativa por estar asentados en diferentes zonas de hielo representada El Altar, zona de pajonales, cascadas, bosques naturales, lagunas, ríos, zonas rituales que están localizados y son parte del Parque Nacional Sangay, mismos que pueden ser consideradas como potenciales turísticos beneficiosos para el Cantón. La industria manufacturera, el turismo comunitario, la pesca deportiva, la producción de artesanías también son atractivos para afianzar la economía de la población.

Además de todos estos atractivos, posee un antiguo complejo turístico llamado Vulcano Green donde que brinda una variedad de oferta turística como: hotel, restaurante, spa, bar karaoke y piscina, es demandado por turistas de la localidad, de otras provincias y extranjeros, pero que, actualmente tiene competencia para la captación del mercado objetivo, sobre todo por la Hostería Taita Pacho.

Con el interés de rediseñar la oferta turística del complejo Vulcano Green en el Cantón Penipe, se estudia la oferta turística que conforman el atractivo para luego proponer posibles estrategias para reposicionarlo, promocionarlo, y con ello fomentar el desarrollo turístico de la comunidad.

Planteamiento del Problema

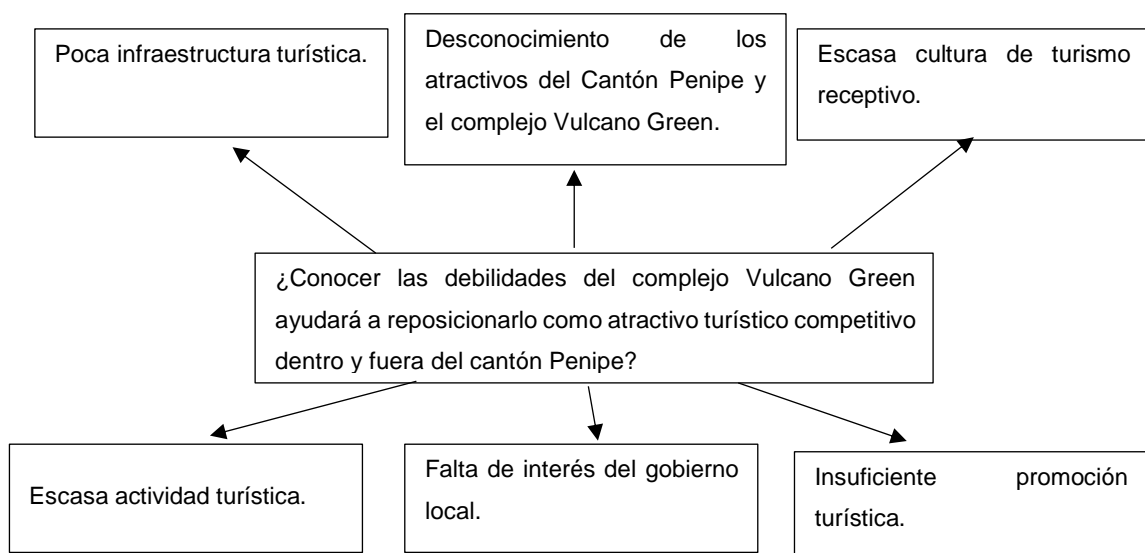


Figura 1. Planteamiento del problema

El planteamiento del problema consiste en describir de manera amplia la situación objeto de estudio, ubicándola en un contexto que permita comprender su origen y relaciones, durante la redacción, es conveniente que los juicios emitidos sean avalados con datos o cifras provenientes de estudios anteriores. (Arias Odon, 1999).

Entonces, el planteamiento del problema que se ha hecho sobre el lugar de esparcimiento es conocer las debilidades del complejo Vulcano Green esto ayudará a reposicionarlo como atractivo turístico competitivo dentro y fuera del cantón Penipe, que a su vez ayude a mejorar para que se convierta en un atractivo turístico competitivo. Hay otros factores, que en conjunto influyen en este problema como: poca infraestructura turística, así como la falta de información al turista, de alquiler de equipos y vehículos, museos, taxis; otro de sus problemas es el poco conocimiento del Cantón Penipe y del complejo, ya que, son muy pocas las personas que conocen de sus atractivos de lo que ofrece el complejo. Por otro lado, el lugar de esparcimiento tiene insuficiente promoción turística, pues el único medio donde es publicitado es la Radio Volcán, además hay poco interés del gobierno local, por ello hay escasa actividad turística, ya que es muy poco conocido a nivel nacional, por ende, presenta una escasa cultura de turismo receptivo, ya que al ser poco conocido el sitio no muestra una masificación turística.

De acuerdo al Catálogo Turístico del Cantón Penipe 2012 citado en Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del Cantón Penipe (2015), la actividad turística del Cantón Penipe presenta problemáticas relacionadas básicamente a carencia de capacitación turística, falta de inventarios sobre los atractivos turísticos, y la inexistencia de promoción de los mismos; a estos factores se suman las condiciones ambientales adversas provocadas por el Volcán Tungurahua así como también el desconocimiento local de las ventajas que proporciona la industria turística. Penipe en el ámbito turístico es poseedor de un gran potencial debido a los recursos naturales que existen en el Cantón gracias a su topografía y altitud, de incalculable belleza paisajística como: innumerables ríos y lagunas, montañas, colinas y valles, laderas y llanos cultivables que aún deben ser explotados y utilizados para un desarrollo turístico productivo y sostenible.

Entonces podemos decir, que el Cantón Penipe tiene una carencia de atención o servicio al cliente en el turismo ya que, posee atractivos que no son conocidos comparados con los cantones que tienen lugares que son más visitados debido a esto la ciudad pierde su afluencia de turistas y tiene una disminución en su economía.

El objeto de nuestra investigación es el Cantón Penipe que demográficamente posee un 70% en área Rural y el restante en el área urbana. Esto claramente demuestra que afecta a la actividad turística ya que, no ha sido desarrollada en su plenitud. Su geografía tiene mucha riqueza natural y no ha sido explotada correctamente como turismo. Posee pocos atractivos turísticos y una abundante gastronomía entre las diferentes actividades que podemos realizar en el sitio son: paseos en bicicletas, cuadrones y motos por sus diferentes rincones, pesca en ríos y lagunas, caminatas por las diferentes rutas comunitarias, senderos y chaquiñanes, fotografía y observación de su variada flora y fauna; además el descenso en boyas y canoping en el río Chambo y visitas a templos. Los turistas nacionales incluso los extranjeros pueden disfrutar de la exquisita gastronomía de Penipe, como las tradicionales tortillas de maíz hechas en piedra, el sabroso caldo de gallina criolla o el delicioso yahuarlocro y la rica fritada de chanco. (El telégrafo, 2017).

El complejo Vulcano Green se encuentra entre los atractivos turísticos del Cantón Penipe, el mismo que cuenta con un entorno agradable e idóneo para el disfrute de turistas, ofrece al turista como piscinas para adultos y niños, turco, sauna e hidromasaje, salón de eventos con capacidad para 250 personas, bar karaoke, restaurante, cabaña y hotel entre ellas habitación individual, triple, doble, cuádruple. Por lo que esta investigación busca que se posicione, pues actualmente es poco visitado por turistas, por lo que, si se llegara a mejorar su atractivo turístico, podría atraer a turistas nacionales e internacionales, lo que influirá en la economía de la ciudad. Por lo tanto, en este proyecto de investigación se propondrá el rediseño de la oferta turística que contribuya al desarrollo sostenible de la población de Penipe.

Formulación del Problema

La formulación del problema de investigación es la etapa donde se estructura formalmente la idea de investigación. Una buena formulación del problema implica necesariamente la delimitación del campo de investigación, establece claramente los límites dentro de los cuales se desarrollará el proyecto. (Mortis Lozoya, Rosas Jiménez, & Chaires Flores, s.f.).

Debemos delimitar al máximo nuestro problema para clarificar el qué y el para qué. La pregunta de investigación debe expresar descripción, asociación o intervención.

Las interrogantes e hipótesis que se contestarán en esta investigación son:

¿Conocer las debilidades del complejo Vulcano Green ayudará a repositonarlo como atractivo turístico competitivo dentro y fuera del cantón Penipe?

- a) ¿Conocer lo que necesita el complejo Vulcano Green ayudará a que se convierta en un atractivo turístico en la ciudad de Penipe?
- b) ¿El rediseño del complejo Vulcano Green permitirá que se convierta en un atractivo turístico competitivo dentro del mercado nacional?
- c) ¿La competitividad del complejo Vulcano Green influirá en la mejora Turística de Penipe?

Justificación

Por justificación se entiende probar el fundamento de algo; es decir, es la fundamentación con argumentos convincentes o razones suficientes para la realización de una investigación. Toda investigación se realiza con propósitos bien definidos, dichos propósitos deben ser lo suficientemente persuasivos para mostrar las causas, motivos o razones que justifiquen su realización, requiere el conocimiento amplio de las causas, efectos y propósitos que motiven la investigación. Sin embargo, para algunos una investigación puede ser conveniente, pero para otros no; por lo que deben establecerse criterios generales que puedan justificar una investigación. (Chavarría Puga, s.f.).

El presente estudio se ha realizado con la intención de promover la actividad turística, mejorar la calidad de servicio y la infraestructura en el complejo Vulcano Green incluso lograr hacer conocido el Cantón Penipe ya que, algunas personas no conocen que este lugar cuenta con vistas paisajísticas, por lo que, es un lugar para descansar del ajetreo de la vida. Por lo tanto, se determinará mediante un estudio metodológico, su situación actual del complejo, en este análisis se descubrirá las falencias y problemas que puede presentar este lugar de esparcimiento, asimismo se diseñara la propuesta en el cual se integrarán las estrategias y las necesidades de

intervención para el plan de mejora para así lograr atraer afluencia de turistas o visitantes al complejo.

En las estrategias se planteará la promoción turística del complejo y del Cantón Penipe, así como también la mejora de la calidad de servicio y la infraestructura, así como también alcanzar la certificación de calidad que se planteara en la propuesta ya que, es primordial en los establecimientos turísticos para que así lo visitantes pueden tener la confianza de que recibirán una atención de calidad para así alcanzar reconocimiento a nivel nacional e internacional.

En las necesidades de intervención que se realizará a través de lo observado en la salida de campo, en la cual se podrían encontrar falencias o problemas, descubiertos a través de la técnica de observación, que ayudará a sugerir lo que se puede implementar para mejorar, y así conseguir mejorar la concurrencia de visitantes al complejo, como al Cantón Penipe.

Además, el motivo de esta investigación es que, conociendo el Cantón Penipe y sus alrededores con sus respectivos atractivos turísticos naturales, y recreativos, como el complejo Vulcano Green, que no es aprovechado en su totalidad por la comunidad y sus visitantes por el cual, se plantea un rediseño de la oferta turística de Vulcano Green que fue el primer complejo turístico de la zona.

Al ser el primer complejo turístico del Cantón Penipe, el cual dio apertura para que el Cantón se involucrara en la parte turística, para que así genere ingresos por los visitantes propios y extranjeros, amerita el rediseño de la oferta turística para lo cual redundará en el crecimiento del Cantón Penipe ante las competencias.

Por el disfrute que brinda a la comunidad se requiere que se implemente mejoras en base del desarrollo turístico del complejo, para que, a través de la recepción de visitas de turistas propios y extraños, reactivar así el turismo en el Cantón.

Por tanto, la presente propuesta se justifica en el deseo de impulsar el desarrollo turístico del Cantón Penipe de una manera sostenible, aprovechando los recursos tanto naturales como culturales que posee, e integrando a los diferentes representantes y sectores, haciendo que éstos aporten al progreso del complejo turístico y del Cantón asimismo, promuevan la generación de nuevas fuentes de trabajo, el respeto a la cultura, la conservación de la biodiversidad, el fortalecimiento del capital social y la redistribución de la riqueza. Todo esto, para que junto con el compromiso de las autoridades del sector estableciendo acuerdos y convenios de colaboración con asociaciones interprovinciales vinculadas con el perfil del complejo Vulcano Green,

para que así se logre el mejoramiento de la calidad de vida de la población y plantear un catálogo profesional con la oferta cultural que muestre los atractivos culturales y naturales del Cantón Penipe, que tengan entre los sitios a visitar además del complejo.

Se quiere lograr el desarrollo sostenible de Penipe, que busca potenciar las capacidades e iniciativas locales, la cercanía a los problemas, necesidades y recursos, la participación de entidades gubernamentales, la elaboración de políticas concertadas con los diferentes actores y sectores, estimulando de esta manera una cultura proactiva y democrática para el desarrollo local, partiendo de un análisis de la realidad actual, ya que es el instrumento base para a futuro comprender hasta qué punto se ha logrado alcanzar el anhelado desarrollo. (Lluay Acán, 2015).

Objetivos

Los objetivos de investigación se formulan para concretar y especificar tareas a realizar por el investigador. Para ello se utilizará una estructura determinada en su elaboración en función de la naturaleza de la investigación en la que se encuadren (descriptivo, correlacional causal). En el objetivo se señalan las variables que intervienen en el trabajo de investigación, entre ellas se encuentran los objetivos generales y específicos. (González Ramírez, García Lázaro, & López Gracia, 2016).

Objetivo general

Formular una propuesta de rediseño de la oferta turística del complejo Vulcano Green del Cantón Penipe.

Objetivo específico

Analizar la situación actual del complejo Vulcano Green y de las zonas turísticas del Cantón.

Determinar el perfil de la demanda del mercado actual y mercado potencial del Cantón y del complejo Vulcano Green que permita tener conocimiento de las preferencias recreativas y turísticas de los visitantes y propios.

Diseñar una propuesta del plan de mejora de la oferta turística del Cantón y del complejo Vulcano Green en base al mercado meta para su reactivación turística.

Capítulo I: Fundamentación Teórica para el rediseño de la oferta turística para el Complejo Vulcano Green, en la provincia de Chimborazo

En este capítulo estaremos indagando sobre la teoría que sustenta esta investigación.

Marco Teórico

El Marco Teórico resume investigaciones relacionadas con el problema, discute su importancia para el análisis del mismo. Presenta como el estudio del problema será insertado en un cuerpo teórico acerca del tema a investigar. Demuestra la capacidad del autor o autores del proyecto en el conocimiento de los enfoques conceptuales de la dimensión objeto de estudio. Presenta, cuan apropiada es la base teórica para utilizar, e orientar el sentido de la investigación. Enseña como el acercamiento al campo de estudio es acumulativo y sistemático. (Balestrini Acuña, 2006).

El marco teórico es el estudio de las teorías que se va a sustentar en esta investigación, entre las teorías que investigamos para este trabajo de titulación encontramos las siguientes a continuación:

Teoría General del Sistema Turístico

El sistema turístico de Sergio Molina citado en Quijano (2009), donde su pensamiento del turismo es un sistema abierto que confluyen en 6 subsistemas como superestructura, demanda, atractivos, equipamiento, infraestructura y comunidad local o receptora, todos estos subsistemas interactúan entre sí para conseguir un objetivo común que es lograr atraer una afluencia de turistas al sitio o lugar de esparcimiento.

La teoría de Sergio Molina se asienta en la Teoría General de Sistemas y desde ese punto de vista considera al sistema turístico como un sistema abierto que está inserto en un entorno social, ambiental, político y económico lo que nos proporciona una base teórica para la práctica de un turismo sostenible, responsable con la comunidad receptora y dinámico económica y políticamente. (Quijano, 2009).

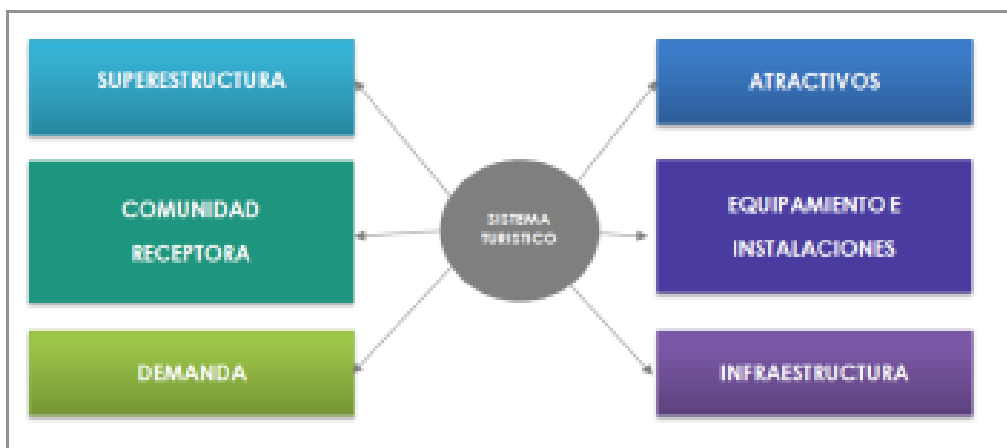


Figura 2. Sistema Turístico por Sergio Molina.
Tomado de: Carla Ricaurte Quijano citando a Sergio Molina, 2009, Pág. 14.

Gobernanza. El Cantón Penipe donde se encuentra el complejo Vulcano Green cuenta con ente regulador como el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal y, asimismo, una oficina de turismo que a su vez regula el turismo en el Cantón. El complejo Vulcano Green al ser un negocio de tipo privado no cuenta con ayuda del Gobierno, ya que, al pertenecer al sector privado el GADM no recibe ganancia de este, por lo que, se va a proponer hacer un convenio con el mismo que nos ayude en la publicidad tanto del Cantón como del complejo para así lograr atraer una aglomeración de visitantes al Cantón.

Demanda. El complejo Vulcano Green la demanda será dada por los visitantes además del consumo de los bienes o servicios que se hagan durante la estancia de este u otros establecimientos del lugar.

Comunidad Receptora. Para realizar su actividad turística empleará a los habitantes de Penipe, asimismo a beneficio del Cantón influye en empleos indirectos, ya que, cerca del lugar de esparcimiento se encuentran establecimientos de restauración esto induce a que se contrate personal para atender a los visitantes que llegan al Cantón.

Atractivos. El Cantón Penipe posee atractivos como la Laguna Amarilla, Ojo del Fantasma, entre otros; por lo que, el complejo turístico podría ser considerado un atractivo para el Cantón, ya que, este sitio genera visitantes que llegan al lugar de esparcimiento para recreación u ocio de las personas que visitan el lugar.

Oferta de servicios. El complejo Vulcano Green tiene servicios de alimentación, alojamiento, y de recreación para los visitantes que llegan al sitio, este lugar influyó en la creación de establecimientos que se encuentran cerca del lugar de

esparcimiento, esto quiere decir, que este sitio aglutina a otros sitios de restauración para el disfrute de los visitantes del Cantón.

Infraestructura. El Cantón Penipe posee una oferta de servicios algo variada pero no muy extensa pero que cuenta con los servicios básicos como energía eléctrica, servicio de alcantarillado, recolección de basura, agua potable, además de un centro de salud, mercado municipal, jefaturas de policías, GAD municipal, iglesia. Asimismo, poseen vías asfaltadas, el complejo Vulcano Green se encuentra en una vía de acceso donde los buses de Riobamba pasan cerca del sitio de recreación esto facilita la llegada del visitante, así como su salida.

Teoría de Maslow y los clientes

Según Atedes (2016): La teoría de la pirámide de las necesidades de Maslow explica de forma visual el comportamiento humano según nuestras necesidades. En la base de la pirámide aparecen nuestras necesidades fisiológicas, que todos los humanos necesitamos cubrir en primera instancia. Una vez cubiertas estas necesidades, buscamos satisfacer nuestras necesidades inmediatamente superiores, pero no se puede llegar a un escalón superior si no hemos cubierto antes los inferiores, o lo que es lo mismo, según vamos satisfaciendo nuestras necesidades más básicas, desarrollamos necesidades y deseos más elevados.



Figura 3. Los niveles de la pirámide de Maslow
Tomado de: *Los 5 niveles de la pirámide de Maslow*, por Sevilla Arias, 2015.

1. Necesidades básicas o fisiológicas: Son las únicas inherentes en toda persona, básicas para la supervivencia del individuo. Respirar, alimentarse, hidratarse, vestirse, etc. (Sevilla Arias, 2015).

2. Necesidades de seguridad: Se busca crear y mantener una situación de orden y seguridad en la vida. Una seguridad física (salud), económica (ingresos), necesidad de vivienda, etc. (Sevilla Arias, 2015).
3. Necesidades sociales: Implican el sentimiento de pertenencia a un grupo social, familia, amigos, pareja, compañeros del trabajo, etc. (Sevilla Arias, 2015).
4. Necesidades de estima o reconocimiento: Son las necesidades de reconocimiento como la confianza, la independencia personal, la reputación o las metas financieras. (Sevilla Arias, 2015).
5. Necesidades de autorrealización: Este quinto nivel y el más alto solo puede ser satisfecho una vez todas las demás necesidades han sido suficientemente alcanzadas. Es la sensación de haber llegado al éxito personal. (Sevilla Arias, 2015).

Necesidades de los clientes en el Sector hotelero. Según Atedes (2016), Conocer y satisfacer las necesidades de los clientes es uno de los puntos principales para mantener un nivel de satisfacción elevada. Por ello una dosis de psicología, otra de empatía y un par de dosis de humanidad suelen ser esenciales para que los hoteles funcionen bien.

Necesidades básicas. En este primer nivel de necesidades, se sitúa lo más básico que se puede encontrar en un establecimiento hotelero. Nos referimos a las instalaciones físicas del hotel, también en este nivel entrará todo lo que se trate de capital humano, pues un hotel sin el componente humano no puede funcionar ni, por tanto, vivir. Otra función que considerar como básica es la de recepción. Sea como sea, mediante tecnología o mediante un ser humano, el hotel debe recibir al huésped y tenerlo registrado. Son la base de la pirámide y hay que tener en cuenta que las personas que viajan por motivos de turismo en el día a día ya tienen cubiertas al 100% estas necesidades. Por ello los clientes esperan que cuando van a un hotel estas estén aseguradas. (WH, 2014).

Necesidades de seguridad y protección. En el segundo nivel entrarán esos aspectos que garanticen seguridad y protección tanto al huésped como al propio hotel. En este caso, Maslow consideraba 2 tipos de seguridades: la física y la moral. En la parte física podríamos incluir una caja fuerte, los mecanismos de vigilancia en el mismo establecimiento, la disposición de un botiquín, un socorrista en la piscina, la

gestión con los proveedores para conseguir recursos con el fin de obtener ingresos, etc.; en la parte moral, quizás podríamos incluir la mayoría de los amenities y la ubicación geográfica del hotel. Ya que, para el viajero, el hotel es esencial por lo que es el lugar que ha de servir de refugio si cualquier otra cosa sale mal. (WH, 2014).

Necesidades sociales. Este es el nivel que contempla todas esas necesidades que tenemos los humanos de relacionarnos con nuestro entorno. Por tanto, se incluirán todos aquellos aspectos relacionados con la participación colectiva, el sentimiento de sentirse aceptado, la integración, etc. Aplicando este nivel a nuestro sector, podremos incluir por una parte todas las zonas comunes del hotel donde los clientes se pueden relacionar entre ellos y también se pueden relacionar con los empleados del hotel. Estas zonas podrán ser de carácter recreativo o zonas específicas, por ejemplo, zona para fumadores, zonas de relax, etc. También podríamos incluir aquí parte de las redes sociales ya que éstas permiten tanto al huésped como al hotel comunicarse con el entorno consolidando relaciones de carácter recíproco. Esta necesidad va a estar condicionada en gran medida por nuestra cultura, clase social y pasado personal, ya que mientras que algunas personas pueden agradecer un trato cercano por parte del personal del hotel, otros quizás prefieran un trato correcto pero distante. (WH, 2014).

Necesidades de estima. Acercándonos a la cima de la pirámide, nos encontramos con un cuarto nivel que representa las necesidades relacionadas con el reconocimiento, el propio (auto-reconocimiento) y el ajeno (o externo). Maslow marca diferencias entre lo que él llama “estima alta” y “estima baja”. En la estima alta incluirá las necesidades individuales del auto-reconocimiento, tratando aspectos como la confianza, la autoestima, los logros, la independencia o la libertad. En cuanto a la estima baja, se incluirán esos aspectos relacionados con el reconocimiento exterior sobre uno mismo. En este último caso estaremos hablando de las necesidades de atención, aprecio, reputación, estatus, dignidad, fama, gloria, dominio, etc. ¿Cómo trasladamos estas necesidades al sector hotelero? Incluiremos en este nivel aspectos como el de contar con un blog y una web optimizada, con el fin de que el hotel consiga visibilidad, autoridad y reconocimiento. La ubicación geográfica del establecimiento también puede derivar de la necesidad de transmitir confianza a los huéspedes. Si el establecimiento cuenta con servicios especiales (spa, servicios personalizados) quizás le permitan mejorar la imagen y subir su estatus. Finalmente, también en este nivel juegan un papel importante las redes sociales debido a que éstas posibilitarán difundir

el casi cualquier tipo de contenido que posiblemente derive en un aumento de confianza, aprecio y atención. (WH, 2014).

Necesidades de autorrealización. Este último nivel está muy relacionado con la personalidad y filosofía de la dirección del hotel. Las necesidades incluidas en este último eslabón tendrán que ver con el sentido de superación y crecimiento personal. Según la actitud y la fuerza de la persona que tenga más poder en la organización, la estrategia del establecimiento hotelero aspirará a cubrir unas necesidades u otras. Normalmente es el campo menos vinculado a la hostelería, ya que la inmensa mayoría de los clientes no espera que sea un hotel quien le dé la llave de sus propias inquietudes existenciales. (WH, 2014).



Figura 4. La Pirámide de Maslow del sector hotelero. Tomado de: *La Pirámide de Maslow del sector hotelero*, por WinHotel, 2014.

Modelo de Competitividad para Destinos Turísticos en el Marco de la Sostenibilidad

Para este trabajo de titulación se realizó el estudio del sistema turístico con el levantamiento de información necesaria siguiendo el modelo de competitividad de destinos turísticos de larga distancia de Ritchie & Crouch, (1999) citada en Jiménez Baños & Aquino Jiménez, (2012).

De acuerdo con este modelo se estará investigando todas las instituciones que aportan en el desarrollo turístico del Cantón Penipe, en conjunto con las entrevistas que se realizarán a personas que trabajan en el complejo Vulcano Green y a la alcaldesa del Cantón Penipe ya que, para la comunidad son muy necesarias. A través de estas entrevistas se podrá saber los planes y proyectos turísticos a futuros en este Cantón de

igual forma se conocerán las instituciones que aportan directa e indirectamente en el desarrollo turístico del mismo. Por medio de este gráfico se analiza el modelo de competitividad de destinos turísticos de larga distancia.

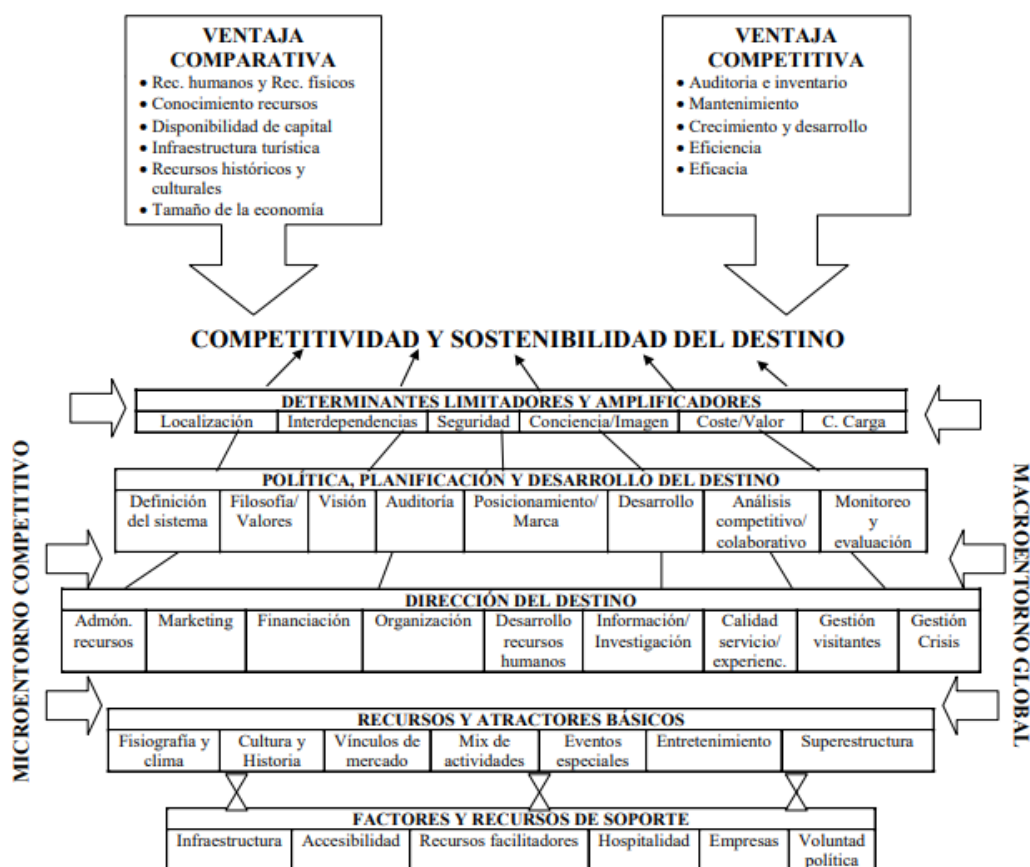


Figura 5. Modelo conceptual de la competitividad del destino de Crouch y Ritchie.

Tomado de: *Análisis de los principales modelos explicativos de la competitividad de los destinos turísticos en el marco de la sostenibilidad*, CULTUR: Revista de Cultura y Turismo (2), 2011, Pág.101-124.

En el Ecuador y especialmente la provincia de Chimborazo, cuenta con dos grandes áreas naturales que son explotadas para la promoción turística de la zona, estas son: Nevado de Chimborazo y Laguna de Colta, las mismas que son visitadas por cientos de turistas nacionales y extranjeros cada año. En el Cantón de Penipe se está trabajando en el desarrollo del complejo turístico para la población con el fin de promover actividad recreativa de sano esparcimiento; aunque no está bien organizado, pero es un paso al desarrollo turístico local y comunitario.

Si se toma en cuenta el criterio de estos dos factores explicativos de la competitividad de destinos turísticos son: a) Los atractivos turísticos, considerados fundamentales para motivar el desplazamiento de los turistas. Están integrados por la fisiografía y el clima, la cultura e historia, los eventos especiales, la mezcla de actividades y el entretenimiento. En este nivel también incorpora la superestructura. b) Los recursos y factores de apoyo que incluyen la infraestructura, la accesibilidad, el alojamiento y otros servicios suministrados por empresas. c) La gestión del destino manifiesta en actividades de mercadotecnia, manejo de visitantes, gestión de recursos humanos, manejo de crisis, creación y sostenimiento de sistemas de calidad en el servicio, capacidad organizativa, financiación, información e investigación y cuidado de los recursos. d) La política, planeación y desarrollo que define el concepto y las directrices del destino, el posicionamiento y desarrollo, y el sistema de seguimiento y evaluación. A todo ello se agrega el análisis competitivo y colaborativo. e) Asimismo, situados en la cima de todas las plataformas se observan los determinantes, condicionantes y amplificadores referidos a aquellos factores que influyen a favor o en contra en la decisión del viaje. En este grupo se encuentra la ubicación geográfica, la seguridad, las interdependencias, la imagen y la relación valor/costo. (Jiménez Baños & Aquino Jiménez, 2012).

El modelo de desarrollo de turismo de un destino según Jiménez Baños & Aquino Jiménez (2012), tiene que ser sostenible, en el ámbito político, económico, ecológico, cultural y social, además el enfoque tiene que estar en la cúspide económico a largo plazo y con el nivel industrial se contribuye con los principales atractivos del destino.

Para concluir con el modelo, sus autores ofrecen un marco de referencia con la finalidad de ayudar al destino a competir de un modo más eficaz. Además, matizan que un destino turístico competitivo debe contribuir a aumentar el bienestar de la población local Crouch y Ritchie (1999) citada en Jiménez Baños & Aquino Jiménez, (2012).

Modelo de Sistema de Gestión de Calidad en los servicios

El modelo de SERVQUAL se compone de dos divisiones que son la asignación de las perspectivas, expectativas generales de usuarios con respecto a lo que se refiere

al servicio y la valoración de la percepción de la calidad de una empresa que se encuentra dentro de la categoría de servicios.

Las expectativas del cliente Castillo (2005) leída en Rivera Espinoza & Prado Vázquez (2012), lo determina como: “Lo que espera que sea el servicio que entrega la organización. Esta expectativa se forma básicamente por sus experiencias pasadas, sus necesidades conscientes, comunicación de boca a boca e información externa. A partir de aquí puede surgir una retroalimentación hacia el sistema cuando el cliente emite un juicio.”

La percepción, Begazo (2006) citado en Rivera Espinoza & Prado Vázquez, (2012), se refiere a: “Qué se puede comprender o percibir. Qué se puede recibir o cobrar. Según James Gibson, la percepción es el proceso por el cual el individuo connota de significado al ambiente. Es un componente de la satisfacción del cliente sobre ciertas dimensiones específicas del servicio como tangibilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, fiabilidad.”

Dimensiones	Indicadores
Confiabilidad	Entendida como la habilidad de desarrollar el servicio prometido precisamente como se pactó y con exactitud.
Responsabilidad	Como la buena voluntad de ayudar a sus clientes y brindar un servicio rápido.
Seguridad	Como el conocimiento de los empleados sobre lo que hacen, su cortesía y su capacidad de transmitir confianza.
Empatía	La capacidad de brindar cuidado y atención personalizada a sus clientes.
Bienes materiales o tangibles	Son los aspectos físicos que el cliente percibe en la organización. Cuestiones con la apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y material de comunicación, limpieza y modernidad son evaluadas en los elementos personas, infraestructura y objetos

Figura 6. Dimensiones del modelo SERVQUAL.

Tomado de: *Evaluación de la Calidad en el Servicio al Cliente en los Hoteles Mediante la Escala de SERVQUAL. Caso: Hoteles de Turismo de Montaña de Tapalpa, Jalisco.* Revista Ciencias Administrativas Teoría y Praxis, 25, por Rivera Espinoza & Prado Vázquez, 2012.

Dimensiones	Indicadores
Confiabilidad	1 Cuando la organización XX promete hacer algo en un tiempo determinado, lo cumple: 2 Cuando Ud. tiene un problema, la organización XX muestra sincero interés por resolverlo: 3 La organización XX desempeña el servicio de manera correcta a la primera vez: 4 La organización XX proporciona sus servicios en la oportunidad en que promete hacerlo: 5 La organización XX mantiene informados a los clientes sobre el momento en que se van a desempeñar los Servicios
Responsabilidad	1 Los empleados de la organización XX le brindan el servicio con prontitud: 2 Los empleados de la organización XX siempre se muestran dispuestos a ayudar a los clientes: 3 Los empleados de la organización XX nunca están demasiado ocupados como para no atender a un cliente
Seguridad	1 El comportamiento de los empleados de la organización XX le inspira confianza: 2 Se siente seguro al realizar transacciones con la organización XX: 3 Los empleados de la organización XX lo tratan siempre con cortesía: 4 Los empleados de la organización XX cuentan con el conocimiento para responder sus consultas
Empatía	1 La organización XX le brinda atención individual: 2 La organización XX cuenta con empleados que le brindan atención personal: 3 La organización XX se preocupa de cuidar los intereses de sus clientes: 4 Los empleados de la organización XX entienden sus necesidades específicas
Bienes materiales o tangibles	1 La apariencia de los equipos de la organización XX es moderna: 2 Las instalaciones físicas de la organización XX son visualmente atractivas: 3 La presentación de los empleados de la organización XX es buena: 4 Los materiales asociados con el servicio (como folletos o catálogos) de la organización XX son visualmente atractivos: 5 Los horarios de actividades de la organización XX son convenientes

Figura 7. Indicadores de gestión de calidad.

Tomado de: *Evaluación de la Calidad en el Servicio al Cliente en los Hoteles Mediante la Escala de SERVQUAL. Caso: Hoteles de Turismo de Montaña de Tapalpa, Jalisco.* Revista Ciencias Administrativas Teoría y Praxis, 25, por Rivera Espinoza & Prado Vázquez, 2012.

El modelo de sistema de gestión de calidad de SERVQUAL en los servicios indica que es una herramienta eficaz en el proceso de toda organización que cuenta con mejora continua de los productos o servicios que ofrece, el cual demuestra el estudio de las dimensiones principales de la percepción de la calidad que los clientes reciben, al igual que establece la satisfacción de los clientes el cual pueden ser criterios de comparación con otras organizaciones que se enfocan en la categoría de servicios, cuyo fin es que la organización tenga una mejora integral de la competitividad para que así incremente su rentabilidad mejorando continuamente en la calidad. (Prado Vázquez & Rivera Espinoza, 2012).

Marco Conceptual

Para este marco desarrollaremos los siguientes términos técnicos que aportaran en el entendimiento de este trabajo, encontrados a través de esta investigación:

Accesibilidad. La accesibilidad es tratar a todo mundo por igual por lo que, se requiere en la infraestructura sea adaptable o accesible para las personas con discapacidades, así como también en sistemas de transporte (rutas, terminales, vehículos, etc.) que permitan el acceso en adecuadas condiciones de precio-valor. (Swisscontact, 2014).

Análisis competitivo. Es alcanzar los objetivos en el mercado, teniendo en cuenta la interacción con sus competidores. (González Fidalgo & Ventura Victoria, 2013).

Alojamiento. Establecimiento en que se provee comercialmente el servicio de alojamiento por un período no inferior a una pernoctación; que mantengan como procedimiento permanente, un sistema de registro de ingreso y egreso, con la identificación del huésped; permitan el libre acceso y circulación de los huéspedes a los lugares de uso común y estén habilitados para recibir huéspedes en forma individual o colectiva, con fines recreativos, deportivos, de salud, de estudios, de gestiones de negocios, familiares, religiosos, vacacionales u otras manifestaciones turísticas. (Aguilar Díaz, Rivas Ortega, & González Cornejo, 2008).

Atractivos Turísticos. Es un elemento, hecho u objeto que puede ser cultural, tradicional, natural, de carácter deportivos entre otros, esto generara un desplazamiento de turistas de un lugar a otro por el interés que despiertan en sí mismo.

Biodiversidad. Wilson (1988) se refirió a la Biodiversidad como el patrimonio o riqueza biótica singular e irrepitible de cada lugar, región o continente y, en última instancia, de toda la humanidad.

Capacidad Organizativa. Son la base de regeneración y en algunas cosas de reinención del conjunto de recursos y capacidades de la organización que la permitan adaptarse a los cambios del entorno y su supervivencia destaca la capacidad de “aprender a aprender”. (Martín de Castro, 2008).

Clima. Se entiende por clima a todo el conjunto de intercambios de calor y humedad que se producen entre la atmósfera, la tierra y el agua. (Subgerencia Cultural del Banco de la República, 2015).

Cultura. Es el conjunto de los rasgos distintivos, espirituales, materiales y afectivos que caracterizan una sociedad o grupo social. Ella engloba, además de las artes y las letras, los modos de vida, los derechos fundamentales del ser humano, los sistemas de valores, creencias y tradiciones. (UNESCO, 1982).

Complejo Turístico. Según Boullón (2006), son conformaciones poco frecuentes porque dependen de la existencia de uno o más atractivos de la más alta jerarquía, cuya visita, junto a la de otros que los complementan, insume una permanencia igual o superior a los tres días. Para que un complejo turístico funcione adecuadamente, requiere la presencia mínima de un centro turístico de distribución que debe cumplir con todos los requerimientos señalados en su definición. (p. 76-77).

Desplazamientos de Turistas. Es el movimiento de personas de lugar a otro por el deseo de conocer que mueven en ellos.

Eventos especiales. Los eventos especiales se clasifican en festivales de arte, encuentros deportivos, mercados y ferias culturales, folklore, aniversarios históricos y eventos religiosos, etc.

Fisiografía. La fisiografía es la descripción de las formas del relieve de la naturaleza, clasifica las formas de los paisajes y las relaciona con aspectos de la geología, clima e hidrología. En el ordenamiento territorial, la clasificación fisiográfica del terreno se emplea para la caracterización de la aptitud y manejo del suelo, el análisis de las amenazas naturales, la zonificación ecológica y el reglamento de uso del suelo municipal. (Corporación Autónoma Regional del Cauca, s.f.).

Gestión del destino. La gestión de destinos es administrar y apoyar la integración de diferentes recursos, actividades y agentes involucrados a través de políticas y medidas apropiadas esto conlleva, por tanto, competencias tanto gubernamentales en materia de toma de decisiones como funcionales (planificación, organización y control de actividades empresariales), que normalmente deberían incumbir al sector público. (Manente, 2008).

Gestión de recursos humanos. Lograr o mantener una ventaja frente a sus competidores en el mercado. Consiste, por tanto, en definir el enfoque general que adoptará una organización para garantizar la utilización eficaz de su personal con el fin de lograr su misión. (Gómez Mejía, Balkin, & Cardy, 2008).

Historia. Es un suceso o hecho sucedido en el pasado, así como también el pasado histórico de un pueblo, tradiciones y costumbres del pasado de una población.

Infraestructura. Es la dotación de bienes y servicios básicos con que cuenta un país y permite que el viaje sea cómodo y agradable, se puede clasificar en Red de transportes (red ferroviaria y vial), Terminales terrestres (aeropuertos, terminales de buses, puertos, etc.), Redes de servicios básicos (agua potable, electricidad, etc.), Redes de comunicaciones (correo, teléfonos fijos, equipos celulares, fax, Internet, etc.). (Aguilar Díaz, Rivas Ortega, & Gonzáles Cornejo, 2008).

Manejo de crisis. Orienta a la planeación, control y manejo de situaciones excepcionales que representan riesgos latentes para una compañía. Esta tarea incluye la identificación de posibles escenarios adversos, la planeación de mensajes, la definición de procedimientos y al diseño de las herramientas de comunicación requeridas. (Vargas, s.f.).

Mercadotecnia. La mercadotecnia es un proceso social y administrativo mediante el cual grupos e individuos obtienen lo que desean a través de generar, ofrecer e intercambiar productos de valor con sus semejantes. (Kotler, 2001).

Oferta Turística. De acuerdo con Boullón (2006) citado en Calle Calle (2015), la oferta turística está integrada por los servicios que suministran los elementos de la planta turística y por algunos bienes no turísticos, los cuales se comercializan mediante el sistema turístico, porque, en última instancia el que califica la clase de un bien es el sistema productivo y no el tipo de consumidor. (p. 65).

Pluriculturalidad. Siguiendo a la Real Academia Española de la Lengua (RAE) (2007) se refiere a “muchos”, una determinada cantidad de algo, es decir, que con él se hace referencia al aumento de elementos o componentes culturales y a una pluralidad, en este caso, de culturas, centrándose en la diversidad de las mismas, que supondrán un “valor enriquecedor para la convivencia” (Centro de Investigación y Documentación Educativa, CIDE, 2005, p. 62).

Sistemas de calidad en el servicio. Establecer la estructura de la organización, los roles y las responsabilidades, la planificación, la operación, las políticas, las prácticas, las reglas, las creencias, los objetivos y los procesos para lograr esos objetivos. (ISO, 2015).

Sostenibilidad. Es toda acción destinada a mantener las condiciones energéticas, informacionales, fisicoquímicas que hacen sostenibles a todos los seres, especialmente a la Tierra viva, a la comunidad de vida y a la vida humana, buscando

su continuidad, y atender también las necesidades de la generación presente y de las generaciones futuras, de tal forma que el capital natural se mantenga y se enriquezca su capacidad de regeneración, reproducción y ecoevolución. (Boff, 2012).

Sostenibilidad política. Debe ser buscada por el proceso de participación de los grupos y de las comunidades locales en las definiciones de prioridades y metas a ser alcanzadas. (Bursztyn, 1994, citado en Desarrollo Sostenible, s.f.).

Sostenibilidad económica. El desarrollo deberá ser económicamente eficiente y los recursos deberán ordenarse de manera tal que sirvan también a las generaciones futuras. (Aguirre Pérez, s.f.).

Sostenibilidad ecológica. El desarrollo debe ser logrado por medio del uso racional de los recursos naturales, teniéndose en cuenta el equilibrio de los ecosistemas, la preservación de los recursos no renovables y la biodiversidad. (Desarrollo Sostenible, s.f.).

Sostenibilidad cultural. El desarrollo deberá dar al hombre más control de su vida, ser Compatible con la cultura y los valores de la población afectada y mantener y fortalecer la identidad de la comunidad. (Aguirre Pérez, s.f.).

Sostenibilidad social. El desarrollo la meta es llegar a construir una civilización con la mayor equidad en la distribución de ingresos y de bienes, de modo que se reduzca el abismo entre los patrones de vida de los ricos y de los pobres. (Desarrollo Sostenible, s.f.).

Superestructura. Llamada también superestructura turística comprende todos los organismos especializados, tanto públicos o privados, organizaciones sin fines de lucro trabajando para el desarrollo y buen funcionamiento del sector, publicidad interna externa, control de calidad y precios, planificación territorial, asociaciones de hoteleros y restauranteros, guías turísticos, agencias, transportistas. (Aguirre Pérez, s.f.).

Turismo. Según el Ministerio de Turismo (2014), en el art. 2 de la ley de turismo es el ejercicio de todas las actividades asociadas con el desplazamiento de personas hacia lugares distintos al de su residencia habitual; sin ánimo de radicarse permanentemente en ellos.

Turista. Es una persona que se traslada de su lugar de origen a un destino y pasa por lo menos una noche en un alojamiento o establecimiento turístico.

Turismo Recreativo. De acuerdo con Mora Mora (2015), turismo recreativo es un viaje de diversión y esparcimiento, cuyo mayor interés es pasarla bien. El turismo

recreativo es una actividad turística complementaria y meramente de alojamiento la cual, se realiza al aire libre para la diversión o distracción de los habitantes y turistas.

Marco Referencial

El marco de referencia teórico se puede entender como la fundamentación teórica dentro del cual se enmarcará la investigación que va a realizarse. Es decir, es una presentación de las principales escuelas, enfoques o teorías existentes sobre el tema objeto de estudio, en que se muestre el nivel de conocimiento en dicha área. (Galán Amador, 2009).

En este marco abarcaremos atractivos que tienen características parecidas al tema tratado en nuestra investigación, que servirán de referencia para conocer que les permitió llegar a tener éxito, y de esa manera tomar esas estrategias bien logradas, que sirvan para esta investigación.

Balneario Los Amates, Morelos - México

Se encuentra ubicado en la zona centro del municipio de Puente de Ixtla, Morelos (México), es conocido como un balneario tradicional, por el cual comprende la tercera parte de la oferta del Estado que corresponde al 33%, el cual tiene por trabajo en explotar y mantener los recursos naturales de la zona para facilitar un espacio en donde los visitantes puedan gozar una convivencia familiar en un ambiente donde se brinda paz, seguridad y tranquilidad, también se enfoca en reforzar la oferta turística por medio de la mejora continua en la infraestructura y calidad del servicio permitiendo el debido crecimiento del Balneario los Amates.



Figura 8. Balneario los Amates de Morelos.
Tomado de: *Balneario & Hotel Los Amates*, s.f.

Según Balneario Los Amates, Morelos (s.f.), las comodidades que se ofrece dentro del balneario son: a) Albercas. b) Áreas verdes para comer al aire libre.

c) Hospedaje. d) Restaurante. e) Bar. f) Vestidores y regaderas. g) Áreas para eventos sociales.

El estudio que estuvo involucrado el balneario Los Amates de Morelos se denomina “Estrategia general turística para el reposicionamiento de los Balnearios en Morelos” (Programa de asistencia técnica a Estados y Municipios, 2010), el cual forma parte del Programa Estatal de Turismo de Morelos. Se lo ubicó en este sector porque Fondo Nacional de Fomento al turismo junto con la solicitud del Gobierno del Estado de Morelos por estar ubicado en el centro sur de México, también por el motivo que forma parte de los Estados Unidos Mexicanos, la extensión de Morelos es de 4.958 kilómetros cuadrados, el cual abarca con el 0,25% de México, por el cual ocupa el 30° puesto con diferencia a los demás estados del país, el programa estatal que consta de un área turística de 50 kilómetros el cual junta el 95% de afluencia de ofertas de balnearios y consiste en aprovechar la cercanía de los centros de población y ser el impulso de la economía de los habitantes de Morelos que se han capacitado como administradores para los balnearios. Cisneros afirma que: La gestión intergubernamental del Estado de Morelos es un campo fértil para explotar opciones de coordinación en torno a programas, proyectos y acciones específicas en materia de turismo en beneficio del sector turístico. (Cisneros, 2014).

El programa se lo realizó con el fin de ofrecer oportunidades por igual a cada Municipio, comunidad y región del Estado, con el planteamiento de potenciar el desarrollo económico para que así se obtenga los niveles de competitividad nacional e internacional.

Centro Recreacional Comfaboy Moniquirá - Colombia

El Centro Vacacional Comfaboy de Moniquirá (2015), está ubicado en el Km. 56 de la vía Tunja a Bucaramanga (Colombia), con una infraestructura moderna y cómoda, cuenta con una temperatura promedio de 28 grados centígrados, el Centro



Figura 9. Centro Recreacional Comfaboy Moniquirá.
Tomado de: Centro Recreacional Comfaboy Moniquirá, s.f.

Vacacional de Monquirá tiene como significado, comodidad, sol y diversión para disfrutar y descansar.

Este complejo hotelero turístico cuenta con: a) Hospedaje. b) Bares y restaurantes (autoservicio y ejecutivo). c) Salón de juegos. d) Piscina familiar, infantil y semiolímpica climatizada, tobogán, sauna, turco. e) Salones para eventos empresariales y sociales.

La corporación autónoma de la Caja de Compensación Familiar de Boyacá, indica que el centro recreacional Comfaboy, cuya corporación es reconocida por la Gobernación de Boyacá, por el cual su sede principal se localiza en la ciudad de Tunja. Un afiliado que pertenece a la asamblea extraordinaria de afiliados a la Caja de Compensación Familiar de Boyacá (Comfaboy) indicó que el proyecto el centro recreacional será la clave para impulsar el turismo en Colombia, cuyo deber aquí es que se debe ser asociado entre la empresa privada con el Estado. El objetivo es prestar servicios que cumplan las necesidades y expectativas de los clientes y demás partes interesadas, mediante la óptima gestión de los recursos del Sistema de Protección Social, con un talento humano cálido, idóneo y comprometido, orientado hacia la cultura del mejoramiento continuo. (Filosofía de la Entidad. Política de la Calidad, 2015).

Cetina Hernández & Susano Martínez (2015), dicen que: “Las Cajas de Compensación tiene como obligación implementar Sistemas de Gestión de Calidad y medir el cumplimiento de sus objetivos y metas institucionales por medio de estandarización de procesos para generar competitividad y credibilidad en la población general.”

Los Chorritos Complejo Turístico - Ecuador

Se encuentra localizado en el Km. 2.5 Vía Tena avenida Curaray, es un complejo turístico que cuenta con un completo plan de recreación que brinda a turistas



Figura 10. Los Chorritos Complejo Turístico.
Tomado de: *Los Chorritos Complejo Turístico*, s.f.

nacionales y extranjeros, es un lugar ideal para relajarse y para disfrutar de unas inolvidables vacaciones en el Puyo.

Dispone de: a) Piscinas. b) Sauna. c) Hidromasaje. d) Salón de eventos. e) Cabañas para descanso. f) Restaurante.

El GAD de Pastaza (2002) menciona la ordenanza de la creación de la Dirección Municipal de Turismo cuyo objetivo es velar por el desarrollo turístico y la protección ambiental del Cantón cual debe de emplear las herramientas adecuadas de planificación y buscar la descentralización de las responsabilidades del Estado, en materia turística y ambiental para su consolidación e inserción en el desarrollo turístico local de manera efectiva. (Ordenanzas de Creación de Dirección de Turismo en el Cantón Pastaza, 2002).

Con esta ordenanza se busca la participación de la comunidad de Pastaza en el sector turístico y dicho sea de paso busca que se favorezcan de la misma actividad.

Marco Legal

Según Villafranca D. (2002) citado en Cruz Vargas (2015), “Las bases legales no son más que se leyes que sustentan de forma legal el desarrollo del proyecto”, explica que las bases legales “son leyes, reglamentos y normas necesarias en algunas investigaciones cuyo tema así lo amerite.”

El marco legal son las leyes, reglamentos o normas con las cuales va a funcionar nuestro proyecto de investigación, serán tomadas en cuenta las leyes que servirán de soporte para aplicar en nuestra investigación, este trabajo de titulación estará sustentado en base al marco legal que sigue a continuación:

Ley de Turismo 2014

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

- a) La iniciativa privada como pilar fundamental del sector; con su contribución mediante la inversión directa, la generación de empleo y promoción nacional e internacional;
- b) La participación de los gobiernos provincial y cantonal para impulsar y apoyar el desarrollo turístico, dentro del marco de la descentralización;
- c) El fomento de la infraestructura nacional y el mejoramiento de los servicios públicos básicos para garantizar la adecuada satisfacción de los turistas;

- d) La conservación permanente de los recursos naturales y culturales del país; y,
- e) La iniciativa y participación comunitaria indígena, campesina, montubia o afroecuatoriana, con su cultura y tradiciones preservando su identidad, protegiendo su ecosistema y participando en la prestación de servicios turísticos, en los términos previstos en esta Ley y sus reglamentos.

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

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

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

- a. Alojamiento;
- b. Servicio de alimentos y bebidas;
- c. Transportación, cuando se dedica principalmente al turismo; inclusive el transporte aéreo, marítimo, fluvial, terrestre y el alquiler de vehículos para este propósito;
- d. Operación, cuando las agencias de viajes provean su propio transporte, esa actividad se considerará parte del agenciamiento;

- e. La de intermediación, agencia de servicios turísticos y organizadoras de eventos congresos y convenciones; y,
- f. Casinos, salas de juego (bingo-mecánicos) hipódromos y parques de atracciones estables

Art. 10.- El Ministerio de Turismo o los municipios y consejos provinciales a los cuales esta Cartera de Estado, les transfiera esta facultad, concederán a los establecimientos turísticos, Licencia única Anual de Funcionamiento; lo que les permitirá:

- a. Acceder a los beneficios tributarios que contempla esta Ley;
- b. Dar publicidad a su categoría;
- c. Que la información o publicidad oficial se refiera a esa categoría cuando haga mención de ese empresario instalación o establecimiento;
- d. Que las anotaciones del Libro de Reclamaciones, autenticadas por un Notario puedan ser usadas por el empresario, como prueba a su favor; a falta de otra; y,
- e. No tener, que sujetarse a la obtención de otro tipo de Licencias de Funcionamiento, salvo en el caso de las Licencias Ambientales, que por disposición de la ley de la materia deban ser solicitadas y emitidas.

Art. 11.- Los empresarios temporales, aunque no accedan a los beneficios de esta Ley están obligados a obtener un permiso de funcionamiento que acredite la idoneidad del servicio que ofrecen y a sujetarse a las normas técnicas y de calidad.

Art. 12.- Cuando las comunidades locales organizadas y capacitadas deseen prestar servicios turísticos, recibirán del Ministerio de Turismo o sus delegados, en igualdad de condiciones todas las facilidades necesarias para el desarrollo de estas actividades, las que no tendrán exclusividad de operación en el lugar en el que presten sus servicios y se sujetarán a lo dispuesto en esta Ley y a los reglamentos respectivos. (Ministerio de Turismo, 2014).

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

Art. 34.- Para ser sujeto de los incentivos a que se refiere esta Ley el interesado deberá demostrar:

- a. Haber realizado las inversiones y reinversiones mínimas que el reglamento establezca, según la ubicación, tipo o subtipo del proyecto,

- tanto para nuevos proyectos como para ampliación o mejoramiento de los actuales dedicados al turismo receptivo e interno;
- b. Ubicación en las zonas o regiones deprimidas con potencial turístico en las áreas fronterizas o en zonas rurales con escaso o bajo desarrollo socioeconómico; y,
 - c. Que constituyan actividades turísticas que merezcan una promoción acelerada. (Ministerio de Turismo, 2014).

Art. 42.- Corresponde al Ministerio de Turismo la defensa de los derechos del usuario de servicios turísticos en los términos que señala la Constitución Política, la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y esta Ley.

Art. 44.- El empresario que venda o preste servicios turísticos de los detallados en esta Ley es civilmente responsable por los eventuales daños que cause a quien los utilice. Su responsabilidad llega hasta la culpa leve. Así mismo, es responsable por los actos de negligencia de sus empleados; en el ejercicio de sus funciones vinculadas con la empresa que presta el servicio.

Ley Orgánica del Consumidor

Art. 4.- Derechos del Consumidor. - Son derechos fundamentales del consumidor, a más de los establecidos en la Constitución Política de la República, tratados o convenios internacionales, legislación interna, principios generales del derecho y costumbre mercantil, los siguientes:

1. Derecho a la protección de la vida, salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios, así como a la satisfacción de las necesidades fundamentales y el acceso a los servicios básicos;
2. Derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad, y a elegirlos con libertad;
3. Derecho a recibir servicios básicos de óptima calidad;
4. Derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieren presentar;
5. Derecho a un trato transparente, equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes o servicios,

- especialmente en lo referido a las condiciones óptimas de calidad, cantidad, precio, peso y medida;
6. Derecho a la protección contra la publicidad engañosa o abusiva, los métodos comerciales coercitivos o desleales;
 7. Derecho a la educación del consumidor, orientada al fomento del consumo responsable y a la difusión adecuada de sus derechos;
 8. Derecho a la reparación e indemnización por daños y perjuicios, por deficiencias y mala calidad de bienes y servicios;
 9. Derecho a recibir el auspicio del Estado para la constitución de asociaciones de consumidores y usuarios, cuyo criterio será consultado al momento de elaborar o reformar una norma jurídica o disposición que afecte al consumidor; y,
 10. Derecho a acceder a mecanismos efectivos para la tutela administrativa y judicial de sus derechos e intereses legítimos, que conduzcan a la adecuada prevención sanción y oportuna reparación de su lesión;
 11. Derecho a seguir las acciones administrativas y/o judiciales que correspondan; y,
 12. Derecho a que en las empresas o establecimientos se mantenga un libro de reclamos que estará a disposición del consumidor, en el que se podrá notar el reclamo correspondiente, lo cual será debidamente reglamentado.

Reglamentos de las Actividades Turísticas 2011

Art. 31.- Complejos vacacionales. - Son complejos vacacionales todos los alojamientos ubicados fuera de los núcleos urbanos, cuya situación, instalaciones y servicios permitan a los clientes el disfrute de sus vacaciones en contacto directo con la naturaleza, facilitando hospedaje en régimen de pensión completa, junto con la posibilidad de practicar deportes y participar en diversiones colectivas por un precio especial.

Art. 32.- Servicios en los complejos vacacionales. - Para que un alojamiento sea considerando complejo vacacional deberá prestar como mínimo los siguientes servicios:

1. De hospedaje y complementarios:
 - Servicio de recepción.
 - Servicio de mantenimiento y limpieza diaria de los alojamientos.
 - Servicio de comedor. Servicio telefónico.
 - Servicio de lavandería y planchado.
 - Servicio de asistencia médica.
 - Servicio de venta de "souvenirs" y artículos de uso, frecuente, así como revistas y periódicos.
 - Servicio de vigilancia durante el día y la noche de todo el recinto del establecimiento; y,
2. Servicios de carácter deportivo: Se facilitará a los clientes los artículos necesarios para la práctica de deportes, previo abono del precio que en su caso corresponda. En las playas o piscinas existirá el servicio de salvamento. Las comidas serán servidas dentro del horario señalado en el reglamento al que se refiere el artículo 34, el mismo que comprenderá como mínimo un período de dos horas para cada una de las comidas principales. Dentro de este horario, deberán establecerse dos turnos en los complejos vacacionales de dos y una estrella. (Ministerio de Turismo, 2011).

Reglamento General del Distintivo Q 2014

Art. 2.- Ámbito de Aplicación.- El presente reglamento es de cumplimiento obligatorio para todos los establecimientos que realicen actividades en el Distrito Metropolitano de Quito y en otras ciudades y provincias del Ecuador (a través de convenios interinstitucionales) y que obtienen el reconocimiento denominado “Distintivo Q” a la Calidad Turística.

Art. 3.- Actividades o servicios.- Serán objeto del reconocimiento a la Calidad Turística las siguientes:

- a) Alojamiento;
- b) Alimentos y bebidas;
- c) Agencias: mayoristas, internacional, operadora y dual;
- d) Transportación turística: aéreo, marítimo, fluvial y terrestre;
- e) Termas y balnearios, discotecas, salas de baile, peñas, centros de convenciones, salas de recepción y banquetes;

- f) Hipódromos, parques de atracciones estables, centros de recreación turística, pistas de patinaje y bolera;
- g) Otras actividades complementarias al turismo.

Art. 4.- Proceso para la obtención del Distintivo Q.- Quito Turismo o las instituciones autorizadas, proveerán un formulario de aplicación para la obtención del Distintivo Q, para el efecto, el establecimiento deberá cumplir con los siguientes requisitos:

Obligatorios:

- Cumplir con la normativa nacional y local vigentes de acuerdo al tipo de actividad turística.
- Contar con el registro turístico y constar como activo dentro del Catastro de Establecimientos Turísticos de Quito o de la localidad en la aplica.
- Contar con la LUAE (Licencia Única de Actividades Económicas) o LUAF (Licencia Única Anual de Funcionamiento) vigente o demostrar estar en proceso efectivo de licenciamiento.
- Una vez aprobada la aplicación, el representante legal del establecimiento deberá firmar una Carta de Compromiso en tres copias.
- Haber pasado una verificación en base a la Norma de calidad Turística para el Distintivo Q desarrollada por Quito Turismo u otra similar reconocida por Quito Turismo.

Requisitos adicionales para establecimientos de alimentos y bebidas:

- Contar con infraestructura propia por local para brindar un servicio personalizado (baterías sanitarias, mesas y sillas).
- Preparar por lo menos el 50% de los platos de la carta al momento del pedido.

Complementarios:

- Haber iniciado un proceso de implementación de herramientas de gestión de turismo sostenible.
- Tener trayectoria o reconocimiento en el sector turístico.
- Contar con personal certificado en competencias laborales.

La aplicación se implementará individualmente para cada establecimiento. Quito Turismo o las instituciones autorizadas se reservarán el derecho de analizar y aprobar las aplicaciones recibidas. (Quito Turismo, 2014).

Plan Nacional del Buen Vivir 2017-2021

El Buen Vivir es la forma de vida que permite la felicidad y la permanencia de la diversidad cultural y ambiental; es armonía, igualdad, equidad y solidaridad. No se busca la opulencia ni el crecimiento económico.

Estaremos enfocándonos principalmente en los Objetivos Nacionales del Plan del Buen Vivir:

Objetivo 4: Consolidar la sostenibilidad del sistema económico social y solidario, y afianzar la dolarización.

Políticas

4.1 Garantizar el funcionamiento adecuado del sistema monetario y financiero a través de la gestión eficiente de la liquidez, contribuyendo a la sostenibilidad macroeconómica y al desarrollo del país.

4.2 Canalizar los recursos económicos hacia el sector productivo, promoviendo fuentes alternativas de financiamiento y la inversión a largo plazo, con articulación entre la banca pública, el sector financiero privado y el sector financiero popular y solidario.

4.3 Promover el acceso de la población al crédito y a los servicios del sistema financiero nacional, y fomentar la inclusión financiera en un marco de desarrollo sostenible, solidario y con equidad territorial.

4.4 Incrementar la recaudación, fortalecer la eficiencia y profundizar la progresividad del sistema tributario, la lucha contra la evasión y elusión fiscal, con énfasis en la reducción del contrabando y la defraudación aduanera.

4.5 Profundizar el equilibrio, la progresividad, la calidad y la oportunidad del gasto público, optimizando la asignación de recursos con un manejo sostenible del financiamiento público.

4.6 Fortalecer el sistema de dolarización, promoviendo un mayor ingreso neto de divisas; fomentando la oferta exportable no petrolera, el flujo neto positivo de financiamiento público y atrayendo inversión extranjera directa para garantizar la sostenibilidad de la balanza de pagos.

4.7 Incentivar la inversión privada nacional y extranjera de largo plazo, generadora de empleo y transferencia tecnológica, intensiva en componente nacional y con producción limpia; en sus diversos esquemas, incluyendo mecanismos de asociatividad y alianzas público-privadas, con una regulación previsible y simplificada.

4.8 Incrementar el valor agregado y el nivel de componente nacional en la contratación pública, garantizando mayor participación de las MIPYMES y de los actores de la economía popular y solidaria.

4.9 Fortalecer el apoyo a los actores de la economía popular y solidaria mediante la reducción de trámites, acceso preferencial a financiamiento y a contratación pública, para su inclusión efectiva en la economía.

4.10 Promover la competencia en los mercados a través de una regulación y control eficientes de prácticas monopólicas, concentración del poder y fallas de mercado, que generen condiciones adecuadas para el desarrollo de la actividad económica, la inclusión de nuevos actores productivos y el comercio justo, que contribuyan a mejorar la calidad de los bienes y servicios para el beneficio de sus consumidores.

Objetivo 5: Impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico sostenible de manera redistributiva y solidaria.

Políticas

5.1 Generar trabajo y empleo dignos fomentando el aprovechamiento de las infraestructuras construidas y las capacidades instaladas.

5.2 Promover la productividad, competitividad y calidad de los productos nacionales, como también la disponibilidad de servicios conexos y otros insumos, para generar valor agregado y procesos de industrialización en los sectores productivos con enfoque a satisfacer la demanda nacional y de exportación.

5.3 Fomentar el desarrollo industrial nacional mejorando los encadenamientos productivos con participación de todos los actores de la economía.

5.4 Incrementar la productividad y generación de valor agregado creando incentivos diferenciados al sector productivo, para satisfacer la demanda interna, y diversificar la oferta exportable de manera estratégica.

5.5 Diversificar la producción nacional con pertinencia territorial, aprovechando las ventajas competitivas, comparativas y las oportunidades

identificadas en el mercado interno y externo, para lograr un crecimiento económico sostenible y sustentable.

5.6 Promover la investigación, la formación, la capacitación, el desarrollo y la transferencia tecnológica, la innovación y el emprendimiento, la protección de la propiedad intelectual, para impulsar el cambio de la matriz productiva mediante la vinculación entre el sector público, productivo y las universidades.

5.7 Garantizar el suministro energético con calidad, oportunidad, continuidad y seguridad, con una matriz energética diversificada, eficiente, sostenible y soberana como eje de la transformación productiva y social.

5.8 Fomentar la producción nacional con responsabilidad social y ambiental, potenciando el manejo eficiente de los recursos naturales y el uso de tecnologías duraderas y ambientalmente limpias, para garantizar el abastecimiento de bienes y servicios de calidad.

5.9 Fortalecer y fomentar la asociatividad, los circuitos alternativos de comercialización, las cadenas productivas, negocios inclusivos y el comercio justo, priorizando la Economía Popular y Solidaria, para consolidar de manera redistributiva y solidaria la estructura productiva del país.

5.10 Fortalecer e incrementar la eficiencia de las empresas públicas para la provisión de bienes y servicios de calidad, el aprovechamiento responsable de los recursos naturales, la dinamización de la economía, y la intervención estratégica en mercados, maximizando su rentabilidad económica y social.

Objetivo 6: Desarrollar las capacidades productivas y del entorno para lograr la soberanía alimentaria y el Buen Vivir Rural.

Políticas

6.1 Fomentar el trabajo y el empleo digno con énfasis en zonas rurales, potenciando las capacidades productivas, combatiendo la precarización y fortaleciendo el apoyo focalizado del Estado e impulsando el emprendimiento.

6.2 Promover la redistribución de tierras y el acceso equitativo a los medios de producción, con énfasis en agua y semillas, así como el desarrollo de infraestructura necesaria para incrementar la productividad, el comercio, la competitividad y la calidad de la producción rural, considerando las ventajas competitivas y comparativas territoriales.

6.3 Impulsar la producción de alimentos suficientes y saludables, así como la existencia y acceso a mercados y sistemas productivos alternativos, que permitan

satisfacer la demanda nacional con respeto a las formas de producción local y con pertinencia cultural.

6.4 Fortalecer la organización, asociatividad y participación de las agriculturas familiares y campesinas en los mercados de provisión de alimentos.

6.5 Promover el comercio justo de productos, con énfasis en la economía familiar campesina y en la economía popular y solidaria, reduciendo la intermediación a nivel urbano y rural, e incentivando el cuidado del medioambiente y la recuperación de los suelos.

6.6 Fomentar en zonas rurales el acceso a servicios de salud, educación, agua segura, saneamiento básico, seguridad ciudadana, protección social rural y vivienda con pertinencia territorial y de calidad; así como el impulso a la conectividad y vialidad nacional.

6.7 Garantizar la participación plural, con enfoque de género y énfasis en las organizaciones de pueblos, nacionalidades, comunas, comunidades y colectivos, en el manejo sostenible de los recursos naturales y servicios ambientales. (Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021, 2017).

PLANDETUR 2020

Es una herramienta de planificación estratégica que integra, ordena y orienta la gestión competitiva del desarrollo del turismo sostenible en el Ecuador en todos los ámbitos de actuación para el beneficio de sus pueblos y el mejor uso de sus recursos. El PLANDETUR 2020 plantea el reto de orientar la política sectorial con un horizonte al 2020 sobre la base de un acuerdo internacional en el cual la gran mayoría de los Estados del planeta ha reconocido la necesidad de aunar esfuerzos para un desarrollo sostenible y que ahora tiene la oportunidad de sentar las bases para un turismo sostenible en el Ecuador. Además, busca potenciar en los próximos trece años un desarrollo sostenible integral con visión sectorial para un desarrollo humano en armonía con la naturaleza y con una base institucional sólida.

Objetivos del PLANDETUR 2020

1. Generar un proceso orientador que coordine los esfuerzos públicos, privados y comunitarios para el desarrollo del turismo sostenible, basado en sus territorios y bajo los principios de alivio a la pobreza, equidad, sostenibilidad, competitividad y gestión descentralizada.

2. Crear las condiciones para que el turismo sostenible sea un eje dinamizador de la economía ecuatoriana que busca mejorar la calidad de vida de su población y la satisfacción de la demanda turística actual, aprovechando sus ventajas comparativas y elementos de unicidad del país.
3. Insertar al turismo sostenible en la política de Estado y en la planificación nacional para potenciar el desarrollo integral y la racionalización de la inversión pública y privada. (Rivera et al., 2007).

Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD) 2015

En el Art 3, de principios de la COOTAD en el literal h) Sustentabilidad del desarrollo. - Los gobiernos autónomos descentralizados priorizarán las potencialidades, capacidades y vocaciones de sus circunscripciones territoriales para impulsar el desarrollo y mejorar el bienestar de la población, e impulsarán el desarrollo territorial centrado en sus habitantes, su identidad cultural y valores comunitarios. La aplicación de este principio conlleva asumir una visión integral, asegurando los aspectos sociales, económicos, ambientales, culturales e institucionales, armonizados con el territorio y aportarán al desarrollo justo y equitativo de todo el país. (Código Orgánico de Organización, 2015).

Permiso de Funcionamiento. Requisitos Generales para todos los Establecimientos

Según la Guía de Requisitos que se requieren para la Obtención del Permiso de Funcionamiento de los Establecimientos sujetos a Vigilancia y Control Sanitario (2014), toda persona natural o jurídica, nacional o extranjera, para solicitar por primera vez el Permiso de Funcionamiento del establecimiento deberá adjuntar escaneados en formato PDF en el Sistema Informático los siguientes requisitos:

1. Comprobante de pago cuando corresponda después de haber completado la solicitud y adjuntar los requisitos solicitados.

Los siguientes requisitos NO son necesarios adjuntarlos porque serán verificados en línea con las instituciones pertinentes.

1. Número de Cédula de ciudadanía o de identidad del propietario o representante legal del establecimiento.
2. Número de cédula y datos del responsable técnico de los establecimientos que lo requieren.
3. Número de Registro Único de Contribuyentes (RUC/RISE)
4. Categorización del Ministerio de Industrias y Productividad, categorización otorgada por el Ministerio de Turismo.

Establecimientos de recreación o complejos turísticos públicos y privados

Piscinas/Termas/Baños de cajón/Turco/Sauna/Hidromasajes/ Duchas: (Valor a Cancelar - \$81,60).

Establecimientos de recreación o complejos turísticos combinados entre dos o más actividades: (Valor a Cancelar – \$122,40). (Guía de Requisitos que se requieren para la Obtención del Permiso de Funcionamiento de los Establecimientos sujetos a Vigilancia y Control Sanitario, 2014).

REQUISITOS PARA OBTENER EL PERMISO DE FUNCIONAMIENTO DE ESTABLECIMIENTOS DE ESPECTÁCULO Y RECREACIÓN		
C Ó D I G O	REQUISITOS	
	TIPO DE ESTABLECIMIENTO	
19.0	ESTABLECIMIENTOS DE RECREACIÓN O COMPLEJOS TURÍSTICOS PÚBLICOS Y PRIVADOS	Requisito que se debe adjuntar en el sistema
19.1	PISCINAS/TERMAS/BAÑOS DE CAJÓN/TURCO/SAUNA/HIDROMASAJES/ DUCHAS	No se adjuntará ningún requisito específico
19.2	ESTABLECIMIENTOS DE RECREACIÓN O COMPLEJOS TURÍSTICOS COMBINADOS ENTRE DOS O MÁS ACTIVIDADES	
20	ESTACIONES DE SERVICIO REGISTRADAS PARA EL EXPENDIO DE COMBUSTIBLES LÍQUIDOS DERIVADOS DE HIDROCARBUROS Y LUBRICANTES (Servicios Complementarios)	
21	ESTABLECIMIENTOS DONDE SE EJERCE EL TRABAJO SEXUAL	
22	EMPRESAS DEDICADAS AL EXTERMINIO O CONTROL DE PLAGAS O VECTORES DE ENFERMEDADES.	
23	CASA HOGAR, ALBERGUES INFANTILES/ ALDEAS DE NIÑOS/AS	
24	ALBERGÜE ADULTOS / ADULTOS MAYORES	
1. Reglamento sustitutivo para otorgar Permisos de Funcionamiento a los Establecimientos sujetos a Vigilancia y Control Sanitario; Acuerdo ministerial N° 4712, Suplemento del Registro Oficial 202, 13-III-2014 y sus reformas Acuerdo 4907, Registro Oficial 294, 22-VII-2014 y Acuerdo 5004, Registro Oficial 317, 22-VIII-2014		

Figura 11. Requisitos para Establecimientos de Recreación o Complejos Turísticos Públicos y Privados.

Tomado de: *Guía de Requisitos que se requieren para la Obtención del Permiso de Funcionamiento de los Establecimientos sujetos a Vigilancia y Control Sanitario*, 2014.

Requisitos para Obtención del Permiso de Funcionamiento Restaurantes y Cafeterías.

1. Número de Registro Único de Contribuyentes (RUC).

2. Categorización otorgada por el Ministerio de Turismo (MINTUR)

Tipos de establecimiento

Categoría: 14.7.1.1 Lujo Costo: \$277.92

Categoría: 14.7.1.2 Primera Categoría Costo: \$231.60

Categoría: 14.7.1.3 Segunda Categoría Costo: \$185.28

Categoría: 14.7.1.4 Tercera Categoría Costo: \$92.64

Categoría: 14.7.1.5 Cuarta Categoría Costo: \$46.3

REQUISITOS VERIFICADOS EN CONTROL POSTERIOR DE ESTABLECIMIENTOS DE SERVICIOS DE ALIMENTACIÓN COLECTIVA				
C O D I G O	REQUISITOS	Categorización otorgada por el Ministerio de Turismo (1)	Contrato de prestación de servicio de expendio de alimentos y bebidas con la institución educativa (2)	Certificado de manipulación de alimentos otorgado por el SECAP (2)
	TIPO DE ESTABLECIMIENTO			
14.7	SERVICIOS DE ALIMENTACIÓN COLECTIVA	Requisito verificado en línea	Requisito que se debe adjuntar en el sistema	Requisito que se debe adjuntar en el sistema
14.7.1	RESTAURANTE / CAFETERÍA	✓		
14.7.2	HELADERÍA / FUENTE DE SODA	✓		
14.7.3	BARES ESCOLARES		✓	✓
14.7.4	CASA DE BANQUETES			
14.7.5	SERVICIOS DE CATERING			
14.8	OTRAS ACTIVIDADES DE SERVICIOS DE COMIDAS Y BEBIDAS NO CONTEMPLADAS ANTERIORMENTE (como kioscos, islas, entre otros)	✓		
15.0	EMPRESAS PROVEEDORAS DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE (EPS)			
1. Reglamento sustitutivo para otorgar Permisos de Funcionamiento a los Establecimientos sujetos a Vigilancia y Control Sanitario; Acuerdo ministerial N° 4712, Suplemento del Registro Oficial 202, 13-III-2014 y sus reformas Acuerdo 4907, Registro Oficial 294, 22-VII-2014 y Acuerdo 5004, Registro Oficial 317, 22-VIII-2014; 2. Reglamento para el control del funcionamiento de bares escolares del Sistema Nacional de Educación; Acuerdo Interministerial N° 0005-14, Registro Oficial 232, 24-IV-2014.				

Figura 12. Requisitos para los Establecimientos de Servicios de Alimentación. Tomado de: *Guía de Requisitos que se requieren para la Obtención del Permiso de Funcionamiento de los Establecimientos sujetos a Vigilancia y Control Sanitario*, 2014.

Requisitos para sacar el RUC

Los requisitos se pueden fijar según el Tipo de Contribuyente (persona natural o jurídico). Si se va a obtener por primera vez el RUC, estos son los documentos que se debe mostrar y entregar.

Personas Naturales

Debes presentar cualquiera de los siguientes documentos:

- 1) Original y copia de la cédula de identidad.
- 2) Si eres extranjero residente en el Ecuador, original y copia a color del pasaporte y tipo de visa.

- 3) Si eres extranjero no residente en el país, la credencial de refugiado.
- 4) Documento migratorio (para trámites en la región Insular-Galápagos).
- 5) Indicar la actividad económica que se va a realizar.
- 6) Para justificar el domicilio donde realizas tu actividad económica, debes presentar el original y entregar la copia de uno de los siguientes documentos:
 - a. Planilla de servicios básicos (agua, luz o teléfono).
 - b. Predio urbano o rural.
 - c. Factura de telefonía fija o móvil, internet o televisión pagada.
 - d. Estado de cuenta bancaria o tarjeta de crédito.
 - e. Certificado del registro de la propiedad.
 - f. Contrato o factura de arrendamiento.
 - g. Contrato de comodato.
 - h. Notas de crédito o débito emitidas por servicios básicos.
 - i. Escritura de compra venta del inmueble.
 - j. Documento emitido por la entidad pública en el que conste la dirección.

Recordando que estos documentos deberán corresponder a cualquiera de los doce meses anteriores a la fecha de solicitud de inscripción (o actualización) del RUC, partiendo de la fecha de emisión. (Trámites Básicos, 2017).

Personas Jurídicas

- 1) Original del Formulario 01-A debidamente lleno y firmado por el representante legal, y del Formulario 01-B únicamente cuando la sociedad posea establecimientos adicionales a la matriz. Puedes descargar los formularios directamente en el sitio web del SRI.
- 2) Original y copia del documento de creación de la sociedad.
- 3) Original y copia del nombramiento del Representante Legal.
- 4) Original y copia de la cédula o pasaporte ecuatoriano y visa, o credencial de refugiado del Representante Legal.

- 5) Copia de algún servicio básico que certifique la dirección del domicilio a nombre del Representante Legal.

Los requisitos se pueden modificar según la sociedad pertenezca como al sector público o privado. (Trámites Básicos, 2017).

Requisitos específicos según la profesión

Existen, además, requisitos específicos según la profesión u oficio que se realiza. Por lo general es un documento más a la lista ya especificada.

Artesanos: Calificación obtenida en la Junta Nacional de Defensa del Artesano o en el Ministerio de Industrias y Productividad MIPRO [Original y copia].

Contadores: Título profesional con relación a carreras de Contabilidad y Auditoría (CPA, Ingeniero, Licenciado, Magister, Doctor); y en caso de trabajar en relación de dependencia, el certificado del empleador o contrato de prestación de servicios [Verificación en línea SENESCYT].

Contador Bachiller: Título de Bachiller relacionado con Contabilidad CBA [Verificación en línea SENESCYT].

Diplomático: Credencial de agente diplomático [Original y copia].

Profesionales: Título profesional [Verificación en línea SENESCYT].

Guarderías: Acuerdo ministerial [Original y copia].

Actividades Educativas: Acuerdo ministerial [Original y copia].

Menores no emancipados: Documento de identificación del representante legal del menor.

Menores emancipados: Escritura pública en caso de emancipación voluntaria emitida por el notario; o la sentencia judicial emitida por el juez competente; o el acta de matrimonio en caso de que en la cédula no conste su estado civil.

Notarios: Nombramiento emitido por el Consejo Nacional de la Judicatura [Original y copia].

Transportistas: Título habilitante [Original y copia].

Existe un grupo determinado de contribuyentes que, una vez obtenido el RUC, pueden acogerse al Régimen Impositivo Simplificado Ecuatoriano (RISE).

Este régimen tributario sólo aplica a ciertas personas naturales que no generan ventas mayores a los 60 mil dólares, y le brinda facilidades a la hora de pagar los impuestos. (Trámites Básicos, 2017).

Capítulo II: Marco Metodológico

Según Finol & Camacho (2008, p.60) leída en Metodológico (s.f.), el marco metodológico está referida al “cómo se realizará la investigación, muestra el tipo, y diseño de la investigación, población, muestra, técnicas e instrumentos para la recolección de datos, validez y confiabilidad y las técnicas para el análisis de datos.

Metodología Descriptiva

Según Danhke, (1989), busca especificar las propiedades, las características y los perfiles más importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. (Hernández, et al (2003), p.117 citada en Calva Pedraza & Hernández Vicenttin (2004).

Esta metodología nos servirá para averiguar las falencias que tiene el complejo objeto de nuestro estudio y conocer el parecer de los turistas sobre los servicios de la oferta turística brindada.

Enfoque Mixto. El tipo de investigación que guía el trabajo de titulación es de enfoque mixto por lo que obtendremos datos cuantitativos y cualitativos. El cual se diferencia en que la adquisición de los datos *cuantitativos* será a través de encuestas que se realizarán a una muestra de la población objetivo, y los datos *cualitativos* se los obtienen por entrevistas que se realizarán a informantes calificados que conocen sobre el tema a investigar; y de esta manera con la información de los dos tipos de datos tendremos el enfoque mixto global para el desarrollo de dicho trabajo. Así como se indica que, los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (meta inferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio (Hernández Sampieri y Mendoza (2008) leída en Aguilar Padilla (2016).

Instrumentos de recolección de información

Rojas Soriano (1996-197) citada en Ruiz Medina (2011), indica al referirse a las técnicas e instrumentos para recopilar información como la de campo, lo siguiente: Que el volumen y el tipo de información-cualitativa y cuantitativa- que se recaben en el trabajo de campo deben estar plenamente justificados por los objetivos e hipótesis

de la investigación, o de lo contrario se corre el riesgo de recopilar datos de poca o ninguna utilidad para efectuar un análisis adecuado del problema.

Un instrumento de recolección de información es un conjunto de medios tangibles que permite registrar, conservar y plasmar todo lo investigado a través de las técnicas utilizadas que permite la recolección de información, que tiene como características recolectar, procesar y analizar información para que con la ayuda de la información de la muestra seleccionada del tema a investigar se resuelva el problema de la investigación.

De acuerdo con Bernardo y Caldero (2000) leída en Rubio Guerrero & Gómez Zermeño (2016), los instrumentos se constituyen en recursos de los cuales se valen los investigadores para aproximarse a los fenómenos y extraer la información. En cada uno de ellos se distinguen dos aspectos: forma y contenido, la primera referida a la técnica de investigación y la segunda a los indicadores que se presentan en las preguntas.

El fin de los instrumentos de recolección de información es para la realización de la investigación que solicita de selección del tema, objeto del estudio, planteamiento del problema y la definición del método científico, el cual ayuda al investigador a la construcción de su estudio, con esto el investigador se acerca a los hechos y accede a su conocimiento en donde se apoya en instrumentos para guardar la información tales como: la observación directa, la encuesta, la entrevista y la revisión documental, con la ayuda de bancos de preguntas, grabadora, cámara fotográfica, el cual sirve para el registro de observación y hechos, ya que son elementos necesarios para el proceso de investigación. (Ruiz Medina, 2011).

En el trabajo de titulación emplearemos cuatro instrumentos para la recolección de datos las cuales son: *la revisión documental, la observación directa del sector, la entrevista y la encuesta*. Para hacer la recolección de datos se implementó un banco de preguntas el mismo que se usó para hacer el formato de la encuesta y la entrevista, que servirán para adquirir la información. Para realizar los instrumentos se revisó la Evaluación de la calidad en el servicio al cliente en el complejo y hostería mediante la escala de SERVQUAL por Víctor Hugo Prado Vázquez, Ma. Patricia Rivera Espinoza, la misma que se usó como guía al momento de realizar la observación directa del lugar.

Revisión Documental. Latorre, Rincón y Arnal (2003, pág. 58) a partir de Ekman (1989), definen la revisión documental como el proceso dinámico que consiste esencialmente en la recogida, clasificación, recuperación y distribución de la información. (Rodríguez Gómez & Valdeoriola Roquet, s.f.).

La revisión documental es una estrategia de observación y de investigación científica, ya que es uno de los principales pilares para la construcción del marco teórico a partir de la identificación de las investigaciones elaboradas por autores con anterioridad, que permite definir con precisión el objeto de estudio y verificar el estado del formato de la investigación para que así se pueda consolidar con autores referentes para elaborar la base teórica.

La revisión documental tiene el fin de permitir en que se puede hacer una idea para el desarrollo de la investigación con las características de los procesos y con la disposición de información para la investigación, para que luego se pueda comparar los resultados con los de otros estudios semejantes. Como señala Lorenzo, Martínez y Martínez, 2004, no resulta funcional que un investigador utilice un número excesivo de fuentes de información, sino que debe ser capaz de seleccionar aquellas que mejor respondan a sus necesidades e intereses. (Rodríguez Gómez & Valdeoriola Roquet, s.f.).

También ayuda en enriquecer el vocabulario, la realización de procesos investigativos en la utilización de fuentes fidedignas en bases de datos reconocidos, mejorar el desarrollo de lectura y escritura del investigador, la interpretación, la argumentación y para finalizar en la comprensión de la utilización de las normas APA. Todo ello se ha realizado en esta investigación, revisando teorías, casos referenciales, leyes e información metodológica, que pueda enriquecer este trabajo para sustentarlo de acuerdo con autores que fundamenten el trabajo realizado.

Observación directa. Yuni y Urbano (2005, p.213) leído en Bracamonte (2015), se basa en la observación de lo que ocurre, la participación del investigador en la vida de la comunidad para obtener su visión sobre los acontecimientos. Este método se propone elaborar una descripción densa de las situaciones y grupos sociales.

La observación directa, también conocida como observación participante, es la observación dinámica que implica la percepción del investigador y esto se da cuando el investigador forma parte del estudio a observar y conoce los comportamientos y características del estudio cuyo propósito es de obtener información para la investigación.

Taylor y Bogdan (Citado en Balcázar, 2006, p.40) se refiere a que es una investigación que involucra la interacción social entre el investigador y los informantes, y durante la cual se recogen datos de modo sistemático y no intrusivo. (Naranjo Riviera, 2009).

La observación directa sirve para obtener información no sólo verbalmente, sino también de un lenguaje intangible que se puede entender e interpretar con la ayuda de la capacidad de análisis y de conocimiento con relación al estudio de la investigación por parte del investigador, también es la muestra fundamental del investigador, que es conocer las acciones realizadas por los sujetos que son objetos de estudio, para ello se toma notas de los sucesos ocurridos en el campo o contexto, describir y analizar con la finalidad de hacer un registro de esa información, para que eso se realice, el investigador se ocupa de observar y acompañar a los actores en sus prácticas diarias para comprender la totalidad de la experiencia vivida por el grupo que es objeto de observación.

Con la observación directa en esta investigación, se visitará en campo a los competidores directos de complejo turístico objeto de esta indagación, para ver qué elementos de peso habrá que considerar para mejorar y hacer la propuesta en este trabajo, esto se lo realizará a través de una ficha de observación.

Fichas de Observación. Esta ficha de observación nos servirá para la investigación de campo la misma que nos ayudará a recolectar datos para conocer la calidad de servicio y sus instalaciones por ende la estaremos utilizando en el Complejo Vulcano Green y su competencia la Hostería Taita Pacho que nos aportará valiosa información para nuestro trabajo de titulación.

PERSONAL	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
Amabilidad					
Trato personal					
Eficacia					
Confianza					
Rapidez del servicio					
Higiene					
Vestimenta del personal					
ALIMENTOS					
Ración de los alimentos					
Calidad del desayuno					
Calidad del pan					
Calidad de plato de entrada					
Calidad de plato de fondo					
Calidad de la fruta					
Calidad de la bebida					
Variedad de los alimentos					
Sabor de la comida					
Variedad de la bebida					
SERVICIO					
Confort del comedor					
Limpieza del comedor					
Espera en la cola					
Disponibilidad de mesas y sillas					
Cumplen con los horarios establecidos					
INSTALACIONES					
Comodidad del comedor					
Limpieza					
Iluminación					
Temperatura					
Ruido					
Ventilación: humo y olores					

Figura 13. Encuesta sobre la calidad de servicio.

Tomado de: *Encuesta sobre la calidad del servicio*, Universidad Nacional de Trujillo, por Castañeda y Marreros, s.f.

Entrevista. Sabino, (1992:116) citado en Ruiz Medina (2011), comenta que la entrevista, desde el punto de vista del método es una forma específica de interacción social que tiene por objeto recolectar datos para una investigación.

Al igual que la encuesta, en la entrevista también se aplica un cuestionario cuyas preguntas deben ser estructuradas o semi-estructuradas, se llevan a cabo éstas últimas para obtener información cualitativa. Las utilizadas fueron las entrevistas semi-estructuradas, que se basan en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener más información sobre temas deseados. (Hernández et al (2003:455) citado en Ruiz Medina, (2011).

Las entrevistas a realizar son un componente fundamental en esta investigación, ya que se refiere a una conversación profunda que ayuda en la construcción de la investigación, al ser un instrumento tiene la ventaja que los mismos actores sociales dan los datos correspondientes a sus opiniones, deseos, y expectativas. Es importante que la misma persona involucrada refiera todo acerca de lo que piensa, de lo que ha experimentado o proyecta hacer. Por ello, para llevar a cabo la entrevista, se la hizo a personas que viven en la comunidad, referentes de Penipe; y por ello informantes calificados, como la alcaldesa Demetria Velasteguí y al Ing. Gilberto Veloz Propietario del Complejo Vulcano Green. Ver apéndice #3.

Encuesta. La Encuesta es un instrumento que ayuda a explorar cuestiones subjetivas, información que se obtiene de un número considerable de personas, la cual se utilizará datos que apoyan el enfoque cuantitativo a los resultados de la investigación. La encuesta tiene como fin obtener datos de forma que esta encuesta se la hizo de modo aleatorio a una muestra de los habitantes del Cantón de Riobamba.

Con relación a, Díaz de Rada (2001:13) leída en Ruiz Medina (2011), describen a la encuesta como la búsqueda sistemática de información en la que el investigador pregunta a los investigados sobre los datos que desea obtener, y posteriormente reúne estos datos individuales para obtener durante la evaluación datos agregados.

Para elaborar una encuesta es necesario diseñar un borrador (cuestionario) donde señalan aspectos que abarquen el modelo y la distribución del contenido, dicho sea de paso, en decidir el formato que se va a aplicar, la cantidad de preguntas, el momento en que se va a aplicar, la presentación y la distribución general. Ver apéndice #1.

Con respecto al cuestionario, lo que Gómez (2006) leída en Ruiz Medina (2011), agrega que las preguntas del cuestionario de la encuesta deben contemplar ciertos requerimientos: a) Tienen que ser claras y comprensibles para quien responde; b) Debe iniciar con preguntas fáciles de contestar; c) No deben incomodar; deben referirse preferentemente a un solo aspecto; d) No deben inducir las respuestas; no hacer preguntas innecesarias; e) No pueden hacer referencia a instituciones o ideas respaldadas socialmente ni en evidencia comprobada; f) El lenguaje debe ser apropiado para las características de quien responde; de preferencia elaborar un cuestionario de instrucciones para el llenado; elaborar una carátula de presentación

donde explique los propósitos del cuestionario; garantizar la confiabilidad y agradecer al que responde.

Población

De acuerdo con Malhotra (2004), señala que “una población es el total de todos los elementos que comparten algún conjunto de características comunes y que comprenden el universo del propósito del problema de investigación de mercado.” (pág. 314).

Nuestra población de estudio se plantea entre los cantones de Riobamba, Penipe o la ciudad de Baños, pues son los cantones cercanos a la población de estudio, y por lo tanto posibles turistas visitantes del Cantón, de éstos hemos seleccionado el Cantón de Riobamba y Penipe, con su población por medio de esta investigación tendremos el conocimiento de quiénes serán nuestro mercado meta que más visitan el Complejo Vulcano Green.

La población finita se caracteriza por un número determinado de elementos, en nuestro campo a investigar será la población del Cantón de Riobamba que cuenta con 225.741 habitantes y Penipe con 6.739 habitantes con un total de población de hombres y mujeres. (INEC, 2010).

Muestra

De acuerdo con Malhotra (2004), “se puede obtener información acerca de parámetros de población al tomar un censo o muestra. Un censo incluye una enumeración completa de los elementos de una población, en cambio una muestra es un subgrupo de población seleccionado para participar en el estudio.” (pág. 314).

El realizar el diseño muestral es importante porque: a) Permite que el estudio se realice en menor tiempo. b) Se incurre en menos gastos. c) Posibilita profundizar en el análisis de las variables. d) Permite tener mayor control de las variables a estudiar. (López, 2004).

Tipos de Muestra. En los tipos de muestras se dividen en dos niveles que son las muestras probabilísticas y no probabilísticas.

En este estudio aplicaremos la muestra probabilística que son “todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos para la muestra y se obtienen definiendo las características de la población y el tamaño de la muestra,

y por medio de una selección aleatoria o mecánica de las unidades de muestreo/análisis. Estas variables se miden y se analizan con pruebas estadísticas en una muestra, de la que se presupone que ésta es probabilística y que todos los elementos de la población tienen una misma probabilidad de ser elegidos. Las unidades o elementos muestrales tendrán valores muy parecidos a los de la población, de manera que las mediciones en el subconjunto nos darán estimados precisos del conjunto mayor. La precisión de dichos estimados depende del error en el muestreo, que es posible calcular.” (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014).

El tipo de muestreo probabilístico aleatorio simple a usar será este método ya que, se caracteriza porque cada unidad que dispone la población tiene la misma posibilidad de ser seleccionado. Esta técnica también se lo conoce como sorteo, rifa o la tómbola. (López, 2004).

Tamaño de Muestra. Consiste en encontrar una muestra que sea representativa del universo o población con cierta posibilidad de error (se pretende minimizar) y nivel de confianza (maximizar), así como probabilidad. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014).

La fórmula que utilizaremos será la siguiente:

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N-1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

Dónde:

n = tamaño de la muestra

N = tamaño de la población (232.480)

Z = valor de Z llamado también nivel de confianza. 95% (1.96)

p = probabilidad de éxito 50% (0.50)

q = probabilidad de fracaso 50% (0.50)

d = porcentaje de error 5% (0.05)

Cálculo de la Muestra

$$n = \frac{232.480 \times (1.96)^2 \times (0.50) \times (0.50)}{(0.05)^2 \times (232.480 - 1) + (1.96)^2 \times (0.50) \times (0.50)}$$

$$n = \frac{232.480 \times (3.8416) \times (0.50) \times (0.50)}{(0.0025) \times (232.479) + (3.84) \times (0.50) \times (0.50)}$$

$$n = \frac{893095,168 \times 0.25}{582,1579 + 0,9604}$$

$$n = \frac{223.273,792}{583,1979}$$

$$n = 383,527892$$

$$n = 384$$

El cálculo de la muestra arrojó un total de 384 encuestas que serán realizadas durante el mes de julio del 2018 dentro del Cantón Riobamba y Penipe, ambas ciudades fueron escogidas por ser los sitios cuyos habitantes visitan más el complejo Vulcano Green.

Previa a la toma de datos, se realizó un pilotaje de encuestas con 10 personas para saber si las preguntas eran comprensibles, donde se precisó que se debía reducir la encuesta de 15 preguntas iniciales a sólo 10 preguntas necesarias para una mejor ilación para evaluar la calidad, promoción y satisfacción de los clientes del complejo Vulcano Green.

Capítulo III: Análisis del Mercado para medir la Oferta Turística del complejo Vulcano Green

Resultado de las encuestas

Se realizaron las encuestas por medio de la fórmula de la muestra de la población finita del cual se tomaron los datos por medio del número de habitantes de Riobamba y Penipe que son 384 personas en su totalidad, ya que, el origen de los visitantes del complejo Vulcano Green son procedentes de esas poblaciones, los que visitan los sábados y domingos entre cual se destaca con mayor afluencia dicho día.

El formato que se utilizó fue de 10 preguntas donde se busca conocer la calidad de servicio que ofrece el complejo asimismo conocer quiénes son las personas que los visitan y de donde provienen por ende la frecuencia de visita, el precio que está dispuesto a pagar por los servicios que ofrece el sitio también saber qué actividades realiza en dicho complejo, etc.

Todas estas preguntas que se investigan a través de las encuestas se realizaron a las personas que visitaban el Complejo y Penipe que tienen un rango de edad de 18 años para adelante, un nivel socioeconómico medio, no importa el género, por lo que, se investigó para conocer su interés en el Complejo Vulcano Green.

Para conocer todos estos resultados se realizó una tabulación en Excel con los datos adquiridos a través de la encuesta y luego se procedió hacer el grafico que nosotros creíamos adecuado para cada pregunta.

Asimismo, en este trabajo de titulación se mostrará los resultados obtenidos a través de la indagación realizada a la población de Riobamba y Penipe a través del Complejo a continuación los resultados de la encuesta:

1. ¿Ha visitado alguna vez el Cantón Penipe?

SI	90%
NO	10%
TOTAL	100%

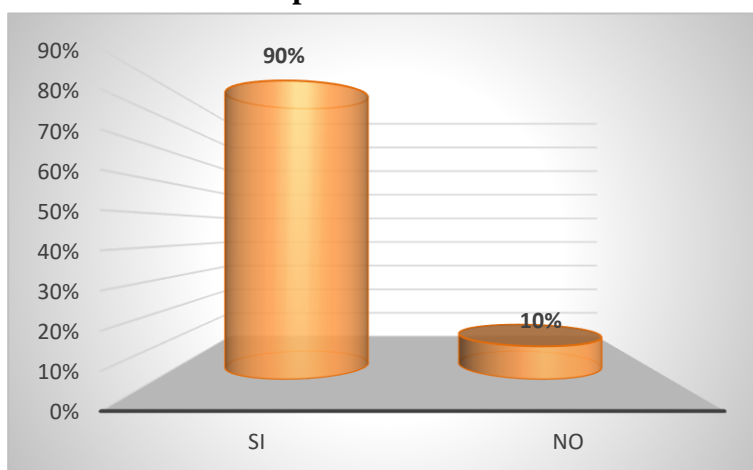


Figura 14. Visita al Cantón Penipe.

Con las respuestas se pudo conocer quienes han visitado el Cantón Penipe ya que, en los resultados con porcentaje mayoritario tenemos que el 90% si ha visitado y el 10% que no ha visitado, esto es de acuerdo con nuestro total de población la cual es 100%.

2. ¿Por cuantos días visita la ciudad? Especifique:

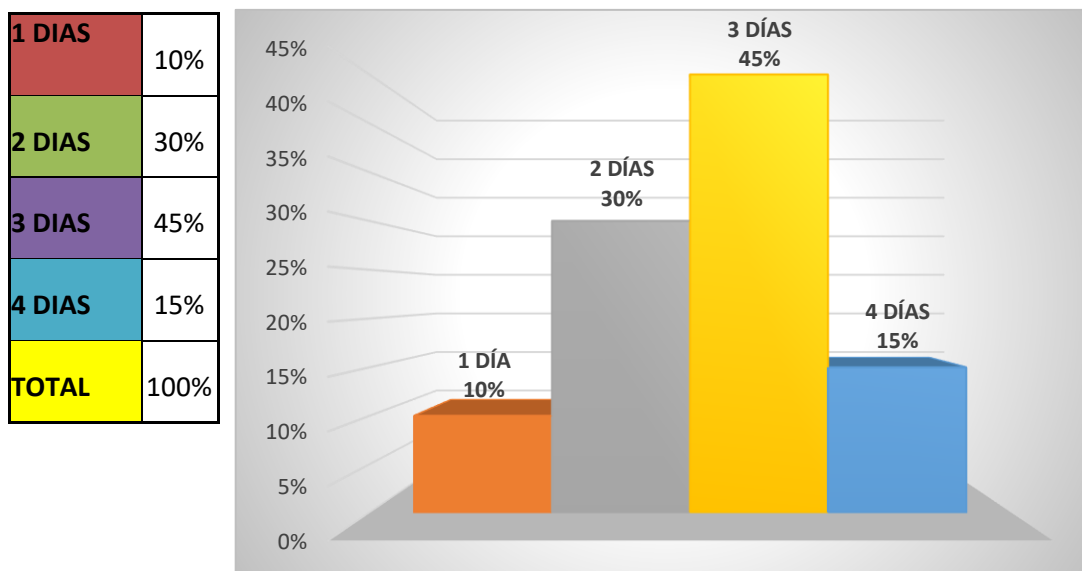


Figura 15. Días de Visita.

En este análisis se pudo conocer cuantos días las personas que visitan Penipe se quedan en la ciudad, con un porcentaje mayoritario 1 día con 10%, seguido de 2 días con 35%, asimismo 3 días con 20%, 4 días con 15% y finalmente 7 día con 10%.

3. ¿Con qué frecuencia visita el Complejo Vulcano Green?

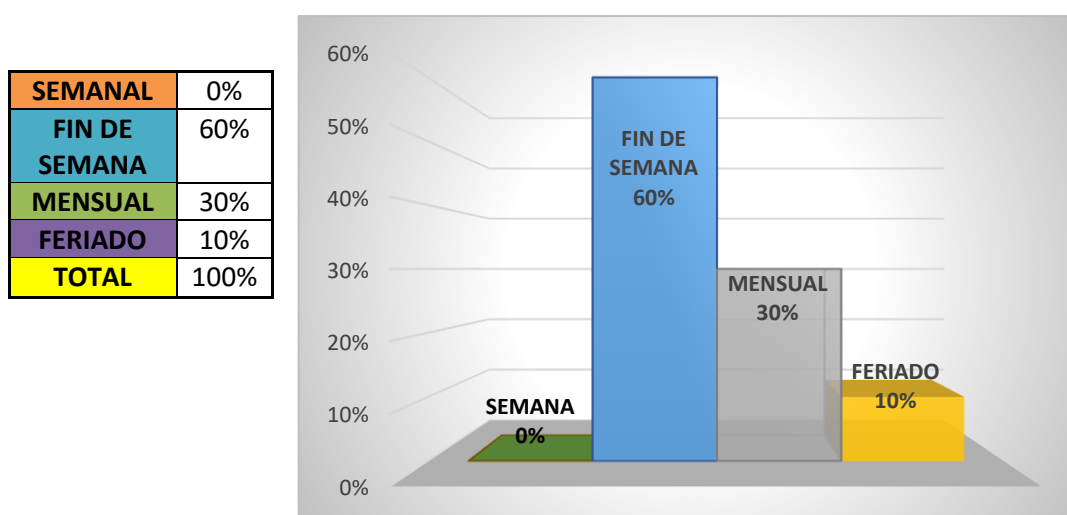


Figura 16. Frecuencia de visita en el complejo Vulcano Green.

4. ¿Cuáles de los siguientes lugares de esparcimiento ha visitado usted?

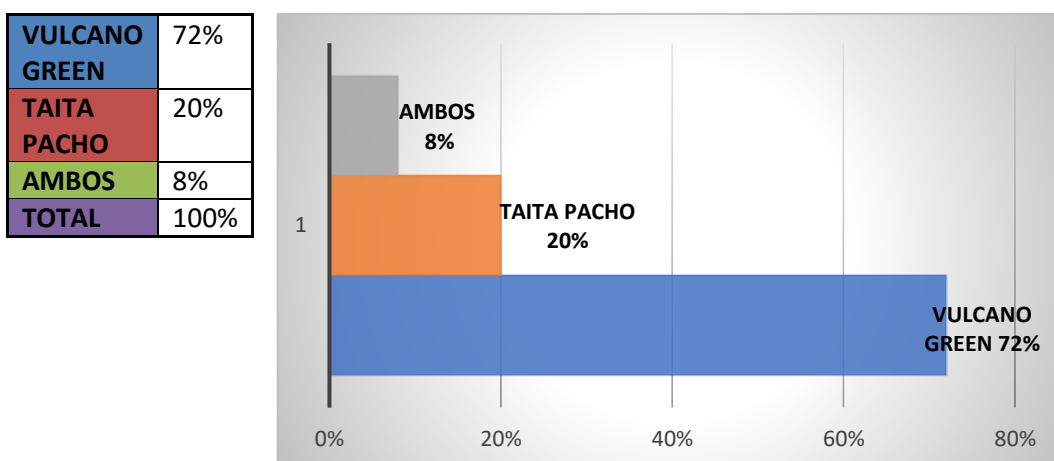


Figura 17. Lugares de esparcimiento de visita.

De los siguientes lugares de esparcimiento la mayoría de encuestados ha visitado el Vulcano Green con 80%, seguido de Taita Pacho con 15% y los que han visitado ambos con 5%.

5. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por los servicios que ofrece el complejo? Elija la opción que estaría dispuesto a pagar.

	\$5-10	\$15-20	\$25-30	\$30-35
RESTAURANTE(VENTAS DE COMIDAS)	56	11	9	2
DISCOTECAS	25	16	19	0
PISCINAS,SAUNAS, HIDROMASAJES	78	72	32	1
HABITACION POR DIA	24	23	14	2
TOTAL	183	122	80	5
TOTAL	384			

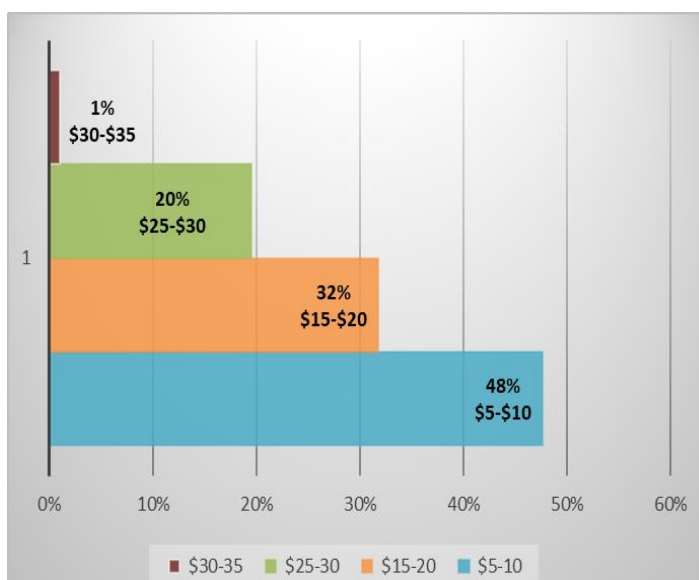


Figura 18. Servicios que estaría dispuesto a pagar.

La opción que la mayoría de los encuestados ha seleccionado es \$5-10 por ser la más económica para consumir en restaurante, discotecas, piscinas, saunas, hidromasajes y habitación por un día.

6. ¿Qué servicios cree que debería añadir el Complejo Vulcano Green?

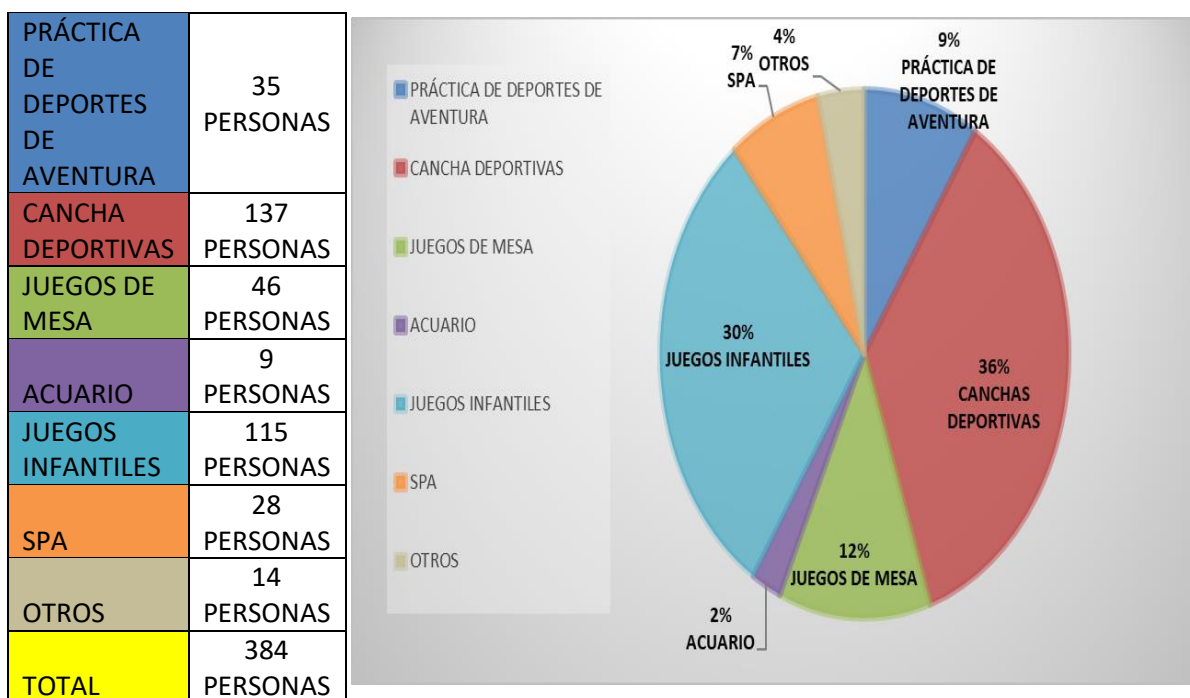


Figura 19. Servicios complementarios.

En los servicios que debería añadir sería canchas deportivas con 36%, juegos infantiles con 30%, juegos de mesa con 12%, práctica de deportes de aventura con 9%, spa con 7%, otros con 4% y acuario con 2%.

7. ¿Por qué medio usted conoció el Complejo Vulcano Green? Marque con un \surd su respuesta.

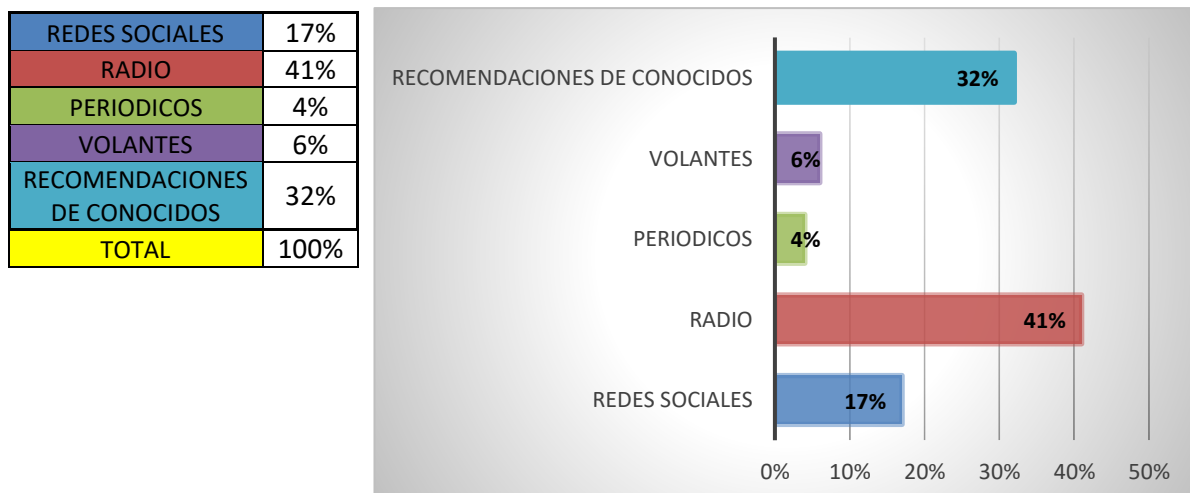


Figura 20. Medios de comunicación y redes sociales.

El medio de comunicación de acuerdo con los encuestados es la radio como el medio más publicitado por los encuestados por consiguientes, recomendación de conocidos, redes sociales, volantes, y periódicos.

8. **¿Cuáles son las actividades que realiza cuando visita el Complejo Vulcano Green?**

ALQUILER DE LOS SALONES PARA EVENTOS	5
COMPRA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	26
USO DE LA PISCINA	100
USO DEL SAUNA	64
USO DEL HIDROMASAJE	73
USO DE VESTIDORES Y BAÑOS	95
ALQUILER LAS HABITACIONES	13
DISCOTECA	8
TOTAL	384

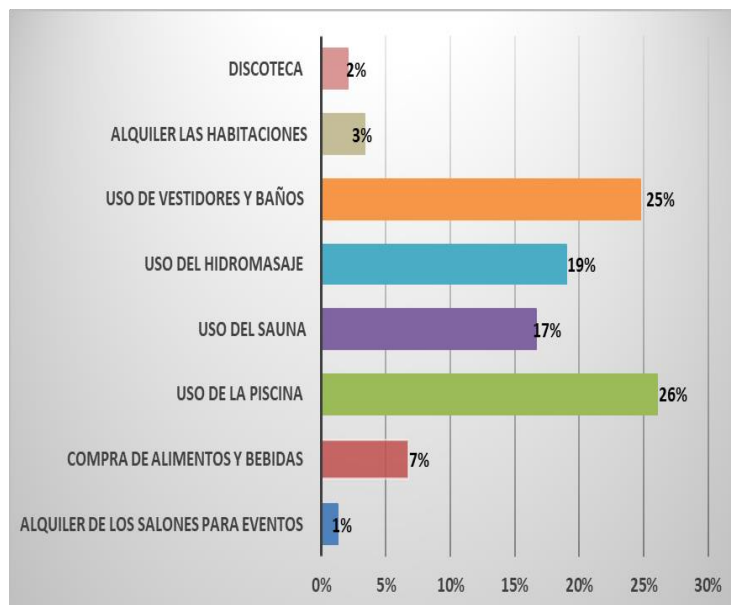


Figura 21. Actividades que realizan los visitantes.

Las actividades más seleccionadas por los encuestados son el uso de la piscina, seguido del uso de vestidores y baños, hidromasaje, sauna, compra de alimentos y bebidas, alquiler de habitaciones, discoteca y alquiler de los salones para eventos.

9. **¿Cuál es su opinión sobre la calidad de servicios que ofrece el Complejo Vulcano Green? Señale con un \checkmark su respuesta.**

	Pésimo	Muy Malo	Malo	Buena	Muy buena	Excelente
Restaurante (venta de comida)	0	0	0	7	10	9
Salones de eventos	0	0	0	0	3	2
Piscina	0	0	0	33	29	38
Sauna	0	0	0	22	30	12
Baños	0	0	0	44	34	17
Hidromasaje	0	0	0	24	28	21
Hotel	0	0	0	2	6	5
Discoteca	0	0	0	2	2	4
TOTAL	0	0	0	134	142	108
TOTAL	384			35%	37%	28%

Figura 22. Calidad de Servicio.

En la opinión de la calidad de servicios tenemos la parte de piscina y discoteca excelente mientras que restaurante, salones de evento, sauna, hidromasaje, hotel como muy bueno; y por último tenemos baños calificado como bueno.

10. ¿En compañía de quien acude a visitar el Complejo Vulcano Green?

FAMILIARES	77%
AMIGOS	23%
TOTAL	100%

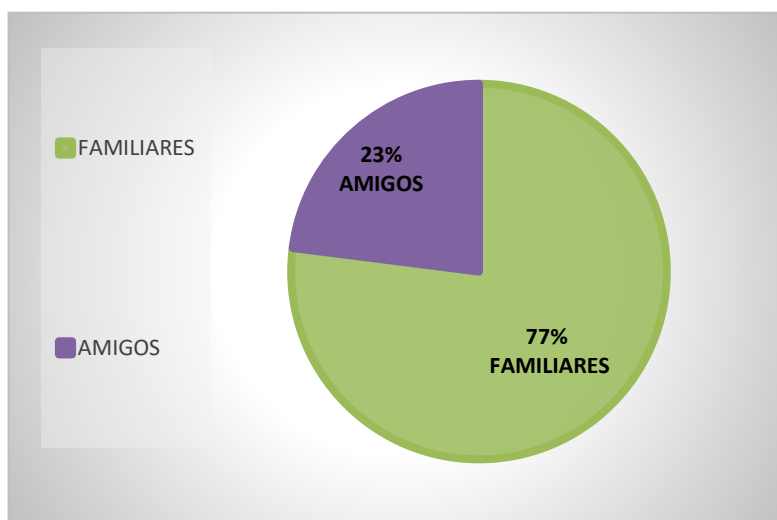


Figura 23. Acompañamiento al Complejo Vulcano Green.

De acuerdo con la mayoría de los encuestados la visita lo hace acompañado de su familia, mientras que otros seleccionaron con amigos.

Análisis del resultado de las encuestas. En el análisis de resultado de la encuesta, pudimos conocer que al momento de visitar el complejo algunas personas encuestadas ya habían visitado anteriormente el Cantón Penipe, la frecuencia en la realiza la visita son los fines de semana, los visitantes se quedan máximo hasta 3 días en el Cantón, la mayoría de ellos ha visitado el Vulcano Green, el precio que están dispuestos a pagar es de \$5-10 dólares, ellos creen que los servicios que se deberían añadir sería las canchas deportivas y juegos infantiles.

El complejo se ha hecho conocido por la propaganda de la radio, donde las actividades más usuales realizadas durante la visita son el uso de la piscina, seguido del uso de vestidores y baños, hidromasaje, sauna, compra de alimentos y bebidas, alquiler de habitaciones, discoteca y alquiler de los salones para eventos.

En la calidad de servicio el uso de las piscinas, discoteca tiene una calificación de excelente, mientras el restaurante, salones de eventos, sauna, hidromasaje, hotel tienen una calificación de muy bueno asimismo los demás servicios como el uso de baños se calificaron como buenos y finalmente la mayoría acude con sus familias a visitar el complejo Vulcano Green mientras que otros acuden con sus amigos. En base a estos datos se hará la propuesta de mejora de acuerdo con lo sugerido por los encuestados.

Resultado de las entrevistas

Como antecedente, tenemos que para realizar las entrevistas viajamos desde Guayaquil hasta Penipe, días antes del viaje, enviamos las cartas de solicitud de entrevista a los correos de nuestros informantes, Sr. Gilberto Veloz, dueño del Complejo Vulcano Green; y la Sra. Demetria Velasteguí, Alcaldesa del Cantón Penipe; para obtener cita con la respectiva autoridad y por supuesto con el dueño del complejo, también se adjuntó las preguntas de la entrevista para que así se familiaricen con el tema a tratar. Al llegar al Cantón Penipe pudimos observar que la población es pequeña y que todos son amables, es un lugar tranquilo con maravillosas vistas de las serranías.

Al realizar la entrevista a el Sr. Gilberto Veloz, es Ingeniero Electrónico en Telecomunicaciones, Empresario Turístico y Comunicador Social, y dueño de la Radio Volcán que se encuentra enfrente del complejo, la entrevista fue muy coloquial y tuvo muchas cosas por contar. Ver apéndice #4.

Al día siguiente se tuvo la entrevista con la Alcaldesa del Cantón Penipe la Lcda. Demetria Velasteguí, Licenciada en Ciencias de la Educación; en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal el secretario nos hizo esperar porque había otras personas que también esperaban hablar con la Alcaldesa. Cuando pudimos hacerle la entrevista nos contó de las maravillas y atractivos que tiene la ciudad, además de lo que tiene planeado hacer en el Cantón en el futuro, así como darnos a conocer de su candidatura por segunda vez consecutiva. Ver apéndice #4.

Análisis del resultado de las entrevistas.

Entrevista con la Alcaldesa Demetria Velasteguí. En la entrevista que realizamos a la Alcaldesa Demetria Velasteguí, nos contó que ella empezó a ejercer de Alcaldesa en el año 2017, que el Cantón Penipe tiene un desarrollo turístico lento pero que tiene proyectos que quiere realizar el año que viene; y que cuenta con un solo técnico en la oficina de turismo, pero que más adelante implementará más especialistas en turismo, que las actividades que más ingresos aportan por el turismo es la venta de comida, y la principal fuente de empleo que realiza la comunidad es la agricultura, ganadería como la lechería, quesería entre otros, también poseen 14 hoteles dentro del Cantón Penipe, y que las personas que visitan al Cantón lo realizan los fines de semana. Información que tomaremos en cuenta para el análisis final.

Entrevista con el Dueño del Complejo Vulcano Green. En la entrevista que realizamos al dueño del complejo Vulcano Green, nos relata que su complejo nació de un proyecto del 2011 y que comenzó a funcionar en febrero del 2012, que su motivación para poner el complejo fue que al establecerse con su familia en el Cantón, vio que faltaba un complemento en el Cantón Penipe, y creyó oportuno la creación del complejo que conocemos actualmente, el que por el momento cuenta con 12 habitaciones, 1 cabaña, sauna, hidromasaje, 2 piscinas una de adultos y otra de niños, karaoke, salón de eventos, y discoteca. La promoción del sitio lo realiza a través de internet como redes sociales, tarjeta de presentación, volantes y en Radio Volcán. Las visitas al complejo son los fines de semana siendo el domingo, el día con mayor afluencia de visitantes, donde reciben visitas de familias de clase media alta de Riobamba. El complejo tiene un promedio de 150 personas los domingos, y está adaptado para personas con discapacidad. El mantenimiento lo realizan su hija y él, además contrata 4 personas solo para trabajar los fines de semana. A futuro, tiene pensado crear 8 habitaciones matrimoniales y hacer un recorrido de un circuito turístico que parte desde el complejo a la ciudad.

Resultado de la observación

Para realizar la observación directa se utilizó una ficha de observación, la cual cuenta con ítems para conocer la calidad y satisfacción del servicio que ofrece el complejo Vulcano Green, y la de su competencia directa que es la Hostería Taita Pacho, el cual nos va a servir para conocer el servicio que dan y hacer una propuesta para rediseñar mejoras de la oferta turística para que así pueda aumentar la afluencia de visitantes. Ver apéndice #5.

Análisis del resultado de la observación. Con la técnica de observación directa pudimos analizar:

En el *Complejo Vulcano Green* al ingresar se lo visualiza como un complejo turístico, la mayoría de funciones las realiza el dueño y su hija, además de ellos, contratan a una (1) persona que ayuda a atender a los clientes los fines de semana, él mismo que revisa y mira si en las piscinas, adultos y niños, está todo bien o hay algún inconveniente, y que no hayan percances; también realiza actividades como atender la recepción, el mantenimiento de las instalaciones y la difusión publicitaria del complejo. Sobre el resto de las instalaciones, observamos que tienen turco, sauna e

hidromasaje, salón de eventos, bar karaoke, cabaña y hotel entre ellas habitación individual, triple, doble, cuádruple, pero que: en las habitaciones les falta un poco más de limpieza, aunque tienen un baño con toallas, amenities como shampoo y jabón, pero les falta agua caliente, y además requiere reparación o mantenimiento de algunos los bienes inmuebles. El dueño se justifica diciendo que así abarata costos, porque no hay afluencia de visitantes en el complejo entre semana. Poseen, además wifi y realizan eventos, asimismo, tienen un restaurante que sirve comida a esto se le conoce como el combo que tiene un valor de \$5.00 mientras que los piqueos de \$1.50 hasta \$2.00, y el hospedaje de \$15.00 por persona, este también depende de la habitación que se desea.

En cambio, la *hostería Taita Pacho* al ingresar se lo visualiza como una hacienda, la atención al cliente la realiza la esposa y su dueño, mantiene en las habitaciones una limpieza adecuada, tienen un baño con agua caliente y toallas, pero les falta amenities como shampoo y jabón; tienen un pequeño restaurante donde sirven comida tradicional y gourmet la cual es muy rica, hacen paseos a caballo y en chivas; poseen un parqueadero, wifi, zona de camping gratis y realizan eventos. El precio del restaurante está desde \$4.00 hasta \$8.00, y el hospedaje es \$15.00 por persona.

Capítulo IV: Situación Actual de la Oferta Turística del Complejo Vulcano Green

Análisis Actual del Complejo Vulcano Green

El complejo Vulcano Green se encuentra ubicado en el Cantón Penipe, Provincia de Chimborazo con una distancia de 20 minutos de Riobamba y 15 minutos de Baños.

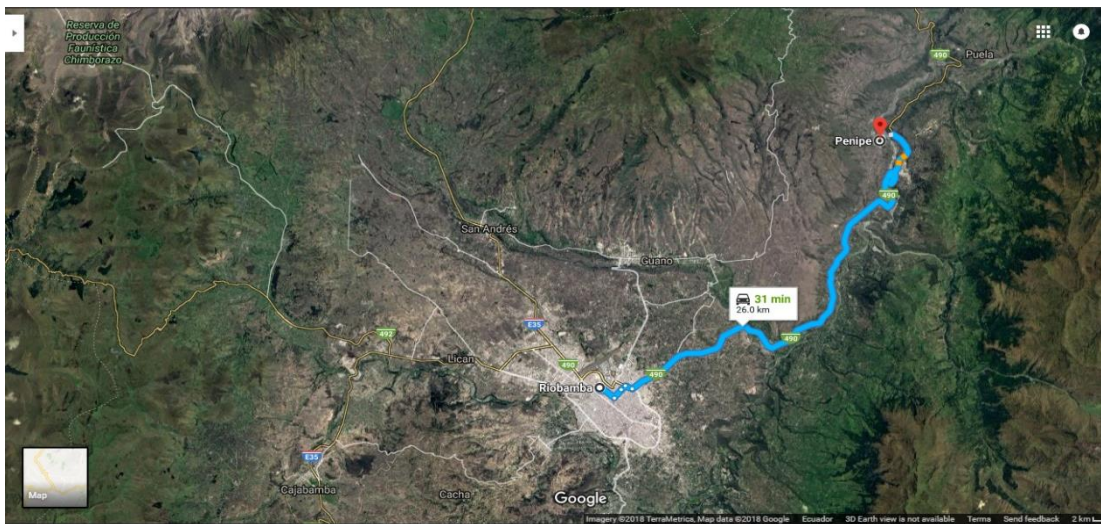


Figura 24. Vista satelital de Riobamba a Penipe.
Tomado de: Google Maps-Riobamba a Penipe, Ecuador, Mapa de Riobamba, Google, s.f.

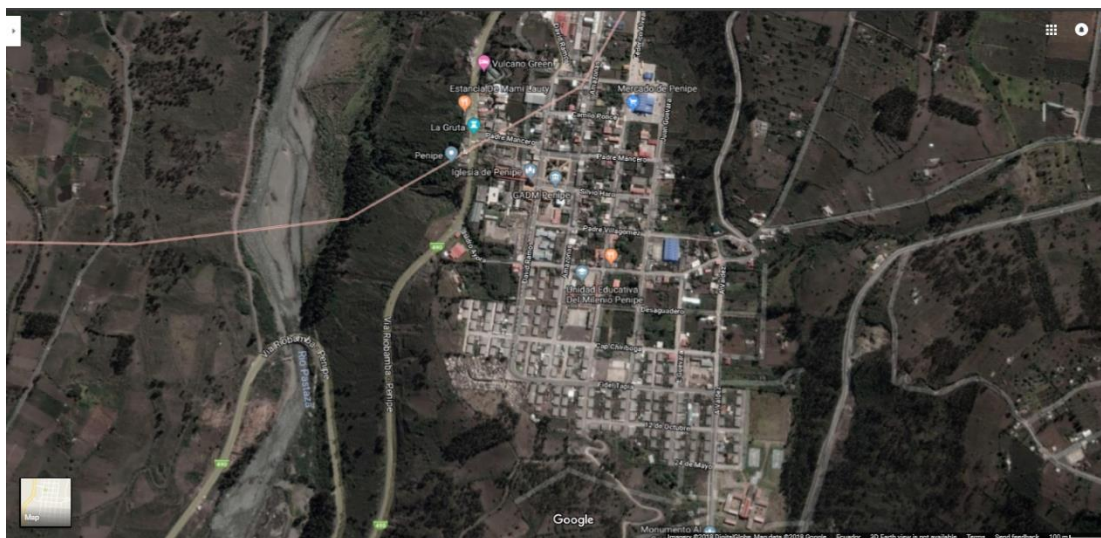


Figura 25. Vista satelital del Cantón Penipe. Ubicación del Complejo Vulcano Green.
Tomado de: Google Maps-Riobamba a Penipe, Ecuador, Mapa de Penipe, Google, s.f.

Brinda servicios de hospedaje, alimentación, relajación y bienestar cuenta con el de total de doce habitaciones, los precios en hospedaje son accesibles los cuales son \$15.00 individual y \$30.00 por habitaciones dobles, también pueden encontrar habitaciones triples, cuádruples y séxtuples que incluye el uso de las instalaciones y los precios en uso de instalaciones son \$3.00 niños y \$5.00 adultos, es una opción para familias y grupos de amigos donde el cuerpo se relaja y la mente se desconecta, en donde la seguridad de los turistas es primordial por lo que se encuentra a 100 metros del destacamento de Policía de Penipe.



**Vista de la Entrada del Complejo
Vulcano Green**



**Vista Lateral de la Entrada del
Complejo Vulcano Green**



Habitación Individual



Habitación Doble



Habitación Triple



Habitación Cuádruple

Figura 26. Entrada del Complejo y sus Habitaciones.



Habitación Séxtuple



Habitaciones con vistas a la Piscina



Baños



Toallas con el logo

Figura 27. Habitaciones y baño con su toalla.

Y con una cabaña y con instalaciones de piscinas de agua temperada, turcos, hidromasajes, saunas con excelente ambiente natural, salón de eventos cuya capacidad es para 250 personas con servicio de catering, bar-karaoke en el cual se puede cantar más de 5.000 canciones con familia y amigos en un ambiente acogedor, el horario de atención es Sábados, Domingos y Feriados de 9am-10pm.



Cabaña



Salón de Eventos

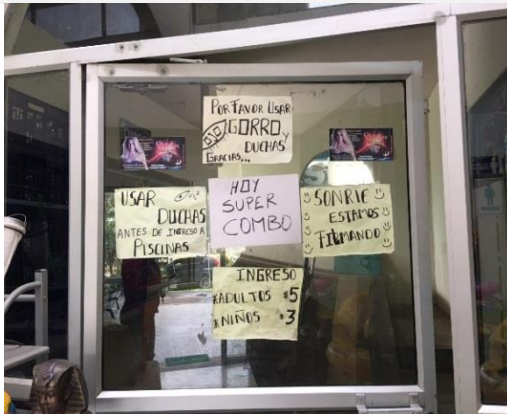
Figura 28. Cabaña y Salón de Eventos.



Caja y Recepción



Accesorios de Piscina para niños



Avisos antes de entrar a la Piscina



Duchas de mujeres y hombres



Bar



Menú del Bar



Casilleros



Vista de Frente de la Piscina para Adulto

Figura 29. Vista del Interior del Complejo Vulcano Green.



Vista Lateral de la Piscina para Adultos



Piscina de Niños



Hidromasaje



Piscina Polar



Baño Turco



Sauna

Figura 30. Vista de la Piscina de adultos, niños e Interior del Complejo Vulcano Green.

Análisis FODA

Al iniciar la recolección de datos se debió viajar a las ciudades antes mencionadas, donde se aprovechó para realizar el análisis FODA de las características del complejo Vulcano Green, sabiendo que Roberto Espinoza. (2013) señala que: La matriz de análisis DAFO o FODA, es una conocida herramienta estratégica de análisis de la situación de la empresa. El principal objetivo de aplicar la matriz DAFO en una organización, es ofrecer un claro diagnóstico para poder tomar las decisiones estratégicas oportunas y mejorar en el futuro. Su nombre deriva del acrónimo formado por las iniciales de los términos: debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades. La matriz de análisis DAFO permite identificar tanto las oportunidades como las amenazas que presentan nuestro mercado, y las fortalezas y debilidades que muestra nuestra empresa.

Análisis de las debilidades y amenazas para conocer a qué nos tenemos que enfrentar

Tabla 1

Análisis de las debilidades y amenazas del Complejo Vulcano Green

Debilidades	Amenazas
Carencia de promoción de los productos turísticos.	Nuestra competencia la hostería Taita Pacho también ofrece al cliente hospedaje y alimentación.
Escasez de visitantes durante la semana.	El complejo no tiene respaldo del Ministerio de Turismo.
Permanece abierto solo fines de semana.	Fenómenos naturales como deslizamiento.
No cuenta con un salvavidas.	No cuenta con personal capacitado o comprometido, es polifuncional.
No cuenta con un tríptico (brochure) o folleto de los servicios que ofrece el complejo.	No existe un transporte directo desde Guayaquil.
No tienen actividades adicionales para recreación del lugar.	Desarrollo turístico es tardío.
No existe un área de juegos para niños.	
No cuenta con un botiquín de primeros auxilios o personal capacitado para manejar una emergencia.	

Como debilidades se detectaron: En la carencia de promoción de los productos turísticos que se observó en el Cantón Penipe, pudimos determinar que el Cantón no cuenta con promoción turística, por lo que es poco conocido, por lo tanto, al ser poco conocido el Cantón y el complejo tendrá poca concurrencia de visitas. La falta de diseño en la oferta turística en el complejo Vulcano Green dificulta el desarrollo turístico del complejo y de la comunidad, debido a la poca utilización de recursos como marketing.

En la escasez de visitantes durante la semana, por lo que, es poco conocido el Cantón tiene poca concurrencia que visitantes por lo que, solo tiene visitas los fines de semana, ya que, los turistas o visitantes se dirigen para otros lugares turísticos y recreacionales para pasar un buen momento en familia y amigos.

Al permanecer abierto sólo los fines de semana, porque el Cantón es poco concurrido y, por ende, es poco la llegada de los visitantes que ingresan al complejo y sólo lo hacen durante esos días, ya sea, para disfrutar o relajarse de la cotidianidad de la vida.

El complejo no cuenta con un salvavidas, por costo, y en caso de hubiera un percance durante la estadía de los visitantes o visita al complejo Vulcano Green no tendría quien ayude al turista o visitante durante una eventualidad que estuvieren en el lugar de esparcimiento.

No cuenta con un botiquín de primeros auxilios o personal capacitado para manejar una emergencia, ya que, en caso de heridas abierta para suturarla o traumatismos mayores no habría como auxiliarlo.

No cuenta con un tríptico (brochure) o folleto de los servicios que ofrece el complejo, por lo que, el huésped que llega al complejo no tiene conocimiento de los servicios que brinda el complejo o la gastronomía, festividades, lugares turísticos que posee el Cantón Penipe.

No tienen actividades adicionales para recreación del complejo, ya que, las familias que llegan con niños su pernoctación son pocas horas en su visita además tienen que estar pendiente de ellos a cada momento, en el caso de que hubiere alguna eventualidad en las piscinas para esa cuestión se pretende construir un área infantil donde los niños puedan divertirse sanamente y ejercitarse físicamente.

No existe un área de juegos para niños, por lo que, los niños que llegan al complejo solo tienen la piscina de niños donde pueden disfrutar y jugar con otros, pero como no tienen otros juegos para distraerse eventualmente se aburren del sitio y esto puede causar molestia para los padres, ya que, el uso del sauna e hidromasaje están prohibidas para los niños.

En las amenazas se determinó: Que la competencia de la hostería Taita Pacho también ofrece al cliente hospedaje y alimentación, y al tener competencia que ofrezca casi lo mismo que el complejo tendría menos afluencia de visitantes, por lo que, la concurrencia al complejo Vulcano Green sería poca comparada con la hostería.

El complejo no tiene respaldo del Ministerio de Turismo, por lo que, no es considerado oficialmente como un atractivo turístico del sector, ya que por su antigüedad no está categorizada, además no cumple con ciertos requisitos que pide regularmente el ministerio.

Fenómenos naturales como deslizamiento, ya que, el Cantón podría sufrir puede que eventualmente o en algún futuro deslaves, terremotos o erupciones volcánicas que podrían cerrar las vías de acceso al complejo o al Cantón Penipe la cual tiene su vía de acceso Baños-Penipe.

No cuenta con personal profesional, tienen una persona que es polifuncional en el complejo Vulcano Green, en cambio la administración de tipo familiar y el dueño por falta de presupuesto realiza el mantenimiento del complejo con su único empleado e hija quienes lo ayudan incluso en la atención al servicio al cliente.

No existe un bus que lleve directo desde la terminal de Guayaquil o Riobamba, ya que, el Cantón Penipe no tiene terminal se tiene que llegar por otros medios como un taxi el cual tiene un costo aproximado de \$6 o más dependiendo de la temporada si es alta o baja, para llegar a visitar el complejo o Cantón.

El desarrollo turístico es tardío, por lo que, la comunidad alrededor del lugar de esparcimiento pertenece a la clase media baja, por lo que, no tienen visión turística que los impulse a salir adelante o conocimiento de lo que el turismo llega a alcanzar a nivel internacional.

Análisis de las fortalezas y oportunidades para saber qué podemos mejorar y emprender

Tabla 2.

Análisis de las fortalezas y oportunidades del Complejo Vulcano Green

Fortalezas	Oportunidades
Excelente Señalética del lugar.	Excelente señalética.
Disponibilidad de los recursos naturales.	Ser el único complejo turístico en la parroquia de Penipe.
El complejo posee agua temperada en las piscinas y duchas.	Posee un entorno con vistas a la naturaleza del Cantón.
Poseen casilleros para guardar las cosas personales.	Precios accesibles al público.
El complejo no tiene masificación, ni saturación.	Creación del Geoparque atraerá turistas al Cantón Penipe.
Su ubicación es accesible para alojarse o descansar al paso a otros sitios turísticos naturales.	Acceso a préstamos para implementación de nuevos servicios.
Contribuye al desarrollo económico del sector.	Cercanía a un Destacamento Policial.

Como fortalezas se encontraron: Disponibilidad de los recursos naturales, ya que, el Cantón Penipe cuenta con vistas paisajísticas del entorno que se pueden usar en recorridos turísticos del sitio además tiene lugares turísticos que se pueden usar para el aprovechamiento del medio ambiente y generar concurrencia del sitio.

El complejo Vulcano Green posee agua temperada en las piscinas y duchas, por lo que, el visitante se puede sentir en un ambiente cálido, templado, acogedor, además de que puede relajarse tranquilamente en las aguas cálidas y disfrutar de la estadía en el mismo.

Poseen un casillero para guardar las cosas personales, ya que, en caso de que traigan cosas personales como reloj, celular, entre otras cosas de valor puedan guardarlo con tranquilidad y seguridad en el casillero respectivo que le asigna dependiendo de la llegada del cliente al complejo.

El complejo no posee masificación, ni saturación, ya que, al no estar saturado de huéspedes o visitantes, está disponible para la llegada de muchos turistas, poseen habitaciones que se encuentran desocupadas que a veces los clientes lo utilizan solo para pernoctar una noche, ya que, tienden a viajar de noche así que, solo lo emplean de paso por la carretera y al día siguiente continúan con su camino.

Cuenta con acceso a otros lugares turísticos naturales, ya que al estar en una amplia vía de acceso se puede acceder a lugares de pesca en ríos y lagunas, caminatas por las diferentes rutas comunitarias, senderos, observación de su variada flora y fauna, y se puede viajar desde el Cantón Penipe a otros lugares turísticos como Baños, Riobamba, Ambato y Puyo por sus vías de acceso en buen estado, por lo que al paso se pueden alojar o descansar en el complejo, que cuenta con buena señalética.

Contribuye al desarrollo económico del sector, por lo que, alrededor del complejo se encuentra restaurantes que ayudan al crecimiento económico de las familias del Cantón Penipe y del lugar de esparcimiento, por lo que, al haber visitas al complejo atraen una afluencia de visitantes para los negocios que se encuentran cerca del mencionado lugar.

Entre las oportunidades están: Excelente señalética, ya que, al llegar al lugar de esparcimiento o al Cantón Penipe cuenta con acceso de las vías que se encuentran con una debida y excelente señalética, la cual nos indica qué camino tomar para llegar, o irse fácilmente desde otros cantones o provincias.

Ser el único complejo turístico en la parroquia de Penipe, por lo que, es beneficioso para el sector para lograr atraer turistas o visitantes al complejo además de

favorable para el esparcimiento de las familias que residen en Penipe, su competidor Taita Pacho es sólo una hostería.

Posee un entorno con vistas a la naturaleza del Cantón, ya que, es un recurso disponible que se pueda aprovechar a beneficio del complejo. Se puede hacer paseos en bicicletas, cuadrones y motos por sus diferentes rincones, en sus ríos pesca, el descenso en boyas y canoping en el río Chambo y visitas a templos.

Ofrece precios accesibles al público, por lo que, está disponible a la comunidad en general y a los visitantes provenientes de otras provincias o cantones los cuales pueden tener acceso a los distintos servicios que ofrece el establecimiento como el uso de vestidores, baños, sauna, hidromasaje, turco; mientras que los demás servicios que se requieren se pagan aparte, pero por el pago del hospedaje el cliente tiene total libertad de usar las instalaciones.

La creación del Geoparque atraerá turistas al Cantón Penipe, ya que, si es certificado por la UNESCO podría llegar a tener una gran afluencia de visitantes extranjeros como nacionales que podrían disfrutar del paisaje natural y lo que ofrece el Complejo como también sus distintos servicios.

Cuenta con acceso a préstamos para implementación de nuevos servicios, por lo que, el propietario puede implementar nuevos servicios como: área infantil, comparsas y bandas para el disfrute del público, o remodelar enseres, contratar servicios ya anteriormente ofrecidos por el complejo para alcanzar atraer más turistas o visitantes al complejo.

Tiene cercanía a un Destacamento Policial, los visitantes o turistas que lleguen al cantón Penipe y al complejo Vulcano Green tendrán la seguridad y confianza de que cualquier problema presentado durante su estadía en los lugares antes mencionados se pueda ayudar a resolver más rápidamente con la asistencia de la policía local.

Capítulo V: Propuesta de Rediseño de la Oferta Turística del Complejo Vulcano Green que se encuentra localizada en el Cantón Penipe, Provincia De Chimborazo

Introducción

En este trabajo de titulación presentaremos la propuesta para el rediseño de la oferta turística del Complejo Vulcano Green, ya que, para atraer una afluencia de visitantes debemos innovarnos para mejorar, esta innovación implica conocer las preferencias de los consumidores para alcanzar su satisfacción, la demanda, y adecuarse a expectativas de cambio en el complejo, para que las instalaciones, el personal cumpla con estándares de calidad y desempeño, con puestos y funciones determinadas, en busca de la mejora continua, con el fin de atraer a turistas y visitantes de otras provincias e internos.

De acuerdo con Palma Ramos (2005), una propuesta de investigación es el producto de un proceso de trabajo que incluye varias actividades importantes, de las cuales depende su éxito o fracaso. En este punto, conviene distinguir el éxito de haberla elaborado bien, del éxito en conseguir su aprobación, respaldo institucional o apoyo financiero.

La propuesta o anteproyecto de investigación está lista para ser presentada y defendida ante la persona que lo va a revisar o asesorar en el proceso investigativo. Una propuesta siempre está susceptible a ajustes, conforme el estudiantado va madurando el tema y revisando más bibliografía surgen nuevas inquietudes que le permiten hacer mejoras en el documento. (Mora Vargas, 2005).

Objetivos

Objetivo General

Elaborar una propuesta para el rediseño de la oferta turística del Complejo Vulcano Green en el Cantón Penipe.

Objetivo Específico

Analizar la situación del Cantón Penipe y del complejo Vulcano Green.

Determinar las fortalezas del Complejo Vulcano Green para conservarlas y optimizarlas.

Proponer un plan de mejora de la oferta turística del Cantón y del complejo Vulcano Green en base al mercado meta para su reactivación turística.

Análisis Situacional

Análisis PESTA

Según Rosso (2014), PEST se define como el conjunto de factores políticos, económicos, sociales y tecnológicos que pueden influir de forma externa sobre una o varias organizaciones o, lo que es lo mismo, un determinado mercado. El análisis PEST es una metodología que se basa en algunas variables del contexto externo, las cuales son capaces de definir el escenario en el cual opera la organización. Se trata de un análisis cuyo objetivo implica delimitar los factores que podrían ser relevantes en las tendencias generales, pero, además, nos proporciona una información útil para el proceso de toma de decisiones y en las elecciones estratégicas y operativas de la organización. El análisis puede adoptar una perspectiva enfocada hacia el futuro, con el objetivo de identificar los principales elementos de discontinuidad (o de cambio) que deberán afrontarse. Lo abajo descrito, se lo desarrolla en base al último Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de Penipe (2015).

Análisis Político. El Cantón Penipe está conformada por los organismos del gobierno central asimismo cuenta con el apoyo de: Consorcio de Gobiernos Parroquiales Rurales de Chimborazo, Gobierno Provincial de Chimborazo, MIDUVI, MAGAP, MOPTT, MIES, CONELEC, EEASA, MEC, Brigada Blindada Galápagos, Destacamento de policía de Penipe, MAE, Ministerio de Gobierno (Jefatura Política), INNFA. (Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial, 2014). Por lo tanto, en la actualidad se encuentra como Alcaldesa Demetria Velasteguí, la cual toma posesión del cargo en el año 2017 luego de que su antecesor falleciere en un accidente, por la entrevista nos pudimos enterar que el GADM está pasando un momento complicado, ya que, tienen que pagar las deudas realizadas en obras que cumplió su antecesor.

Las Leyes que estarán utilizando en esta investigación será del Ministerio de Turismo (2014):

Se propondrá hacer un convenio con el GADM, para que logre atraer más afluencia de turistas o visitantes al Cantón además se aplicará las siguientes leyes como el artículo 3 donde se propiciara el literal b) la participación de los gobiernos provincial y cantonal para impulsar y apoyar el desarrollo turístico, dentro del marco de la descentralización c) El fomento de la infraestructura nacional y el mejoramiento de los servicios públicos básicos para garantizar la adecuada satisfacción de los turistas;

d) La conservación permanente de los recursos naturales y culturales del país; y, e) La iniciativa y participación comunitaria indígena, campesina, montubia o afroecuatoriana, con su cultura y tradiciones preservando su identidad, protegiendo su ecosistema y participando en la prestación de servicios turísticos, en los términos previstos en esta Ley y sus reglamentos; y el artículo 4 literal a) Reconocer que la actividad turística corresponde a la iniciativa privada y comunitaria o de autogestión, y al Estado en cuanto debe potencializar las actividades mediante el fomento y promoción de un producto turístico competitivo; f) Promover internacionalmente al país y sus atractivos en conjunto con otros organismos del sector público y con el sector privado; y, e) Promover la capacitación técnica y profesional de quienes ejercen legalmente la actividad turística; g) Fomentar e incentivar el turismo interno.

Para que el complejo Vulcano Green sea considerado por el Ministerio de Turismo aplicará el artículo 5 literal a. Alojamiento; b. Servicio de alimentos y bebidas; por lo que, al ejercer estas características debería ser considerado un complejo ya que, se dedica exclusivamente al turismo.

Asimismo, se aplicará el artículo 10 literal a. Acceder a los beneficios tributarios que contempla esta Ley; b. Dar publicidad a su categoría; c. Que la información o publicidad oficial se refiera a esa categoría cuando haga mención de ese empresario instalación o establecimiento; para obtener la licencia única anual de funcionamiento, y por ende cumplir con los reglamentos de la ley de turismo.

Además, en el artículo 33 es un derecho que los municipios y gobiernos ayuden dando un incentivo en inversiones de servicio de turismo receptivo e interno; y artículo 34 literal a. Haber realizado las inversiones y reinversiones mínimas que el reglamento establezca, según la ubicación, tipo o subtipo del proyecto, tanto para nuevos proyectos como para ampliación o mejoramiento de los actuales dedicados al turismo receptivo e interno; c. Que constituyan actividades turísticas que merezcan una promoción acelerada.

Para ser considerados como Complejos Vacacionales se aplicará el artículo 31, ya que, el complejo Vulcano Green se encuentra fuera de un núcleo urbano poseen instalaciones y ofrecen servicios a precio económico, y el artículo 32 literal a) De hospedaje y complementarios: Servicio de lavandería y planchado, Servicio de asistencia médica, Servicio de venta de "souvenirs" y artículos de uso, frecuente, así como revistas y periódicos, Servicio de vigilancia durante el día y la noche de todo el recinto del establecimiento.

En base a las ordenanzas que estaríamos aplicando para este proyecto a futuro que pudimos encontrar y se encuentra en revisión, ya que, el presente documento es un borrador, el cual está listo para su tratamiento pero se espera la tabla referencial del Ministerio de Turismo para el cobro de LUAF la regla presente no representa la normativa jurídica vigente a nivel local, este instrumento fue hecho con el Ministerio de Turismo-Asociación de Municipales y el GADMC Penipe, otorgado por la oficina de Turismo del GADM de Penipe, será los apartados correspondientes al artículo 11 de los derechos de los prestadores de servicios turísticos literal a. Participar en programas de promoción turística realizados por el GAD MUNICIPAL DEL CANTON PENIPE; b. Proponer el desarrollo de programas de cooperación pública y/o privada, de interés general para el sector, y cualquier otra acción que pueda contribuir al fomento y desarrollo turístico; c. Acceder a los incentivos económicos que prevé la presente ordenanza y a las normativas vigentes; d. Acceder a las capacitaciones, asistencias técnicas y cualquier otro incentivo de carácter no económico, que contribuya a impulsar el desarrollo de la actividad turística y mejorar los servicios que brindan, y; e. Los demás que se establezcan en la presente ordenanza; además el artículo 12 que son las obligaciones de los prestadores de servicios.

Análisis del Impacto Político. Este impacto inducirá a mejorar el Complejo Vulcano Green, así como beneficiará a los pobladores de Penipe, a su vez a la economía del sector como del Cantón Penipe.

Asimismo, para llegar optimizar al sector ya que, al aplicar estas leyes podría haber un cambio positivo en las visitas ya no sería la opción de solo fines de semana, sino que podría haber turistas de otros lugares ya sean internacional como nacional, queriendo conocer este maravilloso sitio de esparcimiento, así como al Cantón Penipe donde puedes relajarte y disfrutar de una tranquila visita.

Análisis Económico. El Cantón Penipe realizó un estudio en el año 2015, en base a eso nos enfocamos en la información que se ha llegado a indagar como la población económicamente activa en el año 2010 fue 2.979 de la población de los cuales 2.918 habitantes, se mantuvieron ocupados y los 61 habitantes se encontraban sin oficio, el total fue 2,05% de desempleo en el Cantón esto quiere decir que 100 personas que habitan el Cantón 2 personas no trabajaban. La mayor tasa de desempleo se encontraba en la parroquia Matus con 4,33% de habitantes sin emplear, y en la

parroquia Penipe con el mayor número de personas en situación de desempleo fue 20 personas las cuales fueron 14 hombres y 6 mujeres. El desempleo se produce cuando los estudiantes se ponen a buscar trabajos en construcción, agrícola y de comercio., este se origina por no tener la capacitación, localización o las aptitudes para lograr hacer el trabajo que se le requiera. Los trabajadores con una educación incompleta o trabajadores jóvenes que no tienen una extensa experiencia pueden no encontrar un trabajo ya que, los empresarios creen que no producirán lo suficiente como para pagarles el sueldo básico unificado, en cambio los trabajadores con una educación completa y están calificados para trabajar de acuerdo con su profesión pueden estar desempleados ya que en el Cantón puede que no existiese la demanda suficiente para la que hayan estudiado.

El Cantón principalmente es agricultor y ganadero siendo primordialmente cultivado el maíz, papa, frejol, manzana, mora, haba, tomate de árbol, zanahoria, tomate riñón, en ciertos meses se cultiva arveja, choclo, melloco, aguacate, granadilla, frutilla, quinua, ciruela, reina claudia, pera, duraznos, cítricos, hortalizas, cereales y frutas aunque debido a la falta de sistemas de riego, tecnología y recurso se ha visto un mayor porcentaje de asentamiento humano desalojados y huertos viejos deteriorados y sin mantenimiento; la producción actual se ha vuelto más de consumo familiar que de venta por lo que no pueden identificar valores reales de rendimiento y oferta de los productos cultivados. En el Cantón también se desarrolla la crianza de ganado bovino, ganado porcino, aves y especies menores de todos estos se obtiene carne, leche y quesos, etc.; además que crían también ganado caprino y piscicultura de manera dispersa. En Penipe la mayor crianza se desarrolla principalmente en aves, seguida de especies menores, ganado bovino, ganado porcino y por último ganado ovino.

Las principales actividades económicas son agricultura, ganadería acuicultura, turismo, pero no existe políticas públicas que regulen y fortalezcan a los sectores productivos, además existen emprendimientos locales que permiten que el capital circule en el Cantón, pero tienen escasa inversión privada.

Según Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del Cantón Penipe (2015), la actividad turística del Cantón presenta problemáticas como carencia de capacitación turística, falta de inventarios sobre los atractivos turísticos y promoción, factores de condiciones ambientales provocadas por el Volcán Tungurahua y el desconocimiento local de las ventajas que podría proporcionarle el turismo. Penipe

posee inmutables ríos, lagunas, montañas, colinas, valles, laderas y suelo cultivables que pueden ser utilizados para un desarrollo turístico sostenible.

Para la aplicación en este trabajo de investigación se empleará el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD) 2015, el artículo 3 literal h, Sustentabilidad del desarrollo. - Los gobiernos autónomos descentralizados priorizarán las potencialidades, capacidades y vocaciones de sus circunscripciones territoriales para impulsar el desarrollo y mejorar el bienestar de la población, e impulsarán el desarrollo territorial centrado en sus habitantes, su identidad cultural y valores comunitarios. La aplicación de este principio conlleva asumir una visión integral, asegurando los aspectos sociales, económicos, ambientales, culturales e institucionales, armonizados con el territorio y aportarán al desarrollo justo y equitativo de todo el país.

Asimismo, se implementará el Plan Nacional del Buen Vivir 2017-2021, donde se aplicará los objetivos más relevantes para esta investigación, son los que se van a detallar a continuación:

Objetivo 4: Consolidar la sostenibilidad del sistema económico social y solidario, y afianzar la dolarización.

Políticas

4.3 Promover el acceso de la población al crédito y a los servicios del sistema financiero nacional, y fomentar la inclusión financiera en un marco de desarrollo sostenible, solidario y con equidad territorial.

4.7 Incentivar la inversión privada nacional y extranjera de largo plazo, generadora de empleo y transferencia tecnológica, intensiva en componente nacional y con producción limpia; en sus diversos esquemas, incluyendo mecanismos de asociatividad y alianzas público-privadas, con una regulación previsible y simplificada

4.9 Fortalecer el apoyo a los actores de la economía popular y solidaria mediante la reducción de trámites, acceso preferencial a financiamiento y a contratación pública, para su inclusión efectiva en la economía.

Objetivo 5: Impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico sostenible de manera redistributiva y solidaria.

Políticas

5.1 Generar trabajo y empleo dignos fomentando el aprovechamiento de las infraestructuras construidas y las capacidades instaladas.

5.8 Fomentar la producción nacional con responsabilidad social y ambiental, potenciando el manejo eficiente de los recursos naturales y el uso de tecnologías duraderas y ambientalmente limpias, para garantizar el abastecimiento de bienes y servicios de calidad.

5.9 Fortalecer y fomentar la asociatividad, los circuitos alternativos de comercialización, las cadenas productivas, negocios inclusivos y el comercio justo, priorizando la Economía Popular y Solidaria, para consolidar de manera redistributiva y solidaria la estructura productiva del país.

Objetivo 6: Desarrollar las capacidades productivas y del entorno para lograr la soberanía alimentaria y el Buen Vivir Rural.

Políticas

6.1 Fomentar el trabajo y el empleo digno con énfasis en zonas rurales, potenciando las capacidades productivas, combatiendo la precarización y fortaleciendo el apoyo focalizado del Estado e impulsando el emprendimiento.

6.4 Fortalecer la organización, asociatividad y participación de las agriculturas familiares y campesinas en los mercados de provisión de alimentos.

6.6 Fomentar en zonas rurales el acceso a servicios de salud, educación, agua segura, saneamiento básico, seguridad ciudadana, protección social rural y vivienda con pertinencia territorial y de calidad; así como el impulso a la conectividad y vialidad nacional.

6.7 Garantizar la participación plural, con enfoque de género y énfasis en las organizaciones de pueblos, nacionalidades, comunas, comunidades y colectivos, en el manejo sostenible de los recursos naturales y servicios ambientales. (Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021, 2017).

Análisis del Impacto Económico. Este análisis del impacto económico como hemos descrito anteriormente vemos que el Cantón Penipe posee una población económicamente activa donde la mayoría se mantiene ocupada mientras que en la tasa de desempleo tenemos que el Cantón de cada 100 personas solo 2 se mantienen desocupadas o sin oficio aunque en la parroquia Penipe descubrimos que tiene el mayor número de desempleo de 20 personas en su totalidad al ser un Cantón pequeño igual esto influirá en este, ya que, esto afecta a la economía del Cantón Penipe. Además, que es un Cantón que se dedica principalmente a la agricultura y ganadería, siendo sus principales actividades económicas entre ellas ya mencionadas

anteriormente además acuacultura y turismo, aunque en la parroquia Penipe hemos observado que la gente se mantiene comercializando víveres, papelería, venta de comida, etc., esto permite que el capital fluya en el Cantón ya que no se tiene inversión privada.

Este impacto económico se podría mejorar a través de las leyes que se pueden aplicar como el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, el mismo que proporcionará a la sustentabilidad de desarrollo al Cantón Penipe el cual tiene el propósito de impulsar el desarrollo y mejorar el bienestar de la población debido a que se conlleva a asegurar los aspectos sociales, políticos, ambientales, culturales e institucionales.

Además, se puede aplicar el Plan del Buen Vivir, el cual tiene el propósito de promover el acceso a la población al crédito, incentivar la inversión privada nacional y extranjera, fortalecer el apoyo de los actores de la economía popular, asimismo generará plazas de empleo, fomentará la producción nacional y fortalecerá la comercialización, etc.

Estas leyes ayudarán a la economía popular de la población del Cantón Penipe asimismo influirá en el Complejo Vulcano Green, ya que, a su vez mejorará la economía.

Análisis Social. En el año 2010 de acuerdo con INEC, la población de Penipe tiene un total de 6739 habitantes los cuales 3274 son hombre donde hay una mayor población femenina con 3465 mujeres. La población con mayores números de personas es la parroquia Penipe, lugar donde se encuentra el Complejo Vulcano Green.

La tasa más alta de analfabetismo registrada en el año 2010 es la parroquia de Puela siendo los hombres de tercera edad con la tasa más alta seguido de Penipe siendo en cambio las mujeres con una tasa más alta de analfabetismo.

La tasa de mortalidad ha sido mayor en el año 2013 siendo las principales causas neumonía, enfermedad pulmonar obstructiva crónica, cáncer gastrointestinal, aunque los más afectados son las personas de más de 65 años, en cambio en el año 2014 hubo un cambio decreciente en la mortalidad ya que, tuvo una tasa media menos del año anterior esto quiere decir que, 9 a 15 de 1000 habitantes.

Este análisis social estará basado en el Componente Sociocultural. Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del Cantón Penipe (2015):

La cantidad de espacios verdes en una ciudad debería estar entre 9 y 15 metros cuadrados por persona, según recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud, a esto se le conoce como Índice Verde Urbano (IVU) y su importancia radica a que contribuyen al mejoramiento de la calidad de vida y a la salud de sus habitantes, al tiempo que facilita la práctica de deportes, la recreación, el esparcimiento y la integración social; además disminuye el impacto producido por niveles excesivamente altos de densidad y edificación, produce efectos que ayudan a la eliminación del polvo, la reducción del ruido, enriquecimiento de la biodiversidad y la protección del suelo.

La zona urbana del Cantón Penipe existe una población aproximada de 1064 habitantes (INEC, 2010), que se benefician de 22.913,64m² de coliseos, canchas deportivas y parques, lo que representa un Índice de Verde Urbano de 21,54m²/habitante, esta cifra es superior a la del promedio provincial que es de 4,11m²/habitante y superior a la establecida por la OMS, por lo que existe un superávit de espacios verdes urbanos; sin embargo la Municipalidad de Penipe ha descuidado el mantenimiento de estas áreas.

Una de las organizaciones sociales, más relevantes a nivel cantonal, son aquellas relacionadas a la administración de los sistemas de agua para consumo humano, animal y riego. El potencial hídrico del Cantón Penipe se ve reflejado con 76 de este tipo de organizaciones. (SENAGUA, 2015 leído en Componente Sociocultural. Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del Cantón Penipe, 2015).

Parroquias	Comunidades	Tramo		Longitud (km)	Material	Estado
		Desde	Hasta			
El Altar	Centro Parroquial	Puente Badcahuán	Centro Parroquial (Límite comunidad con Ganshi)	0,13	Asfalto	Regular
	Ganshi	Ganshi (Límite comunidad con Centro Parroquial)	Puente de Puela	1,42	Asfalto	Regular
Penipe	Centro Cantonal	Puente Penipe	Guzo (Límite comunidad con Penipe)	4,01	Asfalto	Regular
	Guzo	Guzo (Límite comunidad con Penipe)	Puente Badcahuán	3,33	Asfalto	Regular
Puela	Centro Parroquial	Centro Parroquial (Límite comunidad con Pungal de Puela)	El Manzano (Límite comunidad con Centro Parroquial)	1,77	Asfalto	Regular
	El Manzano	El Manzano (Límite comunidad con Centro Parroquial)	Puente Cahuaji	1,15	Asfalto	Regular
	Pungal de Puela	Puente Puela	Pungal de Puela (Límite comunidad con Centro Parroquial)	0,07	Asfalto	Regular

Figura 31. Estado de las vías principales del Cantón Penipe.

Tomado de: *Componente Sociocultural. Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del Cantón Penipe*, 2015.

La vía principal conecta a los cantones Guano y Penipe, considera el tramo que va desde el puente de la vía Riobamba - Penipe hasta el puente de la vía Penipe – Cahujá Bajo. Se encuentra totalmente asfaltado, pero existen pequeños espacios que requieren de atención oportuna.

La vía secundaria conecta a las parroquias del Cantón, considera los tramos que articulan los centros poblados de las cabeceras parroquiales. Estas vías importantes para el desarrollo agropecuario, turístico y social del territorio.

Una de las vías en Penipe – La Playa de Tarau (conexión con la nueva vía a La Candelaria), se encuentra asfaltada, pero existen importantes sectores que requieren de mantenimiento y atención urgente; existen zonas de la vía donde se producen derrumbes frecuentemente en época invernal por lo que se requiere de la implementación de muros de protección y de la ampliación.

La vía terciaria conecta a los centros parroquiales con las comunidades y las principales áreas productivas. Son importantes para la salida de productos agropecuarios y pueden ser utilizadas para el desarrollo de turismo comunitario. Requieren de intervención para su mejoramiento y en muchos de los casos ampliación.

Las roderas o caminos corresponden a los caminos que generalmente son utilizados para el paso de personas y animales; conecta las comunidades/asentamientos con las zonas vegetativas, productivas y ecosistemas naturales.

Las calles constituyen las redes viales internas existentes en las áreas consolidadas de los centros poblados urbanos y rurales; en un mayor porcentaje se encuentran adoquinadas. Las calles de la cabecera cantonal y de las cabeceras parroquiales se caracterizan por ser angostas, en muchos casos sin veredas, incumpliendo los parámetros técnicos de funcionalidad.

En señalización, la red vial del Cantón se caracteriza por presentar señales verticales de tipo restrictivo, como dirección del sentido de circulación y discos PARE. En cuanto a la señalización horizontal como pasos peatonales, división de carriles, bordes de vías, estacionamientos permitidos, giros, etc., existen división de carriles, que se debe al tipo de calzada de las vías. Además, señales informativas en los ingresos de la ciudad, donde se indica las rutas de evacuación y los destinos provinciales y parroquiales. Adicionalmente existen dispositivos para la disminución de la velocidad de los vehículos y la respectiva señalización vertical; estos elementos se ubican en la vía a Riobamba. Penipe no dispone de servicio de semaforización.

En el Cantón Penipe existe un déficit en el servicio de transporte público. No existen cooperativas de taxis o de camionetas en el territorio, mientras que el servicio de buses cubre a todas las poblaciones parroquiales excepto Bilbao por su ubicación con el volcán Tungurahua.

No existe un terminal terrestre y tampoco un sistema de paradas de buses definidas.

Todas las comunidades utilizan los servicios de vecinos o comuneros para poder trasladarse hacia los diferentes destinos en caso de emergencias, haciendo de éste un servicio privado. Existen dos cooperativas de buses públicos en el Cantón Penipe con diferentes horarios, destinos y frecuencias: la cooperativa “Bayushig” y la cooperativa “Transporte Penipe”. Existe una cooperativa de transporte pesado: “4 de Octubre” que cubre todo el territorio.

Para esta investigación se aplicará los objetivos del PLANDETUR 2020 estos son los siguientes:

- Generar un proceso orientador que coordine los esfuerzos públicos, privados y comunitarios para el desarrollo del turismo sostenible, basado en sus territorios y bajo los principios de alivio a la pobreza, equidad, sostenibilidad, competitividad y gestión descentralizada.
- Crear las condiciones para que el turismo sostenible sea un eje dinamizador de la economía ecuatoriana que busca mejorar la calidad de vida de su población y la satisfacción de la demanda turística actual, aprovechando sus ventajas comparativas y elementos de unicidad del país.
- Insertar al turismo sostenible en la política de Estado y en la planificación nacional para potenciar el desarrollo integral y la racionalización de la inversión pública y privada. (Rivera et al., 2007).

Análisis del Impacto Social. Este impacto tenemos que Penipe tiene una mayor población femenina más que hombres en el Cantón, la tasa de analfabetismo lo tiene en mayor cantidad las mujeres ya que, han sido personas que apenas han terminado la escuela, y la tasa de mortalidad en el año 2013 fue la más alta siendo lo más afectados las personas de más de 65 años ya que, en Penipe solo hay un centro de salud entre las causas de mortalidad fueron neumonía, cáncer gastrointestinal y obstructiva crónica.

Tienen un alto índice en espacios verdes lo cual mejora la calidad de vida de los ciudadanos y facilita la práctica de deportes, recreación, esparcimiento y la integración social, sin embargo, la municipalidad ha descuidado el mantenimiento de estas áreas. En la actualidad pudimos observar que el Cantón se encuentra en buen estado de sus áreas verdes. Las vías primarias, secundarias y terciarias son importantes ya que, a través de estas vías se puede el Cantón, así como sus parroquias aledañas. Penipe no dispone de servicio de semaforización. En el Cantón Penipe existe un déficit de servicio de transporte ya que, para trasladarse a otro lado se utiliza el servicio de vecinos el cual tiene un costo. En Penipe no existe terminal y tampoco un sistema de paradas de buses definidas. Para llegar a Penipe desde Riobamba se tiene que ir a través de un taxi el cual tiene un costo mínimo.

Además, se aplicará los objetivos del PLANDETUR el cual ayudará a generará una coordinación del sector público, privado y comunitarios para el desarrollo del turismo sostenible y aliviar la pobreza, equidad, sostenibilidad, etc.; asimismo crear las condiciones para que la economía mejore la calidad de vida de su población y la satisfacción de la demanda turística actual e insertar la política de estado y potenciar el desarrollo integral, la inversión pública y privada. Este impacto podría influir en negativamente ya que, no hay terminal para que los turistas lleguen al complejo Vulcano Green, así como o puedan visitar los lugares turísticos debido a la casi inexistente señalización y buses que le lleven directo al destino de visita.

Análisis Tecnológico. En el análisis tecnológico se basará en Diagnóstico, movilidad, energía y conectividad (2015):

En el Cantón Penipe, 22 de los 29 asentamientos humanos acceden a la telefonía fija siendo la operadora encargada de cubrir con el servicio CNT.

Los 28 de asentamientos humanos solo acceden 29 al servicio de telefonía móvil, siendo la operadora más utilizada en el territorio Claro por su amplia cobertura, mientras que Movistar está presente en 4 localidades y CNT tan solo en 2.

Se puede acceder a internet en las 6 cabeceras parroquiales, todas éstas cuentan con Infocentro y un profesional encargado, en la cabecera cantonal los habitantes pueden acceder al servicio en sus hogares cubriendo los costos mensuales.

El 72,82% del territorio de los asentamientos humanos del Cantón Penipe accede al servicio de telefonía fija; el 95,24% accede al servicio de telefonía móvil; el

27,99% accede al servicio de internet; el 71,98% accede al servicio de televisión; el 100,00% accede al servicio de radio y tan solo el 2,86% accede al servicio de prensa.

El 100,00% del territorio de los asentamientos humanos de la parroquia Penipe accede al servicio de telefonía fija; el 100,00% accede al servicio de telefonía móvil; el 20,00% accede al servicio de internet; el 80,00% accede al servicio de televisión; el 100% accede al servicio de radio y el 20,00% accede al servicio de prensa.



Figura 32. Acceso de telefonía e internet en el Cantón Penipe.

Tomado de: *Diagnóstico, movilidad, energía y conectividad*, 2015.

Análisis del Impacto Tecnológico. En el análisis del impacto tecnológico tenemos que 22 viviendas de 29 acceden a la telefonía fija mientras que 28 viviendas acceden al servicio de telefonía móvil siendo la más precisa claro por su alta cobertura en la sierra. La mayoría escucha la radio siendo las emisoras más escuchadas Radio Volcán y Canela además acceden al servicio de televisión, y pocos son los que acceden a la prensa local.

Análisis Ambiental. Este análisis se basa en Diagnóstico, movilidad, energía y conectividad (2015):

La actividad tectónica que existe en el borde occidental del continente suramericano, es responsable de la formación de los Andes, así como de los sismos y erupciones volcánicas que se presentan a lo largo de esta cordillera. En este borde, la placa tectónica del Pacífico, que se está moviendo hacia el Este, colisiona contra el continente, y luego se desplaza lentamente (pocos centímetros por año) bajo el mismo, antes de introducirse en el manto hacia el interior del planeta. Este fenómeno, llamado subducción, se desarrolla a lo largo del famoso “cinturón de fuego” que rodea el océano Pacífico. Todos los volcanes cuaternarios de los Andes de Ecuador resultan de este fenómeno, ya que los magmas nacen en sectores donde la placa tectónica del

Pacífico llega a cierta profundidad en el manto (aproximadamente 100-120 km bajo la superficie).

El volcán Tungurahua junto con otros volcanes activos como Cotopaxi, Sangay, Antisana y Cayambe, está ubicado en la Cordillera Real de los Andes Ecuatorianos que constituye la segunda fila del arco volcánico ecuatoriano.

Dicha fila está localizada aproximadamente a 35 km al oriente de los volcanes de la Cordillera Occidental, los cuales pertenecen al “frente volcánico” (Quilotoa, Atacazo, Pichincha, Pululahua, Cuicocha, entre otros) que es la primera fila del arco ecuatoriano.

El Tungurahua es un volcán activo de 5023 m de elevación sobre el nivel del mar, caracterizado por su forma cónica, el gran relieve existente entre su base y cráter (3200 m) y las acentuadas pendientes de sus flancos (30 a 35°). En la parte oriental de su cima persiste aún un glaciar residual (< 0,01 km³ de hielo).

El cono volcánico del Tungurahua, cuyo diámetro basal es de 14 km, se encuentra drenado por numerosas quebradas que desembocan en los ríos Puela al sur y sureste, Chambo al occidente y Pastaza al norte y noreste. Los profundos valles de los ríos Vazcún y Ulba descienden directamente de la cumbre del volcán y cortan el flanco norte y nororiental del mismo, hasta desembocar en el río Pastaza. El volcán cuenta con un cráter de aproximadamente 300 m de diámetro y unos 100 m de profundidad. Una densa vegetación subtropical cubre todos los flancos del cono, especialmente entre los 2000 y 3800 metros de elevación, lo cual dificulta enormemente el acceso a la cumbre, excepto por unos pocos senderos establecidos.

Las erupciones pasadas de este volcán se han caracterizado por la formación de flujos de lava que a veces represaron el cauce de los ríos; flujos piroclásticos que cubrieron los flancos del cono; flujos de lodo y escombros (lahares) que viajaron por los ríos al Oriente; así como avalanchas de escombros. Las caídas de lapilli y ceniza han acompañado todas las erupciones pasadas y han cubierto especialmente la parte occidental del volcán, hasta varias decenas de kilómetros de distancia.

Tipos de fenómenos volcánicos observados en el Volcán Tungurahua. Los fenómenos que describiremos podrían influir en el ingreso al Complejo, pues afectan por su cercanía al interrumpir la vía de acceso y llegar las cenizas del volcán al mismo, de acuerdo con Diagnóstico, movilidad, energía y conectividad (2015):

Gases volcánicos. Antes, durante y después de una erupción volcánica, es común detectar un notable aumento en la cantidad y tipo de gases emitidos por el

volcán. Tales gases consisten principalmente de vapor de agua; sin embargo, casi siempre existen también cantidades variables de otros gases peligrosos para las personas y los animales como SO₂ (dióxido de azufre), CO₂ (dióxido de carbono), o el CO (monóxido de carbono). En las zonas donde soplan continuamente vientos fuertes, estos gases se dispersan rápidamente; no obstante, en depresiones y partes bajas, estos gases se pueden acumular y alcanzar concentraciones letales. Por otro lado, existen gases tóxicos como el flúor y el azufre que se adhieren a la ceniza y producen la contaminación del suelo y las aguas. Adicionalmente, los gases de una columna eruptiva pueden mezclarse con el agua atmosférica provocando lluvias ácidas que pueden afectar a las plantas y animales, así como los techos de zinc y otros materiales metálicos (que pueden sufrir una fuerte corrosión).

Caída de piroclastos. Durante una erupción volcánica los gases y el material piroclástico (ceniza, fragmentos de roca y piedra pómez) son expulsados desde el cráter. Los fragmentos más grandes siguen trayectorias balísticas y caen cerca del cráter, generalmente sobre las partes altas del volcán. Mientras que las partículas más pequeñas son llevadas por el viento y caen a mayor distancia de este, cubriendo grandes áreas cercanas al volcán, con una capa de varios milímetros o centímetros de material piroclástico. Las erupciones que producen piroclastos varían desde explosiones pequeñas, de pocos minutos de duración y que expulsan el material hasta pocos cientos de metros sobre el cráter, hasta grandes explosiones que pueden durar varias decenas de minutos y que inyectan material piroclástico a la atmósfera hasta varias decenas de kilómetros de altura. Los flujos piroclásticos son extremadamente peligrosos debido a su gran movilidad, que les permite viajar distancias que se miden hasta en decenas de kilómetros, a sus altas velocidades (50 a 250 km/h) y a las altas temperaturas (350 a 1000°C) en el momento de su emplazamiento. La gente afectada por estos flujos tiene muy pocas posibilidades de sobrevivir y, en el mejor de los casos, puede quedar seriamente herida. En las partes aledañas de un flujo de este tipo, la gente puede sufrir serias quemaduras, e inclusive morir por la inhalación de ceniza y/o gases calientes. Los objetos y estructuras que se hallen en su camino son destruidos o arrastrados por el impacto de escombros calientes y/o vientos huracanados asociados. La madera y otros materiales combustibles comúnmente se queman cuando entran en contacto con los bloques, bombas, ceniza y/o gases calientes que conforman los flujos piroclásticos. Debido a su capacidad devastadora, los flujos piroclásticos son considerados como el fenómeno volcánico más letal. Por estas razones y por la

incapacidad de determinar exactamente el momento de su generación, su extensión y su tamaño, su manejo en términos de evacuación poblacional es extremadamente difícil, pero necesariamente se debe considerar la salida temporal, con horas o días de anticipación, de las personas y animales que se encuentren en las zonas potencialmente afectadas, como una medida precautelaría ante la peligrosidad del fenómeno pero también ante las grandes incertidumbres científicas existentes para su predicción.

Flujos de lodo y escombros (Lahares). Los lahares son mezclas de materiales volcánicos (rocas, pómez, arena), arrastrados por el agua proveniente de la fusión del casquete glaciar, de la ruptura de un lago ubicado en un cráter o de fuertes lluvias. Estos flujos se mueven ladera abajo por la fuerza de la gravedad, a grandes velocidades (hasta 100 km/h) y siguiendo los drenajes existentes. Los lahares se forman cuando masas sueltas de escombros no consolidados, tales como ceniza depositada en los flancos de un volcán, depósitos glaciares, escombros de flujos piroclásticos y de avalanchas de roca, se saturan de agua y comienzan a moverse. El tamaño del material movilizadopor estos flujos es muy variable, pudiendo ser desde arcilla o arena hasta bloques de varios metros de diámetro. En el caso del Tungurahua, el agua puede provenir de la lluvia o de la fusión de la nieve o hielo del casquete glaciar.

Flujos y domos de lava. Los flujos de lava son derrames de roca fundida, originados en un cráter o en fracturas de los flancos del volcán, que descienden por las quebradas que allí se originan. Este fenómeno volcánico ocurre cuando el magma es poco viscoso (o, lo que es lo mismo, muy fluido), y por lo tanto la lava puede fluir por las pendientes del volcán. Las erupciones volcánicas de este tipo son poco explosivas, debido a que el contenido de gases del magma es bajo. Los flujos de lava pueden viajar ladera abajo desde unos pocos hasta varias decenas de kilómetros, desplazándose generalmente a bajas velocidades, del orden de decenas y raramente de centenas de metros por hora. Los domos son acumulaciones de lava, originados en un cráter ubicado en la cumbre o en los flancos superiores del volcán. Se forman cuando el magma es muy viscoso y por lo tanto tiene dificultad para fluir. Los flujos de lava han sido un fenómeno frecuente en la historia reciente del Tungurahua. Se estima que alrededor de 17 flujos de lava llegaron al pie del edificio en los últimos 3000 años. A pesar de destruir completamente todo lo que encuentra a su paso, los flujos de lava raramente representan una amenaza para la vida humana, debido a la lentitud de su desplazamiento y a la posibilidad de predecir con bastante aproximación la dirección de su movimiento. Sin embargo, los flujos de lava pueden causar la destrucción total

de los edificios, carreteras y otras obras de infraestructura que se encuentren a su paso. La única protección efectiva es la evacuación de las personas y animales horas o días antes de la llegada del flujo. Hay que anotar además que, en volcanes con pendientes muy importantes como el Tungurahua, el frente de un flujo (o un domo) de lava puede volverse inestable y colapsar generando pequeños flujos piroclásticos de bloques y ceniza que descenderían por los flancos, pendiente abajo del frente del flujo de lava.

Avalanchas de escombros. Las avalanchas de escombros son grandes deslizamientos que pueden ocurrir en un sector de un volcán, producidos por la inestabilidad de los flancos del mismo. Este tipo de fenómenos puede deberse al ascenso de gran cantidad de magma en el edificio volcánico, a un sismo de gran magnitud en las cercanías del volcán, o al debilitamiento de la estructura del volcán, inducida por ejemplo por la alteración hidrotermal. Este tipo de inestabilidad se ve favorecida cuando la altura del edificio volcánico llega a más de 3200 m sobre su basamento. Estas pequeñas avalanchas producen brechas de bloques que pueden represar los ríos momentáneamente. Dada la magnitud y violencia de las avalanchas de escombros, todo lo que encuentren en su camino va a ser destruido y, por lo tanto, las personas no tienen posibilidades de sobrevivir. Por esta razón, se recomienda la evacuación de las zonas potencialmente afectadas, si la información científica señala la posibilidad de ocurrencia de un evento de estas características en un futuro cercano. Se debe recalcar, sin embargo, que se trata de un evento muy poco frecuente. En el mapa de peligros volcánicos del Tungurahua, el área de color verde intenso comprende la posible extensión de una avalancha pequeña que afecte exclusivamente el flanco occidental del volcán; mientras que el área de color verde pálido comprende la extensión de una avalancha de mayor tamaño que afecte los flancos norte y occidental.

Sismos volcánicos. En las semanas o meses que preceden a una erupción y durante su desarrollo, se pueden detectar muchos microsismos en las cercanías o en el cono mismo del volcán. Este fenómeno, lejos de afectar a los pobladores que habitan en las cercanías de este, resulta beneficioso para la comunidad pues permite a los científicos comprender mejor los procesos magmáticos que ocurren al interior del volcán y adelantarse a su ocurrencia. En general, la reactivación de un volcán no produce sismos de mayor magnitud, capaces de afectar las edificaciones en los alrededores del volcán. En las erupciones pasadas del Tungurahua, ha sido común que las personas de los alrededores sintieran estos sismos, especialmente antes o durante

los períodos de más intensa actividad volcánica; sin embargo, en ninguna ocasión estos eventos provocaron daños a las edificaciones.

En el caso de presentarse un evento adverso, ya sea de tipo natural o antropogénico, el Cantón Penipe cuenta con una amplia red vial; la vía principal Riobamba-Penipe-Cahuají Bajo, se encuentra asfaltada y en buen estado, la población en situación de riesgo podría trasladarse hacia el Cantón Guano si está más al norte o trasladarse hacia el Cantón Riobamba si está más al sur, o internamente hacia las diferentes parroquias. En el caso de la antigua vía principal Puela (Sector Cahuají Bajo- Bilbao), lastrada en su mayor proporción y en un estado aceptable para la circulación, se encuentra habilitada permanente gracias al apoyo del equipo caminero del GAD Municipal de Penipe y del esfuerzo continuo de su población, permite a la población de la parroquia Bilbao y aledaños trasladarse hacia el Cantón Baños (cuando está habilitada la vía) o hacia el Cantón Pelileo.

Las vías interparroquiales de igual manera se encuentran en excelentes condiciones, permiten el flujo normal de tránsito internamente, cuentan con una nueva capa de asfalto, aunque existen tramos específicos que requieren de mantenimiento oportuno en el caso de presentarse un evento: Penipe - Nabuzo, Penipe - El Guzo- El Altar - Puela.

El GAD Municipal cuenta con: plantas de energía eléctrica móviles y 1 tanquero de agua que pueden ser utilizados por las parroquias y comunidades. Además, cuenta con un albergue para asistir a personas que en el peor de los casos han sido evacuadas de zonas de riesgo.

Referente a salud, existen: 4 puestos de salud del Ministerio de Salud Pública distribuidos en las cabeceras parroquiales de Bayushig, Matus, El Altar y La Candelaria entre ellas 2 dispensarios médicos del Seguro Social Campesino en las comunidades El Manzano de Puela y El Guzo de Penipe. La cabecera cantonal cuenta con una gasolinera perteneciente al Sindicato de Choferes 4 de Octubre, en la cual la población puede abastecerse de gasolina extra, diésel y lubricantes, además, dotar de agua y aire a los vehículos. Las parroquias Bayushig, El Altar, La Candelaria y Penipe cuentan con coliseos o infraestructuras muy similares que pueden ser habilitadas como refugios temporales para permitir que personas evacuadas puedan descansar y alojarse mientras dura el percance. Todas las cabeceras parroquiales y el mayor porcentaje de comunidades cuentan con tiendas en las cuales se puede adquirir productos de primera necesidad. La cabecera cantonal, cuenta con un mercado de productos agropecuarios

en el cual la población puede abastecerse de una variedad de alimentos y productos. En cuanto al tema seguridad, el Cantón cuenta con un UPC en la cabecera cantonal y un destacamento en la parroquia El Altar. La Policía Nacional cuenta con personal y logística para brindar el servicio a la población.

Análisis del Impacto Ambiental. Este impacto podría influir, ya que, las condiciones climáticas son imposibles de predecir, esto podría causar el cierre de las vías Baños-Penipe, por lo que, no habría una llegada de visitantes al Cantón. Asimismo, esto podría causar daño en los cultivos de las zonas aledañas al volcán y afectar a la economía de la población local. En la actualidad el Volcán Tungurahua se encuentra en alerta blanca esto quiere decir, que el Instituto Geofísico de la Politécnica Nacional se encuentra monitoreándolo constantemente ya que, en base a eso se puede tomar decisiones originadas dependiendo del estado del volcán.

Análisis del Marketing

Plan de Marketing

Según McCarthy & Perreault (1997) citado en Thompson (2006), el plan de marketing es la formulación escrita de una estrategia de marketing y de los detalles relativos al tiempo necesario para ponerla en práctica. Deberá contener una descripción pormenorizada de lo siguiente: 1) qué combinación de marketing se ofrecerá, a quién (es decir, el mercado meta) y durante cuánto tiempo; 2) que recursos de la compañía (que se reflejan en forma de costes) serán necesarios, y con qué periodicidad (mes por mes, tal vez); y 3) cuáles son los resultados que se esperan (ventas y ganancias mensuales o semestrales, por ejemplo). El plan de marketing deberá incluir además algunas medidas de control, de modo que el que lo realice sepa si algo marcha mal.

De acuerdo a Thompson (2006), sirve de guía a todas las personas que están vinculadas con las actividades de mercadotecnia de una empresa u organización porque describe aspectos tan importantes como los objetivos de mercadotecnia que se pretenden lograr, el cómo se los va a alcanzar, los recursos que se van a emplear, el cronograma de las actividades de mercadotecnia que se van a implementar y los métodos de control y monitoreo que se van a utilizar para realizar los ajustes que sean necesarios.

Marketing Mix

El marketing mix según Peñaloza (2005): "Es un conjunto de variables controlables por la empresa, que son: producto, plaza, promoción y precio; denominadas comúnmente mezcla de mercadotecnia o, en su expresión en inglés, marketing mix, donde el objetivo de los empresarios en las operaciones de marketing es encontrar una oferta de productos y servicios que incremente el nivel de satisfacción del comprador y genere utilidades para la empresa, es importante acotar que este conjunto de variables resulta válido no solamente para las empresas dedicadas a los negocios lucrativos, sino también para las organizaciones sin fines de lucro."

El marketing mix a proponer en el complejo, es que se espera que el producto, plaza, promoción y precio, mejoren para asegurar la optimización de la oferta turística del Cantón y del Complejo Vulcano Green.

Producto. Es todo servicio o producto cuyas características son tangibles e intangibles, por el cual son capaces de ser vendidos, es la base fundamental del marketing mix. (Peñaloza, 2005).

El Complejo Vulcano Green es un complejo con administración privada, ubicado en una zona de la serranía ecuatoriana, diseñado con una infraestructura asignada con las más modernas instalaciones cuenta con habitaciones, salones de eventos, karaoke, piscinas, hidromasajes, turco, sauna; su principal objetivo es ofrecer el pleno disfrute de descanso asegurando el desestrés de los visitantes; con el plan de marketing se va a resaltar las instalaciones que dispone y a su vez en proponer en la implementación de nuevas zonas recreativas para generar una tasa ocupacional rentable.

Precio. Es la cantidad de dinero donde se establece el precio al cliente para adquirir el producto o servicio, el cual es importante ya que por medio de este podemos tener ingresos, en donde los precios de los servicios que brinda el complejo Vulcano Green son valores accesibles al alcance de los usuarios. En los siguientes cuadros se explican detalladamente los precios:

Tabla 3

Costos de la Entrada al Complejo Turístico

Entrada al Complejo Vulcano Green	
Persona	Precio
Adulto	\$5
Niño	\$3

Tabla 4

Costos de Gorro de Baño

Entrada a la piscina (Uso Obligatorio)	
Gorro de Baño	Precio
Adulto	\$2
Niño	\$2

Tabla 5

Costos de Restaurante-Bar

Restaurante			
Alimentos	Precio	Bebidas	Precio
Super Combo	\$5.00	Cerveza	\$2.00
Empanadas	\$1.00	Colas-Agua	\$0.75
Salchipapas	\$1.50	Limonada	\$2.50

Tabla 6

Costos de Hospedaje por Persona

Hospedaje	
Habitación Individual	\$15.00
Habitación doble + Instalaciones	\$30.00
Cabaña Familiar	\$150.00

Plaza. La plaza o la distribución es el instrumento de Marketing que agrupa las actividades e instalaciones de la organización y el lugar en donde se les ofrece el producto a los clientes, el punto de distribución del complejo Vulcano Green es en el Cantón Penipe en donde en el GAD MUNICIPAL existe una oficina de información turística donde explican las características del complejo Vulcano Green.

Promoción. Es una herramienta que ayuda a reunir un conjunto de incentivos diseñados por la empresa para lograr una respuesta inmediata de compra en los clientes, donde el cual llega la información a los usuarios sobre los productos y servicios que se ofrecen y en donde se va a difundir publicidad por varios medios.

Se darán a conocer las promociones que se estén realizando dentro del complejo Vulcano Green. En la actualidad el complejo turístico cuenta con un logo, un slogan y letrero que lo identifiquen, redes sociales y publicidad en Radio Volcán,

por lo que es un medio que en la actualidad es escuchado por la mayoría de los pobladores del Cantón Penipe y la provincia de Riobamba.

Las Cinco Fuerzas Porter

Según 50Minutos.es (2006), es una herramienta fundamental a la hora de comprender la estructura competitiva de una industria. Esta herramienta de análisis simple y eficaz permite identificar la competencia en el más amplio sentido de la palabra de una empresa, así como entender en qué medida esta es susceptible de reducir su capacidad de generar beneficio.”

La matriz de las cinco Fuerzas de Porter sirve como enfoque analítico nos permite recopilar información muy relevante para la confección de un plan estratégico o la elaboración de un plan de negocio para la empresa, según el análisis de estas diferentes fuerzas, es indispensable que la empresa desarrolle una estrategia para superar a su competencia. (Expertos Business, 2013).

Rivalidad entre competidores existentes. Es donde se estudia más detalladamente en el análisis de la competencia. Existen hoteles en la vía Penipe-Baños, lo cuales tienen una desventaja, pues no cuentan con los mismos servicios de las instalaciones del complejo Vulcano Green, y las que tienen proyectadas a futuro.

Amenaza de entrada de nuevos competidores. Al ser el complejo Vulcano Green un negocio en auge es posible que nuevos competidores entren en el mercado. Estos competidores pueden ser no sólo hoteles, sino que también se proyectan con afinidad de crecer implementando las mismas instalaciones que el complejo turístico ofrece.

Poder de negociación de los consumidores. Los clientes pueden escoger algunas de las opciones o cotizaciones que le ofrecen nuestros competidores. Pero, en algunos casos para el complejo, los clientes podrían negociar las tarifas, o su forma de pago, atendiendo a sus circunstancias personales y a la relación que tengan con Vulcano Green.

Amenaza de productos sustitutos. Como se ha referido anteriormente, los servicios sustitutos son los hoteles que están en la vía Penipe-Baños que tengan la idea de innovar e implementar nuevos servicios o productos, por lo que según el grado de dependencia que tengan los clientes, los hoteles más cercanos que están a 20 minutos pueden ser también sustitutos, en el caso del Complejo este lleno.

Poder de negociación de los proveedores. Se refiere al volumen de negocio y ventas, el cual este poder de negociación será mayor o menor, pero como es un complejo turístico en auge sólo debe de innovar tanto en la promoción en algunos servicios, y la proyección de mejorar sus instalaciones.

Beneficiarios

Beneficiarios Directos

Los beneficiarios directos, será el dueño del Complejo Vulcano Green el Sr. Gilberto Veloz y su familia; además de los comerciantes que se encuentran cerca del complejo.

Beneficiarios Indirectos

Los beneficiarios indirectos serán las familias del Cantón Penipe, asimismo de los comerciantes que se encuentran cerca del complejo.

Estrategias para la puesta en marcha de la propuesta

Para la puesta en marcha de la propuesta las estrategias serán las siguientes:

Tabla 7

Propuestas

Propuestas
1. Construir una zona de juegos que incluya canchas deportivas y juegos infantiles, en un área libre existente, siendo estos los más seleccionados en las encuestas.
2. Convenio con el GADM del Cantón Penipe para que proporcione apoyo publicitario al Complejo Vulcano Green en las ferias interprovinciales que ellos realizan en la Amazonia.
3. Convenio con las comparsas del Cantón Penipe para que haga presentaciones dentro del complejo.
4. Creación de un tríptico (brochure) con servicios que ofrece el complejo, como es la comida típica y tradiciones que se celebra allí, junto a los lugares turísticos que pueden visitar en el Cantón Penipe como la laguna amarilla, el ojo del fantasma, etc.
5. Anuncio publicitario en prensa local de Riobamba en el periódico La Prensa.

6. Anuncio radial en la estación Canela de la ciudad de Guayaquil
 7. Circuito turístico o tour en chivateca por el Cantón que parte desde el Complejo hasta la ciudad de Baños.
 8. Transfer desde la terminal de Riobamba directo al Cantón Penipe para dar facilidades para que lleguen al complejo.
 9. Ser parte del distintivo Q de calidad turística de prestadores de servicios turísticos del Distrito Metropolitano de Quito.
-

Problemas detectados observados en la salida de campo

En la salida de campo realizada en el Cantón Penipe, en específico el complejo Vulcano Green, los problemas detectados son los siguientes:

Falta de uniforme distintivo.

Falta de personal capacitado.

Falta de Ventilación en los baños.

Deterioro de las paredes en las habitaciones.

Falta de rótulos plásticos de aviso en la entrada del complejo.

Deterioro de barandales en el interior del complejo.

Daño de regaderas en las duchas de mujeres.

Baja presión de agua caliente en las duchas.

Renovación del letrero de entrada del complejo.

Falta de categorización y control en el establecimiento de prestador de servicio turístico.

Necesidades de intervención del Plan de Mejora

En las necesidades de intervención del plan de mejora después de haber observado se alcanzó a determinar cuáles son los problemas actuales en el complejo Vulcano Green, por medio de una indagación de campo, se propone una solución para cada problema detectado.

Tabla 8

Necesidad de Intervención del Plan de Mejora

Problemas	Soluciones
Falta de uniforme distintivo	Contar con camiseta con logo como uniforme distintivo para identificación de los huéspedes o visitantes.
Falta de personal capacitado	Contratación de Personal capacitado que cumplan estándares de calidad y desempeño, con puestos y funciones determinadas.
Falta de Ventilación en los baños.	Implementación de extractores de aire y ventilación en el baño.
Deterioro de las paredes en las habitaciones.	Remodelación de las habitaciones del complejo.
Falta de rótulos plásticos de aviso en la entrada del complejo.	Implementación de los rótulos de aviso en la entrada del complejo.
Deterioro de barandales en el interior del complejo.	Renovación de barandales en el interior del complejo.
Daño de regaderas en las duchas de mujeres.	Implementar regaderas nuevas en las duchas de mujeres.
Baja presión de agua caliente en las duchas.	Adecuar los calentadores de agua caliente.
Deterioro del letrero de entrada del complejo.	Renovación del letrero de entrada del complejo.
Falta de categorización y control en el establecimiento de prestador de servicio turístico.	Solicitar la categorización como complejo turístico o hostería. Colocar sellos de certificación al establecimiento debidamente calificado para prestar servicios turísticos.

Entre los feriados del país y fechas religiosas, cívicas, cantonales se encuentran las siguientes que tendremos en cuenta para la propuesta:

Tabla 9

Feriados del país

Acontecimiento	Fecha
Año Nuevo	1 Enero
Carnaval	12-13 Febrero
Viernes Santo	30 Marzo
Día del Trabajo	1 Mayo
Batalla del Pichincha	24 Mayo
Primer Grito de Independencia	10 Agosto
Independencia de Guayaquil	9 Octubre
Día de los Difuntos	2-3 Noviembre
Independencia de Cuenca	4 Noviembre
Navidad	25 Diciembre

Tabla 10

Feriados del Cantón y sus fiestas tradicionales e indígenas

Acontecimiento	Fecha
Feriados Cantonales	
Aniversario de Cantonización (Fundación Política)	9 Febrero
Fiestas Patronales y de Fundación Castellana	4 Octubre
Fiestas Tradicionales e Indígenas	
Parroquia Bayushig	
Fiesta San Antonio de Padua	13 Junio
Aniversario de Parroquialización	6 Diciembre
Parroquia Bilbao	
Aniversario de Parroquialización	30 Junio
Fiestas Patronales	2 Julio
Parroquia El Altar	
Aniversario de Parroquialización	26 Marzo
Virgen Santa Ana	26 Julio
Parroquia La Candelaria	
Fiesta de la Virgen La Candelaria	2 Febrero
Fiesta de Parroquialización	4 Agosto
Parroquia Matus	
Fiesta de San Miguel Arcángel	29 Septiembre
Aniversario de Parroquialización	2 Diciembre
Parroquia Puela	
Aniversario de Parroquialización	29 Mayo
Fiesta de San Miguel	29 Septiembre

Estrategias de Valoración

En la estrategia de valoración para este sitio de recreación se le dará sentido cultural y tradicional, ya que, para la propuesta se quiere realizar presentaciones de comparsas para conseguir atraer visitantes al lugar de recreación. Además, se tomará en cuenta el modelo SERVQUAL que determina percepciones de los usuarios, lo realizado en el FODA para mejorar las debilidades y amenazas e igualmente optimizar las fortalezas y oportunidades del sitio de esparcimiento, así como reducir discrepancias de los involucrados.

Segmento Objetivo

Nuestra propuesta será dirigida a las personas de 18 años para adelante, ya que, según las encuestas ese es el segmento objetivo que visita el complejo Vulcano Green. Los involucrados para intervenir esta propuesta y mejorarla se presenta a continuación:

Tabla 11

Actividades por realizarse en el Complejo Vulcano Green

Actividades por realizar	Responsables	Recursos	Costo Estimado	Tiempo Estimado
Convenio con banda y comparsas	Gonzalo Duche	Presentaciones de bandas y comparsas en el Complejo Vulcano Green	\$1.500	Octubre/2018 - Febrero/2019 4 presentaciones en fines de semana.
Difusión Publicitaria Radial en Riobamba	Paulina Yunda	Radio difusión del Complejo Vulcano Green en Radio Canela	\$1.200	Diciembre/2018- Enero /2019 66 cuñas x 22 días: 3 diarias en 30 segundos.
Implementación de una zona de juegos infantiles y cancha deportiva múltiple	Autores de la Propuesta	Diseño de la zona de juegos infantiles y cancha deportiva	\$6,214.01	Duración de la construcción 3 meses (Nov./2018 - Enero/2019) antes de vacaciones de Costa.
Propuesta de un convenio con el GADM de Penipe	Sr. Gilberto Veloz	Dar apoyo publicitario al Complejo en las ferias interprovinciales que ellos realizan en la Amazonia	N/A	Octubre a Noviembre/2018
Realización de Tríptico del Complejo Vulcano Green y sus servicios	Sr. Gilberto Veloz	Diseño del tríptico a realizarse ya propuesto	\$350	Impresionesx1000 impresiones en Oct. – Nov/2018 - Enero/2019.
Recorrido en Chiva	Sr. Santiago Silva	Alquiler de la chiva	\$250	Octubre/2018 – Febrero/2019 Capacidad 42 pax. Excepto feriados
Traslado desde Riobamba a Penipe – directo	Sr. Santiago Silva	Alquiler de bus	\$160	Octubre/2018 – Febrero/2019 Capacidad 12 pax.
Publicidad en Prensa local de Riobamba	Sra. Patricia Morocho	Anuncio publicitario del Complejo Vulcano Green	\$900	Noviembre/2018 - Enero/2019 Banner 300x250
Distintivo Q	Sr Gilberto Veloz	Distrito Metropolitano de Quito	N/A	Noviembre a Diciembre/2019

Detalles Técnicos de la Propuesta

Conversación con Sr. Gilberto Veloz. Se conversó con el dueño del complejo y se le propuso las actividades que encuentran en la Tabla #11, con las cuales está de acuerdo. Se le va a plantear al Sr. Gilberto Veloz un tríptico diseñado por las autoras de la propuesta este servirá para que los visitantes tengan conocimiento de lo que se ofrece en el Complejo Vulcano Green, así como sus servicios, fiestas tradicionales, gastronomía y lugares turísticos del Cantón Penipe, además, se le propuso a pedido de los clientes que se desarrolle una cancha deportiva y juegos infantiles para los niños que llegan junto a sus padres de visita al sitio de esparcimiento.

Asimismo, se dialogó con el Sr. Veloz para que él se acerque al Departamento de Turismo a hablar con la Alcaldesa Demetria Velasteguí del Cantón Penipe para que logre ayuda de ellos en la promoción del complejo, y así poder atraer visitas al Cantón Penipe.

Posteriormente a una larga conversación, se pudo persuadir al Sr. Gilberto Veloz de realizar las otras actividades, las que realizará cuando termine de pagar la deuda que mantiene con la CFN, y podría implementar la propuesta de esta investigación de este proyecto de titulación.

Diálogo para convenio con el Departamento de Turismo del Cantón Penipe. Se platicó con el representante de la Unidad de Turismo en el GADM de Penipe, acerca del convenio que se propone, para conocer si estaría dispuesto a que se desarrolle, a lo que se nos informó que quien autoriza los acuerdos es la Alcaldesa Demetria Velasteguí, y el responsable de solicitar directamente ese acuerdo sería el dueño del Complejo, este convenio sería conveniente realizarlo, pues le puede ayudar a publicitar el Complejo en las ferias que realiza el GADM de Penipe.

Consulta para recorrido por Penipe desde el Complejo turístico. Para que se realice el recorrido por la ciudad de Penipe se iniciará desde el Complejo Vulcano Green, se debe hacer el alquiler de la chiva y bus, se conversó con el dueño, Sr. Santiago Silva a través de correos electrónicos para información acerca del proceso, y nos informó que la capacidad de la chiva es 42 pax., el costo sería \$250.00 excepto feriados, donde se hará un recorrido que partiría desde Complejo dando una vuelta por Penipe y sus lugares conocidos hasta Riobamba donde también se dará una vuelta por sus alrededores y de regreso al mismo complejo.

Con el bus con capacidad para 12 personas el costo sería de \$160.00 para la contratación que se hará, se la dejará a cargo del Sr. Gilberto Veloz, dueño del Complejo Vulcano Green.

Indagación para presentación de eventos folclóricos en Vulcano Green.

Para la presentación de futuros eventos folclóricos en el complejo, se obtuvo vía telefónica los datos pertinentes para que se concrete este componente del proyecto de investigación, donde el responsable de esta actividad será el Sr. Gonzalo Duche, encargado de los eventos folclóricos que se harán en el complejo para lograr atraer visitantes, este evento contará con comparsas y bandas para amenizar y entretener a los visitantes del complejo, el costo de esta actividad a realizarse durante 4 fines de semana con el valor de \$1500.00 no incluye refrigerio.

Conversación para difusión y promoción por radio. Para que se dé la difusión por la radio más escuchada en Penipe y Riobamba, se consiguió a través de familiares allegados conversar con la Srta. Paulina Yunda, la cual nos comunicó que el costo por la radio difusión a través de la Radio Canela de la ciudad de Guayaquil, tiene un valor de \$1200.00 por 66 cuñas radiales durante 22 días, las que se harán diariamente 3 anuncios publicitarios de 30 segundos. La contratación de esta cuña radial también estará a cargo del Sr. Gilberto Veloz.

Indagación del Distintivo Q de calidad turística del Distrito Metropolitano Quito Turismo. Se conversó con el Sr. Gilberto Veloz y estuvo de acuerdo acerca del distintivo Q de calidad turística que ofrece el Distrito Metropolitano de Quito Turismo, el cual es un sello de calidad turística en la cual los turistas nacionales e internacionales conocerán que el complejo se maneja con buenas prácticas de calidad. En la actualidad obtener el reconocimiento del distintivo Q, es gratuito según lo investigado, pero hay que cumplir los requisitos. Ver apéndice #9.

Criterios de Evaluación de la Propuesta

En los aspectos que creemos adecuados que se tomarán en cuenta para evaluar la mejora de la oferta será:

1. Calidad de los servicios ofrecidos.
2. Mejora de los servicios que serán implementados.

Descripción de la Propuesta

1. Convenio con banda y comparsas

Al ofrecer esta atracción para el Complejo esto ayudara a mejorar la concurrencia de visitantes al lugar de esparcimiento. Por lo tanto, se podrá atraer más visitantes y así poder mejorar la economía del Cantón. Se lo va a implementar según el tiempo estimado en el cuadro de actividades.

2. Difusión Publicitaria Radial en Guayaquil

La difusión publicitaria radial al Cantón de Guayaquil ayudará a atraer visitantes y a mejorar la economía del Cantón Penipe, asimismo, mejorará la concurrencia de visitas al Complejo Vulcano Green. Se estará implementando de acuerdo con el tiempo estimado en el cuadro de actividades.

3. Zona de juegos infantiles y cancha deportiva

De acuerdo con las encuestas esto ayudará a la concurrencia de visitantes al complejo, ya que, la mayoría que visita en conjunto son familias que llegan para recreación y diversión, así podrán pasarla una estadía amena y agradable. Ver apéndice #7.

4. Convenio con el GADM de Penipe

El Convenio con el GADM de Penipe, ayudará a mejorar la concurrencia al sitio de esparcimiento, así como, a lograr una mejor colaboración con el mismo, ya que, para atraer turistas se necesita una mayor publicidad.

5. Realización de Tríptico del Complejo Vulcano Green y sus servicios

Para el tríptico que se realizó por los autores de la propuesta ayudará a dar un conocimiento mejor de lo que se ofrece en el Complejo, así como, en el Cantón Penipe, ya que, al conocer más de este lugar atraerá más visitas y asimismo a mejorar su economía. Ver apéndice #8.

6. Recorrido en Chiva

El recorrido en la chiva se hará para los visitantes del Complejo así puedan conocer mejor al Cantón y de paso conocer otros lugares turísticos, al poder dar ese servicio logrará que puedan atraer un aumento de visitas al sitio de esparcimiento.

7. Traslado desde Riobamba a Penipe

El traslado de Riobamba a Penipe dará un mejor servicio de hospedaje a los clientes que se quedarán alojado en el Complejo, así habrá más facilidad a la llegada de este, como también de los visitantes que quieran disfrutar de una diversión sana y curativa para el cuerpo y mente.

8. Publicidad en Prensa local de Riobamba

La publicidad en el periódico La Prensa logrará atraer más visitas a este sitio de esparcimiento, esto a su vez mejorará la concurrencia del lugar, así poder atraer más clientela al sitio de esparcimiento.

9. Distintivo Q

El sello de calidad del distintivo Q del Distrito Metropolitano de Quito nos ayudará a mejorar la afluencia en este establecimiento ya que, será reconocido que tiene un buen servicio y que este establecimiento funciona con prácticas responsables hacia al medio ambiente y la comunidad. Ver apéndice #9-10.

Presupuesto

Tabla 12

Presupuesto

RECURSOS	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL	TOTAL (3 MESES)
Trípticos x1000 (brochure)	\$0.35	\$350.00	\$1,050.00
Alquiler de Chiva (1 día)	\$250.00	\$250.00	\$750.00
Alquiler de Busetas (1 día)	\$160.00	\$160.00	\$480.00
Cancha Deportiva Múltiple	\$3,616.58	\$3,616.58	\$3,616.58
Área Infantil	\$2,597.43	\$2,597.43	\$2,597.43
Publicidad x600 impresiones	\$900.00	\$900.00	\$2,700.00
Entretenimiento (4 fines de semana)	\$3,600.00	\$3,600.00	\$10,800.00
Radio difusión x22 días	\$1,200.00	\$1,200.00	\$3,600.00
TOTAL			\$25,594.01

Tabla 13

Propuesta 1. Construcción de una zona de juegos

PROPUESTA 1: CONSTRUCCIÓN DE UNA ZONA DE JUEGOS			
Propuesta:	Implementación de zonas de juegos y canchas múltiples		
Localización:	Complejo Vulcano Green		
Objetivo del Proyecto			
Construir una zona de juegos y canchas múltiples, para diversión de los niños que visitan el complejo Vulcano Green con sus familias.			
Descripción del Proyecto			
Estos juegos están diseñados para mejorar las capacidades físicas como flexibilidad y fuerza. Además, se brindará una atención especializada para el disfrute de los niños que visitan el complejo con sus padres, asimismo, se mejorara las facilidades que complementan los servicios del complejo Vulcano Green.			
Contenido del Proyecto:			
<ul style="list-style-type: none"> • Cancha Futbol de salón y Básquet • Arco baby football profesional con tablero de básquet • Parque Infantil (Columpios, Resbaladeras, Sube y Baja, Tubo bombero, Escalera china) • Césped Sintético para Canchas Deportivas y Parque Infantil • Pintura para canchas y pisos 			
Costo de Diseño e Implementación			
Cantidad	Detalle	Costo	Costo total
2	Arco baby football profesional con tablero de básquet	\$1.600	\$1.600
1	Parque Infantil	\$2.000	\$2.000
17 m ²	Césped Sintético 8 m x 9 m= 17 m ²	\$24.55	\$467.43
2	Pintura Blanca	\$63.90	\$127.80
8	Pintura verde, amarilla, roja y azul	\$120.80	\$966.40
2	Pintores	\$401.19	\$802.38
1	Instalación y Transporte para la cancha	\$120.00	\$120.00
1	Instalación y Transporte para la zona infantil	\$130.00	\$130.00
Total			\$6,214.01
Responsable de la ejecución:		Peckelandia Cía. Ltda. y Pintuco	
Presupuesto referencial:			\$6,241.01
		Inicio:	2018
Plan de ejecución:		Duración:	3 meses – Octubre, Noviembre y Diciembre

Tabla 14

Propuesta 2. Convenio con la banda y comparsa

PROPUESTA 2: CONVENIO CON LA BANDA Y COMPARSA			
Propuesta:	Acuerdo con la banda y comparsa para presentaciones en el Complejo		
Localización:	Complejo Vulcano Green		
Objetivo del Proyecto			
Amenizar y atraer al público en general al complejo para lograr una afluencia en el Cantón Penipe.			
Descripción del Proyecto			
La comparsa es una agrupación para amenizar en las calles, en este caso dentro del complejo Vulcano Green en la cual, interpretará su música y baile; e incluso la banda armonizará con el grupo. Contenido del Proyecto:			
<ul style="list-style-type: none"> • Banda Penipeña • Comparsa Penipeña 			
Costo de Diseño e Implementación			
Cantidad	Detalle	Costo	Costo total
4	Banda Penipeña	\$500,00	\$2.000
4	Comparsa Penipeña	\$400,00	\$1.600
Total			\$3600
Responsable de la ejecución:		Sr. Gonzalo Duche	
Presupuesto referencial:		\$3600	
Plan de ejecución:		Inicio:	2019
		Duración:	4 fines de semana Octubre - Febrero

Tabla 15

Propuesta 3. Impresiones de tríptico

PROPUESTA 3: IMPRESIONES DE TRIPTICO			
Propuesta:	Implementación de Trípticos		
Localización:	Complejo Vulcano Green		
Objetivo del Proyecto			
Emplear trípticos como plan de marketing para informar a los turistas o visitantes acerca de las instalaciones, los servicios y precios del complejo además de los lugares turísticos, gastronomía y festividades del Cantón Penipe.			
Descripción del Proyecto			
El tríptico es un folleto informativo de tres partes que contendrá información acerca de los servicios, precios del complejo, asimismo, la gastronomía, lugares turísticos y festividades del Cantón. Contenido del Proyecto:			
<ul style="list-style-type: none"> • Tríptico 			
Costo de Diseño e Implementación			

Cantidad	Detalle	Costo	Costo total
1000	Tríptico	\$350,00	\$350,00
	Total		\$350,00
Responsable de la ejecución:		Sr. Javier Castro	
Presupuesto referencial:		\$350,00	
Plan de ejecución:		Inicio:	2018
		Duración:	1 Octubre

Tabla 16

Propuesta 4. Recorrido de tour en chiva y alquiler de buseta

PROPUESTA 4: RECORRIDO DE TOUR EN CHIVA Y ALQUILER DE BUSETA			
Propuesta:	Implementación de tour en chiva y Alquiler de Buseta		
Localización:	Complejo Vulcano Green		
Objetivo del Proyecto			
Potenciar el turismo en el Cantón Penipe y facilitar la llegada de visitantes o turistas al complejo Vulcano Green.			
Descripción del Proyecto			
El alquiler de buseta con capacidad de 12 personas y que se recogerán desde la terminal de Riobamba que permitirá la llegada con facilidad de los visitantes al complejo, además la chiva con capacidad de 45 personas. El recorrido que se hará y partirá desde el Cantón Penipe y sus alrededores será los siguientes con sus respectivos recorridos y horarios:			
Salida de Tour a la Ruta de las Cascadas: 10:30, 13:30 y 15:20.			
Tour a la Ruta de las Cascadas por 3 horas con diferentes paradas en el recorrido y más de 12 atractivos. Cruce del Río Pastaza en Tarabita, Miradores, Cascadas y posibilidad de deportes extremos como Canopy o Salto del Puente.			
Salida de Tour Nocturno al Mirador: 19:00, 21:00 y 23:00			
Tour nocturno a los miradores de la ciudad (Bellavista y/o Las Antenas) de Baños con vistas al volcán Tungurahua. Duración de 2 horas que incluye Canelazo, Espectáculo cómico y entrada gratis a una de las mejores discotecas de Baños.			
Contenido del Proyecto:			
<ul style="list-style-type: none"> • Tour en Chiva • Alquiler de Buseta 			
Costo de Diseño e Implementación			
Cantidad	Detalle	Costo	Costo total
1	Tour en Chiva	\$250,00	\$250,00
1	Alquiler de Buseta	\$160,00	\$160,00
	Total		\$410,00
Responsable de la ejecución:		Sr. Santiago Silva	
Presupuesto referencial:		\$410,00	
Plan de ejecución:		Inicio:	2018
		Duración:	Octubre/2018 - Febrero/2019

Tabla 17

Propuesta 5: Cuña Radial en Riobamba

PROPUESTA 5: CUÑA RADIAL EN GUAYAQUIL			
Propuesta:	Difusión radial en Guayaquil		
Localización:	Guayaquil		
Objetivo del Proyecto			
Difundir a través de radio Canela para la población de Guayaquil, así poder atraer al público al complejo Vulcano Green como plan de promoción.			
Descripción del Proyecto			
La radiodifusión dirigida a la población de Guayaquil lograra atraer afluencia de visitantes al complejo Vulcano Green.			
Contenido del Proyecto:			
<ul style="list-style-type: none"> • Cuña Radial 			
Costo de Diseño e Implementación			
Cantidad	Detalle	Costo	Costo total
22 días (3 diarias)	Cuña Radial	\$1.200	\$1.200
	Total		\$1.200
Responsable de la ejecución:		Paulina Yunda	
Presupuesto referencial:		\$1.200	
		Inicio:	2018-2019
Plan de ejecución:		Duración:	Diciembre Enero

Tabla 18

Propuesta 6. Publicidad en prensa local

PROPUESTA 6: PUBLICIDAD EN PRENSA LOCAL			
Propuesta:	Difusión en prensa local		
Localización:	Riobamba		
Objetivo del Proyecto			
Difundir a través de la prensa local de Riobamba, para atraer concurrencia de visitantes al Complejo Vulcano Green como plan de promoción.			
Descripción del Proyecto			
La difusión en prensa local a la población de Riobamba lograra atraer visitantes al complejo Vulcano Green			
Contenido del Proyecto:			
<ul style="list-style-type: none"> • Difusión en Prensa Local 			
Costo de Diseño e Implementación			

Cantidad	Detalle	Costo	Costo total
600 impresiones	Publicidad en la Prensa local de Riobamba	\$900,00	\$900,00
Total			\$900,00
Responsable de la ejecución:		La Prensa Comercial Diario de Chimborazo	
Presupuesto referencial:		\$900,00	
Plan de ejecución:		Inicio:	2019
		Duración:	Febrero

Descripción del Presupuesto

Trípticos

Para la impresión de los trípticos (brochure) se realizará en la Papelería BYT, dueño el señor Javier Castro, al que se puede poner en contacto al número telefónico 0994629341.

Chivateca

Para el recorrido en Chiva y el alquiler de la buseta estará a cargo del señor Santiago Silva, dueño de la Chiva la Callejera al que se puede poner en contacto con el número telefónico 0984650081. La Chiva tiene una capacidad de 50 personas y la Buseta tiene una capacidad de 12 personas. Las rutas y horarios que se tomaran en cuenta de la Chiva la Callejera (s.f.), para hacer los tours con los visitantes son las siguientes:

Salida de Tour a la Ruta de las Cascadas: 10:30, 13:30 y 15:20.

Tour a la Ruta de las Cascadas por 3 horas con diferentes paradas en el recorrido y más de 12 atractivos. Cruce del Río Pastaza en Tarabita, Miradores, Cascadas y posibilidad de deportes extremos como Canopy o Salto del Puente.

Salida de Tour Nocturno al Mirador: 19:00, 21:00 y 23:00

Tour nocturno a los miradores de la ciudad (Bellavista y/o Las Antenas) de Baños con vistas al volcán Tungurahua. Duración de 2 horas que incluye Canelazo, Espectáculo cómico y entrada gratis a una de las mejores discotecas de Baños. (Chiva la Callejera, s.f.).

Cancha de Usos Múltiples.

Según Monasterio (2011), la cancha de usos múltiples es una instalación deportiva que concentra las disciplinas de basquetbol, futbolito y voleibol. Estas canchas fueron creadas inicialmente para aprovechar al máximo los espacios disponibles en áreas urbanas y así poder concentrar una serie de actividades en espacio reducido.

El área ideal de esta cancha es de 40x20 metros donde se pueden delimitar las medidas oficiales de los deportes que allí se practican. Sin embargo, se pueden construir en áreas más reducidas 20x30 metros, en lugares donde se requiera una cancha recreacional para uso recreacional o social. (Monasterio, 2011).

Es lo que se considera construir para la propuesta de implementación de una zona de juegos infantiles y cancha deportiva múltiple, que tendrá las características abajo mencionadas.

Cancha de Futbol de salón. El futbol de salón es diferente al futbol convencional, ya que se practica en una cancha de piso de cemento o tabloncillo en un gimnasio y por supuesto es muy diferente al futbol que se practica en grama. El futbol de salón es un deporte que se juega con dos equipos de cinco en cada lado, donde cuatro son jugadores y uno es portero. La cancha es una superficie rectangular cuyas dimensiones son: 40 m de largo por 20 m de ancho. (Monasterio, 2011).

Cancha de Básquet. De acuerdo con Bioniccollective (2013), la cancha de basket presenta las siguientes dimensiones:

Superficie: rectangular, con dimensiones de 26 m x 14 m, medidas desde el borde interior de las líneas de demarcación.

La línea de demarcación deberá tener un grosor de 5 cm.

Piso de la cancha, debe ser duro, generalmente de cemento o Parque (madera).

Las líneas de delimitación: deben ser bien definidas y estar a una distancia mínima de 1 m de cualquier obstáculo.

La cancha puede ser al aire libre o cerrado; en caso de ser bajo techo, éste deberá tener una altura de 7 m como mínimo.

Si se utiliza luz artificial, la cancha debe quedar uniformemente iluminada y la colocación debe ser hecha de manera que las luces no entorpezcan la visión del jugador al encestar.

Las líneas longitudinales se denominan líneas laterales y las líneas que delimitan el ancho de la cancha líneas de fondo.

El círculo central, marcado en el centro terreno, tiene un radio de 1,80 m medido al borde exterior de la circunferencia.

Desde el punto medio de las líneas laterales se marca una línea central, paralela a las líneas de fondo, que se extiende 15 cm por fuera de cada línea lateral.

La línea de tiro libre es paralela a la línea de fondo. Tiene una longitud de 3,60 m y su borde más distante está a 5,80 m del borde interior de la línea de fondo. El punto central de la línea de tiro libre está alineado con los puntos centrales de la línea de fondo. (Bioniccollective, 2013).

Cancha Múltiple. De acuerdo con Tableros para canchas (s.f.), el arco baby football profesional con tablero de básquet tiene las siguientes medidas:

Altura del aro al piso: 3.05 mt.

Tablero oficial 1.80 x 1.20 en melamina impermeabilizada con marco metálico

Aro oficial en tubo o fierro

Con ruedas

Contrapeso en la caja metálica

Pintura electrostática.

Precio: \$1,600 (por los 2 arcos baby football profesional)

Entonces para la cancha múltiple que contiene a la cancha de futbol de salón y básquet tendrá las siguientes medidas de 40m de largo x 20m de ancho que se planea construir en los 3 meses, más los arcos baby que se van a implementar para las canchas múltiples.

Pintura para canchas y pisos.

Según Pintuco (2018), las pinturas para canchas y pisos tienen recubrimiento acrílico base agua para demarcación, decoración y protección de diferentes escenarios deportivos entre sus propiedades que posee son las siguientes:

Acabado antideslizante.

Alta resistencia al desgaste.

Producto base agua, amigable con el usuario y el medio ambiente.

Entre los usos recomendados por Pintuco (2018) para ser previamente utilizados para pintar son los que se muestran a continuación:

Superficies de concreto - previamente preparados.

Acabado: Satinado.

No. de manos: 2 manos.

Secamiento: 2 horas.

Dilución: 1 litro de agua / galón de producto.

Rendimiento: 1 litro rinde de 15 m².

Uso: 4 días después de la última aplicada de la última mano.

Color: blanca, verde, amarilla, roja, azul.

- a. blanca \$ 63.90 x 2 galones = \$127.80
- b. verde \$ 60.40 x 2 galones = \$120.80
- c. amarilla \$ 60.40 x 2 galones = \$120.80
- d. roja \$ 60.40 x 2 galones = \$120.80
- e. azul \$ 60.40 x 2 galones = \$120.80

Total: \$120.80 x 8 galones de pintura = \$966.40 (pintura verde, amarilla, roja y azul).

Total: \$127.80 + \$966.40 = \$1.094,20

Publicidad en Prensa local

La publicidad estará a cargo del diario La Prensa Comercial, el cual es muy comercializado en el Cantón de Riobamba y Penipe. El paquete rotativo x mes (600.000 impresiones), que hemos escogido es un Banner cuadrado 300 x 250 que tendrá un costo de \$ 900,00.

Zona Infantil

Peckelandia (s.f.), es importador y distribuidor de juegos al aire libre se constituye en el año 2008, tiene como objetivo incentivar la imaginación e impulsar el crecimiento intelectual y físico de los niños a través del diseño, fabricación y comercialización de innovadores juegos para parques y ambientes recreativos que ofrecen emoción y aventura. A lo largo de su trayectoria se ha preocupado también por los adultos brindando innovadores equipos para parques biosaludables.

Además, sus productos y su sistema de producción ostentan los certificados de calidad ISO 9001:2000 y certificados CE y TUV, que garantizan la durabilidad y resistencia a las condiciones climáticas extremas. Las medidas del modelo PK 043 6,40 x 7,10 x 4,80 en Parques Infantiles (s.f.), esta incluye resbaladeras, sube y baja, escalera china, columpios, tubo bombero. Tendrá un costo de \$2.000 incluye IVA. No incluye la instalación ni transporte.

Césped Sintético Artificial

Según Césped Ecuador (s.f.), el césped sintético siempre permanece verde, no requiere de fumigación, plaguicidas tóxicos, expuesto a luz solar, iluminación especial alguna, no necesita podar y riego. El tiempo y costo de instalación es mucho menor y no tienen diferencia alguna con uno natural.

De acuerdo con las especificaciones que se utilizarán son las siguientes:

Altura de la fibra: 50 mm.

Estructura: Monofilamento.

Efectos UV: Escala de grises 5, no cambio visual.

Cinta: Cinta de unión de alta adherencia.

Pega: Poliuretano Bicomponente.

Primer relleno: Arena.

Segundo relleno: Caucho Granulado.

Las medidas se utilizarán será 8 m x 9 m = 17 m², la medida de la zona infantil que se planea construir en los siguientes 3 meses.

Precio \$ 24.55 x m²

Entretenimiento

Para la contratación de entretenimiento se hará presentaciones en vivo por los siguientes grupos o bandas:

La banda Penipeña tendrá un costo de \$500.00 por 4 fines de semana será un total de \$2000.00 por las 8 presentaciones en vivo.

La comparsa Penipeña tendrá un costo de \$400 por 4 fines de semana será un total de \$1600.00 por las 8 presentaciones en vivo.

Estos costos incluyen transporte y alimentación para la banda y comparsa que brindará el dueño en el complejo Vulcano Green.

Distintivo Q

Para el distintivo Q de la calidad turística en Quito Turismo (s.f.), estará basado en la siguiente información investigada:

El distintivo Q de la calidad turística es un reconocimiento que otorga el Municipio Metropolitano de Quito a través de la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico Quito Turismo que ofrece a los establecimientos

turísticos que han efectuado sistemas de gestión de turismo sostenible y calidad, para brindar al turista servicios de primer nivel, contando con un trabajo en equipo competente que permite elevar la calidad de la oferta turística. Entre sus beneficios esta la promoción y publicidad a su local o establecimiento.

Los requisitos son cumplir con la normativa nacional y local vigentes de acuerdo con el tipo de actividad turística; contar con el registro turístico y constar como activo dentro del Catastro de Establecimientos Turísticos de Quito; contar con la LUAE (Licencia Única de Actividades Económicas) vigente o demostrar estar en proceso efectivo de licenciamiento.

Luego de cumplir con todos los requisitos pedidos anteriormente se podrá llenar el formulario de aplicación y remitir al correo electrónico **distintivoq@quito-turismo.gob.ec**.

Para más información en Quito Turismo (s.f.), se contará con los siguientes contactos:

Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico Quito Turismo
Dirección: Av. Amazonas N79-39 y Av. de la Prensa (Centro de Eventos Bicentenario).

Teléfono: (593) 299 3300 Ext. 1058

E-mail: **distintivoq@quito-turismo.gob.ec**

Cronograma de puesta en marcha de las actividades

Tabla 19.

Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	LUGAR	MESES DE FERIADO																											
		OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO				MARZO							
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
Convenio con banda y comparsas	Complejo Vulcano Green			X	X																	X	X						
Difusión Publicitaria Radial en Guayaquil	Radio Canela									X	X	X	X	X	X	X		X											
Zona de juegos infantiles y cancha deportiva múltiple	Complejo Vulcano Green					X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X												
Convenio con el GADM de Penipe	GADM de Penipe	X	X	X	X	X																							
Tríptico del Complejo Vulcano Green y sus servicios	Papelería BYT	X												X															
Recorrido en Chiva	Chiva La Callejera	X	X	X	X																	X	X	X	X				
Traslado desde Riobamba a Penipe	Penipe	X	X	X	X																	X	X	X	X				
Publicidad en Prensa local de Riobamba	Riobamba					X	X	X	X	X	X	X	X	X															
Distintivo Q	Quito					X	X	X	X	X	X	X	X																

Conclusiones

Podemos concluir que, en la actualidad Penipe es un Cantón con muy pocas visitas, las personas que se transportan para otros cantones solo visitan este sitio los fines de semana, la economía del lugar es de poco sustento para las personas que lo habitan, por lo que este sitio sin sus atractivos es poco concurrido.

La situación actual del Complejo Vulcano Green en lo investigado tiene poca concurrencia de visitas, ya que, a pesar de ser muy conocido en Penipe, es poco conocido por las familias de Riobamba y de otros lugares de la provincia de Chimborazo.

Se determinó en este trabajo las preferencias recreativas y turísticas de los visitantes y propios, se vio que existe demanda del mercado actual y mercado potencial del Cantón hacia el complejo Vulcano Green, ya que tiene fortalezas como el servicio personalizado que ofrece el dueño del Complejo, y que los servicios que brinda para relajarse como la sauna, turco, e hidromasaje están en buen estado, así como también las piscinas para adultos y niños. Y que los servicios complementarios como la comida del restaurante-bar es muy práctica a la hora de alimentarse en el lugar y si se requiere algo más elaborado es solo pedirlo al dueño que muy amablemente está dispuesto a servirlo para la clientela.

Se propone en esta investigación hacer mejoras para el rediseño de oferta turística complementario a la oferta de recreación para que complejo Vulcano Green cautive a los potenciales visitantes a este sitio de esparcimiento, por ello las actividades que se proponen serán para ayudar a mejorar física y administrativamente la demanda del complejo Vulcano Green, y poder atraer más visitas y concurrencia al lugar, y así lograr que sea más conocido turísticamente el Cantón Penipe como sus lugares turísticos, con lo cual se podrá mejorar la economía de la ciudad, como la del Complejo.

Asimismo, se pretende alcanzar la certificación del sello de distintivo Q de calidad turística para lograr estar en el catálogo de establecimientos que posee el Distrito Metropolitano de Quito Turismo el cual presenta un buen servicio de calidad y practicas responsables con el medio ambiente y la comunidad.

Por lo tanto, estas propuestas aportarán al progreso del complejo turístico para el cantón y pueda promover la generación de nuevas fuentes de empleo para el fortalecimiento del capital social y la redistribución de la riqueza en la población, junto con el compromiso de las autoridades sector e interprovinciales se establecerá acuerdos de colaboración; además se busca potenciar las capacidades e iniciativas locales estimulando de esta manera el desarrollo local.

Se recomienda mantener la demanda del complejo Vulcano Green del mercado actual de la ciudad de Penipe, pues complace las preferencias recreativas y turísticas de los visitantes y propios.

Recomendaciones

El análisis de mercado de la oferta turística nos permitió entender que para conseguir convertir al Cantón Penipe en una potencia de alojamiento como el Cantón Baños de Agua Santa, se recomienda impulsar la promoción turística a través de este proyecto, con el propósito de formalizar la oferta turística del complejo Vulcano Green para llegar a los turistas que viajan a Riobamba y lograr que los visitantes ingresen y consuman en el Cantón Penipe de la provincia de Chimborazo, lo cual tendrá incidencia en la actividad turística del complejo turístico y del Cantón.

De igual forma, de acuerdo a las características que se encuentran en el complejo Vulcano Green, se recomienda considerar la propuesta de mejora de la presente investigación, y realizar los diferentes proyectos descritos en la propuesta del Plan de Mejora del Complejo Vulcano Green para atenuar los amenazas y debilidades más relevantes detectadas en esta investigación de campo realizada; también promover la propuesta del Plan de mejora para aumentar la calidad de los atractivos y productos ofrecidos en el Cantón Penipe de la provincia de Chimborazo; con respecto a la propuesta de rediseño de oferta turística se requiere de la implementación de un área de juegos infantiles y cancha múltiple, para que sea un valor agregado para los ingresos en la actividad económica del complejo; además de la promoción al GADM cantonal de Penipe para que los turistas que visitan regularmente Riobamba, e ingresen y visiten Penipe de tal forma que prolongue el tiempo de estadía de los turistas a fin de que el

Cantón Penipe se constituya como una alternativa de turismo para turistas nacionales, extranjeros y ayude a la economía local.

Otras de las recomendaciones que presentamos en este trabajo de investigación es poner a disposición este plan de mejora al dueño del complejo turístico para su debida implementación y aumentar la calidad de los atractivos y productos ofrecidos en el Cantón Penipe de la provincia de Chimborazo.

Además, mantener una evaluación periódica constante en el cumplimiento de los objetivos propuestos del proyecto que se lleva a cabo para su aceptación y eficiente implementación, asimismo, impulsar el desarrollo sostenible en la zona para la mayor conservación de sus recursos y crecimiento de los mismos.

De igual modo, capacitar a las personas del complejo para una mayor integración en el desarrollo de las actividades turísticas y procurar prioridad en ayudar a la población de Penipe a beneficiarse del emprendimiento en la actividad turística.

Para finalizar, poner en ejecución el rediseño de oferta turística complementario a la oferta de recreación para darle un valor agregado a un atractivo bien posicionado en el mercado, que con la propuesta del presente proyecto del plan de mejoras implementando las estrategias, actividades, presupuesto y cronograma de actividades, permitirá mejorar la oferta turística del Cantón Penipe de igual manera al complejo Vulcano Green.

Bibliografía

- 50Minutos.es (Ed.). (2006). *Las cinco fuerzas de Porter: Cómo distanciarse de la competencia con éxito*. 50Minutos.es. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=mWLyCwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=fuerzas+de+porter+segun+autores&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjngqelvN_cAhXBzlkKHaRhDUwQ6AEIJjAA#v=onepage&q&f=false
- Aguilar Díaz, V., Rivas Ortega, H., & Gonzáles Cornejo, R. (Julio de 2008). *Federación de Empresas de Turismo de Chile*. Recuperado el 05 de Mayo de 2018, de Glosario de Turismo: http://www.fedetur.org/otros_estudios_y_publicaciones/Glosario-de-Turismo-2008-SERNATUR.pdf
- Aguilar Padilla, M. (14 de Octubre de 2016). *Enfoques Mixtos*. Obtenido de Metodología de Investigación: <https://sites.google.com/site/metodologiadeinvestigaciontese/enfoques-mixtos>
- Aguirre Pérez, G. (s.f.). *Bio-Nica*. Obtenido de Manual de Cultura Turística. Programa de Asistencia a Pequeños Hoteles de Centroamérica.: <http://www.bio-nica.info/biblioteca/manualculturatouristica.pdf>
- Arias Odon, F. (1999). *El proyecto de investigación: Guía para su Elaboración*. Caracas, Venezuela: Editorial Episteme, C.A. / Orial Ediciones. Obtenido de http://aprendeenlinea.udea.edu.co/lms/moodle/file.php/656/proyecto-investigacion_1_.txt
- Atedes. (24 de Marzo de 2016). *Opiniones de Hoteles*. Obtenido de La piramide de Maslow y los clientes: <http://hotelesopiniones.com/piramide-maslow-necesidades-turismo/>
- Balestrini Acuña, M. (2006). *Como se elabora el Proyecto de Investigación*. Caracas, Venezuela: BL Consultores Asociados, Servicio Editorial. Obtenido de https://issuu.com/sonia_duarte/docs/como-se-elabora-el-proyecto-de-inve
- Balneario & Hotel Los Amates*. (s.f.). Obtenido de Balneario & Hotel Los Amates: <http://www.losamates.com.mx/?op=nosotros>
- Balneario Los Amates, Morelos*. (s.f.). Obtenido de Balnearios y Campamentos: <http://www.balneariosmexico.com/balneario-los-amates.html>

Bioniccollective. (10 de Mayo de 2013). *Medidas Cancha de Basquetbol*. Obtenido de RecreaSport: <https://recreasport.com/cancha-de-basquetbol/>

Boff, L. (2012). Sostenibilidad: intento de definición holística. En *Sustentabilidade: o que é e o que não é*. Vozes. Obtenido de <http://www.comunicarseweb.com.ar/biblioteca/sostenibilidad-intento-de-definicion-holistica>

Boullón, R. C. (2006). Planificación del Espacio Turístico. En R. C. Boullón, *El Sistema Turístico* (4ta edición ed., págs. 36-77). D.F., México: Editorial Trillas. Obtenido de http://www.aptae.pe/archivos_up/0107-planificacion-del-espacio-turistico-roberto-c-ballon.pdf

Bracamonte, R. (Julio - Diciembre de 2015). 132ARJÉ. Revista de Postgrado FaCE-UC. Vol. 9 N° 17 . Julio–Diciembre 2015/ pp.132-139. ISSN Versión electrónica 2443-4442 , ISSN Versión impresa 1856-9153 La observación participante como técnica de recolección de información de la investigación. *Revista ARJÉ*, 9(17), 132-133. Obtenido de <https://docplayer.es/66710536-La-observacion-participante-como-tecnica-de-recoleccion-de-informacion-de-la-investigacion-etnografica.html>

Calle Calle, M. (16 de Febrero de 2015). *Diseño del Circuito Turístico vial Latacunga-Quiloto, en la Provincia de Cotopaxi durante el 2014*. Obtenido de Universidad Católica Santiago de Guayaquil: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/3219/1/T-UCSG-PRE-ESP-MD-AETH-14.pdf>

Calva Pedraza, D., & Hernández Vicenttin, G. (12 de Mayo de 2004). *Análisis de la percepción del clima laboral en Interceramic-Puebla. Metodologías de la Investigación*. . Obtenido de Colección de Tesis Digitales. Universidad de las Américas Puebla: http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/calva_p_db/capitulo3.pdf

Centro Recreacional Comfaboy Moniquirá. (s.f.). Obtenido de Viaja Colombia. Travel Bloggers: https://www.viajaporcolombia.com/sitios-turisticos/boyaca/centro-recreacional-comfaboy-moniquira_4264/

Centro Vacacional Comfaboy de Moniquirá. (21 de Septiembre de 2015). Obtenido de Comfaboy. Hacemos Familias Felices: <http://www.comfaboy.org/icons/centro-vacacional-de-moniquira>

Cesped Ecuador. (s.f.). Obtenido de Cesped Ecuador:
https://www.cespedecuador.com/deportivo/?gclid=EAIaIQobChMIItJaXl-Cu3QIVyCSGCh3blw3WEAAYASAAEGlvSfD_BwE

Cetina Hernandez, L., & Susano Martinez, L. (Enero de 2015). *Diagnóstico y Modificación del Manual de Contratación de la Caja de Compensación Familiar de Boyacá Comfaboy*. Obtenido de Fundación Universitaria Agraria de Colombia. Facultad de Ingeniería Civil. ISSUU:
<https://issuu.com/maosabo/docs/comfaboy>

Chavarria Puga, S. (s.f.). *Justificación de la Investigación*. Obtenido de
<http://files.sachavarriapuga-net.webnode.es/200000026-4f608505a7/Justificación.pdf>

Chiva la Callejera. (s.f.). Obtenido de <http://www.alquilerdechiva.com/alquiler.html>
Cisneros, J. Á. (30 de Julio de 2014). *Programa Estatal de Turismo de Morelos 2013-2018*. Obtenido de Consejería Jurídica del Poder Ejecutivo del Estado de Morelos. Dirección General de Legislación. Subdirección de Jurismática :
http://marcojuridico.morelos.gob.mx/archivos/reglamentos_estatales/pdf/PROGTURISMO.pdf

Código Orgánico de Organización. (2015). Obtenido de Ministerio de Defensa Nacional:
https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/01/dic15_CODIGO-ORGANICO-DE-ORGANIZACION-TERRITORIAL-COOTAD.pdf

Componente Sociocultural. Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del Cantón Penipe. . (2015). Obtenido de GADM del Cantón Penipe:
<https://www.dropbox.com/s/htukwi8r8nkj9av/2.2.%20COMPONENTE%20SOCIOCULTURAL.pdf?dl=0>

Corporación Autónoma Regional del Cauca. (s.f.). Recuperado el 31 de Mayo de 2018, de Esquema de Ordenamiento Territorial. Municipio de Miranda del Cauca. Diagnóstico Territorial:
<http://crc.gov.co/files/ConocimientoAmbiental/POT/miranda/06%20FISOGRAFIA.pdf>

Cruz Vargas, H. S. (2015). *Instructivo de un Marco Teórico*. Obtenido de
https://issuu.com/sadarycruz/docs/instructivo_de_un_marco_te_rico_0d7a50fc630366

Desarrollo Sostenible. (s.f.). *Publicaciones Miscelaneas*, 7, 9. Obtenido de <http://old.sernanp.gob.pe/sernanp/archivos/imagenes/vida/INFOAGRO%20DESARROLLO%20SOSTENIBLE.pdf>

Diagnóstico, movilidad, energía y conectividad. . (2015). Obtenido de Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del Cantón Penipe: <https://www.dropbox.com/s/hjn5rsvaf1606js/2.5.%20COMPONENTE%20MOVILIDAD.pdf?dl=0>

Diéguez Castrillón, M., Gueimonde Canto, A. I., Sinde Cantorna, A. I., & Blanco Cerradelo, L. (2011). Análisis de los principales modelos explicativos de la competitividad de los destinos turísticos en el marco de la sostenibilidad. *CULTUR: Revista de Cultura e Turismo*(2), 101-124. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3743052.pdf>

Eltelégrafo. (06 de Agosto de 2017). Obtenido de Penipe, una 'Joya' Andina que conjuga belleza natural, historia y tradición: <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/702/51/penipe-una-joya-andina-que-conjuga-belleza-natural-historia-y-tradicion>

Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico. (2016). Obtenido de Formulario de Aplicación del Distintivo Q de calidad turística en establecimientos de alimentos y bebidas: <https://www.quito-turismo.gob.ec/index.php/es/component/phocadownload/category/17-distintivo-q?download=310:formulario-de-aplicacion-alimentos-bebidas>

Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico. (2016). Obtenido de Formulario de Aplicación del Distintivo Q de calidad turística en establecimientos de alojamiento.: <https://www.quito-turismo.gob.ec/index.php/es/component/phocadownload/category/17-distintivo-q?download=311:formulario-de-aplicacion-alojamiento>

Expertos Business. (Diciembre de 2013). *Para qué sirve el análisis de las 5 fuerzas de Porter*. Obtenido de El Periódico Marketing. Marketing News & Business Management.: <http://periodico-marketing.com/2013/12/25/para-que-sirve-el-analisis-de-las-5-fuerzas/>

Filosofía de la Entidad. Política de la Calidad. (18 de Septiembre de 2015). Obtenido de Comfaboy. Hacemos Familias Felices: <http://www.comfaboy.org/uikit/filosofia-de-la-entidad>

GADM del Cantón Penipe. (2016). Obtenido de Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Penipe: <http://www.penipe.gob.ec/index.php/canton/informacion-general>

Galán Amador, M. (4 de Noviembre de 2009). *Metodología de la Investigación*. Obtenido de Marco de Referencia Teórico en la Investigación: <http://manuelgalan.blogspot.com/2009/11/marco-de-referencia-teorico-en-la.html>

Gobernación de Chimborazo. (s.f.). Obtenido de Lugares Turísticos de la Provincia: <http://gobnacionchimborazo.gob.ec/lugares-turisticos-de-la-provincia/>

Gómez Mejía, L. R., Balkin, D. B., & Cardy, R. L. (2008). *Gestión de Recursos Humanos* (Quinta Edición ed.). Madrid: Pearson Education S.A. Recuperado el 31 de Mayo de 2018, de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/d7e0325bb6a6982056e13a3d70e015c7.PDF>

González Fidalgo, E., & Ventura Victoria, J. (2013). *Análisis Competitivo de la Empresa* (Primera Edición ed.). Eduardo González & Juan Ventur. Recuperado el 31 de Mayo de 2018, de https://books.google.com.ec/books?id=sZVLBAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=analisis+competitivo&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwi_3O6g-rDbAhWByoMKHW1cBdQQ6AEIJTAA#v=onepage&q=analisis%20competitivo&f=false

González Ramírez, T., García Lázaro, I., & López Gracia, Á. (2016). *Universidad de Sevilla*. Obtenido de La definición de los objetivos de investigación: https://bib.us.es/educacion/sites/bib3.us.es.educacion/files/poat2016_2_3_2_objetivos_de_investigacion.pdf

Google. (s.f.). *Google Maps acercamiento al cantón Penipe, Ecuador*. Obtenido de Mapa de Penipe, Ecuador: <https://www.google.com/maps/place/Penipe/@-1.5561764,-78.5582973,14z/data=!3m1!4b1!4m5!3m4!1s0x91d3a392fde22f97:0x302d51b234bfa1f0!8m2!3d-1.5546662!4d-78.5405304>

Google. (s.f.). *Google Maps dirección de conducción desde Riobamba a Penipe, Ecuador*. Obtenido de Mapa de Riobamba, Ecuador: [121](https://www.google.com/maps/dir/Riobamba/Penipe/@-1.6156185,-78.6604982,29231m/data=!3m1!1e3!4m13!4m12!1m5!1m1!1s0x91d3a8255b072981:0xcb8509cd0a3fdf99!2m2!1d-78.654646!2d-</p></div><div data-bbox=)

1.6635508!1m5!1m1!1s0x91d3a392fde22f97:0x302d51b234bfa1f0!2m2!1d-78.5405304!2d-1.554

Guía de Requisitos que se requieren para la Obtención del Permiso de Funcionamiento de los Establecimientos sujetos a Vigilancia y Control Sanitario. (Agosto de 2014). Obtenido de Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria: <https://www.controlsanitario.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/08/Guia-Requisitos-que-se-requieren-para-obtener-el-permiso-de-funcionamiento.pdf>

Hernández Sampiere, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). Selección de la muestra. En *Metodología de la Investigación* (6ta ed., págs. 170-191). México: McGraw-Hill. Obtenido de http://sined.uaem.mx:8080/bitstream/handle/123456789/2776/506_6.pdf?sequence=1

INEC. (2010). Obtenido de Censo Poblacional y Viviendas 2010: <http://redatam.inec.gob.ec/cgi-bin/RpWebEngine.exe/PortalAction?&MODE=MAIN&BASE=CPV2010&MAIN=WebServerMain.inl>

INEC. (2014). Obtenido de Anuario de Entradas y Salidas Internacionales: http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Poblacion_y_Demografia/Migracion/Publicaciones/Anuario_ESI_2014.pdf

ISO. (2015). *ISO 9000:2015*. Obtenido de Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es>

Jiménez Baños, P., & Aquino Jiménez, F. (2012). Propuesta de un modelo de competitividad de destinos turísticos. *Estudios y perspectivas en turismo*, 21(4), 977-995. Obtenido de http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17322012000400010

Junior Madereros, E. (2010). *Calidad de servicio del comedor de la Universidad Nacional de Trujillo*. Obtenido de Universidad Nacional de Trujillo: <https://www.monografias.com/trabajos82/calidad-servicio-comedor/calidad-servicio-comedor2.shtml>

- Kotler, P. (2001). *Dirección de Mercadotecnia*. Obtenido de Dirección de Mercadotecnia. Análisis, Planeación, Implementación y Control, 8a. Ed.: http://observatoriocultural.udgvirtual.udg.mx/repositorio/bitstream/handle/123456789/403/Kotler_Direccion_de_mercadotecnia.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- La Prensa*. (s.f.). Obtenido de *La Prensa*. Diario de Chimborazo: <http://www.laprensa.com.ec/comercial/>
- Lista de precios. Pintura para canchas*. (2014). Obtenido de Pintuco: <ftp.ani.gov.co/Ruta%20del%20Sol%20I/Tramo%20Villetas%20%20-%20Guaduas/ENTREGA%20FINAL/disco28/ANEXO%20D%20-%20COTIZACIONES/12.Lista%20de%20precios%202014%20pintuco.pdf>
- Lluay Acán, N. (2015). *Universidad Nacional de Chimborazo*. Obtenido de Plan Estratégico de Desarrollo Turístico para la Comunidad de Calshi, Parroquia San Andrés, Cantón Guano, Provincia de Chimborazo.: <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/732/1/UNACH-EC-IG.TUR-2015-0016.pdf>
- López Cubino, R. (2001). *Ministerio de Educación, Cultura y Deporte del año 2001*. Obtenido de Modelo Europeo de Excelencia: <http://www.jesuitasleon.es/calidad/Modelos%20de%20gestion%20de%20calidad.pdf>
- López, P. (2004). Población Muestra y Muestreo. *Punto Cero*, 9(8), 69-74. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012
- Los Chorritos Complejo Turístico*. (s.f.). Obtenido de GO Ecuador. Guía Turística y Comercial del Ecuador: <https://www.rutadelspondylus.com/mi/ecuador/Los-Chorritos-Complejo-Turistico-turismo-ecuador>
- Malhotra, N. (2004). Investigación de mercados: un enfoque aplicado. En N. K. Malhotra, *Investigación de Mercados* (4ta. ed., págs. 314-317). México: Person Education. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=SLmEblVK2OQC&pg=PA314&lpg=PA314&dq=la+poblacion+es+el+conjunto+de+todos+los+elementos+que+comparten&source=bl&ots=wb7o98Vfi9&sig=GPCeosT5aY4Wp9lFDMpB7AfNntc&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiAoOCO6ubbAhUCrlkKHRc5BkgQ6AEIIQEwD>

- Manente, M. (31 de Octubre de 2008). *World Tourism Organization*. Obtenido de Gestión de Destinos y Antecedentes Económicos: Definición y Supervisión de Destinos Turísticos Locales: http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/pdf/manente_sp.pdf
- Martín de Castro, G. (2008). *Reputación empresarial y ventaja competitiva*. Madrid: Esic Editorial. Recuperado el 31 de Mayo de 2018, de https://books.google.com.ec/books?id=LU2MA8kPwzsC&pg=PA36&dq=capacidad+organizativa&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiryq2_9bDbAhUJ4oMKHaSxB98Q6AEILzAC#v=onepage&q=capacidad%20organizativa&f=false
- McCarthy, J., & Perreault, W. (1997). *Marketing* (11 ed.). McGraw-Hill.
- Metodológico, M. (s.f.). *Marco Metodológico*. Obtenido de Universidad Privada Dr. Rafael Beloso Chacín: <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0094671/cap03.pdf>
- Ministerio de Turismo. (16 de Septiembre de 2011). Obtenido de Ministerio de Turismo: <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2017/09/3.Reglamento-de-Actividades-Turisticas.pdf>
- Ministerio de Turismo. (19 de Diciembre de 2014). Obtenido de Ministerio de Turismo: <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2017/09/2.LEY-DE-TURISMO-2014.pdf>
- Ministerio de Turismo. (Junio de 2018). Obtenido de Calendario de Feriados: <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2018/06/CALENDARIO-FERIADOS2018.pdf>
- Monasterio, D. (Abril de 2011). *Plan de Restauración de la Cancha de Usos Múltiples ubicada entre los Bloques 17 Y 18 de la Urbanización La Isabelica, Parroquia Rafale Urdaneta, Municipio Valencia, Estado Carabobo*. Obtenido de Trabajos de grado e Informes de pasantías de la Escuela de Ingeniería Civil de la Facultad de Ingeniería de la Universidad José Antonio Páez – San Diego, Valencia – Venezuela: <https://bibliovirtualujap.files.wordpress.com/2011/04/teg-desiree-monasterio.pdf>
- Mora Mora, M. D. (2015). *Repositorio Universidad de Machala*. Obtenido de Análisis de las razones sociales, Gubernamentales y Educativas: <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/3525/1/CD00181-%20TRABAJO%20COMPLETADO.pdf>

Mora Vargas, A. I. (2005). Guía para Elaborar una propuesta de Investigación. *Revista Educación*, 29(2), 67-97. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/440/44029206.pdf>

Mortis Lozoya, S., Rosas Jiménez, R., & Chaires Flores, E. (s.f.). *Instituto Tecnológico Sonora*. Obtenido de Problema de Investigación: Formulación del problema de Investigación: http://biblioteca.itson.mx/oa/educacion/oa8/problema_investigacion/x8.htm

Naranjo Riviera, O. (Julio-Diciembre de 2009). Técnicas de recolección de datos de la metodología cualitativa aplicables a la investigación contable. *Revista Virtual de Estudiantes de Contaduría Pública*(5), 1-14. Obtenido de <https://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/adversia/article/viewFile/4704/4130>

Navarro, D. (2015). Recursos turísticos y atractivos turísticos: conceptualización, clasificación y valoración. *Revistas Científicas de la Universidad de Murcia*, 24. Recuperado el 05 de Mayo de 2018, de <http://revistas.um.es/turismo/article/view/221641>

Ordenanzas de Creación de Dirección de Turismo en el cantón Pastaza. (Julio de 2002). Obtenido de Gobierno Municipal de Pastaza 2014-2019: <https://puyo.gob.ec/wp-content/uploads/gaceta/ordenanzas/2014-2019/0010-07-2002-ORDENANZA-CREACION-DIRECCION-DE-TURISMO.pdf>

Palma Ramos, D. (2005). Cómo elaborar propuestas de investigación. *Reflexiones Económicas. Instituto de Investigaciones Económicas y Sociales. Universidad Rafael Landívar*, 24. Obtenido de Universidad Rafael Landívar: <http://www.url.edu.gt/PortalURL/Archivos/56/Archivos/propuesta.pdf>

Parques Infantiles. (s.f.). Obtenido de Peckelandia: <http://www.peckelandia.com/>
Peckelandia. (s.f.). Obtenido de Catálogo: <http://www.peckelandia.com/images/CatalogoPlaygroundExtnuevo.pdf>

Peñaloza, M. (Enero-Junio de 2005). El Mix de Marketing: Una herramienta para servir al cliente. 8(10), 71-81. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/257/25701007.pdf>

Penipe, un valle interandino rodeado por nevados y frutales . (18 de Julio de 2017). Obtenido de Ecuador Travel: <https://ecuador.travel/es/penipe-valle-interandino-rodeado-nevados-frutales/>

Pintuco . (2018). Obtenido de Pintura para canchas: <https://www.pintuco.com.co/sites/pintuco.com.co/files/producto/ficha-tecnica/pintura-para-canchas-pintuco.pdf>

Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial. (2014). Obtenido de Datos Generales del Gobierno Autónomo Descentralizado Cantonal Penipe.: http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/PORTAL_SNI/data_sigad_plus/sigadplusdiagnostico/0660000950001_PLAN%20DE%20DESARROLLO%20Y%20ORDENAMIENTO%20TERRITORIAL%20PENIPE_20-02-2015_23-14-44.pdf

Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del Cantón Penipe. (2015). Obtenido de Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Penipe: <https://www.dropbox.com/s/mcz3kj9t6dyx0jv/2.3.%20COMPONENTE%20ECONOMICO.pdf?dl=0>

Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021. (22 de Septiembre de 2017). Obtenido de Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo-SENPLADES 2017: http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf

Quijano, C. R. (2009). *Manual para el Diagnóstico Turístico Local. Guía Planificadores*. Obtenido de Escuela Superior Politécnica del Litoral.: <http://unrn.edu.ar/blogs/pt/files/2013/03/6-Ricaurte09-GuiaPlanTuris-ver-fichas-al-final-post-2007.pdf>

Quito Turismo. (s.f.). Obtenido de Calidad turística: <https://www.quito-turismo.gob.ec/destacados/3-distintivo-q>

Quito Turismo. (2014). *Reglamento General del Distintivo Q*. Obtenido de Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico: <https://www.quito-turismo.gob.ec/index.php/es/component/phocadownload/category/17-distintivo-q?download=259:reglamento-general>

Rivera Espinoza, M., & Prado Vázquez, V. (2012). Evaluación de la Calidad en el Servicio al Cliente en los Hoteles Mediante la Escala de Servqual. Caso: Hoteles de Turismo de Montaña de Tapalpa, Jalisco. *Revista Ciencias Administrativas Teoría y Praxis*, 25. Obtenido de Acacia: http://acacia.org.mx/busqueda/pdf/01_PF258_Evaluaci__n_de_la_Calidad.pdf

Rivera, J. M., Bassotti, G., Chías, J., García, F., Quirola, D., Garcés, S., & Wiedemann, L. (2007). *Diseño del plan estratégico de desarrollo de turismo sostenible para Ecuador "PLANDETUR 2020"*. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/02/PLANDETUR-2020.pdf>

Rodríguez Gómez , D., & Valdeoriola Roquet, J. (s.f.). *Metodología de la Investigación*. Obtenido de Universidad de la Nación: <http://fournier.facmed.unam.mx/deptos/seciss/images/investigacion/21.pdf>

Rubio Guerrero, E., & Gómez Zermeño, M. (2016). Propuesta de diseño de un modelo educativo integral para capacitaciones corporativas. *Revista Academia & Virtualidad*, 9(1), 7. doi:<https://doi.org/10.18359/ravi.1496>

Ruiz Medina, M. (Marzo de 2011). *Políticas Públicas en Salud y su Impacto en el Seguro Popular en Culiacán, Sinaloa, México*. Obtenido de Eumed: http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/tecnicas_instrumentos.html

Sancho, A. (2011). *Introducción al Turismo*. Madrid: Organización Mundial de Turismo. Obtenido de <http://www.utntyh.com/wp-content/uploads/2011/09/INTRODUCCION-AL-TURISMO-OMT.pdf>

Sevilla Arias, P. (2015). *Economipedia*. Obtenido de Pirámide de Maslow: <http://economipedia.com/definiciones/piramide-de-maslow.html>

Subgerencia Cultural del Banco de la República. (2015). Obtenido de Clima: elementos y factores.: http://enciclopedia.banrepcultural.org/index.php/Clima:_elementos_y_factores

Swisscontact, F. S. (Mayo de 2014). *Swisscontact*. Obtenido de Conceptos básicos para la gestión de destinos turísticos: https://www.swisscontact.org/fileadmin/user_upload/COUNTRIES/Peru/Documents/Publications/Conceptos_basicos_para_la_gestion_de_destinos_turisticos.pdf

Tableros para canchas. (s.f.). Obtenido de GLASSPORT: <http://glassport.com.ec/#2>

Thompson, I. (2006). El Plan de Marketing. *Marketing-Free.com*. Obtenido de <http://www.marketing-free.com/marketing/plan-marketing.html>

Trámites Básicos. (27 de Diciembre de 2017). *Como sacar el RUC en Ecuador. Guía SRI 2018*. Obtenido de Trámites Ecuador. Trámites Ciudadano y Trámites en línea.: <https://www.tramitesbasicos.com/sacar-ruc-ecuador/>

UNESCO. (1982). *UNESCO*. Recuperado el 31 de Mayo de 2018, de Conferencia Mundial sobre las Políticas Culturales: <http://www.unesco.org/new/es/mexico/work-areas/culture/>

Vargas, D. (s.f.). *Dattis Consultores en Comunicaciòn*. Obtenido de Gestión de Riesgos y Manejo de Crisis: <http://www.dattis.com/asuntos-corporativos/gestion-de-riesgo-y-manejo-de-crisis/>

WH, B. (28 de Mayo de 2014). *WinHotel*. Obtenido de La pirámide de Maslow del sector hotelero: <http://www.winhotelsolution.com/es/blog/actualidad-hoteles/piramide-maslow-sector-hotelero/>

Apéndice

Apéndice 1. Formato de la encuesta



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS

ENCUESTA

La presente encuesta tiene como objetivo obtener información para obtener nuestro grado académico con la investigación sobre la **Propuesta de Rediseño de la Oferta Turística del Complejo Vulcano Green que se encuentra localizada en el Cantón Penipe, provincia de Chimborazo**. Pedimos a usted de manera cordial su colaboración de tal manera que las respuestas sean claras para que genere información exacta sobre la realidad de los hechos.

Instrucción: Por favor marque con una X la respuesta que usted crea correcta en las opciones apropiadas para su contestación.

Fecha: _____

Género: _____ Edad: _____

Ciudad de origen: _____

1. ¿Ha visitado alguna vez el Cantón Penipe?

Si () No ()

2. ¿Por cuantos días visita la ciudad? Especifique

3. ¿Con qué frecuencia visita el Complejo Vulcano Green?

Semanal () Fin de Semana () Mensual () Días Feriados () Otros ()

4. ¿Cuáles de los siguientes lugares de esparcimiento ha visitado usted?

Complejo Vulcano Green () Hostería Taita Pacho ()

Otro (menciónelo) _____

5. **¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por los servicios que ofrece el complejo? Elija la opción que estaría dispuesto a pagar.**

	\$5 - \$10	\$15 - \$20	\$25 - \$30	\$35 - \$40	+\$40
Restaurante (Venta de Alimentos y bebidas)					
Discoteca					
Habitación por día					
Piscina (sauna e hidromasaje)					

6. **¿Qué servicios cree que debería añadir el Complejo Vulcano Green?**

Práctica de Deportes de Aventura ()

Canchas Deportivas ()

Juegos de Mesa ()

Acuario ()

Juegos Infantiles ()

Spa ()

Otros () Menciónelo _____

7. **¿Por qué medio usted conoció el Complejo Vulcano Green? Marque con un \surd su respuesta.**

Redes Sociales ()

Radio ()

Periódico ()

Volantes ()

Recomendación de conocidos ()

8. **¿Cuáles son las actividades que realiza cuando visita el Complejo Vulcano Green?**

Alquiler de los salones para eventos ()

Compra de Alimentos y Bebidas ()

Uso de la Piscina ()

Uso del Sauna ()

Uso del Hidromasaje ()

- Uso de vestidores y baños ()
- Alquiler las Habitaciones ()
- Discoteca ()
- Ninguna ()
- Otros () menciónelo _____

9. ¿Cuál es su opinión sobre la calidad de servicios que ofrece el Complejo Vulcano Green? Señale con un \surd su respuesta.

	1 Pésimo	2 Muy malo	3 Malo	4 Buena	5 Muy Buena	6 Excelente
Restaurante (venta de comida)						
Salones de eventos						
Piscina						
Sauna						
Baños						
Hidromasaje						
Hotel						
Discoteca						

10. ¿En compañía de quien acude a visitar el Complejo Vulcano Green?

- Familiares ()
- Amigos ()
- Otros () menciónelo _____

¡GRACIAS POR SU TIEMPO!

Apéndice 2. Formato de la entrevista con el Dueño del Complejo y Alcaldesa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Penipe.



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y
HOTELERAS**

ENTREVISTA AL DUEÑO DEL COMPLEJO

Esta entrevista nos ayudará en nuestro proyecto de titulación para obtener nuestro grado académico con la investigación sobre la **Propuesta de Rediseño de la Oferta Turística del Complejo Vulcano Green que se encuentra localizada en el Cantón Penipe, provincia de Chimborazo**. Agradecemos mucho la valiosa información que nos proporcionará acerca de la situación del complejo y su historia.

Para mayor confiabilidad de datos solicitamos que nos permita grabar la entrevista.

Datos del Entrevistado

Nombres: _____

Profesión/Ocupación: _____

Fecha/Ciudad: _____

1. ¿Cuándo comenzó sus actividades turísticas en el complejo Vulcano Green?
2. ¿Cuál fue la motivación para la creación del Complejo Vulcano Green?
3. ¿A qué retos o dificultades se enfrentó al abrir un Complejo Turístico?
4. ¿Cómo era la infraestructura del complejo en sus inicios?
5. ¿Qué servicios ofrece el Complejo Vulcano Green?
6. ¿Cuántas habitaciones o cabañas tienen el Complejo actualmente?
7. ¿Cómo se promocionan?

8. ¿De qué ciudades provienen sus visitantes?
9. ¿Considera que con el complejo se impulsa el desarrollo turístico del Cantón Penipe?
10. ¿Cree que las actividades turísticas de la ciudad pueden ayudar promover el complejo para mejorar ingresos de los personales locales?
11. ¿Cuál es su ocupación mínima y máxima de visitantes?
12. ¿Qué otros servicios ofrecen el Complejo Vulcano Green a parte de los más conocidos como las piscinas e hidromasajes ya mencionados anteriormente?
13. ¿Quiénes son su clientela fija en el Complejo? ¿Cuál es el promedio de turistas que vienen?
14. ¿Cuándo es su temporada alta y baja de turistas?
15. ¿Cuál es la tarifa por persona en los diferentes servicios del Complejo?
16. Considera sus costos competitivos
17. ¿A qué reto se enfrenta actualmente en el campo administrativo de la infraestructura?
18. ¿En el campo administrativo del personal, con cuántas personas cuenta?
19. ¿Cree que aporta a nuevas fuentes de trabajo?
20. ¿Se da capacitación sobre los servicios que ofrecen?
21. ¿Para finalizar, qué planes tiene a futuro para el complejo?
22. Ud. cree que debe mejorar algún aspecto para innovarse y captar más turismo, como mejorar los paquetes que ofrecen, mejorar la difusión y promoción del lugar, cambios administrativos

¡GRACIAS POR SU ATENCION!



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y
HOTELERAS

ENTREVISTA A LA ALCALDESA

Esta entrevista nos ayudará en nuestro proyecto de titulación para obtener nuestro grado académico con la investigación sobre la **Propuesta de Rediseño de la Oferta Turística del Complejo Vulcano Green que se encuentra localizada en el Cantón Penipe, provincia de Chimborazo**. Agradecemos mucho la valiosa información que nos proporcionará sobre el crecimiento del Cantón Penipe, el apoyo de centros turísticos del sector, las capacidades e iniciativas locales, y políticas concertadas con los diferentes actores y sectores, para estimular la economía del Cantón y de los complejos turísticos.

Para mayor confiabilidad de datos solicitamos que nos permita grabar la entrevista.

Datos del Entrevistado

Nombres: _____

Profesión: _____

Fecha/Ciudad: _____

Año de inicios de actividades _____

1. ¿Cuándo inició sus actividades como Alcalde?
2. ¿Como encuentra la situación económica del Cantón Penipe?
3. ¿Según su opinión como encuentra la situación turística de su Cantón?
4. ¿Poseen una entidad que se encarga de la promoción turística del Cantón?
5. ¿Cuenta con un catálogo (listado) turístico de los atractivos del Cantón Penipe?

6. ¿En su opinión, de donde cree que proviene su demanda turística o los visitantes del Cantón?
7. ¿Cuál cree usted que es su mercado potencial (o tipo de visitantes, familias, jóvenes, etc.) para el Cantón Penipe?
8. ¿Cuenta con un plan de estudio de la oferta turística del Cantón Penipe?
9. ¿Puede decirnos como se promociona el Cantón a nivel nacional o local?
10. ¿Cuáles son las principales actividades comerciales que realiza los locales del Cantón Penipe?
11. ¿Puede mencionar cuáles son los establecimientos que se dedican principalmente al turismo?
12. Usted conoce que servicios ofrece el Cantón para la oferta turística como: ¿alojamiento, restauración, recreación u ocio?
13. ¿Qué fechas son consideradas temporadas altas y bajas para los turistas que visitan el Cantón?
14. ¿Cree que las actividades turísticas de la ciudad pueden impulsar el Cantón para ayudar a mejorar los ingresos de los residentes y/o comercios?
15. ¿Considera que las actividades del complejo Vulcano Green podría impulsar el desarrollo turístico del Cantón Penipe?
16. ¿Cuáles son las principales fuentes de empleo en el Cantón Penipe?
17. ¿Cree usted que el turismo puede impulsar a la creación de otras fuentes de empleo?
18. A largo plazo, ¿cuáles son sus planes a futuro con respecto al turismo para el Cantón?

¡GRACIAS POR SU ATENCIÓN!

Apéndice 3. Cartas al Dueño del Complejo y Alcaldesa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Penipe.

Guayaquil, 26 de Junio del 2018

Sr. Gilberto Veloz

Gerente del Complejo Vulcano Green

Ciudad

De mis consideraciones:

Yo, Arianna Erráez Duche con C.I. ----- y Carolina Stefanía Cumbe Nacipucha con C.I.-----, estudiantes de la unidad de titulación de la Carrera de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, nos encontramos realizando nuestra tesis sobre **Propuesta de Rediseño de la Oferta Turística del Complejo Vulcano Green que se encuentra localizada en el Cantón Penipe, provincia de Chimborazo**, razón por la que necesitamos conocer sobre el tema desde su cargo, por ello solicitamos a Ud. muy respetuosamente se nos conceda una reunión para realizarle una entrevista con el afán de conocer sobre la situación del complejo y su historia, y a su vez se me *confirme la fecha del 28 de junio de 2018* para la entrevista a realizarse. De considerar conveniente, le podemos adjuntar el temario de las entrevistas para su previa revisión.

Esperando tener una respuesta positiva a la petición realizada a usted, incluimos correo y teléfono para que nos indique día y hora para la entrevista. Le agradecemos de antemano y nos despedimos reiterándole sentimientos de consideración y estima.

Atentamente,

Arianna Erráez Duche

Carolina Cumbe Nacipucha

Telf.: -----

Telf.: -----

Mail: @hotmail.com

Mail: @hotmail.com

Guayaquil, 26 de Junio del 2018

Sra. Demetria Velasteguí Rodríguez

Alcaldesa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Penipe

Ciudad

De mis consideraciones:

Yo, Arianna Erráez Duche con C.I. ----- y Carolina Stefanía Cumbe Nacipucha con C.I. -----, estudiantes de la unidad de titulación de la Carrera de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, nos encontramos realizando nuestra tesis sobre **Propuesta de Rediseño de la Oferta Turística del Complejo Vulcano Green que se encuentra localizada en el Cantón Penipe, provincia de Chimborazo**, razón por la que necesitamos conocer sobre el tema desde su cargo, por ello solicitamos a Ud. muy respetuosamente se nos conceda una reunión para realizarle una entrevista con el afán de conocer sobre la situación del Cantón Penipe, y a su vez se me *confirme la fecha del 28 de junio de 2018* para la entrevista a realizarse. De considerar conveniente, le podemos adjuntar el temario de las entrevistas para su previa revisión.

Esperando tener una respuesta positiva a la petición realizada a usted, incluimos correo y teléfono para que nos indique día y hora para la entrevista. Le agradecemos de antemano y nos despedimos reiterándole sentimientos de consideración y estima.

Atentamente,

Arianna Erráez Duche

Carolina Cumbe Nacipucha

Telf.: -----

Telf.: -----

Mail: -----@hotmail.com

Mail: -----@hotmail.com

Apéndice 4. Desarrollo de las entrevistas

ENTREVISTA AL DUEÑO DEL COMPLEJO
<p>Esta entrevista nos ayudará en nuestro proyecto de titulación para obtener nuestro grado académico con la investigación sobre la Propuesta de Rediseño de la Oferta Turística del Complejo Vulcano Green que se encuentra localizada en el Cantón Penipe, provincia de Chimborazo. Agradecemos mucho la valiosa información que nos proporcionará acerca de la situación del complejo y su historia. Para mayor confiabilidad de datos solicitamos que nos permita grabar la entrevista.</p>
<p style="text-align: center;">Datos del Entrevistado</p> <p>Nombres: Ing. Gilberto Ezequiel Veloz Avendaño</p> <p>Profesión/Ocupación: Ingeniero Electrónico de Telecomunicaciones/ Empresario de Turismo/ Comunicación Social o Locutor en Radio Volcán</p> <p>Fecha/Ciudad: Guayaquil, 28 de junio de 2018</p>
<p>1. ¿Cuándo comenzó sus actividades turísticas en el complejo Vulcano Green?</p> <p>El proyecto nació en el año 2011 se planteó un proyecto a la CFN, luego de aprobar todos los requisitos que se requiere le aprobaron el crédito entonces ahí se inició la construcción fue el mismo que construyo y diseño para abaratar costos porque que si contrataban profesionales tenían un costo adicional y no avanzaban entonces aquí el medio todavía no justifica invertir mucho sin embargo de aquello como el turismo es un negocio a largo plazo entonces de a poco se ha ido fomentando y se va posicionando el Vulcano Green en la provincia de Chimborazo entonces estamos muy cerca de cumplir la parte de crediticia entonces se va a poder empezar a tener ya los frutos que uno espera que es tener utilidades está muy cerca de terminar ese crédito. Cree que ha sido una fuente de ingresos para su persona y su familia sino también una fuente de motivación para ese sector porque el turismo se va fomentando en base a estos proyectos porque de ahí nacen otros proyectos aledaños como en el sector de su negocio que tiene cerca restaurantes. Se inauguró en febrero del 2012, tienen 7 años funcionando.</p>

2. ¿Cuál fue la motivación para la creación del Complejo Vulcano Green?

Su motivación fue el desarrollo turístico de Penipe, por lo que tiene permanencia en el Cantón como su casa y negocios pues le motivo a querer permanecer allí, aprovecho que el Cantón es muy bonito y tiene muchos elementos naturales, culturales, y que le faltaba este complemento de servicios, por lo que, creyó oportuno en la creación de este conjunto de servicios como los que ofrece el complejo Vulcano Green.

3. ¿A qué retos o dificultades se enfrentó al abrir un Complejo Turístico?

Entre sus dificultades la falta de trabajo en conjunto con los gobiernos locales, no hay una política que incentive el sector privado, en cambio en el Cantón el sector privado ha sido el que ha hecho crecer e incrementar el turismo más bien el sector público que no ha logrado en base hacer proyectos, estudios reales o necesidades, ya que, solo se ha enfocado en la política exclusivamente por lo que afectado al turismo de Penipe.

4. ¿Cuáles fueron los requisitos para la creación de su complejo?

La Corporación Financiero Nacional le pide un mínimo de requisitos incluso la distancia que tú debes construir a partir de la vía pública te pide una serie de requisitos como la infraestructura, calidad de materiales, y en la parte del hotel un mínimo para poder aprobar como hotel, claro que inicialmente se hace lo que se puede lo posible pero de a poco se ha ido fomentando la infraestructura es en base a esfuerzos también de otros negocios paralelos que se tiene porque el turismo al menos en el Cantón no le devuelve lo invertido ya que, Penipe no es un centro todavía de acogida de turistas más bien con mi proyecto nació eso, entonces de ahí hay una serie de complejos turísticos muy bonitos que tienen su virtudes pero que lamentablemente tienen los mismos problemas como la falta de turismo, Penipe no está posicionado a nivel turístico entonces a pesar de que tiene servicios privados en sí no está posicionado todavía no vienen a Penipe turistas. Los visitantes vienen son los fines de semana muy temporales y utilizan la infraestructura privada y luego se van, entonces la idea a futuro sería que la gente venga a estar aquí un tiempo mínimo requerido de 2 o 3 días por eso se requiere mayor infraestructura pública.

5. ¿Cómo era la infraestructura del complejo en sus inicios?

La infraestructura en sus inicios teníamos un terreno propio, pero necesitábamos la inversión la cual se la hizo a la CFN, el diseño y construcción fue en base a el

borrador y se tomó las medidas que le especificaron de acuerdo con la CFN se debía construir a unos metros de la carretera todo se regió a la CFN porque no existe una ordenanza municipal que los complejos turísticos construyan o algo así.

6. ¿Cuáles son los servicios ofrece el Complejo Vulcano Green?

La parte fuerte del Vulcano Green son las piscinas poseen 2 que son diferentes a las piscinas comunes y corrientes porque una piscina es de niños tiene su tobogán con su volcán pues es el símbolo de su complejo además tiene un castillito, juegos de agua, en cambio la piscina de Adultos tiene disparos y cañones de agua para masajes es antiestrés entonces tiene un objetivo diferente cada una; de ahí los hidromasajes tienen un hidropulso que tiene una serie de disparos de agua que normalmente otros no tienen además tiene un sauna, turco, restaurante con parrilla, que incluso esta subutilizado el karaoke, discoteca, salón de eventos porque el medio todavía no nos ayuda para poder explotar todo esto pero tenemos todos estos servicios también tenemos servicio de hotel tenemos 12 habitaciones asimismo tenemos toda la infraestructura planificada para llegar a 30 habitaciones pero lamentablemente no se puede invertir más debido a la situación que pasa el país entonces no hay como arriesgar mucho ahora pero se va creciendo de a poco a poco por eso ha sido esto un negocio que nunca paras de invertir algo tienes que hacer o mantenimiento por lo menos si ha crecido desde que se inició tienes muchas cosas incluso tienen un carrito pequeño que sirve para que la gente se divierta se tome foto se dé una vuelta entonces si ha crecido en los últimos años.

7. ¿Cuántas habitaciones o cabañas tienen el Complejo actualmente?

Como lo dije anteriormente tenemos 12 habitaciones y 1 cabaña, pero tenemos planificado tener 30 habitaciones, pero lamentablemente el medio no está para ello.

8. ¿Cómo se promocionan?

A parte de la Radio Volcán donde nos promocionamos también tenemos las redes, todo lo que es internet y medios impresos como volantes, tarjetas de presentación, etc. Sin embargo, no solamente es importante la promoción del proyecto o del complejo turístico eso no basta porque no va a copar el tiempo necesario la idea es que venga más gente a otros espacios entonces el cree que el municipio debería generar ese tipo de promoción por lo menos a nivel nacional, lamentablemente nuestro cliente es Riobamba ese es cliente fijo y mayoritario todavía el Chimborazo no tienen esa cultura de salir a pasear ya que, solo lo hacen el domingo

exclusivamente y el sábado es muy poco sobre todo los grupos que le visitan son eventuales.

9. ¿De qué ciudades provienen sus visitantes?

Son las familias de Riobamba la gran mayoría son de clase media alta y los visitantes que llegan hay de todo, pero la mayoría son familias.

10. ¿Considera que con el complejo se impulsa el desarrollo turístico del Cantón Penipe?

Si, por supuesto, pero a Penipe aún le falta tener ciertos senderos que existen espacios de naturaleza que pueden atractivos se puede aprovechar las montañas, los ríos, cascadas, bosques, las cuencas o microcuencas, hay una serie de espacios que podrían generarse como atractivo existen los elementos, pero no son atractivos a veces nos equivocamos, hay transfórmalos para que se conviertan en unos complementos para el desarrollo turístico del Cantón.

11. ¿Cree que las actividades turísticas de la ciudad pueden ayudar promover el complejo para mejorar ingresos de los personales locales?

Si, pero Penipe no tiene muchas actividades turísticas deberían crear actividades complementarias para mejorar el turismo en el Cantón así pueden venir turistas a la ciudad que se puedan quedar 3 o más días en el Cantón.

12. ¿Cuándo es su temporada alta y baja de turistas?

El complejo tiene su ocupación estable los fines de semana entonces lunes a viernes no se trabaja eso es un problema se debería buscar clientes fuera de la provincia pero nadie quiere estar más 2 días solo ocupa la piscina máximo 2 o 3 horas entonces tiene que haber más actividades y esos clientes de lunes a viernes deberían ser extranjeros o de otras ciudades porque de Chimborazo no podemos esperar ente semana entonces el fin de semana es exclusivamente que vienen los visitantes no son turistas porque no se quedan ni pernoctan.

13. ¿Cuál es su ocupación mínima y máxima de visitantes?

Su máxima ocupación a veces en solo día que es excelente llega a 250 personas otras veces depende del clima y no llegan visitantes ni en el día del padre y madre porque esos días son familiares que se quedan en casa, pero ciertos feriados si son buenos como el día del trabajador por general hay un promedio de 150 personas los domingos y los sábados apenas llegan personas de esos días obtengo para los gastos personales, mantenimiento, combustible, etc.

14. ¿Quiénes son su clientela fija en el Complejo? ¿Cuál es el promedio de turistas que vienen?

Nuestra clientela fija es las familias de clase alta de Riobamba y tenemos un promedio de 150 personas los domingos porque el sábado apenas llegan personas ese día.

15. ¿Cuál es la tarifa por persona en los diferentes servicios del Complejo?

Para niños \$3 solo las piscinas para niños y adultos \$5 incluye todas las instalaciones y el hotel \$15 por persona tienen habitaciones individuales, dobles, triples, cuádruples y séxtuples y 1 cabaña, en alimento y bebidas la gente le gusta consumir bebidas y salchipapas, claro que tienen empanadas de viento se gasta unos \$2.50 y cuando la gente prefiere un combo como almuerzo o segundo se le cobra \$5 dólares.

16. ¿Qué otros servicios ofrecen el Complejo Vulcano Green a parte de los más conocidos como las piscinas e hidromasajes ya mencionados anteriormente?

Tenemos un salón de eventos con una capacidad de 200 personas a veces en su complejo llega grupos de personas especiales a pedido como no videntes, tercera edad, discapacitados, porque la infraestructura del complejo tiene accesibilidad y el ambiente es temperado.

17. Considera sus costos competitivos

Si, por supuesto sus precios son accesibles por estar 5 o 6 horas en la piscina.

18. ¿A qué reto se enfrenta actualmente en el campo administrativo de la infraestructura?

En el campo administrativo ellos se manejan manualmente o sea lo realizan ellos mismos la contabilidad no cuentan con un administrador ni contador que no le justifica tener ya que, solo trabajan los fines de semana. Para pagar el crédito del proyecto se apoyó en sus otros negocios.

19. ¿En el campo administrativo del personal, con cuantas personas cuenta?

Solo su hija y él hacen lo que es mantenimiento, contabilidad ellos mismos lo realizan, pero contrata 4 personas de tipo eventual para los fines de semana.

20. ¿Cree que aporta a nuevas fuentes de empleo?

Se ha fomentado indirectamente que directamente su negocio aporta empleos eventuales, pero ha fomentado negocios en el lugar de su complejo ya que cerca de su negocio hay 5 restaurantes por lo que se ha creado puestos de empleos indirectos

21. ¿Se da capacitación sobre los servicios que ofrecen?

Al personal se le va preparando primero en calidad de servicio al cliente la atención directa los que se dedican más son su hija y él ya que si hay algún problema o inconveniente el mismo le trata de dar solución, hay ciertas tecnologías que se aprende con la experiencia como que significa el tratamiento del agua, cómo funciona los calderos para calentar el agua, cómo funciona el sistema de cable, etc. Al personal que es eventual y solo trabajan los fines de semana en 2 o 3 meses dominan o entienden, ya que, le vas capacitando como que tipos de potabilización de agua, como se va purificando el agua química y físicamente, para que sirva los equipos, etc.

22. Ud. cree que debe mejorar algún aspecto para innovarse y captar más turismo, como mejorar los paquetes que ofrecen, mejorar la difusión y promoción del lugar, cambios administrativos

Siempre se debe mejorar, pero lamentablemente hay limitaciones como falta de motivación y difusión de la parte pública.

23. ¿Para finalizar, qué planes tiene a futuro para el complejo?

La creación de 8 habitaciones matrimoniales, pero que al momento no justifica pero que, si trabaja con un plan de marketing, empresas y de a poco han ido trabajando con empresas que le hagan publicidad, pero quiere trabajar más técnicamente, pero para promocionar hacia fuera, diseñar un circuito turístico para generar más turistas también obtener un bus para transportar a dichos turistas.

ENTREVISTA A LA ALCALDESA

Esta entrevista nos ayudará en nuestro proyecto de titulación para obtener nuestro grado académico con la investigación sobre la **Propuesta de Rediseño de la Oferta Turística del Complejo Vulcano Green que se encuentra localizada en el Cantón Penipe, provincia de Chimborazo**. Agradecemos mucho la valiosa información que nos proporcionará sobre el crecimiento del Cantón Penipe, el apoyo de centros turísticos del sector, las capacidades e iniciativas locales, y políticas concertadas con los diferentes actores y sectores, para estimular la economía del Cantón y de los complejos turísticos.

Para mayor confiabilidad de datos solicitamos que nos permita grabar la entrevista.

Datos del Entrevistado

Nombres: Demetria Velasteguí

Profesión: Lic. en Educación (su anterior ocupación fue Profesora)

Fecha/Ciudad: 29 de Julio de 2018

Año de inicios de actividades: 14 de mayo de 2014

1. ¿Cuándo inició sus actividades como alcalde?

Se inició primero como concejal y luego fue vicealcaldesa y finalmente debido al fallecimiento del Alcalde Robin Velasteguí en el año 2017 ella sube al mando en la Alcaldía como Alcaldesa del Cantón Penipe. Es digno de recalcar que el anterior alcalde transformo Penipe además realizó muchas obras en el Cantón como producción, vialidad hasta las comunidades alejadas del Cantón; la población local se encuentra sumamente agradecida y asimismo es muy querido por los lugareños.

2. ¿Como encuentra la situación económica del Cantón Penipe?

Se encuentra un poco difícil en el tema económico, ya que, han tenido que solventar las obras anteriores que fueron realizadas por el anterior alcalde.

3. ¿Según su opinión como encuentra la situación turística de su Cantón?

El Penipe tiene un desarrollo turístico lento, pero estamos próximos a abrir el Geoparque que si la Unesco lo avala pude venir gente de todo el mundo a visitar a Penipe.

4. ¿Poseen una entidad que se encarga de la promoción turística del Cantón?

Si, cuentan con una oficina turística en el GADM con un solo técnico en turismo. Tienen obras por efectuar que lo estarían realizando el próximo año.

5. ¿Cuenta con un catálogo (listado) turístico de los atractivos del Cantón Penipe?

Si, por supuesto cuentan con un inventario turístico muy detallado porque son los geos sitios que serán visitados por turistas luego del geoparque.

6. ¿En su opinión, de donde cree que proviene su demanda turística o los visitantes del Cantón?

Los turistas provienen de todo el mundo, la gente de afuera viene por tranquilidad y a quitarse el estrés así que este es el lugar donde tiene seguridad y nadie le causa daño.

7. ¿Cuál cree usted que es su mercado potencial (o tipo de visitantes, familias, jóvenes, etc.) para el Cantón Penipe?

La gente que llega al Cantón Penipe viene todo lugar de Riobamba, Ambato de todos los lugares. Antes no llegaban visitantes, pero ahora la gente viene por el clima que es templado, tierras abundante y fértil; gente ha venido para invertir en el Cantón compra sus mansiones y quieren iniciar en el negocio del turismo.

8. ¿Cuenta con un plan de estudio de la oferta turística del Cantón Penipe?

Si, por supuesto el técnico de turismo tiene esos estudios ya que han cumplido con los parámetros y lineamientos para la creación del Geoparque que se está realizando en el Cantón.

9. ¿Puede decirnos como se promociona el Cantón a nivel nacional o local?

El Cantón no posee una promoción del sitio por lo que, se necesita auspiciantes gente de mucho dinero mucha capacidad económica o empresas privadas.

10. ¿Cuáles son las principales actividades comerciales que realiza los locales del Cantón Penipe?

Las actividades comerciales que realizan el Cantón principalmente es la venta de comida ya que los turistas lo que quieren es alimentarse y pernoctar.

11. ¿Puede mencionar cuáles son los establecimientos que se dedican principalmente al turismo?

Los establecimientos que posee son 14 hoteles en el Cantón, restaurantes, y el complejo Vulcano Green.

12. Usted conoce que servicios ofrece el Cantón para la oferta turística como: ¿alojamiento, restauración, recreación u ocio?

El Cantón ofrece alojamiento, restauración, recreación como el complejo Vulcano Green y tiene lugares que turistas pueden visitar como la laguna amarilla, laguna de tazarón, ojo del fantasma, volcán Tungurahua y otras maravillas dentro del Cantón Penipe.

13. ¿Qué fechas son consideradas temporadas altas y bajas para los turistas que visitan el Cantón?

Los visitantes llegan los fines de semana y la gente lo que gana económicamente esos días le sirven para toda la semana. También llegan para las fiestas patronales y de cantonización.

14. ¿Cree que las actividades turísticas de la ciudad pueden impulsar el Cantón para ayudar a mejorar los ingresos de los residentes y/o comercios?

Si, por supuesto los visitantes que vienen los fines de semana dejan buenos ingresos en nuestra población.

15. ¿Considera que las actividades del complejo Vulcano Green podría impulsar el desarrollo turístico del Cantón Penipe?

Es un lugar estratégico el complejo Vulcano Green porque la gente viene de visita, es un lugar donde uno se puede bañar, desestresarse y es parte de la matriz del Cantón, también posee un hidromasaje y sauna.

16. ¿Cuáles son las principales fuentes de empleo en el Cantón Penipe?

Se dedica exclusivamente a la agricultura, ganadería, tienen lecherías y queserías, poseen haciendas de eso vive la gente de la ganadería.

17. ¿Cree usted que el turismo puede impulsar a la creación de otras fuentes de empleo?

Si, por supuesto sigue fomentándose hoteles, restaurantes eso ya significa que en cada uno de esos lugares ocupa a 10 o más personas del sector esto ya fomenta a la creación de empleos para las personas del Cantón. El turismo es una fuente

realmente inagotable solo que falta promoción y de implementar lo que falta por hacer en el Cantón.

18. A largo plazo, ¿cuáles son sus planes a futuro con respecto al turismo para el Cantón?

Estamos próximo abrir en septiembre el Geoparque con la contribución Baños de Agua Santa, Patate, Pelileo, Guano y Penipe que será una ciudad que serán visitadas por muchas gentes de otras partes del mundo.

Apéndice 5. Ficha de Observación

Tabla 20.

Ficha de Observación de la Hostería Taita Pachó y del Complejo Vulcano Green

Personal	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
Amabilidad					
Trato Personal				✓	
Eficacia				✓	
Confianza				✓	
Rapidez del servicio				✓	
Higiene				✓	
Vestimenta del personal				✓	
Alimentos					
Ración de los alimentos				✓	
Calidad del desayuno				✓	
Calidad del pan				✓	
Calidad de plato de entrada				✓	
Calidad de plato de fondo				✓	
Calidad de la fruta				✓	
Calidad de la bebida				✓	
Variedad de los alimentos				✓	
Sabor de la comida				✓	
Variedad de la bebida				✓	
Servicio					
Confort del comedor				✓	
Limpieza del comedor				✓	
Espera en la cola				✓	
Disponibilidad de mesas y sillas				✓	
Cumplen con los horarios establecidos				✓	
Instalaciones					
Comodidad del comedor				✓	
Limpieza				✓	
Iluminación				✓	
Temperatura				✓	
Ruido				✓	
Ventilación: humo y olores				✓	

Apéndice 6. Fotos de la entrevista



Figura 33. Foto con Sr. Gilberto Veloz.



Figura 34. Foto con Sr. Gilberto Veloz.



Figura 35. Foto con la Alcaldesa de Cantón Penipe.

Apéndice 7. Implementación de la cancha deportiva múltiple y juegos infantiles (Vista superior y lateral)

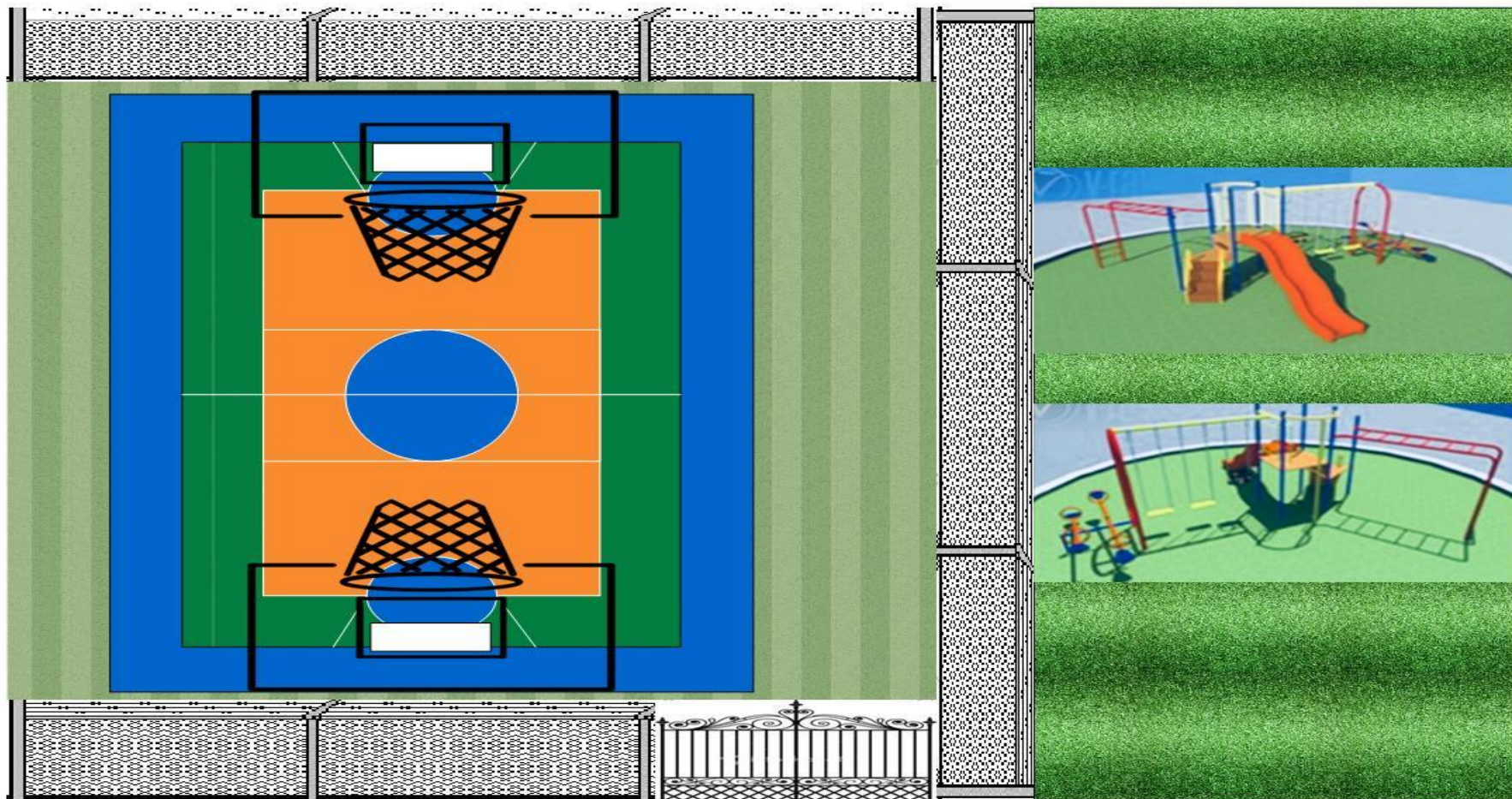


Figura 36. Cancha Deportiva Múltiple y juegos infantiles.

Apéndice 6. Tríptico del Complejo Vulcano Green con sus servicios, tradiciones y gastronomía.

FIESTAS, LUGARES TURÍSTICOS Y GASTRONOMÍA EN EL CANTÓN PENIPE



Tortillas de Maíz asadas en piedra de páramo



Arriero



Fiestas Tradicionales



Santuario Jesús Caldo



Laguna Amarilla, Volcán El Altar



Ojo del Fantasma, Puyo

CENTRO TURÍSTICO "VULCANO GREEN"

Chimborazo - Provincia de Chimborazo



MADE IN PENIPE

Atención de Jueves a Domingo (Horario 22:00)

Covered con Infecciones

VULCANO GREEN



El complejo Vulcano Green se encuentra ubicado en el Cantón Penipe, Provincia de Chimborazo con una distancia de 20 minutos de Riobamba y 15 minutos de Baños.

Brinda servicios de hospedaje, alimentación, relajación y bienestar cuenta con el total de doce habitaciones.

El Centro Turístico Vulcano Green es una opción para familias y grupos de amigos donde encontrar un refugio y la tranquilidad de disfrutar la tranquilidad de las montañas en provincia por lo que se encuentra a 100 metros del Aeropuerto de Puyo de Puyo.

COSTO DE ENTRADA

Persona	Precio
Adulto	\$5
Niño	\$3 - Cuota de Ingreso \$2 (Obligatorio)

PRECIO EN HOSPEDAJE

Los precios en hospedaje son acorde a los cuartos son \$15.00 individual y \$30 por habitaciones dobles, incluye desayuno, almuerzo, tarde, noche, desayuno y almuerzo por noche el cual incluye instalaciones.

Habitación Individual	\$15.00
Habitación doble + Instalaciones	\$30.00
Cafetería Familiar	\$150.00



INSTALACIONES



RESTAURANTE-BAR

Alimento	Precio	Bebidas	Precio
Supper	\$5.00	Corveza	\$2.00
Empanadas	\$1.00	Café-Agua	\$0.75
Sachipapas	\$1.50	Limonada	\$2.50

Figura 37. Vista frontal y trasera del Tríptico.

Apéndice 9. Formulario de aplicación para certificados de calidad distintivo Q en establecimientos de alojamiento.

1. FICHA No. (Espacio por llenar para Quito Turismo)	2. Nombre del establecimiento	3. Dirección (Calles y Número)		4. Fecha en que se inauguró el local		
5. Teléfonos	6. Celular	7. Correo electrónico	8. Página Web			
9. Tipo (Espacio para llenar por Quito Turismo)	10. Categoría (Espacio para llenar por Quito Turismo)	11. No. Registro turístico (Espacio para llenar por Quito Turismo)	12. Contacto en redes sociales:			
			12.1 Facebook:	12.2 Twitter:	12.3 Blogs:	12.4 Otros:
13. CARACTERÍSTICAS						
13.1 Número de habitaciones	13.2 Tipo de habitaciones que ofrece	13.3 Estilo	13.4 Capacidad de hospedaje	13.5 Ofrece servicio de restaurante	13.6 Ofrece servicio de Room Service	13.7 Tipo de Cocina (Nacional / Internacional)
13.8 Horario de Atención:	13.9 Formas de pago aceptadas:	13.10 Precio promedio de la habitación en USD (incluido impuestos)		13.11 Tarjetas aceptadas:		
14. INFORMACIÓN ADICIONAL						
14.1 ¿Cuenta el establecimiento con algún tipo de certificación ambiental o a iniciado algún proceso sobre este tema? . Por favor indicar cuáles				14.2 ¿En qué temas desearía recibir capacitación?		
15. ESCRIBA UNA BREVE DESCRIPCIÓN DE LA OFERTA DEL ESTABLECIMIENTO						
16. DATOS DE CONTACTO DEL PROPIETARIO Y/O ADMINISTRADOR:						
Fecha:						
Nombre:						
E-mail:						
Teléfono de contacto						

Figura 38. Formulario de Aplicación del Distintivo Q de calidad turística en establecimientos de alojamiento.

Tomado de: *Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico*, 2016.

Apéndice 10. Formulario de aplicación para certificados de calidad distintivo Q en establecimientos de alimentos y bebidas.

1. Ficha No. (Espacio para llenar por Quito Turismo)	2. Nombre del establecimiento	3. Dirección (Calles y Número)		4. Fecha en que se inauguró el local		
5. Teléfonos	6. Celular	7. Correo electrónico	8. Página Web			
9. Tipo (Espacio para llenar por Quito Turismo)	10. Categoría (Espacio para llenar por Quito Turismo)	11. No. Registro turístico (Espacio para llenar por Quito Turismo)	12. Contacto en redes sociales:			
			12.1 Facebook:	12.2 Twitter:	12.3 Blogs:	12.4 Otros:
13. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO						
13.1 Tipo de cocina (nacional / internacional)	13.2 Ambiente	13.3 Estilo	13.4 Ofrece comida vegetariana	13.5 Ofrece comida rápida	13.6 Ofrece comida para llevar	13.7 Ofrece menús para niños
13.8 Horario de Atención:	13.9 Formas de pago aceptadas:	13.10 Precio promedio por plato en USD (incluido impuestos)		13.11 Tarjetas aceptadas:		
14. INFORMACIÓN ADICIONAL						
14.1 ¿Cuenta el establecimiento con algún tipo de certificación ambiental o a iniciado algún proceso sobre este tema? . Por favor indicar cuáles				14.2 ¿En qué temas desearía recibir capacitación?		
15. ESCRIBA UNA BREVE DESCRIPCIÓN DE LA OFERTA DEL ESTABLECIMIENTO						
16. DATOS DE CONTACTO DEL PROPIETARIO Y/O ADMINISTRADOR:						
Fecha:						
Nombre:						
E-mail:						
Teléfono de contacto						

Figura 39. Formulario de Aplicación del Distintivo Q de calidad turística en establecimientos de alimentos y bebidas.

Tomado de: *Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico*, 2016.



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Cumbe Nacipucha, Carolina Stefanía**, con C.C: # **0930809355** e **Erráez Duche, Arianna Beatriz**, con C.C: # **0924752181** autores del trabajo de titulación: **Propuesta de rediseño de la oferta turística del complejo Vulcano Green en el Cantón Penipe, Provincia del Chimborazo** previo a la obtención del título de **INGENIERA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 17 de Septiembre de 2018

f. _____

Nombre: **Cumbe Nacipucha Carolina Stefanía**

C.C: **0930809355**

f. _____

Nombre: **Erráez Duche Arianna Beatriz**

C.C: **0924752181**



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TEMA Y SUBTEMA:	Propuesta de rediseño de la oferta turística del complejo Vulcano Green en el Cantón Penipe, Provincia del Chimborazo		
AUTOR(ES)	Cumbe Nacipucha Carolina Stefanía, Erráez Duche Arianna Beatriz		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Lcda. Grace Alexandra Mogollón Claudett, MSc.		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad de Especialidades Empresariales		
CARRERA:	Carrera de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras		
TÍTULO OBTENIDO:	Ingeniera en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	17 de septiembre del 2018	No. DE PÁGINAS:	153
ÁREAS TEMÁTICAS:	Oferta Turística, Implementación, Turismo		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	complejo turístico, oferta turística, calidad de servicios, turismo, recreación, sistema turístico / tourist complex, tourist offer, quality of services, tourism, recreation, tourist system		
<p>RESUMEN: El presente proyecto de investigación tiene como finalidad la propuesta de rediseño de la oferta turística del Complejo Vulcano Green en el Cantón Penipe, Provincia del Chimborazo, para ello se realizó una revisión documental, y para identificar el potencial del alojamiento existente se determinó el estado del sistema turístico y su zona adyacente, mediante instrumentos de recolección de información como, la observación directa, entrevistas a la autoridad principal del Cantón Penipe y al dueño del complejo turístico para tener un información más exacta del tema de investigación, así también, se realizó una encuesta a los visitantes del complejo turístico para conocer a fondo su perfil, motivaciones, perspectiva del alojamiento y la recreación que ofrece las instalaciones del Complejo Vulcano Green. Para finalizar se propone el rediseño de oferta turística complementario a la oferta de recreación ya que, permite darle un valor agregado a un atractivo bien posicionado en el mercado. Teniendo identificadas las debilidades existentes en el sector turístico, con la propuesta del presente proyecto se pone en consideración un plan de mejoras creando estrategias, actividades, presupuesto y cronograma de actividades, que permita mejorar la oferta turística del Complejo de tal forma que prolongue el tiempo de estadía de los turistas a fin de que el Cantón Penipe se constituya como una alternativa de turismo para turistas nacionales, extranjeros y ayude a la economía local.</p>			
<p>ABSTRACT: The present research project is intended to redesign the tourist offer of the Vulcan green tourist complex in the Canton Penipe, Province of Chimborazo, for which a document review was carried out and to identify the potential of the existing accommodation it was determined the status of the tourist system and its adjacent area, through the information collection instruments such as direct observation, interviews with the main authority of Canton Penipe and the owner of the tourist complex to have more accurate information on the research topic, also a survey of visitors to the tourist complex to get a background check on their profiles, motivations, accommodation perspectives and recreation offering the facilities of Vulcan green resort. In conclusion, the redesign of the recreation offer is proposed for complementary tourist supply, which allows it to give added value to a well - positioned attraction in the market. Having identified the existing weaknesses in the tourism sector, with the proposal of the current project is put into consideration a plan of improvement will be taken into place by creating strategies, activities, budget and timing of activities, to improve the tourist offer of the complex so that time is prolonged the stay of tourists in the Canton Penipe is constitute as alternative tourist for domestic tourists, foreigners and help the local economy.</p>			
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTORES:	Teléfono: +593-939270629/ +593-960028045	E-mail: carol-stefa@hotmail.com/ aerraez45@hotmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE):	Nombre: Salazar Raymond María Belén		
	Teléfono: +593-4-2206950 ext. 5049/ +593-999487805		
	E-mail: maría.salazar02@cu.ucsg.edu.ec / seminariograduacionturismo@hotmail.com		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			