



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE  
CHIMBORAZO  
FACULTAD DE INGENIERÍA  
ESCUELA DE INGENIERÍA EN GESTIÓN TURÍSTICA HOTELERA**

“Trabajo de grado previo a la obtención del Título de Ingeniera en Gestión Turística y Hotelera.”

**TRABAJO DE GRADUACIÓN**

**Título del proyecto**

“EVALUACIÓN DE LA OFERTA DE SERVICIOS TURÍSTICOS DEL CANTÓN COLTA PARA PROMOVER EL DESARROLLO LOCAL”

**Autor:** Alejandra Geovanna Jara Montoya

**Director:**

Mgs. Diego Calvopiña Andrade.

Riobamba – Ecuador

2016

Los miembros del Tribunal de Graduación del proyecto de investigación de título: **“EVALUACIÓN DE LA OFERTA DE SERVICIOS TURÍSTICOS DEL CANTÓN COLTA PARA PROMOVER EL DESARROLLO LOCAL.”** presentado por: **Alejandra Geovanna Jara Montoya** y dirigida por: **Mgs. Diego Calvopiña A.**

Una vez escuchada la defensa oral y revisado el informe final del proyecto de investigación con fines de graduación escrito en la cual se ha constatado el cumplimiento de las observaciones realizadas, remite la presente para uso y custodia en la biblioteca de la Facultad de Ingeniería de la UNACH.

Para constancia de lo expuesto firman:

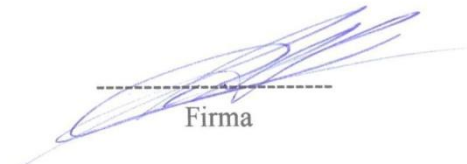
-----  
Presidente del Tribunal  
Paula Moreno A.

  
-----  
Firma

-----  
Miembro del Tribunal  
Margoth Cali P.


  
-----  
Firma

-----  
Miembro del Tribunal  
Diego Calvopiña A.

  
-----  
Firma

## **AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

“La responsabilidad del contenido de este Proyecto de Graduación, corresponde exclusivamente a: Alejandra Geovanna Jara Montoya, yo soy responsable de las ideas, doctrinas y resultados expuestos en este Trabajo; y del Director del Proyecto Mgs. Diego Calvopiña A.; y el patrimonio intelectual de la misma a la Universidad Nacional de Chimborazo.”



---

ALEJANDRA GEOVANNA JARA  
MONTROYA  
CI: 0604056366

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por hacer de mi vida la mejor estancia de él y fortalecer mi corazón e iluminar mi mente.

A mis padres Galo y Laura por apoyarme y por brindarme sabios consejos en mi vida, darme ánimo, apoyo y alegría para salir siempre adelante

A mi hija Victoria, por ser el motor e impulso para luchar y tener un futuro mejor.

A amigos que me apoyan y que de alguna u otra manera colaboraron con este trabajo.

A mi director Mgs. Diego Calvopiña y a mi Directora Mgs. Paula Moreno por la paciencia, el tiempo y los consejos de amigos y leales profesores.

Al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Colta, quienes me dieron la apertura para aplicar mis conocimientos y adquirir experiencia; y permitirme realizar este proyecto de investigación.

A la Facultad de Ingeniería de la UNACH, por ser la formadora de profesionales y cumplir su misión y visión con cada estudiante.

A mis queridos profesores que de alguna u otra manera hicieron que mi aprendizaje sea el mejor no solo con sabios consejos de profesores, sino de leales amigos. Y especialmente a Ivo Veloz, quien no está presente por ser quien hizo amar mi carrera.

Y a todas las personas que colaboraron de cualquier manera para la culminación de este trabajo de investigación.

## **DEDICATORIA**

A Dios por ser mi soporte y aliento en mi vida.

A mis padres Galo Jara y Laura Montoya por darme la vida y sabios consejos para salir adelante pese a las adversidades.

A mis amigos y demás familiares porque creen en mi esfuerzo y han compartido cada uno de mis sueños.

A mí adorada hija Victoria, porque es el motor de mi vida.

A quienes no están y han partido ya, por ser quienes creyeron en mí y me inculcaron valores de responsabilidad, firmeza, sabiduría, respeto y emprendimiento para lograr todo lo que me propusiera.

“Detrás de cada línea de llegada, hay una de partida. Detrás de cada logro, hay otro desafío. Si extrañas lo que hacías, vuelve a hacerlo. Sigue, aunque todos esperen que abandones. No dejes que se oxide el hierro que hay en ti.”

## ÍNDICE

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
DEDICATORIA .....	v
ÍNDICE.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS .....	xiii
ÍNDICE DE CUADROS .....	xv
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xvi
ÍNDICE DE FOTOGRAFÍAS .....	xviii
ÍNDICE DE ANEXOS .....	xix
RESUMEN .....	xx
ABSTRACT .....	xxiii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPITULO I .....	2
I. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	2
1.1 ANTECEDENTES DEL TEMA .....	2
1.2 ENFOQUE TEÓRICO .....	5
A. OFERTA .....	5
a. ESPACIO TURÍSTICO .....	6
b. COMPONENTES DEL ESPACIO TURÍSTICO .....	7
1. ZONA TURÍSTICA .....	7
2. ÁREA TURÍSTICA .....	7
3. CENTRO TURÍSTICO .....	8
4. UNIDAD TURÍSTICA.....	8
5. NÚCLEO TURÍSTICO .....	9
6. CONJUNTO TURÍSTICO .....	9

<b>7.</b>	<b>ATRACTIVO TURÍSTICO</b> .....	9
<b>8.</b>	<b>CORREDOR TURÍSTICO</b> .....	9
<b>9.</b>	<b>CIRCUITO TURÍSTICO</b> .....	11
<b>10.</b>	<b>OPERADORES TURÍSTICOS</b> .....	11
<b>11.</b>	<b>RELACIONES ENTRE LOS ELEMENTOS DEL ESPACIO TURÍSTICO</b> .....	12
<b>12.</b>	<b>OFERTA TURÍSTICA</b> .....	13
<b>1.</b>	<b>LA OFERTA TURÍSTICA</b> .....	13
<b>1.1</b>	<b>CONCEPTO Y COMPONENTES DE LA OFERTA TURÍSTICA</b> .....	13
<b>1.2</b>	<b>EL CONSUMO Y EL GASTO TURÍSTICO</b> .....	14
<b>1.3</b>	<b>LAS EMPRESAS TURÍSTICAS</b> .....	15
<b>B.</b>	<b>LOS SERVICIOS TURÍSTICOS</b> .....	15
<b>a.</b>	<b>GENERALIDADES DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS</b> .....	17
<b>b.</b>	<b>OTRAS EMPRESAS RELACIONADAS</b> .....	17
<b>c.</b>	<b>¿QUÉ ES UN SERVICIO TURÍSTICO?</b> .....	17
<b>1.</b>	<b>TIPOLOGÍA DE ALOJAMIENTOS:</b> .....	21
<b>2.</b>	<b>RESTAURACIÓN</b> .....	23
<b>3.</b>	<b>TRANSPORTE</b> .....	24
<b>•</b>	<b>Elementos del Sector Transporte:</b> .....	24
<b>C.</b>	<b>EVALUACIÓN DE LOS RECURSOS</b> .....	25
<b>D.</b>	<b>DIAGNOSTICO SITUACIONAL</b> .....	28
<b>E.</b>	<b>ANÁLISIS FODA</b> .....	29
<b>F.</b>	<b>MATRIZ CEPS</b> .....	30
<b>G.</b>	<b>¿QUÉ ES EL ANÁLISIS DE DEMANDA Y GRADO DE SATISFACCIÓN?</b> .....	32

<b>H. PUNTOS CRÍTICOS</b> .....	32
<b>I. TURISMO Y DESARROLLO LOCAL</b> .....	33
<b>J. PLAN ESTRATÉGICO</b> .....	38
1.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS .....	42
DEMANDA TURÍSTICA: .....	43
ESTRATEGIA: .....	43
OFERTA TURÍSTICA .....	45
PLAN: .....	45
PLAN ESTRATÉGICO: .....	45
PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE TURISMO: .....	45
TURISMO: .....	47
1.4 HIPÓTESIS .....	48
1.4 IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES .....	48
CAPITULO II .....	49
II. METODOLOGÍA .....	49
2.1 TIPO DE ESTUDIO .....	49
2.1.1 MÉTODOS .....	49
2.1.1.1 INDUCTIVO .....	49
2.1.1.2 DEDUCTIVO .....	49
2.1.1.3 TÉCNICAS .....	50
2.1.1.4 INSTRUMENTOS .....	50
2.1.2 NIVEL DE INVESTIGACIÓN .....	51
2.1.3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....	51
2.1.4 PROPÓSITO DE LA INVESTIGACIÓN .....	51
2.1.5 LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO .....	51



2.2	POBLACIÓN MUESTRA.....	52
2.2.1	SEGMENTO DE MERCADO .....	52
2.2.2	UNIVERSO DE ESTUDIO.....	52
2.2.3	TAMAÑO DE LA MUESTRA:.....	53
2.3	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....	55
2.4	PROCEDIMIENTOS.....	56
2.4.1	DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE LA REALIDAD ACTUAL DE LA OFERTA DE SERVICIOS TURÍSTICOS. ....	56
2.4.2	GRADO DE SATISFACCIÓN DE LA DEMANDA .....	56
2.4.3	PUNTOS CRÍTICOS MÁS RELEVANTES DE LA OFERTA DE SERVICIOS TURÍSTICOS.....	57
2.4.4	PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS TURÍSTICOS PARA PROMOVER EL DESARROLLO LOCAL .....	58
2.5	PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS .....	59
	CAPITULO III.....	60
	III. RESULTADOS .....	60
3.1	DIAGNOSTICO SITUACIONAL DE LA REALIDAD ACTUAL DE LA OFERTA DE SERVICIOS TURÍSTICOS. ....	60
1.	ACCESO Y USO DE ESPACIO PÚBLICO (ÁREAS VERDES, PLAZAS, COLISEOS / HABITANTE; EVENTOS CULTURALES) ...	64
2.	SERVICIOS DE ALOJAMIENTO, INFORMACIÓN, TRANSPORTE Y RESTAURACIÓN.....	65
a.	EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TURISMO COLTA LINDO Y MILENARIO TOURING (COLMITUR-EP) .....	71
3.	ATRATIVOS CULTURALES.....	73
a)	Iglesia de Balbanera.....	73
b)	Sicalpa o Ruinas de la Antigua Riobamba .....	75

c) Archibasílica de Nuestra Señora de Las Nieves de Sicalpa .....	76
• <b>Leyenda</b> .....	77
• <b>Catacumbas</b> .....	79
d) Iglesia de San Lorenzo de Sicalpa.....	79
e) Iglesia de San Sebastián de Cajabamba.....	80
f) Parque “Juan de Velasco” .....	80
g) Santuario de Santo Cristo .....	81
h) Casa del Sabio Pedro Vicente Maldonado .....	81
i) Museo Histórico .....	82
j) Calendario Festivo.....	82
4. ATRACTIVOS NATURALES .....	84
PARROQUIA SANTIAGO DE QUITO .....	84
a. Laguna de Colta .....	84
b. El Balsarito de Kulta Kucha .....	85
c. Volcán Tungurahuilla .....	85
PARROQUIA COLUMBE .....	86
a. Aguas Termales de Miraflores .....	86
b. Río Columbe.....	87
c. Páramo del Llullucha .....	87
PARROQUIA JUAN DE VELASCO .....	87
a. Laguna Hierbabuena .....	88
b. Páramo Navak – Llinllín.....	88
c. Chorrera – Cóndor Puñuna .....	88
PARROQUIA CAÑI .....	89
a. Cascada de Cunuguayco .....	89

5.	RESULTADOS Y ANÁLISIS DE ENCUESTAS .....	92
	PRESENTACIÓN DE RESULTADOS .....	92
	PREGUNTA 2 .....	93
	PREGUNTA 6 .....	97
	PREGUNTA 7 .....	98
	PREGUNTA 8 .....	99
	PREGUNTA 10 .....	101
	PREGUNTA 11 .....	102
	PREGUNTA 13 .....	107
3.1.1	EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS .....	116
3.2	GRADO DE SATISFACCIÓN DE LA DEMANDA .....	123
3.3	PUNTOS CRÍTICOS MÁS RELEVANTES DE LA OFERTA DE SERVICIOS TURÍSTICOS.....	130
3.4	DISEÑO DEL PLAN ESTRATÉGICO .....	130
	CAPITULO IV .....	131
	IV. DISCUSIÓN.....	131
	CAPITULO V.....	133
	V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	133
5.1	CONCLUSIONES .....	133
5.2	RECOMENDACIONES .....	134
	CAPITULO VI .....	135
	VI. PROPUESTA .....	135
6.1	<i>TITULO DE LA PROPUESTA</i> .....	135
6.2	<i>INTRODUCCIÓN</i> .....	135
6.3	<i>OBJETIVOS</i> .....	137
6.3.1	<i>OBJETIVO GENERAL</i> .....	137

6.3.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	137
6.4	<i>FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO –TÉCNICA</i> .....	137
	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA PARTICIPATIVA .....	137
6.5	<i>DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA</i> .....	143
	ETAPA 1.- .....	144
	ETAPA 2.- .....	145
	ETAPA 3.- .....	145
	<b>6.5.1 Recursos</b> .....	146
	a) Recursos humanos .....	146
	b) Recursos materiales .....	147
	c) Recursos financieros.....	148
	<b>6.5.2 Plan de acción y tiempo requerido</b> .....	149
6.6	<i>DISEÑO ORGANIZACIONAL</i> .....	150
6.7	<i>MONITOREO Y EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA</i> .....	151
	6.7.1 Monitoreo .....	151
	6.7.2 Evaluación .....	151
	a) Ficha de evaluación medio término No. 1.....	152
	b) Ficha final del plan estratégico No. 2.....	153
	CAPITULO VII .....	154
	VII. BIBLIOGRAFÍA.....	154
	CAPITULO VIII.....	157
	VIII. ANEXOS .....	157

## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA No. 1 .....	53
TABLA No. 2 .....	62
TABLA NO. 3 .....	63
TABLA No. 4 .....	64
TABLA NO. 5 .....	66
TABLA NO. 6 .....	66
TABLA NO. 7 .....	68
TABLA No. 9 .....	92
TABLA No10 .....	93
TABLA No.11 .....	94
TABLA No.12 .....	95
TABLA No.13 .....	96
TABLA No.14 .....	97
TABLA No.15 .....	98
TABLA No.16 .....	99
TABLA No.17 .....	100
TABLA No.18 .....	101
TABLA No.19 .....	102
TABLA No.20 .....	103
TABLA No.21 .....	104
TABLA No.22 .....	105
TABLA No.23 .....	106
TABLA No.24 .....	107
TABLA No.25 .....	108
TABLA No.26 .....	109

TABLA No.27 .....	110
TABLA No.28 .....	111
TABLA No.29 .....	112
TABLA No.30 .....	113
TABLA No. 31 .....	117

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro No. 1: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....	55
Cuadro N° 2 .....	90
Cuadro No. 3.....	115
Cuadro No.4 : FODA PRIORIZADO .....	124
Cuadro No.5: Matriz CPES. ....	126
Cuadro No. 6: Recursos Humanos.....	146
Cuadro No. 7: Recursos Materiales .....	147
Cuadro No.8: Recursos Financieros .....	148
Cuadro No.9: Plan de acción y tiempo requerido.....	149
Cuadro No.10: Ficha de Evaluación.....	152
Cuadro No.11: Ficha de Evaluación.....	153

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Grafico No. 1: Mapa Base del Cantón Colta .....	2
Grafica No.2: Organización Territorial .....	61
Grafica No.3: Género.....	93
Grafica No.4: Procedencia .....	94
Grafica No.5: Edad.....	95
Grafica No.6: Ocupación .....	96
Grafica No.7: Instrucción .....	97
Grafica No. 8: Frecuencia de Visita.....	98
Grafica No.9: Visita al Cantón .....	99
Grafica No.10: Transporte .....	100
Grafica No.11: Atractivos Turísticos .....	101
Grafica No.12: Plan Estratégico .....	102
Grafica No.13: Servicios de Oficina .....	103
Grafica No.14: Inversión Servicio de Alojamiento.....	104
Grafica No.15: Inversión Servicio de Alimentos y Bebidas.....	105
Grafica No.16: Inversión Servicio de Recreación.....	106
Grafica No.17: Forma de Pago.....	107
Grafica No. 18: Alojamiento.....	108
Grafica No.19: Alimentos y Bebidas.....	109
Grafica No.20: Transporte.....	110
Grafica No.21: Guianza.....	111
Grafica No.22: Servicios Higiénicos.....	112
Grafica No.23: Áreas de Recreación.....	113
Grafica No.24: Servicio de Información.....	114
Grafico No. 25: Árbol de problemas.....	122



Grafico No. 26: Mapa Sinóptico..... 150

## ÍNDICE DE FOTOGRAFÍAS

Fotografía No.1: Investigación de Campo y Fotografía No. 2: Mini terminal..	157
Fotografía No.3: I tur y Venta de Artesanías Balbanera y Fotografía No.4: Servicios Higiénicos I tur .....	157
Fotografía No. 5: Servicios de Alimentos y Bebidas (AyB) Sector y Fotografía No.6: Servicio de AyB Sector.....	157
Fotografía No. 7: Páramo de Navag .....	158
Fotografía No. 9: Entrevista I tur y Fotografía No.10: Entrevista Técnico COLMITUR .....	158
Fotografía No.11: Evaluación Servicio Alojamiento .....	158

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo No. 1: FOTOGRAFÍAS .....	157
Anexo No. 2: ENCUESTA.....	159
Anexo No.3: ENTREVISTAS .....	163
Anexo No.4: FICHAS DE EVALUACIÓN .....	165
Anexo No. 5: PLAN ESTRATÉGICO .....	171

## RESUMEN

Ecuador es un país con gran potencial turístico, donde se encuentra la mayor diversidad del planeta, dentro de él existen nacionalidades indígenas, que se destacan por su variada cultura y gran diversidad, entre estas están los pertenecientes a la sierra centro, que cuenta con una gran riqueza cultural. Sin duda es un país mega-diverso, pues gracias a sus grandes contrastes, en su pequeño territorio conjuga cuatro regiones naturales que ofrecen una inmensidad de suelos, climas, montañas, páramos, playas, islas y selva.

El Cantón Colta cuenta con un gran potencial turístico cultural, pero uno de los problemas que radica es el déficit de la oferta de servicios turísticos, factor que está afectando en la actualidad, es la problemática social que se ha establecido en el cantón Colta, la migración por deficientes plazas de trabajo, el desvanecimiento de las tradiciones y costumbres de las comunidades y la inserción de estilos de vida modernos que afectan a la cultura propia del cantón.

El Plan Estratégico es una herramienta del desarrollo local que no ha sido desplegada. Los planes estratégicos se han convertido en el boom de las nuevas estrategias de mejoramiento y promoción turística de los diferentes países, es importante mencionar el desarrollo que México ha conseguido a través del turismo cultural. Es por esto que se ve necesario realizar la propuesta establecida en esta investigación, que es el plan estratégico de la oferta de servicios turísticos, para que de esta manera se genere una alternativa de desarrollo local.

En el presente trabajo se fundamenta el plan estratégico de la oferta de servicios turísticos como propuesta de la presente investigación cuyo contenido está estructurado en ocho capítulos distribuidos de la siguiente manera:

En la introducción se encuentra el marco general de la situación del turismo y un breve resumen de la investigación.

En el Capítulo I, conforma la fundamentación teórica donde se detalla los antecedentes del tema, el enfoque teórico, la definición de términos básicos, la hipótesis y la identificación de variables.

En el Capítulo II, se detalla la metodología, el mismo que proporciona las herramientas e instrumentos necesarios para recolectar la información esencial para el trabajo investigativo, permitiendo emplear de una forma correcta las técnicas necesarias en el desarrollo del trabajo.

En el Capítulo III, conforman los resultados obtenidos de la investigación, partiendo de la técnica, interpretación, análisis y validación de resultados se realiza el diagnóstico situacional, donde se encuentran datos específicos sobre organización social, composición étnica, facilidades turísticas, infraestructura turística; etc.; también se encuentra el análisis de la encuesta realizada a los turistas, el análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA) y matriz Causa, Efecto, Problema y Solución (CEPS) que estos dan como resultado la propuesta final.

En el Capítulo IV, se redacta la discusión, la misma que ayudará a conocer el tipo de la situación del cantón en cuanto a los servicios turísticos.

En el Capítulo V, se encuentran las conclusiones y recomendaciones formuladas a la finalización del presente trabajo de investigación.

En el Capítulo VI, se determina la propuesta detallada con la introducción, los objetivos, la fundamentación científico- técnica, la descripción de la propuesta, el diseño organizacional y el monitoreo y evaluación.

En el Capítulo VII, se detalla la bibliografía y linkongrafia que permitió realizar la presente investigación

En el Capítulo VIII, se detalla los Anexos; en el que se encuentra el plan estratégico, la encuesta, la ficha de Buenas Prácticas de Manufactura BPM, las entrevistas y fotografías del proceso de investigación.



# UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO

## CENTRO DE IDIOMAS INSTITUCIONAL

Lic. Karen Plua V.

11 de Julio de 2016

### ABSTRACT

Ecuador is a country with great tourism potential, with the greatest diversity on the planet, within there are different indigenous nationalities, who are noted for their varied culture and diversity, among these are those belonging to the highlands, which has a rich cultural. It certainly is a mega-diverse country, because thanks to their great contrast in its small territory combines four natural regions offering a wealth of soils, climate, mountains, deserts, beaches, islands and jungle.

Colta has a great cultural tourism potential, but one of the problems lies in the unawareness of it is deficit tourism services that are affecting today's, social problems has been established in Colta, migration due to lack of jobs, the fading traditions, customs of the communities and the inclusion of modern lifestyles that affect to the culture of the Colta.

Strategic Plan is a tool of local development that has not been deployed. Strategic plans have become the boom of new strategies to improvement and promote tourism in different countries, it is important to mention that Mexico has achieved development through cultural tourism. This is why it is necessary to carry out the proposal stated in this research is the strategic plan of offer tourism services in Colta so that in this way generate local development.

In this work strategic plan to offer tourism services as a proposal of this research whose content is divided into eight chapters distributed as follows:

Introduction, the general frame of the tourism situation and short summary of the investigation.

In Chapter I, it is part of the theoretical framework, where the background of research, basic concepts, basic terms, assumptions and the variables argues.

In Chapter II, describes the methodological system, it provides the tools and instruments to collect essential information for investigative work, allowing use of proper form the necessary technical development work.

In Chapter III make the results of the investigation, based on the technique, interpretation, analysis and validation of the diagnosis results situation where specific data on social organization, ethnic composition, tourist facilities, tourist infrastructure; etc.; is also the analysis of the survey of tourism, DAFO analysis and matrix CPES these result in the final proposal.

In Chapter IV, the same discussion will help determine the type of the situation of tourism services of the Colta.

In Chapter V, there are conclusions and recommendations by this research.

In Chapter VI, the detailed proposal with the introduction, objectives, the scientific and technological foundation, the description of the proposal, organizational design and monitoring and evaluation.

In Chapter VII, is detailed bibliography and linkongraphy that were used in the investigation.

Chapter VIII, annexes, is the strategic plan, the survey, BMP tab, interviews and photographs of the research process.





## **INTRODUCCIÓN**

El objetivo principal es evaluar la oferta de los servicios turísticos existentes en el Cantón Colta; puesto que los servicios turísticos son la puerta principal para promover el desarrollo local.

Con este estudio y el diseño de un plan estratégico de la oferta de los servicios turísticos en el cantón Colta para promover el desarrollo local, se encontrara los factores que permitan mejorar a los servicios turísticos y por ende generar el desarrollo local, para ello se necesitará realizar la recopilación de información que permita conocer sus amenazas y oportunidades, también descubrir los recursos económicos, sociales y humanos con los que cuenta el área de estudio. Además identificar fortalezas y debilidades que presentan la oferta de servicios turísticos del cantón.

Por último con toda la información, diagnóstico, análisis y evaluación se elaborarán estrategias de desarrollo local en base a las fortalezas y debilidades detectadas.

Este proyecto aspira que el proceso de inversión en el ámbito turístico continúe, que se genere propuestas privadas, y que posibiliten la reactivación económica, social y cultural del cantón.

# CAPITULO I

## I. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

### 1.1 ANTECEDENTES DEL TEMA

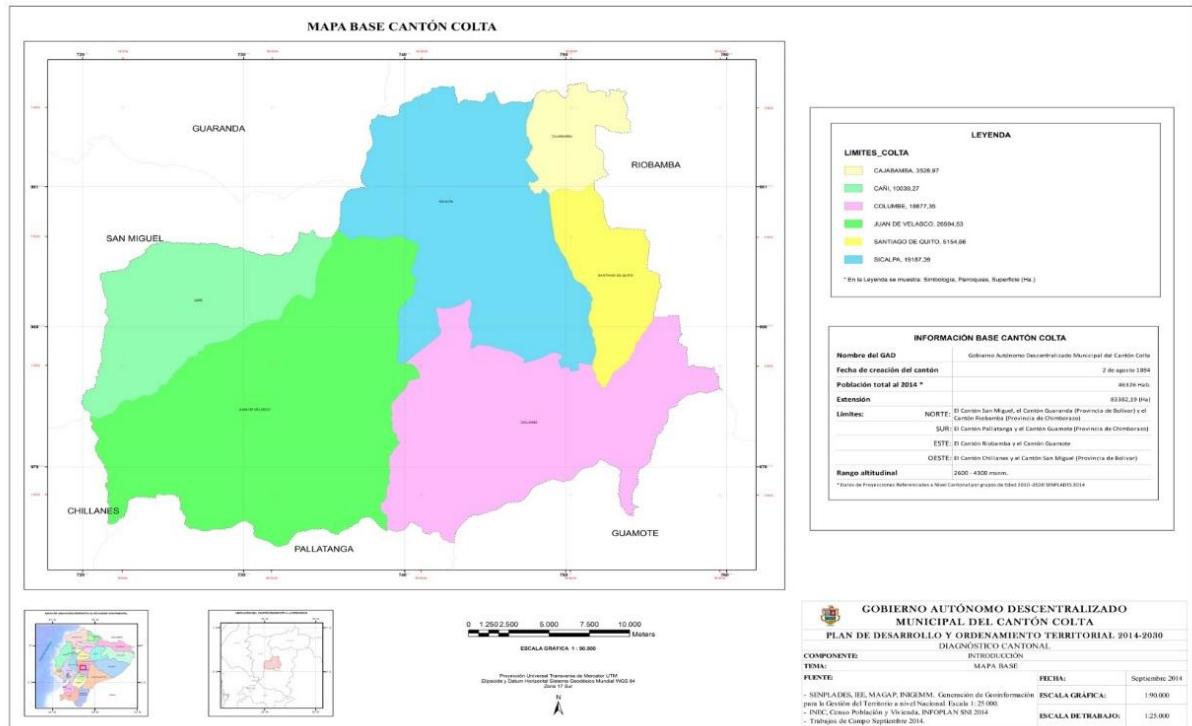


Grafico No. 1: Mapa Base del Cantón Colta

FUENTE: PDOT 2014-2030

Colta proviene del kichwa “Kulta” que significa “pato”. Según el acta inaugural del naciente cantón Colta, el 7 de octubre de 1884, eligen el presidente y secretario del cantón.

Según el Plan de Ordenamiento Territorial (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Colta, 2014-2030), Colta está íntimamente relacionada a la historia de la ciudad de Riobamba, especialmente al terremoto ocurrido el 4 de febrero de 1797, por lo que en 1883 crea el nuevo

Cantón que se llamaría de la Unión, el cual se establece la separación del Cantón Riobamba y luego llamarse Cantón Colta.

Ecuador es un país multisocietal<sup>1</sup>, por lo que la Constitución del 2008 lo reconoce como un Estado plurinacional e intercultural. Al observar dentro del territorio la presencia de diversos pueblos y nacionalidades indígenas, afrodescendientes, mestizos, montubios, blancos, entre otros. Cabe mencionar en este punto que las oportunidades que poseen los habitantes del país para desarrollar sus potencialidades individuales, han estado determinadas por la prolongación de la matriz de dominación colonial que generó agudos procesos de exclusión social que se extienden hasta la actualidad. Así podemos afirmar que históricamente los grupos auto identificados como indígenas y/o afrodescendientes han sido víctimas de: procesos de discriminación que se han institucionalizado en este país, exclusión política y social, explotación económica y subordinación cultural. Bajo este contexto, para el historiador ecuatoriano Enrique Ayala Mora, la realidad diversa de nuestro país se desarrolla:

“En medio de una gran diversidad geográfica, aquí no hay solo mestizos. Existen compatriotas, individuos y pueblos indígenas enteros, que, siendo ecuatorianos, tienen costumbres, lengua, identidad diversa, asentada en la resistencia a la conquista, la colonia y su continuidad republicana, o surgidos de la implantación de comunidades negras que han logrado mantener su especificidad cultural. Aún más, es claro que inclusive entre los mestizos hay una gran diversidad”. Frente a esto, en la elaboración del Censo INEC 2010 se integraron parámetros de inclusión cultural y social con el ánimo de determinar la auto identificación étnica para la población mayor a 0 años. Este nuevo mecanismo ha permitido

---

<sup>1</sup> En palabras del filósofo y politólogo Luis Tapia Mella. “La historia colonial ha sobrepuesto sociedades en condiciones de dominio de una sobre otras, de tal modo que no se ha producido una nueva unidad política y cultural.” Esta diversidad social se transforma en desigualdad política y económica. Véase “LA CONDICIÓN MULTISOCIETAL. MULTICULTURALIDAD, PLURALISMO, MODERNIDAD” Dic- 2002.

lograr un mayor acercamiento a la gran diversidad étnica e identidad cultural de sus ciudadanos, así como al reconocimiento de sus derechos.

El territorio cantonal de Colta se conforma por 6 Parroquias (2 urbanas: Cajabamba y Sicalpa. 4 Rurales: Cañi, Columbe, Santiago de Quito y Juan de Velasco), 33 Sectores y finalmente dichos sectores agrupan a 223 comunidades y barrios.

Cabe recalcar que para fines al hablar de Villa La Unión se refiere a las zonas urbanas consolidadas de las parroquias Cajabamba y Sicalpa.

La Empresa “COLMITUR-EP” con la finalidad de promover y difundir el potencial turístico del cantón Colta, fue creada el 22 de diciembre del 2013. Y el GADMCC según resolución Administrativa Nro. 001-A-GADMCC-2014, suscribió el convenio de transferencia de competencias de turismo, con el objetivo de unificar, fomentar, incentivar y facilitar la organización, funcionamiento y competitividad de las actividades turísticas cantonales.

Tiene la Misión de promover y difundir el potencial turístico, las diferentes manifestaciones culturales y contribuir a la conservación del patrimonio cultural intangible, generar procesos para el desarrollo urbano-rural y fortalecer espacios de sano esparcimiento, convivencia, de relaciones sociales basadas en el respeto por la diversidad y el pluralismo, sin distinción de raza, religión, credo o cultural, mediante la realización de eventos culturales y recreativos y de esta manera posicionar al turismo como eje estratégico del desarrollo económico, social y ambiental, garantizando la necesaria y plena armonía entre las actividades y el respeto por la naturaleza

Su Visión es contribuir al desarrollo integral y sustentable de la actividad turística, integrando capital humano competitivo para promover la presentación

de espectáculos masivos, para impacto de visitantes y habitantes de la ciudad, tanto culturales y de recreación, que responda a los requerimientos de conservación, preservación y uso adecuado de los recursos naturales, culturales e históricos del cantón Colta.

Luego de las investigaciones realizadas, se ha podido determinar que hay una deficiente evaluación de la oferta de servicios turísticos del cantón Colta.

Cabe determinar que en Colta este es el primer trabajo que se realiza en lo relacionado al tema de servicios turísticos.

Con esta evaluación daré a conocer nuestra Provincia de Chimborazo Cantón Colta, en el cual determinaré los servicios como: alojamiento, alimentos y bebidas, transporte turístico, guías turísticos, agencias de viajes, servicio de información, lugares de paso, para encontrar estrategias y motivar al turista que no solo se conforme con la información que les brinden en i Tur, sino que más bien se animen a adquirir sus propias experiencias y se maravillen con los atractivos que el Cantón y la Provincia les ofrece.

## **1.2 ENFOQUE TEÓRICO**

### *A. OFERTA*

Oferta descrita por la (OMT, 1998) es el conjunto de productos turísticos y servicios puestos a disposición del usuario turístico en un destino determinado, para su disfrute y consumo

La (SECTUR, 2006) explica de una manera amplia pero a la vez más cómoda la conceptualización de oferta turística. En la conformación de la oferta turística participan el medio ambiente y tres grupos de actores, que en términos generales

son los prestadores de servicios, las comunidades locales y las autoridades de los tres niveles de gobierno.

El medio ambiente provee los recursos naturales; cada región o localidad puede brindar una gran variedad de recursos dependiendo de sus condiciones geográficas.

Por su parte, los prestadores de servicios ofrecen las instalaciones de alojamiento, alimentación, esparcimiento y recreación; es decir, proporcionan los servicios turísticos básicos y los atractivos artificiales. Los habitantes de las localidades tienen un doble papel: aportan la riqueza cultural y los recursos humanos para la prestación de los servicios turísticos. Finalmente, la actuación de las autoridades de los tres niveles de gobierno establece un marco general para el desarrollo de las actividades turísticas, a través de la construcción de infraestructura básica de servicios, así como del marco legal para garantizar la seguridad de los turistas y el clima de negocios apropiado.

Se puede afirmar que la oferta turística no es más que el conjunto de las sumas de los prestadores de alojamiento, alimentación, transporte, recreación, compras, otros, que son puestos en el mercado para que los turistas tanto nacionales como extranjeros puedan consumirlos.

Una vez analizados los criterios de oferta y demanda se debe conocer también el lugar donde se realizarán las actividades es decir el espacio turístico.

#### *a. ESPACIO TURÍSTICO*

En su libro planificación del espacio turístico (Boullón R. , 1999) comparte el concepto, la y enlista los componentes de espacio turístico de la siguiente manera.

El hombre vive en dos mundos el de las plantas y el de los animales, no obstante, ambos mundos no están separados, se mezclan en todas partes, con excepción de aquellas, áreas muy reducidas, de la corteza terrestre en que aún quedan vestigios

de naturaleza virgen, y aquellas otras en las que los hombres construyeron sus ciudades.

En las primeras el mundo natural está solo, mientras que en las segundas la naturaleza ha sido desplazada para dar lugar a un tipo especial de espacio.

Dentro del espacio turístico no se puede dejar de lado el estudio de sus componentes que a continuación revisaremos.

#### *b. COMPONENTES DEL ESPACIO TURÍSTICO*

### **1. ZONA TURÍSTICA**

(Boullón R. , 1999) Conceptualiza a la zona turística como la unidad de mayor análisis y estructuración del universo turístico de un país, su superficie es variable, *pues depende de la extensión total de cada territorio nacional y de la forma de* distribución de los atractivos turísticos que son los elementos básicos a tomar en cuenta para su delimitación. Su dimensión mínima es inmediatamente mayor que la máxima que alcance un complejo.

Para que exista una zona turística se debe contar con un número mínimo de 10 atractivos turísticos contiguos, de categorías y jerarquías variables. Por lo general dependientes de uno o varios centros turísticos y debe estar provista además de una infraestructura de transporte y comunicación que relacione a los principales elementos turísticos que la integran. Una zona turística puede contar con un equipamiento y servicios turísticos potenciales.

### **2. ÁREA TURÍSTICA**

Es una superficie de extensión menor que la de las zonas, dotada de atractivos turísticos contiguos, en número también menor que los de la zona y provista de una infraestructura de transporte que relación entre sí a todos los elementos turísticos que la integran, las áreas son las partes en que se puede dividir una

zona y como ellas si carecen de equipamiento y servicios turísticos deben registrarse como potenciales. (Boullón R. , 1999)

### **3. CENTRO TURÍSTICO**

Para (Boullón R. , 1999) es todo conglomerado urbano que cuenta en su propio territorio o dentro de su radio de influencia (1 hora distancia- tiempo), con atractivos turísticos de tipo y jerarquía suficiente como para motivar un viaje turístico. Además, deben reunir las siguientes condiciones:

Contar con equipamiento turístico suficiente de las siguientes categorías y tipos:

- Alojamiento.
- Alineamiento.
- Esparcimiento.
- Agencia de viajes de acción local.
- Información turística.
- Comercios turísticos.
- Cambio de moneda.
- Oficina de teléfonos, correos, telégrafos, Télex, etc.

Poseer una infraestructura de transporte interno y externo.

Estar conectado a la red nacional e internacional de transporte y comunicaciones.

### **4. UNIDAD TURÍSTICA**

Denominada por (Boullón R. , 1999) que es una instalación turística realizada para explotar uno o varios atractivos turísticos muy próximos. Implica la concentración en un punto del equipamiento turístico necesario para permitir un uso intensivo del recurso. En algunos casos las unidades turísticas pueden



ubicarse en sitios que carecen de atractivos turísticos suficientes, lo que se suplanta por equipamiento especializado (deporte, piscinas, etc.).

## **5. NÚCLEO TURÍSTICO**

Refiere (Boullón R. , 1999) a todos los grupos menores de 10 atractivos turísticos aislados o agrupados en un territorio de diferentes jerarquías, que tienen una función turística rudimentaria o carecen de ella dado su grado de incomunicación.

## **6. CONJUNTO TURÍSTICO**

(Boullón R. , 1999) afirma que es un núcleo perfectamente conectado al resto del espacio turístico, después de relacionarse con el resto del sistema, los antiguos núcleos deben consolidar su funcionamiento como conjuntos mediante la construcción de una planta turística acorde con la naturaleza y jerarquía de sus atractivos.

## **7. ATRACTIVO TURÍSTICO**

El concepto de atractivo turístico (Calderón, 2009) se define como el conjunto de elementos materiales y/o inmateriales que son susceptibles de ser transformados en un producto turístico que tenga capacidad para incidir sobre el proceso de decisión del turista provocando su visita a través de flujos de desplazamientos desde su lugar de residencia habitual hacia un determinado territorio.

## **8. CORREDOR TURÍSTICO**

Según (Boullón R. , 1999) son las vías de conexión entre centros, zonas, áreas, unidades y atractivos turísticos que sirven para unir unos con otros y forman la

estructura del espacio turístico; según su función puede ser: corredores turísticos de traslado o corredores turísticos de estadia.

## **9. CIRCUITO TURÍSTICO**

En su obra (Chan, 2005) advierte que el circuito turístico es la base para la producción de visitas guiadas, rutas y paquetes turísticos. Desde el programa simple como puede ser una visita guiada a un museo hasta los complejos paquetes temáticos o especializados que brinda el armazón físico sobre el cual se van a ir incorporando servicios y actividades.

Como se conoce sobre demanda, oferta, y espacio ahora es necesario conocer la forma como va a ser comercializado es decir cómo va a llegar hacia el cliente, para lo que tenemos los operadores turísticos.

## **10. OPERADORES TURÍSTICOS**

La (OMT, 1998) publica que los operadores en turismo son aquellos agentes que participan en la actividad turística, generalmente, en calidad de intermediarios entre el Consumidor final (el turista, la demanda turística), aunque puede extender su acción intermediadora al resto de la oferta complementaria (restauración, hotel, conjunto de la oferta de alojamiento).

De acuerdo con el documento vigente del (Ministerio de Turismo, 2015). Son consideradas agencias de viajes las compañías sujetas a la vigilancia y control de la Superintendencia de Compañías, en cuyo objeto social conste el desarrollo profesional de actividades turísticas, dirigidas a la prestación de servicios en forma directa o como intermediación, utilizando en su accionar medios propios o de terceros.

El ejercicio de actividades propias de agencias de viajes queda reservado exclusivamente a las compañías a las que se refiere el inciso anterior, con excepción de las compañías de economía mixta, formadas con la participación

del Estado y el concurso de capital privado; por lo tanto, será considerado contrario a este reglamento todo acto ejecutado dentro de estas actividades, por personas naturales o jurídicas que no se encuentren autorizadas dentro del marco legal aquí establecido.

## ***11. RELACIONES ENTRE LOS ELEMENTOS DEL ESPACIO TURÍSTICO***

Al comparar entre sí a los elementos que integran la teoría del espacio turístico y en virtud de sus características físicas, en cuanto a clase de superficie que abarcan y las formas generales que adoptan, se les puede reagrupar en las categorías siguientes:

Que abarcan superficies relativamente grandes:

- Zonas
- Áreas
- Complejos
- Núcleos
- Conjuntos
- Centros de distribución

Puntales que abarcan superficies relativamente pequeñas

- Centros de escala
- Centros de estadía
- Unidades
- Longitudinales
- Corredores de traslado
- Corredores de estadía

Otra característica del sistema es la flexibilidad de algunos elementos que lo componen, los cuales pueden evolucionar por el incremento de la planta turística hasta alcanzar las categorías superiores.

## ***12. OFERTA TURÍSTICA***

Definiciones web dice que es conjunto de 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. (Boullón R. C., 1999)

### **1. LA OFERTA TURÍSTICA**

#### **1.1 CONCEPTO Y COMPONENTES DE LA OFERTA TURÍSTICA**

La oferta turística es el conjunto de bienes y servicios, de recursos e infraestructuras ordenados y estructurados de forma que estén disponibles en el mercado para ser usados o consumidos por los turistas.

**La oferta básica se compone de:**

- **Recursos turísticos:** Se basan en los atractivos con q cuenta un determinado destino, ya sean de orden natural, histórico-monumental, cultural, folclórico, y son la motivación principal de la visita.
- **Infraestructuras:** Son todos aquellos componentes físicos necesarios para el desarrollo de la actividad, ya sean públicos o privados. Ej. Carreteras, puertos.
- **Empresas turísticas:** Prestan el servicio directo al turista. Empresas de alojamiento, de transporte, etc.

**La oferta complementaria se compone de:**

- Restaurantes, bares, teatros, instalaciones deportivas, otros.

**1.2 EL CONSUMO Y EL GASTO TURÍSTICO**

El consumo es la adquisición de bienes o servicios con el fin de satisfacer una necesidad. El consumo turístico es la adquisición de servicios turísticos para satisfacer una necesidad del turista. Este consumo se divide en:

- Consumo turístico primario, consistente en adquirir bienes y servicios netamente turísticos como alojamiento o transporte. (Boullón R. C., 1999)
- Consumo turístico secundario, que consiste en el gasto realizado por el turista en bienes de la oferta complementaria como aspirinas o jabón.

Características del consumo turístico:

- El consumo turístico ha de realizarse in situ.
- El consumo significa la destrucción del servicio.
- El cliente puede componer por sí mismo el producto global.
- Se puede producir una sustitución de algunos subproductos.
- El turismo es un bien consumible de lujo relativo.

Si bien históricamente sólo las clases altas tenían acceso al turismo, hoy, gracias al abaratamiento de los precios, la elevación del nivel de renta y la intervención del Estado, pueden practicar el turismo todas las clases.

El gasto turístico es todo gasto de consumo efectuado por un visitante durante su desplazamiento y estancia en el lugar de destino.

Los conceptos principales del gasto turístico son: alojamiento, alimentación, transporte, ocio, cultura, actividades deportivas, compras, etc.

Las agencias de viajes son operadores del mercado encargados de poner en contacto oferta y demanda, y aunque forman parte del sistema turístico, no son estrictamente oferta. A pesar de esto la Secretaría General de Turismo las incluyó en la oferta turística.

Los transportes suponen una categoría mixta ya que, en su función de acercamiento de la demanda al lugar de destino, donde se encuentra la oferta turística, realizan también una función de mediación.

### ***1.3 LAS EMPRESAS TURÍSTICAS***

En las clasificaciones se usan las certificaciones de Calidad, que se basan en el establecimiento de un sistema estándar de calidad, que tenga en cuenta los aspectos físicos, y el servicio al cliente. Culmina con la imposición del sello de calidad. (Guía de la Calidad, 2016)

### ***B. LOS SERVICIOS TURÍSTICOS***

Los Servicios Turísticos son el conjunto de realizaciones, hechos y actividades, tendientes a producir prestaciones personales que satisfagan las necesidades del turista y contribuyan al logro de facilitación, acercamiento, uso y disfrute de los bienes turísticos.

Según la (OEA, 1980), los Servicios Turísticos , se describen como el resultado de las funciones, acciones y actividades que ejecutadas coordinadamente, por el

sujeto receptor, permiten satisfacer al turista, hacer uso óptimo de las facilidades o industria turística y darle valor económico a los atractivos o recursos turísticos. Los Servicios Turísticos incluyen su producción, distribución, comercialización, venta y prestación y se refieren a los bienes y servicios ofrecidos por las empresas de mercado turístico, que satisfacen las necesidades de los turistas en la organización del viaje y mediante el disfrute del mismo a través de empresas intermediarias de transporte, alojamiento, organizadoras de eventos y actividades recreativas, etc.

**Tienen la consideración de servicios turísticos:**

- **Servicio de alojamiento**, cuando se facilite hospedaje o estancia a los usuarios de servicios turísticos, con o sin prestación de otros servicios complementarios.
- **Servicio de alimentación**, cuando se proporcione alimentos o bebidas para ser consumidas en el mismo establecimiento o en instalaciones ajenas.
- **Servicio de guía**, cuando se preste servicios de guianza turística profesional, para interpretar el patrimonio natural y cultural de un lugar.
- **Servicio de OPC**, cuando se brinde organización de eventos como reuniones, congresos, seminarios o convenciones.
- **Servicio de información**, cuando se facilite información a usuarios de servicios turísticos sobre recursos turísticos, con o sin prestación de otros servicios complementarios.
- **Servicio de intermediación**, Agencias de Viajes, cuando en la prestación de cualquier tipo de servicio turístico susceptible de ser demandado por un usuario, intervienen personas como medio para facilitarlos.
- **Servicios de consultoría turística**, está dado por especialistas licenciados en el sector turismo para realizar la labor de consultoría turística.



- **Servicios de transporte**, ofrecido por la necesidad de movilización de los turistas.

#### **a. GENERALIDADES DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS**

Según la Organización Mundial de Turismo, (OMT, 1998), el turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período consecutivo inferior a un año y mayor a un día, con fines de ocio, por negocios o por otros motivos.

Arthur Bormann (Berlín, 1930) define el turismo como el conjunto de los viajes cuyo objeto es el placer o por motivos comerciales o profesionales y otros análogos, y durante los cuales la ausencia de la residencia habitual es temporal, no son turismo los viajes realizados para trasladarse al lugar de trabajo.

Walter Hunziker - Kurt Krapf, 1942 dicen que "El turismo es el conjunto de relaciones y fenómenos producidos por el desplazamiento y permanencia de personas fuera de su domicilio, en tanto que dichos desplazamientos y permanencia no están motivados por una actividad lucrativa".

#### **b. OTRAS EMPRESAS RELACIONADAS**

Hay otras muchas empresas relacionadas con el turismo directa o indirectamente como las de ocio (parques temáticos, teatros, cines, espectáculos), publicaciones especializadas, asociaciones, redes y gremios representativos, etc.

#### **c. ¿QUÉ ES UN SERVICIO TURÍSTICO?**

El servicio Turístico es el conjunto de actividades perfectamente diferenciadas entre sí, pero íntimamente relacionadas, que funcionan en forma armónica y

coordinada con el objeto de responder a las exigencias de servicios planteadas por la composición socio-económica de una determinada corriente turística.

## **TIPOS DE SERVICIOS TURÍSTICOS**

- Agencias de viajes
- Guía de turista
- Servicio de salud
- Servicio de restauración
- Servicio de alojamiento
- Servicio de transportación
- Servicio de información
- Servicio de intermediación

- **SERVICIO DE AGENCIA DE VIAJES**

Una agencia de viajes es una empresa turística dedicada a la intermediación, organización y realización de proyectos, planes e itinerarios, elaboración y venta de productos turísticos entre sus clientes y determinados proveedores de viajes: como, por ejemplo: transportistas (aerolíneas, cruceros), servicio de alojamiento (hoteles,) con el objetivo de poner los bienes y servicios turísticos a disposición de quienes deseen y puedan utilizarlos.

- **GUÍA DE TURISTA**

Persona que guía a los visitantes en el idioma de su elección e interpreta el patrimonio cultural y natural de una zona, que normalmente posee una titulación específica sobre una zona, por lo general emitido o reconocido por las autoridades competentes.

- **SERVICIO DE SALUD**

Este servicio es ofrecido por las autoridades de la ciudad, en caso de algún percance las autoridades y las instituciones actúan sin distinción alguna de nacionalidad o raza a la ayuda de los turistas.

- **SERVICIO DE RESTAURACIÓN**

Se proporciona alimentos o bebidas para ser consumidas en el mismo establecimiento o en instalaciones ajenas con la intención de satisfacer al turista.

- **SERVICIO DE ALOJAMIENTO**

Se entiende por alojamiento turístico todo edificio o inmueble destinado a servir para vivienda durante el periodo de ocio que se pasa fuera de tu domicilio habitual, mediante el alquiler a una empresa que oferta sus instalaciones y servicios a cambio del pago de una cantidad económica. Estas empresas estarán legalmente autorizadas para la prestación del servicio y los precios del alojamiento turístico deberán estar visados por el organismo competente de la comunidad autónoma en que se encuentre ubicado el negocio.

- **SERVICIO DE TRANSPORTACIÓN**

Conjunto de empresas mercantiles públicas o privadas que poseen una infraestructura y unos bienes de equipo para transportar o trasladar personas, equipajes y mercancías de un lugar a otro.

- **SERVICIO DE INFORMACIÓN**

El Servicio de Atención al Turista Extranjero tiene por finalidad ofrecer al turista que visita nuestra ciudad una asistencia personalizada tras cualquier percance que requiera su presencia en comisaría. Queremos ofrecerte un servicio de

calidad para que conozcas nuestros atractivos turísticos y riquezas naturales, además de nuestra hospitalidad y calidez.

- **SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN**

En la prestación de cualesquiera servicios turísticos susceptibles de ser demandados por los usuarios de servicios turísticos. Servicio de información, cuando se facilite información a los usuarios de servicios turísticos sobre los recursos turísticos, con o sin prestación de otros servicios complementarios. (Rufín, 2004)

- 1. **TIPOLOGÍA DE ALOJAMIENTOS:**

- **Tipo Establecimiento**

- **Hotelera**

- ✓ **Hoteles:** Ofrecen alojamiento, con o sin otros servicios, a cambio de un precio
- ✓ **Aparta hoteles:** Poseen instalaciones adecuadas para la conservación, preparación y consumo de alimentos. Dispone de mayor capacidad de alojamiento.
- ✓ **Moteles:** Situados en la proximidad de carreteras, con entrada independiente y garaje individuo o parking colectivo. Estancias cortas
- ✓ **Hostal o pensión:** Pueden ser explotados en inmuebles compartidos con otros usos.

- **Extra hotelera**

- ✓ **Camping:** No se presta alojamiento. El cliente contrata parcela y la usa su propio sistema tienda o caravana. Hay instalaciones comunes: sanitarios, piscina, salones de juego, etc.

- ✓ **Self-catering accommodation:** Ofrecen instalaciones, equipamientos, suficientes para desarrollar actividades domésticas por un periodo. Sin incluir servicios de restauración o limpieza (bulgalow, villas,)
- ✓ **Balnearios, casas rurales, etc.:** Ofrecen similares servicios q los hoteles, pero introducen un concepto diferente de vacaciones basado en salud, belleza, etc.

- **Tipo de explotación**

- ✓ **Sociedad mercantil:** Desarrolla al mismo tiempo la gestión empresarial y ser el propietario del inmueble donde está la explotación hotelera.
- ✓ **Separación propiedad-explotación:** no desarrolla las 2 cosas.
- ✓ **Contrato gestión:** La sociedad dueña de la edificación cede la explotación a cambio de 1 cuota sobre los beneficios obtenidos.
- ✓ **Contrato arrendamiento:** El arrendador percibe una cuota (royalty) sean cual sean los resultados.
- ✓ **Franquicias:** Los hoteleros preservan su gestión personal bajo una marca a cambio de una cantidad. Ventajas: ahorro de costes y el franquiciado tendrá el soporte del franquiciador.
- ✓ **Multipropiedad:** Derecho de uso a título de dueño de un bien inmueble durante un periodo de 1 semana a un mes. Lo poseen varios.

- **Tipo de producto**

- ✓ **Hotel de ciudad, suburbano, de ocio, de convenciones, suite, mega hotel, casa rural, multiuso:** se refiere al segmento de demanda prioritario hacia el que se enfoca la gestión empresarial.

- **Tipo de comercialización**

- ✓ Cadenas hoteleras

- ✓ Hoteles independientes

## 2. RESTAURACIÓN

- **Restauración social o colectiva:** Servicios requeridos por empresas, organismos, que reúnen grandes colectivos de personas (hospitales, comedores). (Guía de la Calidad, 2016)

Ventajas: inversión reducida, reducción de costes, clientela fija.

Desventajas. Margen mínimo de explotación

- **Restauración comercial:** Es la que se realiza en los establecimientos abiertos al público. Según el producto que ofrecen, encontramos:
  - ✓ **Tipo familiar:** Ofrecen comida casera. Pocas mesas, variedad de platos y prestan el servicio los mismos dueños (la familia).
  - ✓ **Tipo mono producto:** Ofrecen un producto concreto, un tipo de decoración, ambiente, que da originalidad al sitio. Tipos: parrilla, pizzería, crepería, tortillería, restaurante temático, cibercafés y discoteca móvil (música a la carta y animación)
  - ✓ **Neo restauración:** recoge las fórmulas más recientes:
  - ✓ **Catering:** Servicio de restauración ofrecido a la medida de las necesidades del cliente y servido donde desee, para un número variable de comensales. Elementos: prestación de alimentos y bebidas, menaje, personal de servicio, calidad.
  - ✓ **Banqueting:** Ofrecen alimentos y bebidas en un lugar y momento determinado, para un nº prefijado de comensales, mediante acuerdo del precio y menú. Es necesario conocer las expectativas del cliente y sus estándares de calidad esperados.

- ✓ **Vending:** Todo distribuidor automático accionado por monedas que dispensa un producto sólido o líquido. Ventajas. Vida útil de 15 años, margen de bº 100% y amortización en solo 1 año.
- ✓ **Take-away:** Elaboran platos que el cliente adquiere de forma inmediata y en horarios variados. Listo para llevar.
- ✓ **Fast food y telereparto:** Las claves del éxito son: Buen producto, política de precios competitiva, amplia red comercial y de distribución, imagen fuerte de marca.

### 3. TRANSPORTE

Es el medio de alcanzar el destino turístico y también el medio de moverse dentro del propio destino. (Guía de la Calidad, 2016)

La importancia del transporte para el desarrollo del turismo la notamos en que el ferrocarril favoreció el desarrollo de los primeros balnearios, el automóvil fomenta el turismo nacional, el avión el turismo internacional. El transporte ha ido abriendo nuevos mercados.

El incremento del turismo ha sido propiciado por el desarrollo de los transportes y la demanda a su vez ha potenciado este desarrollo y la mejora de la calidad.

- **Elementos del Sector Transporte:**
  - **El medio:** rutas aéreas controladas, rutas marítimas, canales, carreteras, vías de ferrocarril, autopistas.
  - **El vehículo:** aviones, barcos, trenes, buses y coches.
  - **Terminales:** aeropuertos, estaciones marítimas, de trenes, de buses, garajes.

Los medios de transporte fundamentales son:

- Transporte aéreo



- Transporte marítimo:
- Ferrocarril
- Autobús
- Transporte privado
- Autocares

La elección de un medio u otro dependerá de factores como: la distancia a recorrer, el tiempo disponible para viajar, el confort, la seguridad, el precio.

Cada medio tiene unas distancias aproximadas en la que su efectividad es máxima:

Coche y bus: hasta 1000 km

Ferrocarril: entre 200 y 500 km

Barco: hasta 300 km

Avión: más de 1000 km

### ***C. EVALUACIÓN DE LOS RECURSOS***

Proceso que permite definir la importancia actual y futura de un recurso turístico. Los factores internos son aquellos que hacen referencia a las cualidades y valores específicos que posee cada recurso. Los factores externos son los que, de una manera sensible, ejercen o pueden ejercer una influencia en el flujo turístico con destino al recurso, determinando la posición de éste con respecto a la demanda por ejemplo pantano, se crea y aparecen nuevas personas demandándolo.

- **Factores internos:**

1. Grado de utilización del recurso:

- Urbanización: se evalúa según el tipo (urbanización turística, mixta o no turística), según la calidad de la construcción y de la ordenación urbana (buena, media o mala), y según la intensidad de urbanización del recurso (elevada, media o deficiente).

-Infraestructura: en este epígrafe haya que considerar las características de las infraestructuras en materia de medios de transporte, el nivel de los servicios ofrecidos y el nivel de estos servicios con respecto a las necesidades de la demanda.

-Equipamientos y servicios turísticos: se valoran tanto la calidad como la cantidad de los medios de alojamientos existentes (hoteleros y extra hoteleros), de la oferta turística complementaria (restaurantes, cafeterías, salas de fiesta, artesanía, deportes, agencias de viajes), y de los servicios turísticos (información, comercialización y transporte).

## 2. Características intrínsecas:

Son aspectos que definen la propia naturaleza del recurso y por lo tanto presentan una gran variedad según el recurso de que se trate.

- **Factores externos:**

1. Accesibilidad: analiza tanto la cantidad y calidad de los accesos al recurso desde los lugares de demanda como la disponibilidad de medios públicos de transporte (aeropuertos, ferrocarriles, puertos y carreteras).

2. Proximidad a centros emisores: es una cuestión derivada de la accesibilidad y del principio de gravedad: cuanto menor sea la distancia que separe recurso y centro emisor mayor será el poder de atracción de aquél.

3. Especificidad del recurso: se trata de medir la valía turística del recurso en comparación con otros recursos de la misma naturaleza, considerando igualmente su grado de singularidad.

4. Importancia del recurso: determinada por el impacto del recurso en el mercado turístico y el volumen de demanda que genera. La evaluación final del recurso se efectúa aplicando una escala de valores a cada uno de los factores considerados.

Generalmente se trata de escala de 0 a 3 puntos que indica únicamente la intensidad del factor considerado. El objetivo principal del método no es la valoración del potencial turístico de un recurso concreto, sino determinar el valor de diversas zonas con el fin de establecer un orden de prioridad en las labores de planificación y desarrollo del turismo, bajo la óptica del mejor aprovechamiento de unos medios humanos y económicos limitados.

Este orden de prioridad o, dicho de otro modo, el valor turístico de la zona, se establece en base a los recursos turísticos que en ella se ubican y las características propias del conjunto de la zona.

Se establecen 4 jerarquías para la fase de evaluación, de mayor a menor importancia turística:

- Jerarquía 3: atractivo con rasgos excepcionales gran significación para el mercado turístico internacional, capaz por sí solo de motivar una importante corriente de visitantes (actual o potencial).

- Jerarquía 2: atractivo excepcional en un país, capaz de motivar una corriente (actual o potencial) de visitantes nacionales o extranjeros, ya sea por sí solo o en conjunto con otros atractivos contiguos.

- Jerarquía 1: atractivo con algún rasgo llamativo, capaz de interesar a visitantes de larga distancia que hubiesen llegado a la zona por otras motivaciones turísticas.

- Jerarquía 0: atractivo sin méritos suficientes para considerarlo al nivel de las jerarquías anteriores. La información, tanto de clasificación de los recursos como su jerarquización deberá cogerse en una ficha individual para cada recurso, ficha que debe contener todos los datos necesarios para identificarlo. (Sierra, 2011)

#### ***D. DIAGNOSTICO SITUACIONAL***

Diagnóstico Situacional mencionado por: (Voguel & Chiavenato, 2006) Dicen que el término Diagnóstico Situacional tiene mucho que ver con una corriente teórica denominada Enfoque Situacional o Contingencial, que es una corriente que parte del principio según el cual la Administración es relativa y situacional, es decir, depende de las circunstancias ambientales y tecnológicas de la organización. En otras palabras, conjuga el momento y el contexto en que la organización se encuentra.

La palabra contingencia significa algo incierto o eventual, que puede suceder o no, dependiendo de las circunstancias. Se refiere a una proposición cuya verdad o falsedad solamente puede conocerse por la experiencia y por la evidencia, y no por la razón.

El Enfoque Contingencial enfatiza que no se alcanza la eficacia organizacional, o sea, no existe una forma única y mejor para organizar en el sentido de alcanzarse los objetivos variados de las organizaciones dentro de un ambiente variado.

La Teoría Situacional enfatiza que no existe nada de absoluto en las organizaciones o en la teoría administrativa, todo es relativo, todo depende. El

Enfoque Contingencial explica que existe una relación funcional entre las condiciones del ambiente y las técnicas administrativas apropiadas para el alcance eficaz de los objetivos de la organización

### ***E. ANÁLISIS FODA***

El análisis viene de las siglas fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas. Esta herramienta es muy importante y sirve para realizar un diagnóstico interno (fortalezas y debilidades) y una evaluación externa (oportunidades y amenazas), es considerada una herramienta sencilla que permite tener una perspectiva de la realidad que está pasando cualquier entidad o territorio y analizar una estrategia que genere un equilibrio entre la capacidad interna y la situación externa del entorno.

- **¿Cómo se identifican las fortalezas y debilidades?**

Las fortalezas son funciones que se realizan de una manera correcta o recursos valiosos capaces de lograr que la organización sea competitiva y favorable al medio social

Una debilidad en cambio hace referencia a factores que hacen que una organización sea vulnerable y deficiente colocándola en una situación débil.

Identificado las fortalezas y debilidades se procede a la evaluación y lo más importante radica en que los factores preponderantes sean los aspectos positivos, buscando estrategias que permitan desarrollar lo expuesto.

- **Identificar oportunidades y amenazas**

Las oportunidades se las identifica como fuerzas ambientales externas que no dependiendo de la organización permitan el crecimiento y mejoría del mismo, apoyando a la mejora de las estrategias que se hayan propuesto.

Una amenaza en cambio es lo contrario, son fuerzas que una organización no controla, es decir problemas potenciales o negativos. (Ponce, 2007)

#### ***F. MATRIZ CEPS***

MATRIZ CEPS.

La Fundación Gabriel Piedrahita, en su página web pública que los Diagramas Causa-Efecto ayuda a pensar sobre todas las causas reales y potenciales de un Suceso o problema, y no solamente en las más obvias o simples. Además, son idóneos para motivar el análisis y la discusión grupal, de manera que cada equipo de trabajo pueda ampliar su comprensión del problema, visualizar las razones, motivos o factores principales y secundarios, identificar posibles soluciones, tomar decisiones y, organizar planes de acción. Esta matriz es una adaptación de la metodología planteada en Modelos para Evaluar el Deterioro Agroecológico y Ambiental.

La matriz causa efecto propone para el levantamiento de la información básica, una matriz estructurada por un conjunto de filas y columnas contentivas de la siguiente información:

- En una primera columna se le asignan números a cada una de las causas.
- Lista de los problemas seleccionados por la comunidad, ordenados de mayor a menor importancia.
- El efecto con el que se está relacionando.
- En la cuarta se colocan el conjunto de alternativas propuestas por los participantes durante la realización de los talleres vivenciales, ordenadas y relacionados de acuerdo con cada una de los problemas indicados en la columna anterior.

Para la aplicación de las matrices de este tipo se requiere que las comunidades afectadas por problemas relacionados con el inadecuado manejo de los recursos naturales participen de la mejor manera en la toma de decisiones que estén orientadas a la conservación y buen uso de los recursos existentes en el territorio. Es por ello, que se hace necesario la aplicación de talleres vivenciales en los que se genere un espacio de confianza entre los facilitadores y los participantes que permita desarrollar ideas, comentarios, sugerencias y aportes significativos. (Tierra, Texto Básico de Planificación Territorial, 2008)

El análisis y la intuición sientan las bases para tomar decisiones en cuanto a la formulación de los objetivos estratégicos. (Chuquilin, 2012)

La MCPE usa la información que se obtuvo anteriormente en la etapa de los insumos y en la etapa del análisis estratégico, basándose en los factores con mayores puntajes, tanto internos como externos. Para el desarrollo de la MCPE, se seleccionaron los siguientes factores externos críticos.

- Difusión de los derechos de protección al consumidor a nivel nacional.
- Fomento de la inventiva y la innovación en los centros de estudio.
- Crecimiento de tecnologías de información.
- Estabilidad macroeconómica.
- Mayor presencia de empresas en el mercado.
- Restricción legal para la contratación de persona.

Los factores internos críticos para el éxito de los objetivos estratégicos seleccionados fueron:

- Incremento en el inicio de acciones de oficio.
- Capacidad de análisis jurídico y/o económico en la resolución de casos.
- Predictibilidad entre primera y segunda instancia en temas de propiedad intelectual.

- Participación activa en las negociaciones de acuerdos comerciales internacionales.
- Calidad en el servicio de información brindado a los usuarios.

Cambios de criterios entre la primera y segunda instancia en temas de competencia.

- Clima organizacional actual.
- Actual infraestructura de las oficinas desconcentradas.
- Posicionamiento de las actuales oficinas desconcentradas en sus áreas de influencia

#### ***G. ¿QUÉ ES EL ANÁLISIS DE DEMANDA Y GRADO DE SATISFACCIÓN?***

Consiste en la realización de estudios, utilizando técnicas de investigación cualitativa y cuantitativa, para recoger información sobre las necesidades y expectativas de las personas en relación a los servicios que prestan las Administraciones Públicas, así como sobre su grado de satisfacción. (NAVARRA, s.f.)

- **¿Qué beneficios se obtienen al realizar estos estudios?**
  - Permiten identificar los aspectos del servicio prestado que, a juicio de las personas destinatarias, necesitan ser mejorados. Este aspecto será muy útil para las organizaciones que estén desarrollando una Carta de Servicios.
  - Favorecen la comunicación y la participación de las personas usuarias.
  - Incrementan la confianza de las mismas en la organización. (NAVARRA, s.f.)

#### ***H. PUNTOS CRÍTICOS***



Son todos aquellos accidentes o características del terreno cuya posesión o control proporcione una marcada ventaja táctica a quien la controle. Se debe hacer el análisis de éstos puntos críticos para determinar qué ventajas proporcionan al enemigo o a las propias tropas. Se debe elaborar un calco de puntos críticos existentes en el campo de combate. (Diccionario, 2008)

### ***I. TURISMO Y DESARROLLO LOCAL***

En la actualidad, es cada vez más frecuente hablar de desarrollo local basado en el turismo, y son muchos los territorios que están protagonizando procesos de recuperación y expansión económica, gracias a la evolución que está experimentando este sector. En este sentido, diversos documentos y declaraciones internacionales establecen que el turismo es una actividad que contribuye al desarrollo local y puede constituirse en un instrumento de inclusión y dinamización social y económica de un territorio. Estos documentos postulan que el sector promueve la creación de empleo, la generación de nuevas actividades productivas, y en el caso particular de los países en desarrollo, colabora en la atenuación de la pobreza (ONU, 2012; OMT 1995; OMT, 2003; OMT, 2010). (Toselli, 2015)

Madoery (2008), un especialista en temas de desarrollo local, plantea que el “desarrollo local” es un proceso controlado por los actores locales, donde es particularmente importante la capacidad de gestionar los propios recursos, sabiendo aprovechar estratégicamente los recursos externos, donde resultan fundamentales las capacidades locales (ej. creación, innovación, emprendimiento, gestión, organización, articulación, diálogo, consenso, confianza...), y donde además, en esos procesos predomina la mirada “abajo-arriba”, es decir tomar el control desde las bases, donde los actores locales asumen el protagonismo de su propio proceso de desarrollo

Según De Franco, actualmente en cierta forma, todo el desarrollo es “local”, tanto sea en un país, una región, una provincia, un municipio... Es decir, la palabra “local” no es sinónima de pequeño ni se relaciona necesariamente con aquello que es acotado o reducido. El concepto de “local” adquiere una connotación que pasa a definirse como un ámbito comprendido por un proceso de desarrollo en curso que está pensado o promovido. Una comunidad se desarrolla cuando convierte en dinámicas sus potencialidades. Sin embargo, para que eso ocurra es preciso reunir varios factores. Es decir, que la población posea un cierto nivel educativo, que existan personas en condiciones de tomar iniciativas, asumir responsabilidades y emprender nuevos negocios, que exista la decisión de un gobierno, en sus respectivos niveles, de apostar por un camino de cambios, y la participación de una sociedad que acompañe. Todos estos factores van a contribuir a atraer inversiones, en general necesarias para desarrollar plenamente las potencialidades locales.

- **La planificación estratégica como instrumento para al desarrollo del turismo**

En las últimas décadas, a partir de la globalización, se producen en los territorios procesos a menor escala que personalizan las relaciones y revalorizan lo próximo y lo cercano. En este marco se transfiere el poder central a las regiones y localidades, a través de la descentralización política y administrativa, observándose una tendencia a acercar las decisiones hacia los lugares donde ocurren los problemas. De allí que las comunidades y los territorios necesitan ser abordados y analizados desde distintas visiones y disciplinas para que puedan ser interpretados y comprendidos a partir de los continuos cambios sociales, culturales, económicos y ambientales que se producen en ellos. Esta realidad implica una nueva manera de asumir responsabilidades inherentes a la gestión, tanto por parte de los actores públicos como por parte de la comunidad en general. El conjunto de la sociedad está llamado a participar más activamente en

el seguimiento y control de la gestión del gobierno, en la búsqueda de soluciones, en la propuesta de planes o proyectos para mejorar su entorno, etc. (Ossorio, 2003; OIT-CIF, 2014b). (Toselli, 2015)

Aquí aparece el valor del planeamiento como herramienta que estimula la interpretación reflexiva de las distintas realidades, situaciones y actores de un territorio, los cuales se insertan en dinámicas sociales y económicas cada vez más complejas y de mayor incertidumbre.

En particular, el planeamiento estratégico se relaciona con la previsión, con la anticipación a los cambios o sucesos futuros, tratando de orientarlos para el bienestar de un territorio u organización. En este sentido, quienes están a cargo de la administración, gestión o liderazgo no pueden predecir el futuro con exactitud, sin embargo, pueden valerse del planeamiento como una herramienta que permite establecer objetivos claros y bien definidos, estrategias apropiadas para alcanzarlos, y utilización de los recursos necesarios que desembocarán en los resultados esperados. La política utiliza el planeamiento o la planificación como un instrumento que le permite lograr los objetivos propuestos, y a través del mismo es donde se propicia el encuentro y el consenso entre actores, se busca optimizar la toma de decisiones y la implementación de políticas orientadas al desarrollo de un territorio (Ander Egg, 2007; Aramayo, 2006; Armijo, 2009; Medina Vásquez y Ortegón, 2006).

La planificación estratégica es una herramienta cada vez más aplicada en el turismo ya que ha mostrado su capacidad para aportar al desarrollo social y económico de muchos territorios. De allí que cada vez más se requiere de un método que haga que los esfuerzos invertidos y los recursos utilizados, tanto internos como externos, sean optimizados al máximo con la finalidad de que el turismo se constituya en una oportunidad para el desarrollo local (Popovich, 2006; OIT-CIF, 2014a; Schulte, 2003).



- **Planeamiento turístico, desarrollo local y participación**

Sobre el tema de la participación de la comunidad local en los procesos de planeamiento, distintos autores le otorgan un peso fundamental, sin embargo, entienden que a pesar de la importancia que los residentes del destino tienen en el desarrollo turístico, no se le otorga muchas veces la suficiente relevancia.

Monterrubio Cordero considera que la incorporación de la comunidad en la planificación y gestión ofrece un trabajo de “abajo hacia arriba”, y atiende a la realidad, demandas, intereses y necesidades que tiene la misma. Particularmente, su incorporación en la planificación busca que los beneficios del desarrollo se mantengan en los residentes locales. Asimismo, su intervención en estos procesos debe extenderse más allá de la manifestación de su voluntad del desarrollo turístico en la localidad, y llegar también a la formulación de políticas, la implementación y el monitoreo y seguimiento de los planes. (Toselli, 2015)

Este mismo autor indica que integrar a la comunidad local en la planificación y gestión del turismo no es una cuestión sencilla. En la práctica, son varios los factores que dificultan su incorporación a los procesos de gestión turística, entre ellos: la dificultad de la comunidad ante la comprensión del lenguaje técnico, la heterogeneidad de quienes participan en términos de opiniones e intereses, la baja representatividad de la posición de la comunidad si la participación se circunscribe a grupos muy acotados, o la falta de participación debido a la apatía e indiferencia de los residentes.

Por su parte, Kuper, luego de un estudio realizado a partir del análisis de varios planes estratégicos de turismo desarrollados en la Argentina en la última década indican que la estrategia participativa ha posibilitado la expresión de los distintos actores vinculados al sector, brindando instancias para manifestar las diferentes necesidades y preocupaciones de los actores, la toma de conciencia de quienes

participan sobre las problemáticas a las que se enfrentan y también el conocimiento de la opinión de otros actores de la propia comunidad. Esto permite validar, en parte, la importancia de un plan “como proceso” y no solo del plan en tanto producto o documento final para su posterior implementación. Esto diferencia a las nuevas formas de planificación de aquellas más tradicionales en las cuales la presencia del Estado y de los equipos técnico- profesionales era prácticamente exclusiva. (Toselli, 2015)

### ***J. PLAN ESTRATÉGICO***

El plan estratégico es un programa de actuación que consiste en aclarar lo que pretendemos conseguir y cómo nos proponemos conseguirlo. Esta programación se plasma en un documento de consenso donde concretamos las grandes decisiones que van a orientar nuestra marcha hacia la gestión excelente. (Guía de la Calidad, 2016)

- Es una herramienta que permite integrar recursos y servicios turísticos con la finalidad de conformar productos, basados en la identidad de destinos y prepararse para enfrentar a situaciones que se presentan en el futuro ayudando a orientar sus esfuerzos hacia metas realistas. (Ayala, 2011)
- El plan estratégico está referido principalmente a la capacidad de observación y anticipación frente a desafíos y oportunidades que se generan, tanto de las condiciones externas a una organización, como de su realidad interna. Como ambas fuentes de cambio son dinámicas, este proceso es también dinámico. Así mismo, el proceso de planificación estratégica se puede describir como el desarrollo de una visión para el futuro de la organización. En principio esta visión de futuro debe

contemplar dos aspectos: describir lo que la organización debería ser en el futuro, usualmente dentro de los próximos 2 a 3 años, esto implica identificar cuál es la misión, el tipo de administración ideal, los recursos necesarios, etc., y determinar cómo se logrará que la organización alcance ese futuro deseado. (Dumorne, 2010)

#### ❖ **Objetivo del plan estratégico**

Trazar un mapa de la organización, que nos señale los pasos para alcanzar nuestra visión.

Convertir los proyectos en acciones (tendencias, metas, objetivos, reglas, verificación y resultados)

#### ❖ **Plan Estratégico ¿Por qué lo hacemos?**

Para afirmar la organización: Fomentar la vinculación entre los “órganos de decisión” (E.D.) y los distintos grupos de trabajo. Buscar el compromiso de todos.

Para descubrir lo mejor de la organización: El objetivo es hacer participar a las personas en la valoración de las cosas que hacemos mejor, ayudándonos a identificar los problemas y oportunidades.

Aclarar ideas futuras: Muchas veces, las cuestiones cotidianas, el día a día de nuestra empresa, nos absorben tanto que no nos dejan ver más allá de mañana. Este proceso nos va a “obligar” a hacer una “pausa necesaria” para que nos examinemos como organización y si verdaderamente tenemos un futuro que construir.

### ❖ **¿Qué contiene el plan estratégico? ¿A qué preguntas responde?**

- ¿Cuál es nuestra razón de ser? ¿Qué nos da vida y sentido?: declaración de la Misión.
- ¿A dónde deseamos ir?: Visión estratégica.
- ¿Qué hacemos bien? ¿Qué deseamos hacer?: Propositiones; Objetivos estratégicos.
- ¿Cómo llegamos a ese futuro?: Plan de acción; Reglamento de evaluación.

### ❖ **Redactar el plan estratégico**

Si en los pasos anteriores era imprescindible asegurar la participación y el acuerdo del mayor número de personas (implicados), la redacción del plan estratégico debe encargarse a una persona o a un grupo muy reducido, que recoja la información generada, la sistematice y la presente de forma ordenada.

- ✓ Presentación
- ✓ Delimitación de prioridades estratégicas, definición de escenario, estructura de objetivos
- ✓ Introducción
- ✓ Misión y Visión
- ✓ Análisis de la situación actual
- ✓ Diagnóstico
- ✓ Formular estrategias
- ✓ Priorizar
- ✓ Plan de acción

### **Plan operativo**



Una vez elaborado el plan estratégico, es aconsejable que circule con el fin de que sea revisado por los distintos participantes antes de su redacción definitiva.

### **Comunicar**

Es necesario comunicarse a todos los niveles de la organización y explicarse en detalle.

"Si no sabemos a dónde vamos, es probable que no llegemos a ninguna parte"  
(Guía de la Calidad, 2016)

Según el MINTUR 2004, el proceso PEP consta de los siguientes pasos:

1. Actividades preliminares
2. Verificación de la voluntad política del Alcalde y del Consejo para emprender el proceso
3. Convocatoria a los actores vinculados o interesados en el sector turístico
4. Elaboración de un cronograma de trabajo para la ejecución del plan
5. Revisión de información básica del Cantón
6. Formulación del plan
7. Realizar un diagnóstico para la identificación de problemas y alternativas de solución
8. Acuerdo de la visión y misión que orientan el plan estratégicos
9. Acuerdo de objetivos y estrategias de acción
10. Operativización del plan
11. Formulación de perfiles y proyectos
12. Elaboración de programas de inversiones
13. Elaboración del plan de trabajo con compromisos de los actores
14. Diseño del sistema de seguimiento del plan.

### 1.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

**ACTIVIDADES:** Es el conjunto de acciones que se llevan a cabo para cumplir las metas de un programa o subprograma de operación, que consiste en la ejecución de ciertos procesos o tareas (mediante la utilización de los recursos humanos, materiales, técnicos, y financieros asignados a la actividad con un costo determinado. (Sancho, 1998)

**ATENCIÓN:** Nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas. (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. Peru, 2013)

**BENCHMARKING:** Proceso de comparación y medición las operaciones o procesos internos de una organización versus los de un representante mejor de su clase y de su sector. Los diferentes grados de eficacia y eficiencia permiten “mejores prácticas de la organización”. (Thompson Jr, 2008)

**CIUDAD SOPORTE:** Conjunto urbano o rural que cuenta con servicios e infraestructura básica, energía, caminos de acceso, y servicio de telecomunicaciones; para que un destino sea factible de ser promovido para el turismo interno y receptivo. (OMT, Guía para Administradores Locales, 2007)

**CLIENTE: Persona** que accede a un **producto** o **servicio** a partir de un pago. La noción suele estar asociada a quien accede al producto o servicio en cuestión con asiduidad, aunque también existen los clientes ocasionales. (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. Peru, 2013)

**CORRIENTES TURÍSTICAS (FLUJOS):** Conjunto de personas que se desplazan de un lugar a otro con fines turísticos, formando un canal continuo con

características especiales que permiten la realización de actividades recreacionales. (OMT, Guía para Administradores Locales, 2007)

**CULTURA TURÍSTICA:** Participación y compromiso de la población en general y de los actores involucrados en la actividad turística en la generación de condiciones que permitan el desarrollo del turismo, fomentando su conocimiento, fortalecimiento y desarrollo sostenible. (OMT, Guía para Administradores Locales, 2007)

**DEMANDA TURÍSTICA:** La demanda se define como la cantidad que está dispuestos a comprar los consumidores de un determinado producto o servicios, considerando un precio y en un determinado periodo. (Sancho, 1998)

**DESTINO TURÍSTICO:** un espacio geográfico determinado, con rasgos propios de clima, raíces, infraestructuras y servicios y con cierta capacidad administrativa para desarrollar instrumentos comunes de planificación. Este espacio atrae a turistas con productos perfectamente estructurados y adaptados a las satisfacciones buscadas, gracias a la puesta en valor y ordenamiento de los atractivos disponibles, dotados de una marca que se comercializa teniendo en cuenta su carácter integral. (OMT, Guía para Administradores Locales, 2007)

**ENTE GESTOR:** Agrupación público–privada de agentes territoriales de un destino turístico. El ente gestor será el encargado de la planificación estratégica de desarrollo turístico de cada destino, así como de la ejecución de las acciones consideradas para su mejora y mayor competitividad. (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. Peru, 2013)

**ESTRATEGIA:** Es la definición en el tiempo y en el espacio del proceso de orientación general, principios y organización en cuyo marco deben operar las

acciones e instrumentos a fin de conseguir objetivos previamente formulados. (Chiavenato, 2014)

**FACILITACIÓN TURÍSTICA:** Políticas y acciones coordinadas que adopta el Estado para promover y fomentar los viajes e identificar procedimientos que supriman obstáculos en los arribos y salidas de terminales aéreos, terrestres y portuarios —no solo referidos a formalidades fronterizas y procedimientos aduaneros— a fin de propiciar visitas, desplazamientos y permanencia de individuos y grupos con fines turísticos. (OMT, Guía para Administradores Locales, 2007)

**FODA:** Técnica de valoración de potencialidades y riesgos organizacionales y personales, respecto a la toma de decisiones y al medio que afecta. Significa: Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas. (MONDY, 2010)

**GASTO TURÍSTICO:** Gasto total por razón de todo el consumo realizado por un visitante o en nombre de un visitante durante su viaje o estancia en el punto de destino. (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. Peru, 2013)

**IMAGEN - MARCA TURÍSTICA:** Es una herramienta de comunicación que tiene como fin incrementar el valor de un destino a partir de la su reconocimiento y su diferenciación de los competidores cercanos. (OMT, Guía para Administradores Locales, 2007)

**INVENTARIO DE RECURSOS TURÍSTICOS:** Todos los recursos turísticos actuales y potenciales, indicando sus características y estado actual, datos históricos de importancia, tipología, distancias, acceso, clima, infraestructura, facilidades y equipamiento turísticos, y de ser el caso las características de los flujos turísticos existentes. Los componentes del inventario pueden jerarquizarse

de acuerdo al impacto que puedan generar en el turista. (OMT, Guía para Administradores Locales, 2007)

**OFERTA TURÍSTICA:** Oferta es la cantidad de bienes o servicios que un cierto número de oferentes (vendedores) están dispuestos a poner a disposición del mercado a un precio determinado. (Sancho, 1998)

**PLAN:** Es el conjunto coordinado de objetivos, metas y acciones que relacionadas con las estrategias y programas jerarquizan una serie de políticas e instrumentos en el tiempo y el espacio, para alcanzar una imagen objetiva propuesta. (Ordaz & Saldaña, 2006)

**PLAN ESTRATÉGICO:** El Plan estratégico es un conjunto de acciones interrelacionadas que buscan conseguir un objetivo a plazo fijo, estas acciones se las denomina estrategias que son susceptibles al entorno y son modificables, el proceso debe ser de participación y coordinación con todos los entes involucrados. (Vicuña, 2012)

**PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE TURISMO:** Actividad que consiste en la integración de los recursos y servicios turísticos de interés de un territorio con el fin de construir productos a partir de la calidad e identidad del destino, optimizando la comercialización conjunta, el nivel de satisfacción de la demanda, y el desarrollo económico-social integral del territorio. (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. Peru, 2013)

**PLANTA TURÍSTICA:** Conformada por organizaciones encargadas de producir y explotar servicios turísticos básicos y directos demandados por los turistas para satisfacer sus necesidades y deseos. (OMT, Guía para Administradores Locales, 2007)

**PROGRAMAS:** Son gastos por concepto de iniciática destinadas a incrementar, mantener o recuperar la capacidad de generación de beneficios de un recurso humano o físico, debe tener una duración definida y finita, para diferenciarlo de las actividades. (Sancho, 1998)

**PRODUCTO TURÍSTICO:** Conjunto de componentes tangibles e intangibles que incluyen recursos, atractivos, infraestructura, actividades recreativas, imágenes y valores simbólicos, que son percibidos como una experiencia turística y permiten satisfacer motivaciones y expectativas. (OMT, Guía para Administradores Locales, 2007)

**PROYECTO:** Es un conjunto de actividades articuladas entre sí, con el fin de producir determinados bienes y servicios, capaces de satisfacer necesidades y solucionar problemas dentro de los límites de un presupuesto y un determinado tiempo. (Sancho, 1998).

**RECURSO TURÍSTICO:** Son los recursos naturales, culturales, tradiciones, costumbres y acontecimientos que posee una determinada zona o área, con un potencial que podría captar el interés de los visitantes. (turísticos, 2012)

**SEGMENTO MULTITEMÁTICO:** Se trata de un público de turistas interesados en practicar actividades recreativas de diferentes segmentos de mercado. (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. Peru, 2013)

**SERVICIO:** Conjunto de actividades que buscan responder a una o más necesidades de un cliente. Se define un marco en donde las actividades se desarrollarán con la idea de fijar una expectativa en el resultado de éstas. (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. Peru, 2013)

**TURISMO:** El turismo comprende actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año con fines de ocio negocio y otros motivos. (MINCETUR, 2005)

**TURISMO INTERNO:** Los residentes de un país viajan únicamente en su propio país. (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. Peru, 2013)

**TURISMO RECEPTOR:** Los no residentes que viajan dentro de un determinado país. (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. Peru, 2013)

**TURISMO EMISOR:** Residentes de un país dado que viajan a otro país. (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. Peru, 2013)

**TURISMO INTERIOR:** Incluye el turismo interno y el turismo receptor. (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. Peru, 2013)

**TURISTA (Visitante que pernocta):** Un visitante que permanece una noche por lo menos en un medio de alojamiento colectivo o privado en el país o lugar visitado. (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. Peru, 2013)

**VISITANTE INTERNACIONAL:** A efectos estadísticos el termino viajero internacional designa a” toda persona que se desplaza fuera de su propio país de residencia por una duración inferior a 12 meses, y cuya finalidad principal del viaje no es ejercer una actividad que se remunere en el lugar visitado. (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. Peru, 2013)

**VISITANTE DEL DÍA:** Un visitante que no pernocta en un medio de alojamiento colectivo o privado del país o lugar. Esta definición incluye a los pasajeros en crucero, que son las personas que llegan a un país a bordo de un

buque de crucero y que vuelve cada noche aborde de su buque para pernoctar, aunque este permanezca en el puerto durante varios días. Están comprendidos en este grupo por extensión los propietarios o los pasajeros de yates y los viajeros que participan en un programa de grupo y están alejados de un tren.

**VISITANTE INTERNO:** Designa a toda persona que reside en un país y que viaja por una duración no superior a 12 meses, a un lugar dentro del país pero distinto a su entorno, cuyo objetivo principal no es ejercer una actividad que se remunere. (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. Peru, 2013)

#### **1.4 HIPÓTESIS**

La evaluación de la oferta de servicios turísticos del cantón Colta promoverá el desarrollo local.

#### **1.4 IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES**

<b>Variable Independiente:</b>	Servicios Turísticos
<b>Variable dependiente:</b>	Desarrollo Local



## **CAPITULO II**

### **II. METODOLOGÍA**

#### **2.1 TIPO DE ESTUDIO**

##### **2.1.1 MÉTODOS**

La investigación se complementa con la combinación entre el método inductivo y deductivo ya que se puede desarrollar esta investigación considerando aspectos de manera aislada. Los términos provienen del griego análisis, disgregación, desmembración, y síntesis, combinación, asociación.

###### *2.1.1.1 INDUCTIVO*

Con este método estudiaremos el problema en el cantón Colta desde lo particular a lo general, es decir haremos un razonamiento partiendo de casos particulares. Este método nos permitirá la formación de hipótesis, investigación de leyes científicas, y las demostraciones.

###### *2.1.1.2 DEDUCTIVO*

Con este método presentaremos conceptos, definiciones, leyes o normas generales, de las cuales extraeremos conclusiones o examinaremos el caso en particular de los migrantes retornados sobre la base de Afirmaciones generales ya presentadas.

El presente trabajo, es una investigación descriptiva y exploratoria, por cuanto se presentará la realidad actual de los servicios turísticos, a través de una evaluación según el catastro turístico, siendo un indicador clave para el desarrollo local en el cantón Colta.

### 2.1.1.3 TÉCNICAS

- a. **Observación de campo:** La investigación se realizó en el cantón Colta de esta manera se obtuvo información que fue útil para la realización de esta investigación identificando los principales problemas del cantón.
- b. **Observación fundamentada:** Para la presente investigación realizada en el Cantón Colta; conté con materiales impresos como libros, tesis, informes relacionados con la investigación para su desarrollo.
- c. **Encuestas:** Se empleó también la encuesta en donde se obtuvo toda la información requerida, se procuró que las mismas sean lo suficientemente claras y entendibles para quienes deberán llenarlas.
- d. **Internet:** una de las fuentes que más se utilizará será esta, debido a que se podrán encontrar estadísticas de acuerdo a los emprendimientos y su clasificación en el cantón.
- e. **Entrevista:** siendo esta la herramienta que se acerca más a la realidad y de la que se obtiene con más exactitud los datos requeridos para la investigación.

### 2.1.1.4 INSTRUMENTOS

- Ficha de observación
- Cuestionario (encuesta)
- Catastro Turístico
- Ficha de evaluación
- Cuestionario (entrevistas)

### *2.1.2 NIVEL DE INVESTIGACIÓN*

La investigación que realice fue descriptiva, ya que mediante este tipo de investigación se utiliza el método de análisis, se logró caracterizar un objeto de estudio o una situación concreta, señalando sus características y propiedades.

### *2.1.3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN*

El tipo de investigación que utilice fue de campo, porque durante la realización del diagnóstico situacional, se pudo detectar el tipo de satisfacción que los turistas y clientes poseen al momento de adquirir los servicios turísticos, que brinda el Cantón Colta, así también la administración y satisfacción de quienes laboran en el área de turismo de COLMITUR y el aporte del GAD del Cantón; también, para el desarrollo de la evaluación de la oferta de servicios turísticos se utilizó información del GAD Colta y COLMITUR, basado en las estadísticas que ha generado el mismo y en la experiencia de varios turistas que han visitado el cantón Colta ya sea por uno o varios días.

### *2.1.4 PROPÓSITO DE LA INVESTIGACIÓN*

Como propósito de esta investigación tenemos la investigación aplicada fundamental, ya que es una investigación relacionada con la generación de conocimientos en forma de teoría y métodos, los mismos que se podrán aplicar en el sector.

### *2.1.5 LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO*

Servicios Personales

## **2.2 POBLACIÓN MUESTRA**

### *2.2.1 SEGMENTO DE MERCADO*

Nuestro proyecto está dirigido para el siguiente segmento de mercado prioritario de turistas tanto nacional como extranjero, a los cuales la evaluación de la oferta de servicios turístico permitirá desarrollar localmente, estos se mencionan a continuación:

#### **Mercado Nacional**

El segmento de mercado nacional está constituido por los turistas regionales y/o locales sean estos hombres y mujeres de toda edad, que lleguen a I tur, Laguna y Piscina del Cantón Colta, solos, en grupos organizados y/o familiares; que demanden una diversidad de productos en el mercado turístico, con la posibilidad de elegir un producto diferente.

#### **Mercado Extranjero**

Lo componen los turistas extranjeros especialmente los provenientes del continente de Europa y América, hombres y mujeres de toda edad que lleguen a I tur, Laguna y Piscina del Cantón Colta

### *2.2.2 UNIVERSO DE ESTUDIO*

El número de potenciales clientes según los datos proporcionados por I tur, Laguna y Piscina del Cantón Colta (año 2015) es de 84250, lo cual representaría el universo de estudio. De los cuales 97% son nacionales, el 3% extranjeros.

**TABLA No. 1**  
**POBLACIÓN**

<b>SEGMENTO</b>	<b>POBLACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE</b>
TURISTAS NACIONALES	82115	97%
TURISTAS EXTRANJEROS	2135	3%
<b>TOTAL</b>	<b>84250</b>	<b>100%</b>

Fuente: Estadísticas Turísticas de Ingresos, COLMITUR 2015

Elaboración: Alejandra Jara M.

### 2.2.3 TAMAÑO DE LA MUESTRA:

El número de potenciales clientes según los datos proporcionados por una investigación donde el universo está constituido por el número de turistas nacionales y extranjeros representados en la segmentación.

**Datos:**

$N = 84250$

$n = ?$

$E = 5\%$

$p = 0.50$

$q = 0.50$

$k = 2$

**De donde:**

$n =$  Tamaño de la muestra

$N =$  Tamaño de la población

$E =$  Error muestral

$p =$  Probabilidad de ocurrencia de un fenómeno

$q =$  Probabilidad de no ocurrencia del fenómeno

$k =$  Coeficiente de correlación de error

$$n = \frac{p \cdot q \cdot N}{\frac{N - 1 \cdot E^2}{k^2} + p \cdot q}$$

$$n = \frac{0,50 \cdot 0,50 \cdot (84250)}{\frac{84250 - 1 \cdot (0,05)^2}{2^2} + 0,50 \cdot (0,50)}$$

$$n = \frac{21062,50}{52,656 + 0,25}$$

$$n = \frac{21062,50}{52,906}$$

$$n = 398,11$$

$$n = 398$$

**Nota:** Por lo tanto se aplicaran 386 encuestas a turistas nacionales, tomando en cuenta el porcentaje mínimo de turistas extranjeros.

*Muestra total= 398*

*Porcentaje de turistas extranjeros= 3%*

Total de encuestas= 398 \* 0,03= 11,94

Total de encuestas= 398-11,94  
= 386,06

Total= 386 encuestas a turistas nacionales

## 2.3 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

**Cuadro No. 1: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

VARIABLE	CONCEPTO	CATEGORÍAS	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Variable Independiente SERVICIOS TURÍSTICOS	Según la (OEA, 1980), los Servicios Turísticos, se describen como el resultado de las funciones, acciones y actividades que, ejecutadas coordinadamente, por el sujeto receptor, permiten satisfacer al turista, hacer uso óptimo de las <u>facilidades o industria turística</u> y darle valor económico a los atractivos o recursos turísticos.  FUENTE: (OEA, 1980)	Alojamiento Transporte Alimentos y Bebidas (Restauración) Información Turística Operación Turística Áreas de Recreación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Catastro Turístico</li> <li>• Capacidad de carga</li> <li>• Número de Visitantes</li> <li>• Precios</li> <li>• Inventario de Atractivos</li> </ul>	Técnicas: Encuestas Entrevistas Observación Instrumentos: Cuestionarios Guía de Entrevista Guía de Observación Fichas de evaluación
Variable Dependiente DESARROLLO LOCAL	El desarrollo local a la vez de ser comprendido desde una perspectiva económica, también se la ve desde lo <u>social, cultural y político</u> . El desarrollo local y el turismo son a la vez estrategias de desarrollo que están en función del potencial territorial y de la riqueza natural, cultural y social que representa una estrategia diferente para el desarrollo.  FUENTE: (Flores, 2008)	Social  Cultural  Política	Población Salud PEA  Costumbres Educación Identidad Ordenanzas, Leyes Gestión	Técnicas: Encuestas Entrevistas Observación Instrumentos: Cuestionarios Guía de Observación Fichas de Evaluación

**Fuentes:** Proyectos y Emprendimientos. José Álvarez R. 2010

**Elaborado por:** Alejandra Jara M.

## **2.4 PROCEDIMIENTOS**

### *2.4.1 DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE LA REALIDAD ACTUAL DE LA OFERTA DE SERVICIOS TURÍSTICOS.*

La primera actividad realizada para el desarrollo de la investigación fue el levantamiento de la información de la oferta de servicios turísticos del cantón y atractivos naturales y culturales que posee el cantón.

Para el efecto de determinar la condición física de los servicios turísticos se establecieron el catastro turístico, fichas de evaluaciones de acuerdo a las diferentes áreas y se establecieron parámetros para el tipo de actividad sean estos: servicios de alojamiento, restauración, guías, agencias de viaje, información turística, servicios higiénicos y lugares de paso.

### *2.4.2 GRADO DE SATISFACCIÓN DE LA DEMANDA*

Para determinar este objetivo, previamente luego de entrevistas y encuestas que son los métodos más directos para determinar la satisfacción de la demanda; se realizó un análisis FODA que determina los factores internos y externos que inciden en el desarrollo y desenvolvimiento del centro en función de sus características más relevantes y luego una matriz CEPS que son diagramas Causa-Efecto ayudan a pensar sobre todas las causas reales y potenciales de un suceso o problema, y no solamente en las más obvias o simples. Además, son idóneos para motivar el análisis y la discusión grupal, de manera que cada equipo de trabajo pueda ampliar su comprensión del problema, visualizar las razones, motivos o factores principales y secundarios, identificar posibles soluciones, tomar decisiones y, organizar planes de acción. Esta matriz es una adaptación de la metodología planteada en Modelos para Evaluar el Deterioro Agroecológico y Ambiental.



La matriz causa efecto propone para el levantamiento de la información básica, una matriz estructurada por un conjunto de filas y columnas contentivas de la siguiente información:

- En una primera columna se le asignan números a cada una de las causas.
- Lista de los problemas seleccionados por la comunidad, ordenados de mayor a menor importancia.
- El efecto con el que se está relacionando.
- En la cuarta se colocan el conjunto de alternativas propuestas por los participantes durante la realización de los talleres vivenciales, ordenadas y relacionados de acuerdo con cada una de los problemas indicados en la columna anterior.

Para la aplicación de las matrices de este tipo se requiere que las comunidades afectadas por problemas relacionados con el inadecuado manejo de los recursos naturales participen de la mejor manera en la toma de decisiones que estén orientadas a la conservación y buen uso de los recursos existentes en el territorio.

Es por ello, que se hace necesario la aplicación de talleres vivenciales en los que se genere un espacio de confianza entre los facilitadores y los participantes que permita desarrollar ideas, comentarios, sugerencias y aportes significativos. (Tierra, 2008)

#### *2.4.3 PUNTOS CRÍTICOS MÁS RELEVANTES DE LA OFERTA DE SERVICIOS TURÍSTICOS.*

Luego de haber realizado el análisis FODA y la matriz CEPS, se procede a verificar cuales son los puntos más relevantes para dar posibles estrategias y soluciones con la rapidez posible de los actores y usuarios.

#### *2.4.4 PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS TURÍSTICOS PARA PROMOVER EL DESARROLLO LOCAL*

Determinados los puntos críticos en los servicios turísticos se procedió a la elaboración de la propuesta de un plan estratégico de servicios turísticos para promover el desarrollo local. Este plan fue elaborado luego de estudiar planes estratégicos de unos países como Argentina y Ecuador; así como también a nivel local.

El plan estratégico es un programa de actuación que consiste en aclarar lo que pretendemos conseguir y cómo nos proponemos conseguirlo. Esta programación se plasma en un documento de consenso donde concretamos las grandes decisiones que van a orientar nuestra marcha hacia la gestión excelente.

#### **¿Qué contiene el plan estratégico? ¿A qué preguntas responde?**

- ¿Cuál es nuestra razón de ser? ¿Qué nos da vida y sentido?: declaración de la Misión.
- ¿A dónde deseamos ir?: Visión estratégica.
- ¿Qué hacemos bien? ¿Qué deseamos hacer?: Propositiones; Objetivos estratégicos.
- ¿Cómo llegamos a ese futuro?: Plan de acción; Reglamento de evaluación.
- 

#### **Redactar el plan estratégico**

Si en los pasos anteriores era imprescindible asegurar la participación y el acuerdo del mayor número de personas (implicados), la redacción del plan estratégico debe encargarse a una persona o a un grupo muy reducido, que recoja la información generada, la sistematice y la presente de forma ordenada.

- Presentación
- Delimitación de prioridades estratégicas, definición de escenario, estructura de objetivos
- Introducción
- Misión y Visión
- Análisis de la situación actual
- Diagnóstico
- Formular estrategias
- Priorizar
- Plan de acción
- Plan operativo

Una vez elaborado el plan estratégico, es aconsejable que circule con el fin de que sea revisado por los distintos participantes antes de su redacción definitiva.

### **Comunicar**

Es necesario comunicarse a todos los niveles de la organización y explicarse en detalle.

"Si no sabemos a dónde vamos, es probable que no lleguemos a ninguna parte"  
(Guía de la Calidad, 2016)

## **2.5 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS**

La información obtenida de los procedimientos ejecutados se sistematizó en fichas de registros, encuestas, entre otros; los cuales se tabularon los datos y se elaboraron cuadros y gráficos que permitieron visualizar de mejor manera los resultados, de los que se realizó un análisis e interpretación que permitió determinar la relevancia de los datos para plantear generalizaciones a manera de conclusiones y recomendaciones y la construcción de la propuesta alternativa.

Cabe recalcar que para obtener información verídica por parte del segmento que se ha escogido se aplicaron 386 encuestas para usuarios de los servicios turísticos.

### **CAPITULO III**

#### **III. RESULTADOS**

##### **3.1 DIAGNOSTICO SITUACIONAL DE LA REALIDAD ACTUAL DE LA OFERTA DE SERVICIOS TURÍSTICOS.**

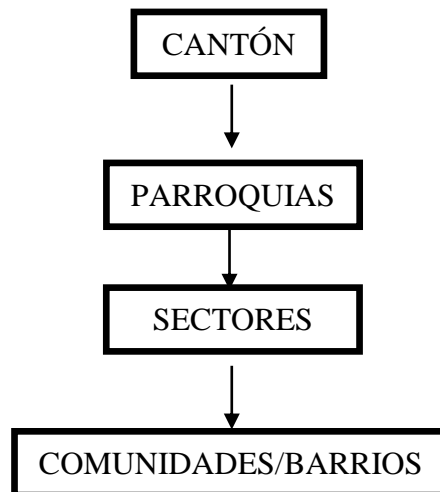
En el Cantón Colta la actividad turística está empezando a desarrollarse, existiendo en el cantón atractivos naturales y culturales para aprovechar, las facilidades turísticas van creciendo sin previa planificación y por este motivo aún hay un déficit en la oferta de servicios turísticos en el Cantón. La población se encuentra dispuesta a participar y emprender la actividad turística, desarrollando actividades para beneficio de todo el cantón que permitan su desarrollo turístico y local.

De acuerdo a las fichas en todos los servicios las personas capacitadas son 13 personas de algunas parroquias del cantón han recibido capacitaciones en el ámbito turístico lo cual ha favorecido de forma limitada su desarrollo local.

La población tiene interés por recibir capacitaciones en el ámbito turístico en temas como: guianza, atención al cliente, preparación de alimentos, idioma inglés; y principalmente necesitan tener un conocimiento más profundo de lo que es la actividad turística para de esta forma aprovechar los recursos naturales y culturales existentes en el cantón.

En el Cantón Colta de acuerdo al cuadro del catastro turístico del Ministerio de Turismo Coordinación Zonal 3, existen categorizadas 12 facilidades turísticas, distribuidas en Alojamiento, Alimentos y Bebidas y Operadora Turística. Sin embargo, el COLMITUR tiene diseñado el catastro turístico de establecimientos turísticos que ofrecen sus servicios al cantón.

Con la finalidad de definir una organización territorial que permita conformar una estructura de trabajo intercomunitaria, que a la vez obedezca a los objetivos Nacionales de Planificación se ha visto necesario partir de la Macro-Planificación hasta llegar a la Micro-Planificación (a nivel interno), bajo esa premisa se establece la siguiente organización territorial:



Grafica No.2: Organización Territorial

En el esquema anteriormente mostrado se hace notoria la inclusión del término SECTORES, mismo que se define como la agrupación de comunidades/barrios con características similares (ubicación geográfica, afinidad social, proyectos de interés común, entre otras), de manera que su objetivo es homogenizar el territorio en función de sus características propias y muy particulares.

El territorio cantonal de Colta se conforma por 6 Parroquias (2 urbanas: Cajabamba y Sicalpa. 4 Rurales: Cañi, Columbe, Santiago de Quito y Juan de Velasco), 33 Sectores y finalmente dichos sectores agrupan a 223 comunidades y barrios.

Cabe recalcar que para fines al hablar de Villa La Unión se refiere a las zonas urbanas consolidadas de las parroquias Cajabamba y Sicalpa.

A continuación se presenta la siguiente matriz que contiene la Organización

Terri  
toria  
l  
plant  
eada  
:  
**TAB**  
**LA**  
**No.**  
**2**  
**OR**  
**GA**  
**NIZ**  
**ACI**  
**ÓN**  
**TER**  
**RIT**  
**ORI**  
**AL**

<b>ORGANIZACIÓN TERRITORIAL</b>			
<b>CANTÓN</b>	<b>PARROQUIA</b>	<b>SECTOR</b>	<b># COMUNIDADES/BARRIOS</b>
COLTA	CAÑI	1	1
		2	3
		3	4
	SICALPA	1	7
		2	5
		3	15
		4	8
		5	13
		6	11
		7	4
		8	7
	COLUMBE	1	11
		2	16
		3	9
		4	11
		5	10
		6	7
	SANTIAGO DE QUITO	1	6
		2	3
		3	8
		4	6
		5	3
		6	4
	JUAN DE VELASCO	1	7
		2	2
		3	6
		4	5
		5	6
6		6	
CAJABAMBA	1	6	
	2	5	
	3	5	
	4	3	

FUENTE: PDyOT Colta  
ELABORACIÓN: Equipo Técnico de PDyOT Colta 2014.

De acuerdo al Censo Económico se ha determinado la existencia de 341 unidades productivas, para lo cual se ha tomado en consideración hasta las tiendas más pequeñas.

**TABLA NO. 3**  
**ACTIVIDAD INDUSTRIAL Y MANUFACTURERA**

<b>ESTABLECIMIENTOS ECONÓMICOS</b>			
<b>Cantón</b>	<b>Manufacturera</b>	<b>Comercio</b>	<b>Servicios</b>
<b>Colta</b>	17	154	170
<b>Provincial</b>	1.799	8.063	6.153

Fuente: Censo Económico 2010  
Elaborado por: Equipo Técnico de PDyOT COLTA 2014

En la cabecera parroquial Villa la Unión, es donde se realiza el mayor comercio informal, en especial los días domingos, con gran concentración de gente que vienen de las diferentes parroquias que conforman el cantón, con la finalidad de adquirir los bienes de primera necesidad para satisfacer sus necesidades.

Mi investigación se basó en los datos de cada comunidad, en los que pude recabar la información de servicios turísticos, que están donde se concentra más la actividad comercial que es el perímetro urbano de Colta (Villa La Unión)

*1. ACCESO Y USO DE ESPACIO PÚBLICO (ÁREAS VERDES, PLAZAS, COLISEOS / HABITANTE; EVENTOS CULTURALES)*

En el Cantón Colta existe una gran variedad de áreas sociales de recreación donde la población, tanto urbana como rural, de generación en generación practica sus disciplinas deportivas, actividades económicas y concentraciones populares que se desarrollan en diferentes épocas del año. Estas son los espacios físicos como los parques, plazas, mercados, coliseos, piscinas, auditoriums y otros espacios donde la ciudadanía, el hombre, la mujer, el niño, organizaciones sociales, religiosos, estudiantes y el público en general consciente de sus necesidades o fortuitamente hacen uso de forma permanente, temporal y/o muy ocasionalmente.

Según el trabajo de georreferenciación, Colta cuenta con un total de 452 espacios públicos: casas comunales son 188, Cancha de Uso Múltiple 130, Estadios 66, Centros de Capacitación 31, Plazas de Toros 10, Cocinas Comunitarias 8, Coliseos 4 y entre Parques Central, Comedor Comunitario, Parque Infantil, Casa de la Cultura, Auditorio, Plazoleta, Salón de Uso Múltiple y Plaza Central están tipificados en una cantidad de 1, por denominación, según Tabla cantonal referente; aparte de que como espacios de culto religioso, se conoce de su presencia en un número preponderante.

**TABLA No. 4**  
**INFRAESTRUCTURA DE ESPACIOS PÚBLICOS**

INFRAESTRUCTURA DE ESPACIOS PÚBLICOS CANTÓN COLTA	
No.	EQUIPAMIENTO
	# DE EQUIPAMIENTOS EN EL CANTÓN



<b>1</b>	CANCHA DE USO MÚLTIPLE	130
<b>2</b>	COCINA COMUNITARIA	8
<b>3</b>	CASA COMUNAL	188
<b>4</b>	PARQUE CENTRAL	5
<b>5</b>	ESTADIO	66
<b>6</b>	CENTRO DE CAPACITACIÓN	31
<b>7</b>	COLISEO	4
<b>8</b>	PLAZA DE TOROS	10
<b>9</b>	CASA BARRIAL	2
<b>10</b>	COMEDOR COMUNITARIO	1
<b>11</b>	PARQUE INFANTIL	1
<b>12</b>	CASA DE LA CULTURA	1
<b>13</b>	AUDITORIO	1
<b>14</b>	PLAZOLETA	2
<b>15</b>	SALÓN DE USO MÚLTIPLE	1
<b>16</b>	PLAZA CENTRAL	1

FUENTE: Actualización Plan Cantonal Colta 2014  
 Elaborado por: Equipo Técnico de PDyOT COLTA 2014 y Alejandra Jara

## *2. SERVICIOS DE ALOJAMIENTO, INFORMACIÓN, TRANSPORTE Y RESTAURACIÓN*

De acuerdo a la investigación realizada, se puede decir que el principal lugar para hospedarse tiene una capacidad para recibir 72 personas, los restaurantes es de 586 personas.

El costo de hospedaje es de 7 a 10 dólares por persona dependiendo del tipo de habitación, el propietario señala que en las fiestas de carnaval es donde hay más acogida, ya que vienen turistas de diferentes lados del país con la finalidad de compartir momentos agradables con la familia, sobre todo el aprecio que tienen al patrimonio intangible e intangible.

Colta dispone de 17 servicios de alimentación entre restaurantes, comidas rápidas y paraderos, con una capacidad instalada de 591 personas, cada un promedio de 4 mesas y 6 sillas.

Los turistas para trasladarse a los diferentes lugares especialmente a la laguna utilizan buses, seguido de taxis y camionetas.

Actualmente el Cantón cuenta con la intervención de la Empresa de Ferrocarriles del Ecuador a través del proyecto ruta de tren, “Sendero de los Ancestros” brinda un mejor servicio a los turistas.

El turista disfrutará de hermosos paisajes interandinos durante su trayecto, a la llegada al destino visitará la iglesia de Balbanera, la más antigua del Ecuador, así como el sendero de la Sabiduría Andina o también puede realizar un paseo en lancha en la laguna de Colta.

**TABLA NO. 5**  
**CAPACIDAD TURÍSTICA ALOJAMIENTO**

Tipo de establecimiento	N° de habitaciones	N° de camas por habitación	N° total de camas	Promedio de persona por cama	Capacidad instalada
Hotel	8	2	16	2	32
Hostal	4	1	4	2	8
	3	2	6	2	8
	4	3	12	2	24
Total de Capacidad instalada en alojamiento					72

FUENTE: Equipo Técnico de PDOT Colta 2014  
Elaborado por: Alejandra Jara M.

**TABLA NO. 6**  
**CAPACIDAD TURÍSTICA RESTAURACIÓN**

Establecimientos de Alimentación	Tipo de Establecimiento	N° de mesas	N° de sillas por mesa	Capacidad Instalada
	El Rey Dorado	22	6	132
	Ñuka Kuyani	6	5	30
	El Colonial	20	6	80
	Restaurante Ritts	8	4	32
	Restaurante Dayanita	7	3	21
	Rincón Manabita	12	4	48
	Delicias del Mar	7	4	28
	Chofercito Carretero	6	6	36
	Sumak Pakari	4	4	16
	Sin Nombre	4	4	16
	El Manolete	4	5	20
	Rey Pollo	4	5	20
	Restaurante Familiar	6	5	24
	Tía Gladys	4	4	16
	Bendición de Dios	4	10	40
	Paradero Amigo Mío	4	4	16
Paradero Johanita	4	4	16	
<b>Total Capacidad instalada en alimentación</b>				<b>591</b>

FUENTE: Equipo Técnico de PDOT Colta 2014  
Elaborado por: Alejandra Jara M.

**TABLA NO. 7**  
**TRANSPORTE**

COOPERATIVA	ESTACIONAMIENTO	DÍAS	RUTAS	FRECUENCIA	RECORRIDO
TRANSPORTES COLTA	Comunidad de Sicalpa Viejo	Lunes a Domingo	Sicalpa Viejo - Riobamba	15 min	Unidad Nacional, girarán por la Av. Unidad Nacional hasta la Av. Del Maestro y hasta la calle Aranda Valdivia, subirán hasta el Barrio Santo Cristo y concluirán en el estacionamiento de la comunidad de Sicalpa Viejo, en el cual permanecerán hasta que les toque el turno y su retorno será por la calle Aranda Valdivia hasta la Av. Del Maestro y llegará a ubicarse en la parada indicada, la misma que se encuentra entre las calles Riobamba Antigua y Juan Bernardo de León.
	Andén del Mini Terminal	Lunes a Domingo	Colta - Milagro	30 min	Colta - Bucay- Milagro
	Andén del Mini Terminal	Lunes a Domingo	Colta - Quito	31 min	Colta - Riobamba - Quito
TRANSPORTES ÑUCA LLACTA	Av. Unidad Nacional frente a la Biblioteca Municipal	Lunes a Domingo	Columbe - Riobamba	15 Min	SUR - NORTE
	Andén del Mini Terminal	Lunes a Domingo	Villa la Unión - Guayaquil	11h00 - 14h00	VILLA LA UNION - GUAYAQUIL
	Andén del Mini Terminal	Lunes a Domingo	Villa la Unión - Pallatanga	04h00	VILLA LA UNION - PALLATANGA

Continúa Tabla No. 7

	Andén del Mini Terminal	Lunes a Domingo	Villa la Unión - Chillanes	14h00	VILLA LA UNION - CHILLANES
	Andén del Mini Terminal	Lunes a Domingo	Riobamba - Columbe	15 min	
TRANSPORTE ALIANZA LLINLLIN	Av. Unidad Nacional frente a la Biblioteca Municipal continuación de la parada de Ñuca Llacta	Lunes a Domingo	Columbe - Riobamba	30 min	SUR - NORTE
	Andén del Mini Terminal	Lunes a Domingo	Riobamba - Columbe	30 min	NORTE - SUR
	Andén del Mini Terminal	Lunes a Domingo	Villa La Unión - Llimbe	05h00 - 14h00	Villa la Unión - Llimbe Cañi
	Andén del Mini Terminal	Miércoles - Jueves -Sábado	Villa La Unión - Simiatug	05h00	Villa la Unión - Llimbe Cañi - San Miguel de Bolívar
COMPAÑÍA EL LAGO	Av. del Maestro frente a CEMOPLAF	Lunes a Domingo	Servicio Comunitario	06h00 18h00	varios
COMPAÑÍA SICATAX	Juan Bernardo de León y Av. Unidad Nacional al lado derecho de los baños públicos Municipales	Lunes a Domingo	Servicio Urbano	24H00	VARIOS
COOPERATIVA 2 DE AGOSTO	Riobamba Antigua entre la Av. Unidad Nacional hasta la calle Caamaño	Lunes a Domingo	Servicio Comunitario	24H00	VARIOS

Continúa Tabla No. 7

COOPERATIVA JUAN DE VELASCO	Ignacio Del Castillo, frente al Restaurante Rey Dorado	Lunes a Domingo	Servicio Comunitario	24H00	VARIOS
VEHÍCULOS LIVIANOS PARTICULARES HACIA EL SUR	Av. Del Maestro frente a la Policía Nacional	Domingo	Servicio Comunitario	06h00 18h00	Parroquias de Columbe, Santiago de Quito, Juan de Velasco, Cañi, Sicalpa y sus comunidades
VEHÍCULOS LIVIANOS PARTICULARES HACIA EL OESTE	2 de Agosto y Aranda Valdivia, parte posterior de la Unidad Educativa Santa Mariana de Jesús	Domingo	Servicio Comunitario	06h00 18h01	Parroquia Sicalpa y sus comunidades
VEHÍCULOS LIVIANOS PARTICULARES HACIA EL NORTE	Ignacio Del Castillo	Domingo	Servicio Comunitario	04h00 -07-h00	Parroquia Cajabamba y sus comunidades
COMPAÑÍA DE TRANSPORTES DE CARGA PESADA	Caamaño y Av. Nueva, sector Mishquilli (Talleres Municipales).	Lunes a Domingo	Servicio de Carga	Interprovincial	OTRO
VEHÍCULOS DE TRANSPORTE DE CARGA PESADA	Norte a Sur y viceversa por la Av. García Moreno	Lunes a Domingo	Servicio de Carga	Interprovincial	19:00 hasta las 04:00 podrá ingresar por el centro urbano

FUENTE: Equipo Técnico de PDOT Colta 2014 Unidad Técnica y de Control de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial del GADMCC NOV 2014

Elaborado por: Alejandra Jara M.

*a. EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TURISMO COLTA LINDO Y  
MILENARIO TOURING (COLMITUR-EP)*

El 25 de agosto de 2013, cuatro niños y un adulto se ahogaron tras el naufragio de una embarcación en la que, junto con unas 30 personas, recorrían la laguna de Colta.

Según se informó, todos eran miembros de la iglesia evangélica Nueva Generación que llegaron de Quito para participar en un concierto de música cristiana en Secao, parroquia Columbe. Concluida la presentación decidieron ir a la laguna.

El GADMCC el 19 de julio del 2001 suscribió el convenio de transferencia de Razón suficiente para que la legislación turística promueva la creación de una operadora turística que contenga todas las comodidades y seguridades de ley, para que las autoridades de la municipalidad fermenten la creación de COLMITUR-EP.

Competencia de turismo, con el objetivo de planificar, fomentar, incentivar y facilitar la organización, funcionamiento y competitividad de las actividades turísticas cantonales.

La empresa COLMITUR–EP a fin de fomentar el turismo en el cantón, en un horario de lunes a domingo de 8H00 a 16H30 ofrece los siguientes servicios:

**Ciclismo**

Ofrecemos recorridos en donde se podrá apreciar la riqueza natural, cultural y patrimonial del cantón, para este servicio contamos con 94 bicicletas y todas las medidas de seguridad para garantizar la integridad de nuestros clientes.

## **Guianza**

Contamos con 2 guías turísticos capacitados para mostrar las riquezas de nuestro cantón

## **Paseos en el yate**

Cuenta con 2 yates turísticos con capacidad para 60 personas en donde se recorre las frías aguas de la Laguna y se observa la diversidad de especies de aves. Posee yates totalmente nuevos y con todas seguridades para dar un servicio de calidad.

Complejo Turístico Cunucpogyo (kunuk Pukyu)

Son nuevas y amplias instalaciones en donde se ofrece los servicios de piscina para niños y una semiolimpica, sauna, turco e hidromasaje. Tiene amplias canchas de vóley, y un centro de convenciones para seminarios, conferencias y talleres.

## **Turismo Comunitario**

Culturas vivas, en movimiento, culturas de reciprocidad, solidaridad y respeto a los ecosistemas es lo que le proponemos en esta sección de turismo comunitario en el cantón Colta.

Gastronomía

Se puede degustar de las papas con cuy, locro de cuy, hornado con tortilla de papa, yaguarlocro, papas con borrego, la colada de habas, sopas de granos, sopa de fideos con carne, granos con carne, locros, máchica de mano, maíz tostado, habas tostadas o cocidas, papas coloradas con achiote, y de bebida la chicha de jora.



### 3. ATRACTIVOS CULTURALES

#### *a) Iglesia de Balbanera*

Cuando los españoles iniciaron la conquista de las regiones andinas de lo que hoy es el Ecuador, Sebastián de Benalcázar llegó hasta la llanura de Sicalpa donde, para aprovechar las características de la región y el apacible panorama reflejado en la laguna de Colta, decidió dar descanso a sus agotados hombres, que habían librado -pocos días antes- la sangrienta batalla de Tiocajas.

Posteriormente, en ese mismo lugar se reunió con Diego de Almagro quien en 15 de agosto de 1534 procedió a fundar la ciudad de Santiago de Quito y pocos días después, el 28, la villa de San Francisco de Quito. Fue entonces que los conquistadores, obedeciendo a su fe cristiana, iniciaron la construcción de un templo destinado a invocar la protección divina en su labor de conquista, y a la evangelización de los nativos de la región.

Es el principal atractivo de Colta, primera iglesia construida en suelo ecuatoriano, levantada por los españoles, su estilo de construcción es colonial, su fachada de piedra es el único testigo de su historia, se puede obtener una fantástica vista al nevado Chimborazo.

Histórica iglesia venera a la santísima virgen María Natividad de Balbanera, junto a la iglesia existe una plazoleta donde se puede observar una cruz, en la que se realizan procesiones durante las festividades religiosas y otros eventos del lugar exponiendo una vez más la religiosidad y fe del pueblo ecuatoriano.

- **Ubicación**

La Iglesia de Balbanera se encuentra ubicada muy cerca de Colta, entre las carreteras que conducen a Cuenca y a Riobamba, concretamente, junto a la laguna de Colta.

- **Fecha de Construcción**

Al parecer, y debido a una placa que destaca en Balbanera, se cree que este templo es el más antiguo del país. Aunque no se conoce con certeza su fecha de creación, se presume que fue inaugurada el 15 de agosto de 1534.

- **Descripción**

Con un poco más de diez metros de ancho, la iglesia mantiene su construcción original: el altar, el atrio y la pila bautismal, los cuales se hicieron con bloques de piedra. La fachada de piedra destaca un doble arco a la entrada y una simpática torrecilla con campanario. El interior que ha sido restaurado conserva esa misma sencillez y recogimiento de los templos construidos en esa época, con un ambiente propicio para el recogimiento y la reflexión de los viajeros que con sabiduría y fe cristiana deciden cuándo deben detenerse en el camino.

Las personas que viajan a la provincia de Chimborazo, lo que primero que les impresiona es la imponente iglesia de piedra calcárea con sus puertas cerradas y unas placas que explican su fundación allá por 1.534, la primera construida por los conquistadores españoles en tierras del Ecuador.

### *b) Sicalpa o Ruinas de la Antigua Riobamba*

Son un conjunto de ruinas históricas que formaron parte de la antigua ciudad de Riobamba, de esta se conservan restos de arquitectura civil y religiosa. Al parecer la distribución urbana de esta antigua ciudad era de 5 barrios y cada uno poseía iglesia y convento. En 1797 un sismo de gran intensidad destruyó casi por completo a la ciudad obligando a sus moradores a cambiar de lugar al sitio que actualmente ocupa en la llanura de Tapi. Luego de ello la zona destruida fue reconstruída adquiriendo los nombres de Cajabamba y Sicalpa.

El Banco Central del Ecuador, realizó en los años 80 excavaciones en Sicalpa, las muestras encontradas evidenciaron sitios de la Antigua Riobamba como: calles, templos, cerámicas, piedras talladas y acueductos.

- **Ubicación**

El sitio se encuentra localizado en el cantón Colta al occidente de la provincia de Chimborazo.

- **Fecha de Descubrimiento**

Las Ruinas de la Antigua Riobamba fueron descubiertas en los años 80, cuando El Banco Central del Ecuador, realizó excavaciones en Sicalpa.

- **Descripción**

Antes de la llegada de los españoles la zona tenía construcciones de la época inca, que fueron reutilizadas por los españoles. La mayoría de casas eran de

adobe y tapial, con cubierta de madera y techo de paja o teja, adornadas con fachadas y portadas de piedra labrada.

Las iglesias tenían piso de ladrillo con atractivos diseños. Los templos que formaban parte de esta ciudad eran: De Las Ordenes de los Padres Dominicos, en 1590; de Los Agustinos, en 1592; de Los Franciscanos, en 1596; de Las Conceptas, en 1600; de Los Jesuitas, en 1647, de Los Mercedarios, en 1760; y de Los Padres de la orden de los Betlemitas, en 1776.

Otros templos, reconstruidos son: Santo Cristo, construido en el siglo XVII, San Blas en el siglo XVIII y el de Nuestra Señora de las Nieves en Sicalpa Viejo, construido en 1774.

### *c) Archibasílica de Nuestra Señora de Las Nieves de Sicalpa*

La Archibasílica de Nuestra Señora de las Nieves se encuentra localizada en el barrio de Sicalpa Viejo según acuerdo ministerial N° 8202 con fecha del 22 de febrero del 1967.

En 1602 inició la construcción de la Archibasílica de Nuestra Señora de las Nieves de Sicalpa, a cargo de los españoles. El objetivo principal que debía tener esta edificación, era una forma de cruz, en el interior se edificó además un altar mayor, unas cofradías y unas catacumbas que servían para colocar los restos de los clérigos considerados personajes importantes de la época, en el terremoto del 04 de febrero de 1797 todo se vino abajo, a excepción del altar mayor, donde se encontraba la Virgen de las Nieves y las catacumbas, lo que hizo que muchos de los sobrevivientes de ese entonces, crean que fue la “señora” , quien les hizo el milagro.

Esta iglesia fue una ermita construida para la evangelización y adoración de la virgen de las Nieves. Construida en el año de 1619. Este territorio siempre ha estado sujeto a movimientos telúricos es por ellos que en 1645 se destruye por primera vez, después de esto se construye una capilla en 1743 por iniciativa del Dr. Vallejo. En 1591 fue construida la escultura de la Virgen de las Nieves por Diego de Robles y el policromado por Juan de Rivera.

En 1817 se inicia la construcción de la nueva iglesia que fue financiada con la venta de las joyas de la misma imagen. A pasado por muchas reconstrucciones en 1920, 1994 y en el 2006 con la intervención del gobierno actual. Esta iglesia está construida con piedra tallada, tiene 4 campanas que están en la torre, sus paredes en canchagua de época colonial, su estilo es barroco. Hoy en día ha sido declarada “Reina de la provincia de Chimborazo”. Sus festividades en honor a la Virgen son en el mes de agosto.

- *Leyenda*

Eran los tiempos remotos de la antigua Riobamba, una niña muda se dirigió a recoger agua en una fuente que el pueblo conocía como Cádiz Pogyo, cuando estaba cerca del lugar, apareció una señora llena de luz como el sol, en tono dulce le habló a la niña, el mensaje era para el taita cura, debía levantar un templo para que toda la población adorara a la virgen.

La niña corrió con dirección al pueblo, sin embargo, en el camino encontró a otras dos niñas mudas, les comentó lo sucedido, y más que por la aparición divina de la virgen, se extasiaron con el hecho real de su amiga hablando, de manera que las tres se dirigieron de nuevo a Cádiz Pogyo, la virgen apareció, repitió el mensaje y sanó a las otras dos. Las niñas asombraron al cura con el relato fantástico, si no hubiera estado respaldado por el milagro de las mudas hablando, no lo hubiese creído.



- *Catacumbas*

Es la única construcción civil más antigua en la sierra centro del país, las catacumbas fueron descubiertas en 1950, el techo es abovedado aparentemente de piedra, tiene 22 nichos donde se depositaban los restos mortuorios de los sacerdotes que regentaban la basílica, no se sabe qué congregación los utilizaba y también el resto del Dr. Vallejo, a primera vista se puede observar el nicho más grande.

En el piso se halla un hueco llamado OSARIO o CARNERO que era utilizado cuando los huesos quedaban sin carne es decir se descarnaban y se depositaban en este lugar, también se lo utilizaba para ventilar las catacumbas para que no se concentre la humedad, ya que al encontrarse en el páramo existe mucha humedad, era una forma de conservar la infraestructura, el piso también originalmente era de ladrillo cuadrado pero al pasar del tiempo fue sacado por cuestión de la humedad, se cree que eran nichos ceremoniales inca - puruhá, es uno de los lugares que no se destruyó con el terremoto de 1797 a pesar de encontrarse al lado de la falla de Pallatanga.

*d) Iglesia de San Lorenzo de Sicalpa*

Esta iglesia es la matriz de Villa la Unión se encuentra en el centro del pueblo. En este lugar existía un cementerio en 1575.

Edificada totalmente con piedra labrada; con dos torres cilíndricas; 18 columnas en su interior, una nave central y dos secundarias por lo tanto es impresionante. En la torre derecha hay un imponente campanario pajizo, es de estilo barroco.

Se Levantó este templo en 1747, pero se destruyó totalmente en el terremoto de 1797; la nueva Iglesia de Sicalpa inicia su construcción en 1907, y fue reconstruida en el 2012.

El suceso del luterano (personaje al que le cortan la cabeza) tuvo lugar según la tradición en el altar mayor de esta iglesia y en su capilla mayor en una fecha aproximada en 1576.

*e) Iglesia de San Sebastián de Cajabamba*

Cada pueblo fundado por los españoles en tierras del Reino de Quito tiene un patrono, cuya misión sagrada es velar por el bienestar material de la comunidad y de las familias.

Se encuentra ubicada en uno de los barrios bajos de la plebe y chusma de la Antigua Riobamba, en el terremoto de 1797 quedó sumergida en ruinas y solo quedó de ella el testimonio histórico en viejos documentos, estos fueron los inicios de la actual Iglesia de Cajabamba, de estilo barroco. La imagen venerada es el patrón San Sebastián y cada 20 de enero es su fecha clásica de celebración.

*f) Parque “Juan de Velasco”*

Su diseño y trazado sintetizan preceptos filosóficos, religiosos y cosmológicos de las naciones y pueblos que han habitado. Sudamérica desde tiempos inmemoriales; dicho trazado se recrea las formas que los amawtakuna<sup>2</sup> tenían de concebir y ordenar el mundo. Esta plaza encierra mucha tradición, pues se ha convertido en un gran tesoro por descubrir, ya que guarda la identidad de sus habitantes y de la provincia.

---

<sup>2</sup> Vocablo Kichwa: amawtakuna = sabios



*g) Santuario de Santo Cristo*

Es el único cuerpo físico religioso que quedó de la antigua Riobamba después del terremoto de 1797, posee un estilo Neoclásico por la sobriedad de sus líneas puramente colonial, y tiene ciertas refacciones en el transcurso del tiempo, su patrono es el Señor del Buen Viaje. Se encuentran varias piedras que forman un muro de contención de la antigua Riobamba. Se encuentra ubicado en el barrio del mismo nombre. Su patrono es el Señor del Buen Viaje y es celebrado en el mes de junio.

*h) Casa del Sabio Pedro Vicente Maldonado*

En 1691 el general Antonio Palomino entregó como dote a su hija María Isidora para su matrimonio con Pedro Atanasio Maldonado a una cuadra de la plaza mayor.

La casa que perteneció al sabio científico y hombre destacable e ilustre riobambeño. Pertenecía a las casas y mansiones del barrio de la nobleza, estuvo situada en la casa Maldonado - Palomino, calle real de salida, segunda manzana, dirección este - oeste a partir de la plaza mayor de la ciudad, fue reconstruida en el año 1946 y actualmente funciona como la biblioteca municipal.

Conjunto arquitectónico de Villa La Unión, en homenaje a su hijo ilustre Sabio Pedro Vicente Maldonado Sotomayor. Nació el 24 de noviembre de 1704 en la Antigua Riobamba hoy el cantón Colta.

Fue el contacto con la Primera Misión Geodésica Francesa enviada por la Academia de Ciencias de París en 1736 que efectuaban la medición de un arco de Meridiano de la Región Ecuatorial para comprobar la redondez de la tierra.

*i) Museo Histórico*

Guarda gran parte de la historia de nuestra provincia. Los muros, la cimentación son de la antigua villa.

Aquí se exhiben testimonios de lo que fue la Antigua Riobamba; expuestos mediante fotos, reliquias religiosas, objetos de valor, piedras y pilares de antiguas iglesias, pinturas al óleo, junto con escritos como el Acta de Fundación de la primera ciudad española.

*j) Calendario Festivo*

Nuestro país encierra una fabulosa gama de expresiones culturales en los diversos campos del hecho folklórico y popular. De esta manera, ratifica su ancestro histórico y la riqueza de su acervo cultural que es el centro de atracción de propios y extraños.

Esto determina que a lo largo del año nuestros compatriotas y los extranjeros que nos visitan puedan observar e involucrarse en los llamados eventos de proyección estética que se ofrecen en ciudades, pueblos y caseríos de las distintas provincias ecuatorianas. Son pues, las fiestas de los santos patronos, las celebraciones religiosas, las fiestas indígenas y turísticas las que propician la aparición de importantes motivos de carácter folklórico (ergológico, social, narrativo, entre otros).

**TABLA No.8**  
**CALENDARIO FESTIVO – RELIGIOSO**

<b>Nombre de la Celebración</b>	<b>Meses</b>	<b>Tipo</b>
<b>Año Nuevo</b>	Diciembre	Religioso
<b>San Sebastián</b>	Enero	Religioso
<b>Carnaval</b>	Febrero o Marzo	Tradicional
<b>Pawkar Raymi</b>	21 de Marzo	Religioso Andino
<b>Ramos y pascuas</b>	Marzo o Abril	Religioso
<b>Día de la madre</b>	Mayo	Tradicional
<b>Juan de Velasco</b>	24 de mayo	Aniversario de parroquia
<b>24 de mayo</b>	Mayo	Cívico
<b>Día del niño</b>	Junio	Tradicional
<b>Día del padre</b>	Junio	Tradicional
<b>Señor de Buen Suceso</b>	Junio	Religioso
<b>Inti Raymi</b>	Junio y julio	Religioso andino
<b>Santiago de Quito</b>	15-16 de julio	Aniversario de parroquia
<b>Cantonización del cantón Colta</b>	2 de agosto	Tradicional
<b>Virgen de las Nieves</b>	Agosto	Religioso
<b>Virgen de la Natividad de Balbanera</b>	Septiembre	Religioso
<b>Columbe</b>	8-26 de septiembre	Aniversario de parroquia
<b>Día de los difuntos</b>	Noviembre	Tradicional
<b>Navidad</b>	Diciembre	Tradicional

FUENTE: Equipo Técnico de PDOT Colta y COLMITUR. 2014  
Elaborado por: Alejandra Jara M.

#### 4. ATRACTIVOS NATURALES

##### *PARROQUIA SANTIAGO DE QUITO*

La comunidad de San Antonio del Lago, el 16 de junio de 1982 adquiere la categoría de parroquia y por Resolución del I. Concejo Municipal se le otorga el nombre de Santiago de Quito en homenaje y recordatorio a la primera fundación española. Se encuentra ubicada junto a la Laguna de Colta.

Uno de las parroquias con alto índice de migración, está a una altitud de 3200 m.s.n.m., y su temperatura es de 10° – 12° C., se puede llegar fácilmente por poseer una vía de primer orden.

##### *a. Laguna de Colta*

Esta hermosa laguna, es conocida en lengua puruhá como “Kulta Kucha”, que significa “Laguna de Pato”. La laguna de Colta es única, desde Loja hasta Quito no existe otra de tan fácil acceso, cruzada por la línea férrea y la Panamericana.

Es un gran espejo de agua de forma alargada, rodeada de exuberante vegetación. Se la puede observar desde la carretera en todo su esplendor, adornada por el Chimborazo y por una naturaleza impresionante, con paisajes andinos únicos. En este lugar el clima es templado, la temperatura se encuentra entre los 12° C.

- **Ubicación**

La Laguna de Colta se halla ubicada a 19 kilómetros, 20 minutos al suroeste de la ciudad de Riobamba. Da el nombre al cantón donde se encuentra.

- **Extensión**

La Laguna de Colta tiene una extensión de 2.500 metros de longitud por 1.100 de ancho.

- **Flora y fauna**

En esta laguna crece la totora, utilizada para el tejido de esteras y variadas artesanías. En este lugar también se produce productos agrícolas como: papas, cebollas, maíz, entre otros. Entre la fauna que se puede divisar en los alrededores de esta atractiva laguna están: patos emigrantes, garzas, ovejas, gran diversidad de aves, y peces de colores.

*b. El Balsarito de Kulta Kucha*

Colta arqueológico, ecológico, humanista, agrícola y ganadero, pero sobre todo cultural, su pueblo nativo que conserva su identidad, a pesar de la unión con otras culturas.

Esta escultura de carácter realista del personaje ancestral de la Laguna de Colta, en actitud gallarda, sobre una balsa autóctona, vestido con el traje típico del sector, está ubicado en la parroquia de Santiago de Quito.

*c. Volcán Tungurahuilla*

Está ubicado en la comunidad San Javier de Tungurahuilla, a 7 km. De Villa la Unión, con una altitud de 3400 m.s.n.m., temperatura promedio de 10 a 12° C., su morfología es irregular, posee diversidad de flora y fauna.

En este imponente cerro podemos encontrar una interesante formación pétreo con restos de roca volcánica, simula a un pequeño volcán de ahí se debe su nombre. En la cima del cerro tenemos un mirador natural, aquí se puede realizar ascensiones, caminatas, fotografías, admirar rocas volcánicas, las comunidades aledañas y principalmente gozar de tranquilidad.

### *PARROQUIA COLUMBE*

Columbe se encuentra localizada a 22 km. De la cabecera cantonal a una altitud que va de 2850 a 4300 m.s.n.m., la fundación española de este pueblo data del año 1578; el pueblo se halla en un valle fértil bañado por el río Columbe y Gaushi, junto a la línea del ferrocarril trasandino.

En tiempos primitivos fue suelo de bravas y aguerridas agrupaciones indígenas como: Los Columbis, Llinllines, Pulucates, Secaus, Tanquis y Sablugs, que constituían parte del Reino Puruhá. A la llegada de los Incas, estos pueblos lucharon valerosamente para defender su suelo y libertad, siendo sometidos tras cruentas batallas; su población actual es un 90% indígena y el 10% es mestizo. Los habitantes de este pueblo han modificado sus costumbres desapareciendo las chozas y casas de paja, dando paso a las de tapial, bloque y cemento.

#### *a. Aguas Termales de Miraflores*

Localizada en la entrada a la parroquia Columbe a orillas del Río Gaushi, aguas medicinales que emergen de unas rocas, formando un pozo de 3m x 2m.

Su agua es templada y transparente, en la madrugada sus habitantes acuden a bañarse para aliviar sus dolencias.

*b. Río Columbe*

Nace de los páramos de Gahujón Alto y Llullucha, en sus riberas hay una diversidad de flora y fauna, lugar propio para la práctica de pesca deportiva, útil para abrevadero de animales y vital para regadío de los cultivos, el visitante podrá realizar cabalgatas por sus alrededores.

*c. Páramo del Llullucha*

Constituye un páramo virgen que no han sido intervenidos por el hombre, conserva gran variedad de especies de flora y fauna, siendo un lugar sagrado, donde nacen los micros cuencas para el autoconsumo y regadío.

Eminentemente agrícola, su fuente es la producción de cebada, habas, papas, cebolla colorada y blanca, y en menor escala hortalizas.

En cuanto a la ganadería es variada por cuanto tenemos: ganado vacuno, ovino, porcino, equino y aves de corral.

Estos productos son para consumo de sus hogares y para ser comercializados en los principales mercados de Riobamba, Cajabamba y Guamote. Siendo sus vías de acceso totalmente asfaltada, por la vía Panamericana con destino a Cuenca, vía férrea y los caminos vecinales los mismos que unen a las diferentes comunidades.

*PARROQUIA JUAN DE VELASCO*

Localizada a 29 Km. Desde Cajabamba, tiene una temperatura promedio de 10 a 12° C., está a una altitud que va desde 2850 a 3500 m.s.n.m. bordeado por grandes extensiones de páramos.

El 19 de octubre son las fiestas de aniversario de parroquia. Para llegar al centro de esta parroquia se lo hace por la Panamericana Sur vía a la provincia del Guayas.

*a. Laguna Hierbabuena*

Se encuentra ubicado a 44 Km., desde Villa la Unión, ambiente lacustre de 60X20 m., sus aguas son cristalinas y templadas, rodeada de una gran variedad de flora y fauna destacándose el bosque nativo, peces, mariposas y otras especies.

Lugar en el cual se puede acampar y realizar varias actividades como: fotografías, caminatas, cabalgatas y admirar el hermoso paisaje que nos brinda la naturaleza y lo más importante descansar tranquilamente.

*b. Páramo Navak – Llinllín*

Ubicado en la parroquia Juan de Velasco colindante con los páramos de Columbe, con una temperatura que va de 8 a 12° C., con una altitud de 3875 m.s.n.m, con abundante flora (paja, totora, ushug, sigsig, valeriana, architect, chilca); fauna (conejos, lobos, venados, cóndor, ganado de lidia, etc.).

En estos lugares se puede realizar fotografías, cabalgatas, ascensiones; por lo cual se recomienda utilizar ropa abrigada, pues el clima es muy frío.

*c. Chorrera – Cóndor Puñuna*



Está localizada a 8 km. Desde La parroquia de Juan de Velasco vía a Las Palmas, nace en los páramos de la comunidad La Dolorosa, con una caída de 20 metros de altura, con una gran variedad de flora y fauna.

Según los habitantes en este lugar a media noche se aparecen un duende y un sinnúmero de creencias más, se puede realizar cabalgatas y en su trayectoria se puede respirar aire puro y admirar el bello paisaje de la cadena montañosa occidental.

### *PARROQUIA CAÑI*

La población Caneña proviene de raíces Puruhaes, ya que se conoce que en tiempos precolombinos esta cultura tenía asentamientos o caseríos hasta lo que en la actualidad es el cantón Pallatanga, pero que por razones que son desconocidas y por falta de investigación no se ha determinado al sector de Cañi como uno de los asentamientos antes mencionados, pero existen evidencias como cerámicas, piedras labradas que hacen pensar que efectivamente el sitio fue un cacicazgo o caserío de la cultura Puruhá, desde entonces este lugar ha sido cuna de hombres y mujeres trabajadores, labradores de la tierra, que han luchado contra un sin número de dificultades como la distancia a las principales ciudades entre otros, por lo que los pobladores se unieron y organizaron para formar la Parroquia Cañi, llegando a un feliz acuerdo el 28 de agosto de 1921, fecha en la que oficialmente Cañi se convierte en parroquia, agrupando a comunidades como Yunguilla, Llimbe, San Jacinto, Silapala, San Gerardo, Miraflores y la cabecera parroquia; después se creó la comunidad de Ambrosio Lasso con personas provenientes del Cantón Guamote.

#### *a. Cascada de Cunuguayco*

Se encuentra localizada a 33 Km. Vía a Cañi en el límite con la provincia de Bolívar, sus aguas cristalinas nacen de las ciénagas en los altos páramos, formando una caída muy impresionante.

**Cuadro N° 2**

**RESUMEN DE LOS ATRACTIVOS DEL CANTÓN COLTA.**

N°	ATRACTIVO	CATEGORÍA	TIPO	SUBTIPO	JERARQUÍA
1	Vertientes de Cunucpogyo	Sitio Natural	Aguas Subterránea	Aguas termales	II
2	Cerro Chullca	Sitio Natural	Montaña	Cerro	II
3	Laguna de Colta	Sitio Natural	Ambiente Lacustre	Laguna	III
4	Vertiente Termal Miraflores	Sitio Natural	Aguas Subterráneas	Aguas termales	II
5	Río Columbe	Sitio Natural	Ríos	Rápidos o raudales	I
6	Páramos de Shulluchos	Sitio Natural	Bosque	Páramo	II
7	Lago de Hierba Buena	Sitio Natural	Ambiente Lacustre	Lago	II
8	Laguna de Celeron o Cilindro	Sitio Natural	Ambiente Lacustre	Laguna	II
9	Páramos de Navag y Llin-Llin	Sitio Natural	Bosque	Páramo	II
10	Laguna de Lagartococha	Sitio Natural	Ambiente Lacustre	Laguna	I
11	Cascada de Cunuguay	Sitio Natural	Ríos	Cascada	II
12	Río Ambrosio Laso (Hierba)	Sitio Natural	Ríos	Riachuelo	II
13	Cascada Yanacocha	Sitio Natural	Ríos	Cascada	II
14	Bosque Nativo	Sitio Natural	Bosques	Nublado Occidental	II
15	Río Blanco	Sitio Natural	Ríos	Rápidos o raudales	II
16	Río Colorado	Sitio Natural	Ríos	Riachuelo o Arroyo	II
17	Río Cañi	Sitio Natural	Ríos	Rápidos o raudales	II

18	Río La Unión	Sitio Natural	Ríos	Rápidos o raudales	II
19	Río Algodón Zaruma	Sitio Natural	Ríos	Rápidos o raudales	II
20	Río Burrayacu	Sitio Natural	Ríos	Riachuelo o Arroyo	II
21	Iglesia San Lorenzo de Sicalpa	Manifestaciones Culturales	Históricas	Arquitectura Religiosa	II
Continúa Cuadro No. 2		Manifestaciones Culturales	Históricas	Arquitectura Religiosa	II
23	Iglesia de la Virgen de las Nieves	Manifestaciones Culturales	Históricas	Arquitectura Religiosa	II
24	Ruinas Coloniales de San Francisco	Manifestaciones Culturales	Históricas	Ruinas Históricas	II
25	Casa del Sabio Pedro Vicente Maldonado	Manifestaciones Culturales	Históricas	Zona Histórica	II
26	Museo Histórico de Colta	Manifestaciones Culturales	Históricas	Museo Histórico	II
27	Virgen de las Nieves en Piedra	Manifestaciones Culturales	Históricas	Pintura en Piedra	II
28	Ruinas del Barrio la Merced	Manifestaciones Culturales	Históricas	Ruinas Históricas	II
29	Iglesia San Sebastián de Cajabamba	Manifestaciones Culturales	Históricas	Arquitectura Religiosa	II
30	Iglesia de Balbanera	Manifestaciones Culturales	Históricas	Arquitectura Religiosa	III
31	Iglesia de Columbe	Manifestaciones Culturales	Históricas	Arquitectura Religiosa	II
32	Plaza de Toros de Llin – Llin	Manifestaciones Culturales	Históricas	Arquitectura	I
33	Molino de Agua	Manifestaciones Culturales	Históricas	Colecc. Particulares	II
34	Feria de Colta	Manifestaciones Culturales	Acont. Programa: COLMITUR. MAYO2016d os	Feria	II

FUENTE: COLMITUR. MAYO 2016

ELABORADO POR: Alejandra Jara M.

## 5. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE ENCUESTAS

Los resultados que se presentan a continuación sobre las encuestas aplicadas a turistas nacionales que visitan el cantón Colta, están resumidas en tablas y gráficas donde se considera los porcentajes correspondientes y un gráfico que luego es interpretado y analizado para obtener conclusiones.

### PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

A continuación presentamos los resultados de las encuestas aplicada a los turistas en Mayo de Dos mil Dieciséis (2016), los mismos que se presentan en tablas con valores nominales y porcentajes, junto a cada tabla se acompaña la gráfica correspondiente, para finalizar con la interpretación de resultados.

#### PREGUNTA 1

¿Cuál es su género?

**TABLA No. 9**

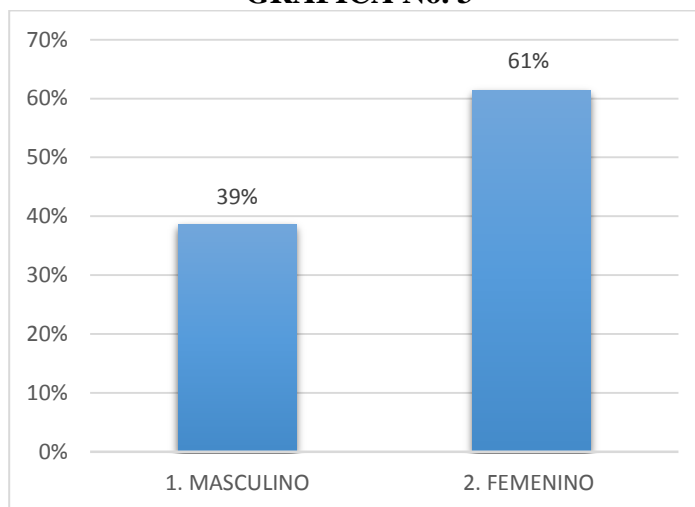
#### **Género**

GENERO	PERSONAS	PORCENTAJE
1. MASCULINO	149	39%
2. FEMENINO	237	61%
	386	100%

FUENTE: Encuestas aplicadas a turistas nacionales. Mayo. 2016

ELABORADO POR: Alejandra Jara M.

**GRAFICA No. 3**



**Grafica No. 3: Género**

El 61% de turistas son de género Femenino y el 39% son de género Masculino.  
El mayor porcentaje de turistas es de género Femenino, con un 61%.

**PREGUNTA 2**

Lugar de procedencia del turista

**TABLA No10**

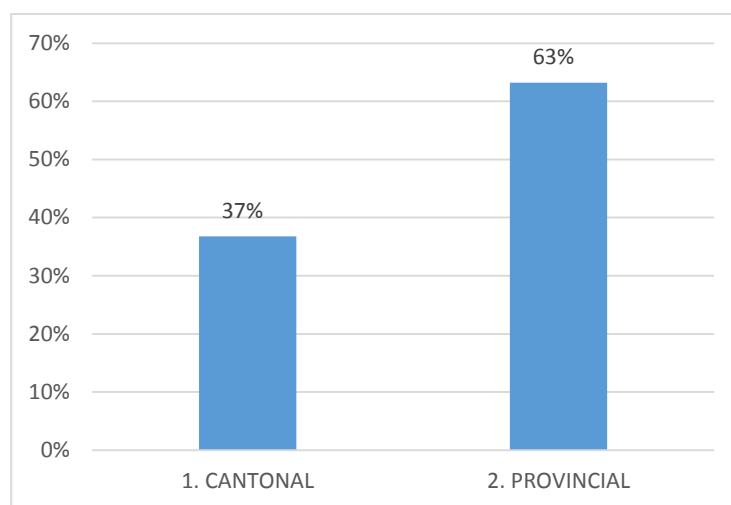
**Procedencia**

PROCEDENCIA	PERSONAS	PORCENTAJE
1. CANTONAL	142	37%
2. PROVINCIAL	244	63%
	386	100%

FUENTE: Encuestas aplicadas a turistas nacionales. Mayo. 2016

ELABORADO POR: Alejandra Jara M.

**GRAFICA No. 4**



**Grafica No.4: Procedencia**

El 63% de turistas son Provinciales y el 37% son Cantonales. El mayor porcentaje de turistas son de Provincia, con un 63%.

**PREGUNTA 3**

Edad del encuestado

**TABLA No.11**

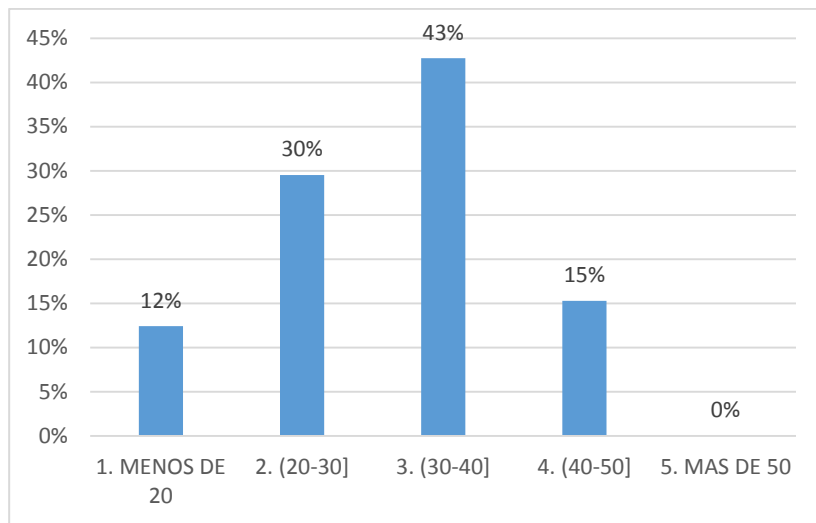
**Edad**

EDAD	PERSONAS	PORCENTAJE
1. MENOS DE 20	48	12%
2. (20-30]	114	30%
3. (30-40]	165	43%
4. (40-50]	59	15%
5. MAS DE 50	0	0%
	<b>386</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Encuestas aplicadas a turistas nacionales. Mayo. 2016

ELABORADO POR: Alejandra Jara M.

**GRAFICA No.5**



**Grafica No.5: Edad**

El 12% de turistas tienen menos de 20 años, el 30% tienen de entre 20 a 30 años, el 43% tienen entre 30 a 40 años, el 15% tienen entre 40 a 50 años y el 0% tiene más de 50 años de edad. El mayor porcentaje de turistas son entre 30 a 40 años, con un 43%.

**PREGUNTA 4**

¿Cuál es su ocupación?

**TABLA No.12**

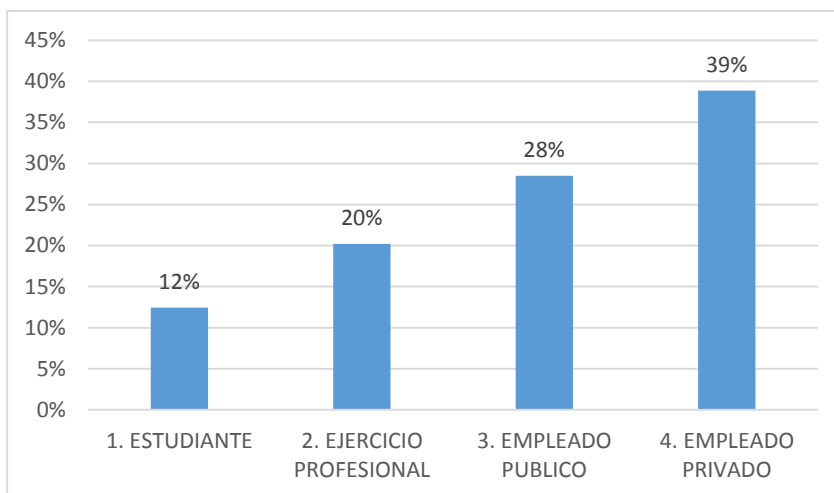
**Ocupación**

OCUPACIÓN	PERSONAS	PORCENTAJE
1. ESTUDIANTE	48	12%
2. EJERCICIO PROFESIONAL	78	20%
3. EMPLEADO PUBLICO	110	28%
4. EMPLEADO PRIVADO	150	39%
	386	100%

FUENTE: Encuestas aplicadas a turistas nacionales. Mayo. 2016

ELABORADO POR: Alejandra Jara M.

**GRAFICA No.6**



**Grafica No.6: Ocupación**

El 12% de turistas son Estudiantes, el 20% son de Ejercicio Profesional, el 28% son Empleados Públicos y el 39% son Empleados Privados. El mayor porcentaje de turistas son Empleados Privados, con un 39%.

**PREGUNTA 5**  
Nivel de instrucción

**TABLA No.13**

**Instrucción**

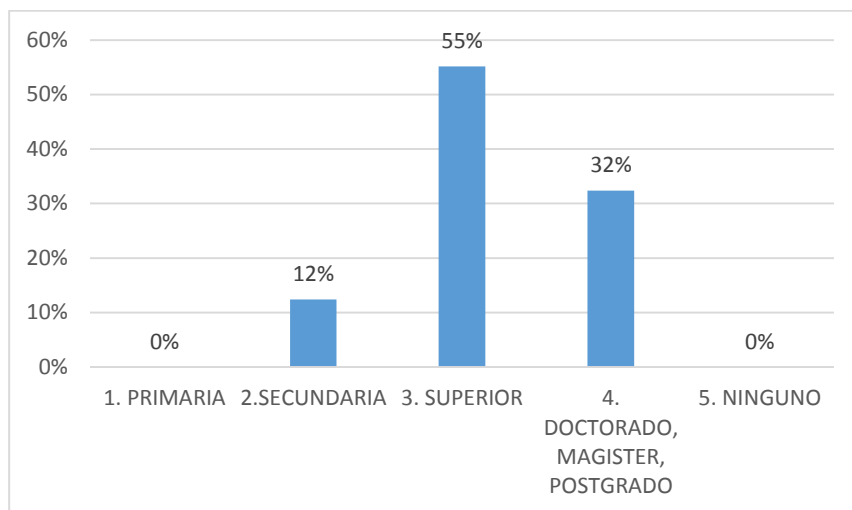
INSTRUCCIÓN	PERSONAS	PORCENTAJE
1. PRIMARIA	0	0%
2. SECUNDARIA	48	12%
3. SUPERIOR	213	55%
4. DOCTORADO, MAGISTER, POSTGRADO	125	32%
5. NINGUNO	0	0%
	386	100%

FUENTE: Encuestas aplicadas a turistas nacionales. Mayo. 2016

ELABORADO POR: Alejandra Jara M.



**GRAFICA No.7**



**Grafica No.7: Instrucción**

El 0% de turistas tiene un nivel de instrucción Primaria, el 12% Secundaria, el 55% Superior, el 32% Doctorado, Magister, Postgrado y el 0% Ninguno. El mayor porcentaje de turistas tiene un nivel de instrucción Superior, con un 55%.

**PREGUNTA 6**

¿Con qué frecuencia usted visita el Cantón Colta?

**TABLA No.14**

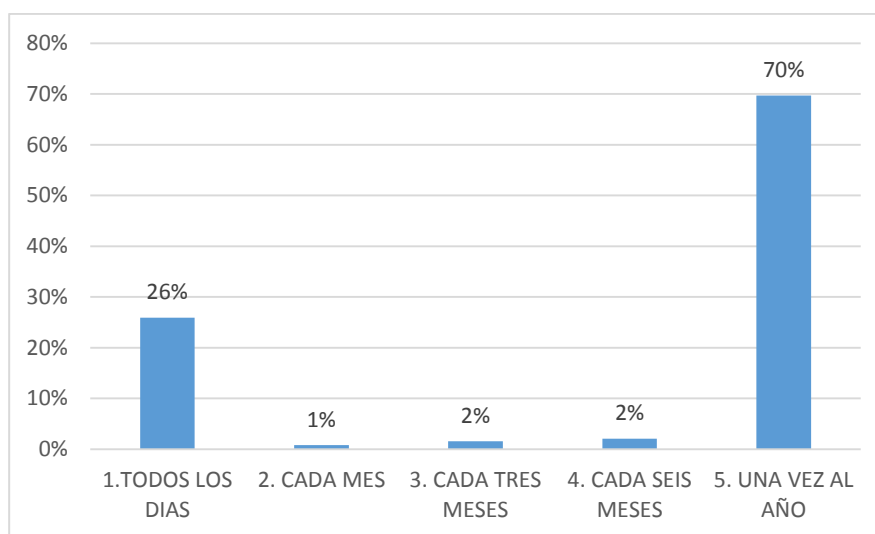
**Frecuencia de Visita**

FRECUENCIA DE VISITA	PERSONAS	PORCENTAJE
1. TODOS LOS DÍAS	100	26%
2. CADA MES	3	1%
3. CADA TRES MESES	6	2%
4. CADA SEIS MESES	8	2%
5. UNA VEZ AL AÑO	269	70%
	386	100%

FUENTE: Encuestas aplicadas a turistas nacionales. Mayo. 2016

ELABORADO POR: Alejandra Jara M.

**GRAFICA No. 8**



**Grafica No. 8: Frecuencia de Visita**

El 26% visita Todos los días, el 1% Cada mes, el 2% Cada tres meses, el 2% Cada seis meses, y el 70% de turistas visita Una vez al año. El mayor porcentaje de turistas frecuenta el cantón Colta Una vez al año, con un 70%.

**PREGUNTA 7**

¿Cuándo usted visita el Cantón Colta lo hace?

**TABLA No.15**

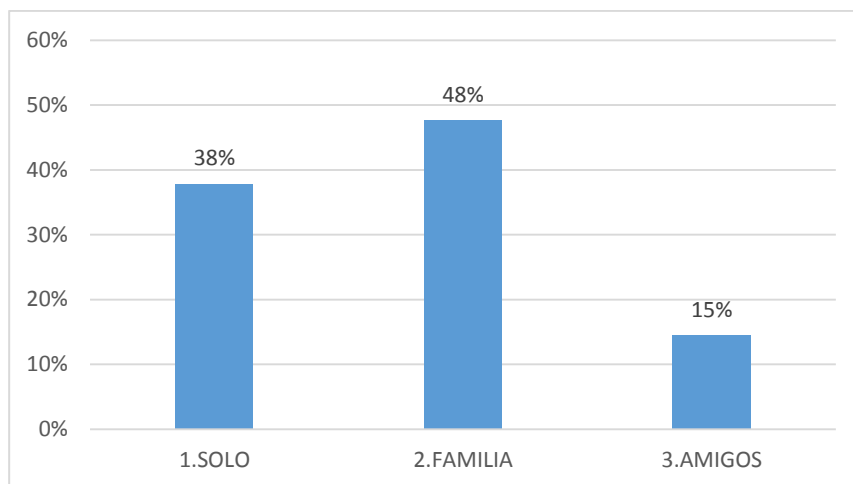
**Visita al Cantón**

VISITA AL CANTÓN	PERSONAS	PORCENTAJE
1.SOLO	146	38%
2.FAMILIA	184	48%
3.AMIGOS	56	15%
	386	100%

FUENTE: Encuestas aplicadas a turistas nacionales. Mayo. 2016

ELABORADO POR: Alejandra Jara M.

**GRAFICA No.9**



**Grafica No.9: Visita al Cantón**

El 38% de turistas visita Solo, el 48% visita con su Familia y el 15% con sus Amigos. El mayor porcentaje de turistas visita al cantón con su Familia, con un 48%.

**PREGUNTA 8**

¿Para la visita al cantón Colta que tipo de transporte utiliza?

**TABLA No.16**

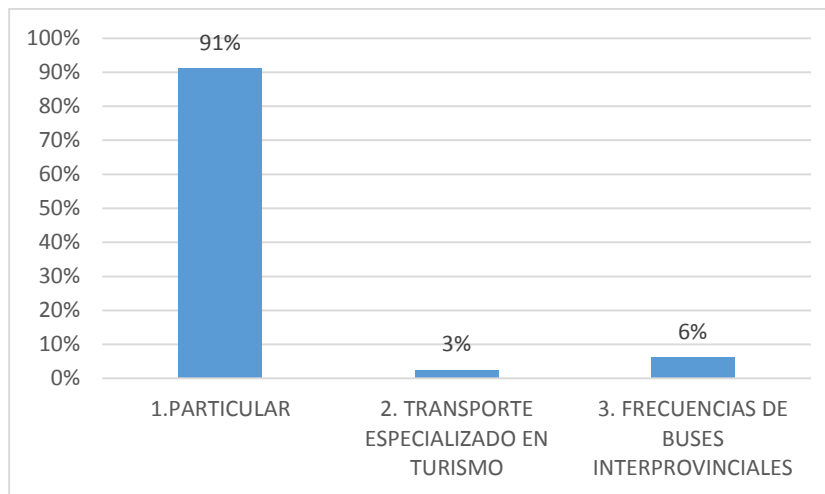
**Transporte**

TRANSPORTE	PERSONAS	PORCENTAJE
1.PARTICULAR	352	91%
2. TRANSPORTE ESPECIALIZADO EN TURISMO	10	3%
3. FRECUENCIAS DE BUSES INTERPROVINCIALES	24	6%
	386	100%

FUENTE: Encuestas aplicadas a turistas nacionales. Mayo. 2016

ELABORADO POR: Alejandra Jara M.

**GRAFICA No.10**



Grafica No.10: Transporte

El 91% de turistas visita Colta con medio de transporte Particular, el 3% en Transporte Especializado en Turismo y el 6% en Frecuencia de Buses Interprovinciales. El mayor porcentaje de turistas visita al cantón con en transporte Particular, con un 91%.

**PREGUNTA 9**

¿Cuáles son los atractivos turísticos que motivan a realizar su visita en el cantón Colta?

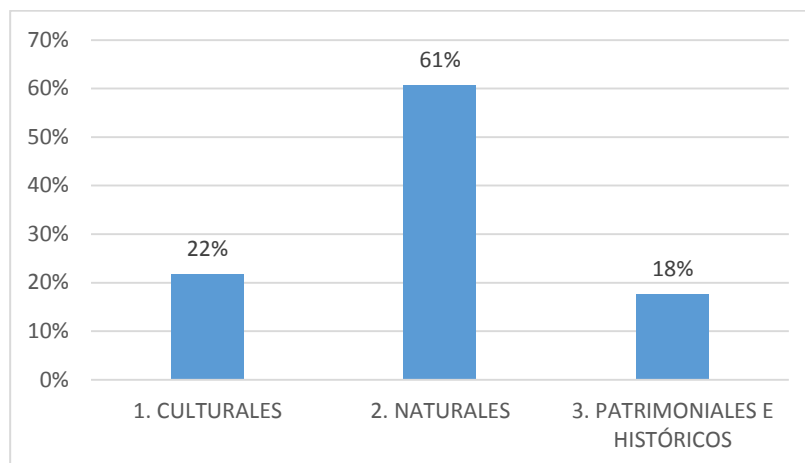
**TABLA No.17**  
**Atractivos Turísticos**

ATRATIVOS TURÍSTICOS	PERSONAS	PORCENTAJE
1. CULTURALES	84	22%
2. NATURALES	234	61%
3. PATRIMONIALES E HISTÓRICOS	68	18%
	386	100%

FUENTE: Encuestas aplicadas a turistas nacionales. Mayo. 2016

ELABORADO POR: Alejandra Jara M.

**GRAFICA No.11**



**Grafica No.11: Atractivos Turísticos**

El 22% de turistas se motivan por los atractivos turísticos culturales, el 61% por los Atractivos Naturales y el 18% por los Atractivos Patrimoniales e Históricos. El mayor porcentaje de turistas se motivan en su visita por los atractivos turísticos Naturales, con un 61%.

**PREGUNTA 10**

¿Cree Ud. que un plan estratégico de servicios turísticos promoverá el desarrollo local en el Cantón Colta?

**TABLA No.18**

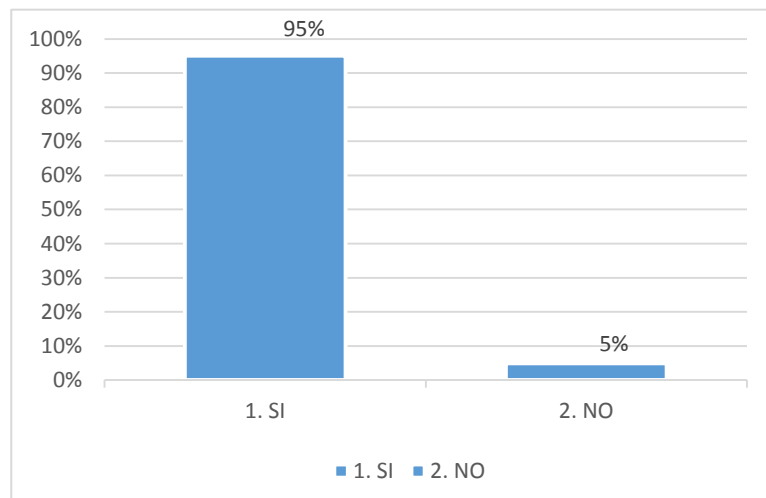
**Plan Estratégico**

PLAN ESTRATÉGICO	PERSONAS	PORCENTAJE
1. SI	367	95%
2. NO	19	5%
	386	100%

FUENTE: Encuestas aplicadas a turistas nacionales. Mayo. 2016

ELABORADO POR: Alejandra Jara M.

**GRAFICA No.12**



**Grafica No.12: Plan Estratégico**

El 95% de turistas vota por un Si para la propuesta de un Plan Estratégico y el 5% es por un No. El mayor porcentaje de turistas creen en la propuesta de un plan estratégico votando por un Si, con un 95%.

**PREGUNTA 11**

¿Qué servicios debía ofertar la oficina de turismo en el cantón Colta para fomentar el turismo?

**TABLA No.19**

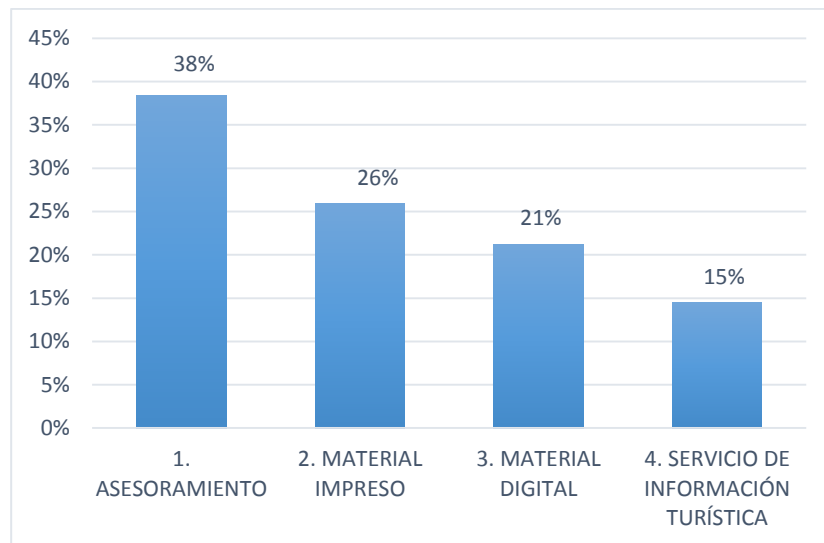
**Servicios Oficina**

SERVICIOS OFICINA	PERSONAS	PORCENTAJE
1. ASESORAMIENTO	148	38%
2. MATERIAL IMPRESO	100	26%
3. MATERIAL DIGITAL	82	21%
4. SERVICIO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA	56	15%
	386	100%

FUENTE: Encuestas aplicadas a turistas nacionales. Mayo. 2016

ELABORADO POR: Alejandra Jara M.

**GRAFICA No.13**



Grafica No.13: Servicios de Oficina

El 38% de turistas desea como servicio en la oficina de turismo el Asesoramiento, el 26% Material Impreso, el 21% Material Digital y el 15% Servicio de Información Turística. El mayor porcentaje de turistas desea en la oficina de turismo el Asesoramiento, con un 38%.

**PREGUNTA 12**

¿Cuánto Ud. estaría dispuesto a invertir en los siguientes servicios turísticos en el cantón Colta por persona; en dólares y su forma de pago?

**TABLA No.20**

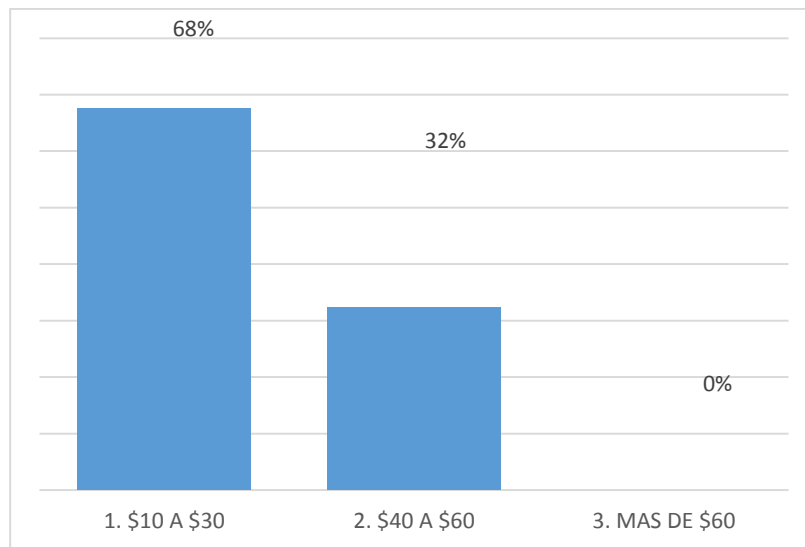
**Inversión Servicio Alojamiento**

ALOJAMIENTO	PERSONAS	PORCENTAJE
1. \$10 A \$30	261	68%
2. \$40 A \$60	125	32%
3. MAS DE \$60	0	0%
	386	100%

FUENTE: Encuestas aplicadas a turistas nacionales. Mayo. 2016

ELABORADO POR: Alejandra Jara M.

**GRAFICA No.14**



**Grafica No.14: Inversión Servicio de Alojamiento**

El 68% de turistas desea invertir entre \$10 a \$30 dólares, el 32% entre \$40 a \$60 dólares y el 0% más de \$60 dólares. El mayor porcentaje de turistas desea invertir por el servicio de alojamiento entre \$10 a \$30 dólares, con un 68%.

**TABLA No.21**

**Inversión Servicio Alimentos y Bebidas**

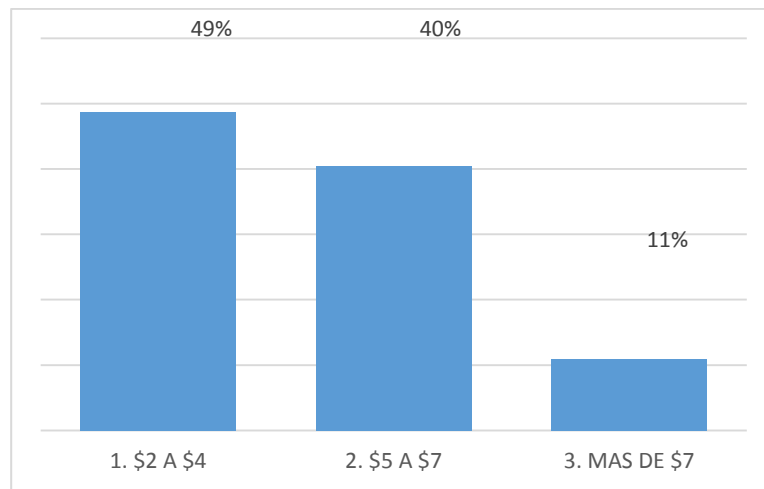
ALIMENTOS Y BEBIDAS	PERSONAS	PORCENTAJE
1. \$2 A \$4	188	49%
2. \$5 A \$7	156	40%
3. MAS DE \$7	42	11%
	386	100%

FUENTE: Encuestas aplicadas a turistas nacionales. Mayo. 2016

ELABORADO POR: Alejandra Jara M.



**GRAFICA No.15**



**Grafica No.15: Inversión Servicio de Alimentos y Bebidas**

El 49% de turistas desea invertir entre \$2 a \$4 dólares, el 40% entre \$5 a \$7 dólares y el 11% más de \$7 dólares. El mayor porcentaje de turistas desea invertir por el servicio de alimentos y bebidas entre \$2 a \$4 dólares, con un 49%.

**TABLA No.22**

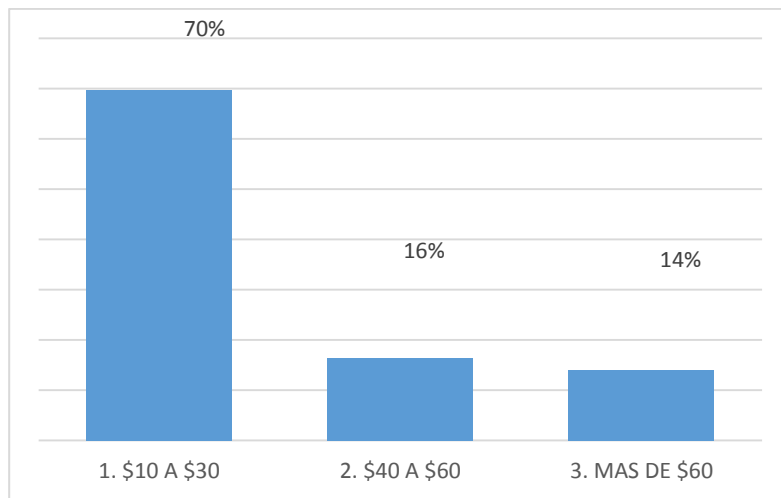
**Inversión Servicio de Recreación**

RECREACIÓN	PERSONAS	PORCENTAJE
1. \$10 A \$30	269	70%
2. \$40 A \$60	63	16%
3. MAS DE \$60	54	14%
	386	100%

FUENTE: Encuestas aplicadas a turistas nacionales. Mayo. 2016

ELABORADO POR: Alejandra Jara M.

**GRAFICA No.16**



**Grafica No.16: Inversión Servicio de Recreación.**

El 70% de turistas desea invertir entre \$10 a \$30 dólares, el 16% entre \$40 a \$60 dólares y el 14% más de \$60 dólares. El mayor porcentaje de turistas desea invertir por el servicio de recreación entre \$10 a \$30 dólares, con un 70%.

**TABLA No.23**

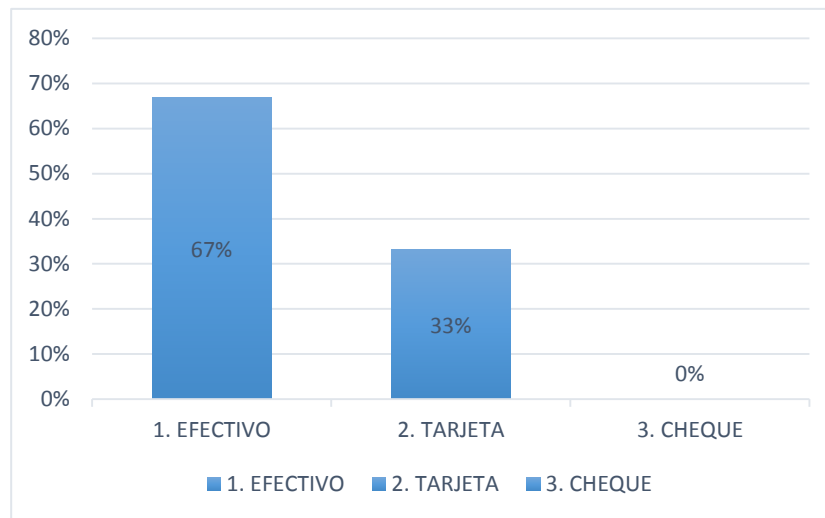
**Formas de Pago**

FORMA DE PAGO	PERSONAS	PORCENTAJE
1. EFECTIVO	258	67%
2. TARJETA	128	33%
3. CHEQUE	0	0%
	386	100%

FUENTE: Encuestas aplicadas a turistas nacionales. Mayo. 2016

ELABORADO POR: Alejandra Jara M.

**GRAFICA No.17**



**Grafica No.17: Forma de Pago**

El 67% de turistas desea pagar en Efectivo, el 33% en Tarjeta y el 0% en Cheque. El mayor porcentaje de turistas desea pagar los servicios en Efectivo, con un 67%.

**PREGUNTA 13**

Los servicios turísticos en el cantón Colta son:

**TABLA No.24**

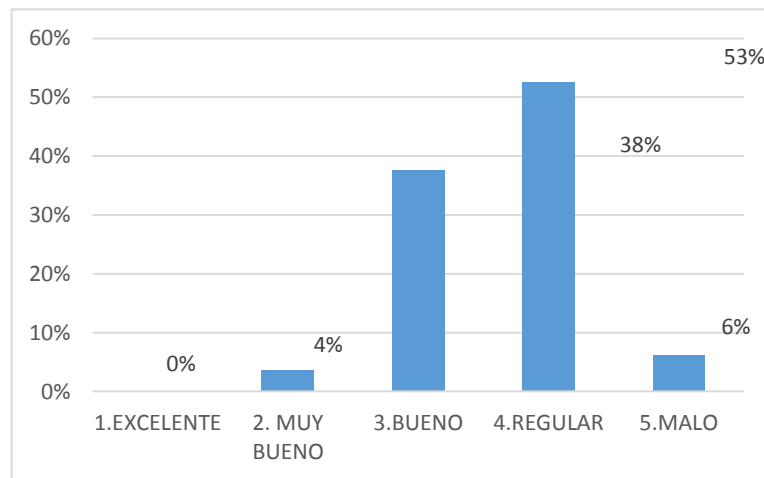
**Alojamiento**

ALOJAMIENTO	PERSONAS	PORCENTAJE
1.EXCELENTE	0	0%
2. MUY BUENO	14	4%
3.BUENO	145	38%
4.REGULAR	203	53%
5.MALO	24	6%
	386	100%

FUENTE: Encuestas aplicadas a turistas nacionales. Mayo. 2016

ELABORADO POR: Alejandra Jara M.

**GRAFICA No.18**



**Grafica No. 18: Alojamiento**

El 0% de turistas dice que el servicio de alojamiento es Excelente, 4% Muy Bueno, 38% Bueno, el 53% Regular y el 6% Malo. El mayor porcentaje de turistas opina que el servicio de Alojamiento en Colta es Regular, con un 53%.

**TABLA No.25**

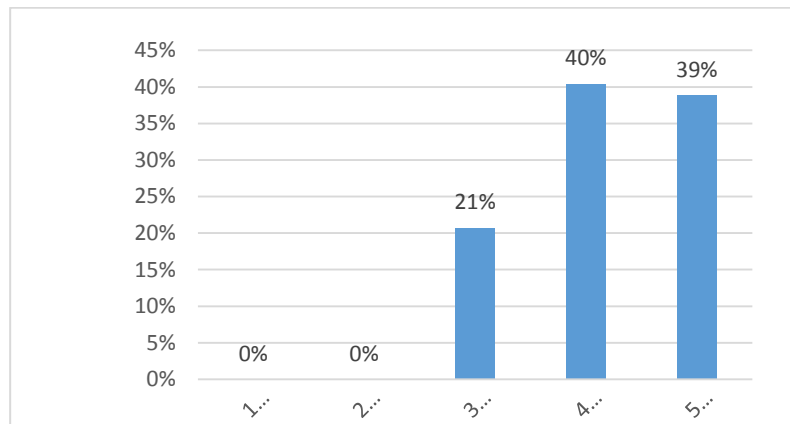
**Alimentos y Bebidas**

ALIMENTOS Y BEBIDAS	PERSONAS	PORCENTAJE
1.EXCELENTE	0	0%
2. MUY BUENO	0	0%
3.BUENO	80	21%
4.REGULAR	156	40%
5.MALO	150	39%
	386	100%

FUENTE: Encuestas aplicadas a turistas nacionales. Mayo. 2016

ELABORADO POR: Alejandra Jara M.

**GRAFICA No.19**



**Grafica No.19: Alimentos y Bebidas**

El 0% de turistas dice que el servicio de alimentos y bebidas es Excelente, 0% Muy Bueno, 21% Bueno, el 40% Regular y el 39% Malo. El mayor porcentaje de turistas opina que el servicio de Alimentos y Bebidas en Colta es Regular, con un 40%.

**TABLA No.26**

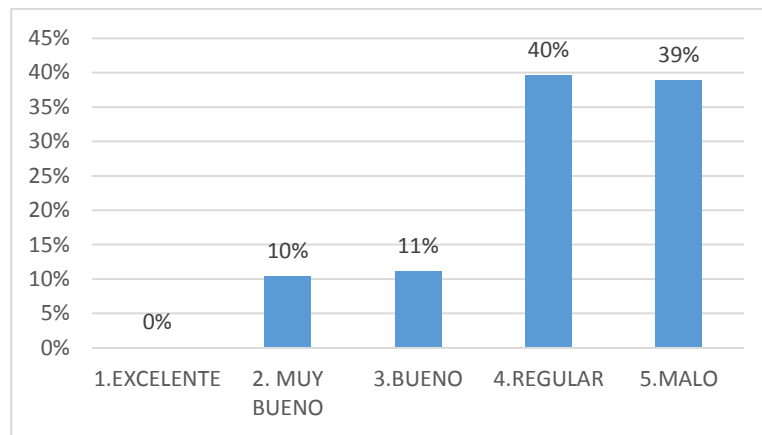
**Transporte**

TRANSPORTE	PERSONAS	PORCENTAJE
1.EXCELENTE	0	0%
2. MUY BUENO	40	10%
3.BUENO	43	11%
4.REGULAR	153	40%
5.MALO	150	39%
	386	100%

FUENTE: Encuestas aplicadas a turistas nacionales. Mayo. 2016

ELABORADO POR: Alejandra Jara M.

**GRAFICA No.20**



Grafica No.20: Transporte

El 0% de turistas dice que el servicio de transporte es Excelente, 10% Muy Bueno, 11% Bueno, el 40% Regular y el 39% Malo. El mayor porcentaje de turistas opina que el servicio de Transporte es Regular, con un 40%.

**TABLA No.27**

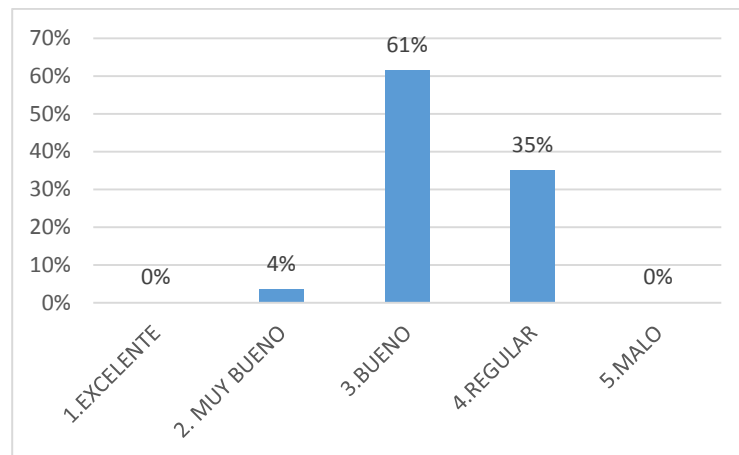
**Guianza**

GUIANZA	PERSONAS	PORCENTAJE
1.EXCELENTE	0	0%
2. MUY BUENO	14	4%
3.BUENO	237	61%
4.REGULAR	135	35%
5.MALO	0	0%
	386	100%

FUENTE: Encuestas aplicadas a turistas nacionales. Mayo. 2016

ELABORADO POR: Alejandra Jara M.

**GRAFICA No.21**



**Grafica No.21: Guianza**

El 0% de turistas dice que el servicio de guianza es Excelente, 4% Muy Bueno, 61% Bueno, el 35% Regular y el 0% Malo. El mayor porcentaje de turistas opina que el servicio de Guianza es Bueno, con un 40%.

**TABLA No.28**

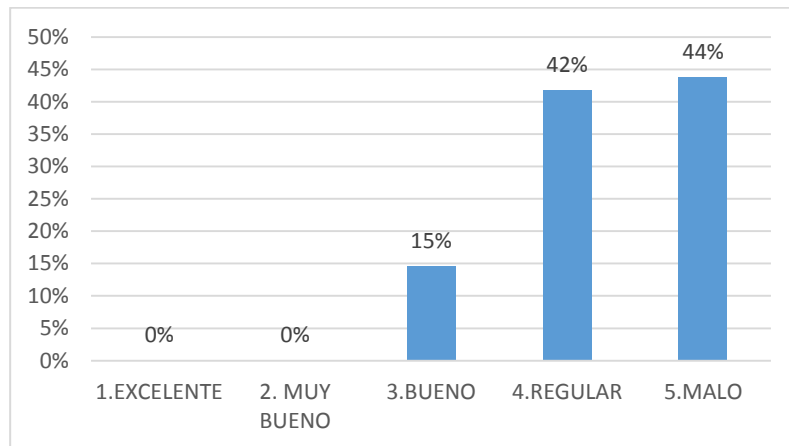
**Servicios Higiénicos**

SERVICIOS HIGIÉNICOS	PERSONAS	PORCENTAJE
1.EXCELENTE	0	0%
2. MUY BUENO	0	0%
3.BUENO	56	15%
4.REGULAR	161	42%
5.MALO	169	44%
	386	100%

FUENTE: Encuestas aplicadas a turistas nacionales. Mayo. 2016

ELABORADO POR: Alejandra Jara M.

**GRAFICA No.22**



**Grafica No.22: Servicios Higiénicos**

El 0% de turistas dice que los servicios higiénicos son Excelentes, 0% Muy Buenos, 15% Buenos, el 42% Regulares y el 44% Malos. El mayor porcentaje de turistas opina que los servicios higiénicos son Malos, con un 44%.

**TABLA No.29**

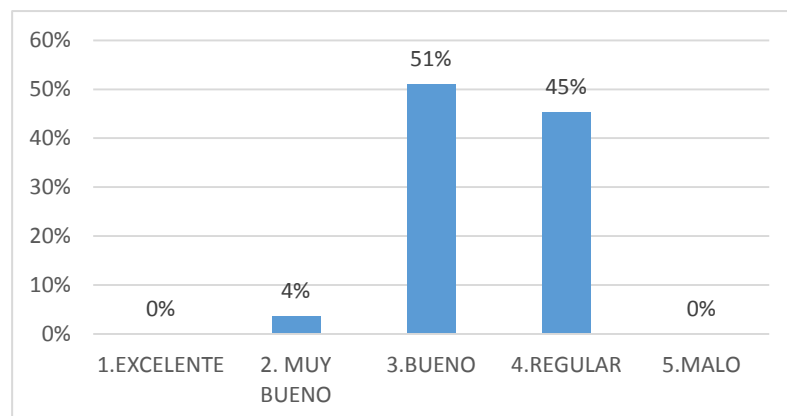
**Áreas de Recreación**

ÁREAS DE RECREACIÓN	PERSONAS	PORCENTAJE
1. EXCELENTE	0	0%
2. MUY BUENO	14	4%
3. BUENO	197	51%
4. REGULAR	175	45%
5. MALO	0	0%
	386	100%

FUENTE: Encuestas aplicadas a turistas nacionales. Mayo. 2016

ELABORADO POR: Alejandra Jara M.

**GRAFICA No.23**





### Grafica No.23: Áreas de Recreación

El 0% de turistas dice que las áreas de recreación son Excelentes, 4% Muy Buenos, 51% Buenos, el 45% Regulares y el 0% Malos. El mayor porcentaje de turistas opina que las áreas de recreación son Buenos, con un 51%.

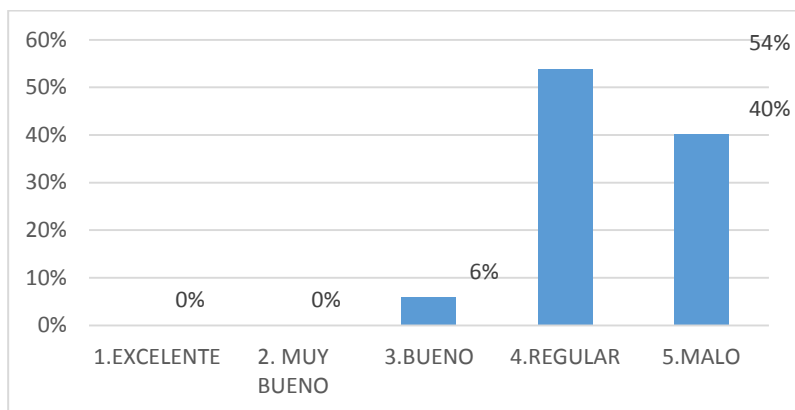
**TABLA No.30**  
**Servicio de Información**

SERVICIO DE INFORMACIÓN	PERSONAS	PORCENTAJE
1.EXCELENTE	0	0%
2. MUY BUENO	0	0%
3.BUENO	23	6%
4.REGULAR	208	54%
5.MALO	155	40%
	386	100%

FUENTE: Encuestas aplicadas a turistas nacionales. Mayo. 2016

ELABORADO POR: Alejandra Jara M.

### GRAFICA No.24



Grafica No.24: Servicio de Información

El 0% de turistas dice que el servicio de información es Excelente, 0% Muy Bueno, 6% Bueno, el 45% Regular y el 40% Malo. El mayor porcentaje de turistas opina que el servicio de información es Regular, con un 45%.

**Cuadro No. 3**

**ORGANISMOS Y SU PARTICIPACIÓN PARA APOYAR AL  
TURISMO EN EL CANTÓN.**

<b>ORGANISMOS</b>	<b>PARTICIPACIÓN</b>
MINTUR- Regional Sierra Centro	Dirige, evalúa, controla y ejecuta, en el ámbito de su competencia, la aplicación de la política del Estado y el Gobierno en materia de turismo.
Consejo Provincial de Chimborazo	Coordina con los organismos de control el apoyo al turismo y prioriza las necesidades ya sean infraestructura, investigación, etc.
COLMITUR-EP	Competencia de turismo, con el objetivo de planificar, fomentar, incentivar y facilitar la organización, funcionamiento y competitividad de las actividades turísticas cantonales.
Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Colta	Promueve el buen vivir de los habitantes del cantón, a través de la dotación de servicios básicos y universales con calidad.
UNACH- Universidad Nacional de Chimborazo	Investigaciones y estudios para el desarrollo turístico cantonal

Fuente: MINTUR Regional Sierra Centro. 2015  
Realizado por: Alejandra Jara M.

### *3.1.1 EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS*

En el Cantón Colta la actividad turística está empezando a desarrollarse, existiendo en el cantón atractivos naturales y culturales para aprovechar, las facilidades turísticas van creciendo sin previa planificación y por este motivo aún hay un déficit en la oferta de servicios turísticos en el Cantón. La población se encuentra dispuesta a participar y emprender la actividad turística, desarrollando actividades para beneficio de todo el cantón que permitan su desarrollo turístico y local.

De acuerdo a las fichas en todos los servicios las personas capacitadas son 13 personas de algunas parroquias del cantón han recibido capacitaciones en el ámbito turístico lo cual ha favorecido de forma limitada su desarrollo local.

La población tiene interés por recibir capacitaciones en el ámbito turístico en temas como: guianza, atención al cliente, preparación de alimentos, idioma inglés; y principalmente necesitan tener un conocimiento más profundo de lo que es la actividad turística para de esta forma aprovechar los recursos naturales y culturales existentes en el cantón.

En el Cantón Colta de acuerdo al cuadro del catastro turístico del Ministerio de Turismo Coordinación Zonal 3, existen categorizadas 12 facilidades turísticas, distribuidas en Alojamiento, Alimentos y Bebidas y Operadora Turística.

Sin embargo, el COLMITUR tiene diseñado el catastro turístico de establecimientos turísticos que ofrecen sus servicios al cantón.

**TABLA No. 31**  
**Resumen de catastro actualizado 2016**

Nº	TIPO	NOMBRE	PROPIETARIO	DIRECCIÓN	CONTACTO	CAP	CATEGORÍA	SERVICIO OFERTADO	PARROQUIA	HORARIOS DE ATENCIÓN
1	AGENCIA DE VIAJES	COLMITUR-EP		AV. DAVID ALTAMIRANO y Av. S/N BARRIO CUNUCPOGYO	2912633 colmitur-ep@hotmail.com		OPERADORA	GUIANZA CICLISMO RECORRIDO EN YATE COMPLEJO TURÍSTICO TURISMO COMUNITARIO GASTRONOMÍA	SICALPA	LUNES A DOMINGO 8:00 am – 4:30 pm
2	TURISMO COMUNITARIO	TURISMO COMUNITARIO LA ESPERANZA	MANUEL CHIRAO	COMUNIDAD LA ESPERANZA	0988254654 www.turismoesperanza.com	6 PAX	TURISMO COMUNITARIO	HOSPEDAJE ALIMENTACIÓN RECORRIDOS TURÍSTICOS PARQUEADERO BAÑO PRIVADO CALEFACCIÓN GUIANZA	SICALPA	LUNES A DOMINGO 24 HORAS

Continúa Tabla No. 31

Continúa Tabla No. 31

3	HOSPEDA JE	HOSTAL COLTA	ANTONIO CURICHUMBI	AV. UNIDAD NACIONAL E IGNACIO DE CASTILLO		40 PAX	PENSIÓN	BAÑO PRIVADO TV CABLE	CAJABAMBA	LUNES A DOMINGO 24 HORAS
4	HOSPEDA JE	HOTEL SUMAK PAKARI	MANUEL GUACHO	AV. UNIDAD NACIONAL Y AV. DEL MAESTRO	2912524 hotelsumakpacari @outlook.es www.sumakpakari .com hotelsumakpacari @outlook.es www.sumakpakari .com	60 PAX	PENSIÓN	TV CABLE WIFI DESAYUNO GARAJE BAÑO PRIVADO ESTACIÓN DEL TREN	CAJABAMBA	LUNES A DOMINGO 24 HORAS
5	RESTAUR ANTE	REY POLLO	MARÍA CHÁVEZ	AV. UNIDAD NACIONAL Y GARCÍA MORENO	2912342		CUARTA	DESAYUNOS ALMUERZOS MERIENDAS PLATOS A LA CARTA COMIDA RÁPIDA	CAJABAMBA	LUNES A DOMINGOS 5:00 am – 11:00 pm
6	RESTAUR ANTE	ASADERO COLONIAL	HERNÁN MONTES	AV. UNIDAD NACIONAL E IGNACIO DE CASTILLO	2912460	88 PAX	CUARTA	DESAYUNOS ALMUERZOS MERIENDAS PLATOS A LA CARTA	CAJABAMBA	LUNES A DOMINGO 6:00 am – 10:00 pm

Continúa Tabla No. 31

7	RESTAURANTE	RESTAURANTE MAR Y TIERRA	HERNÁN MONTES	AV. UNIDAD NACIONAL E IGNACIO DE CASTILLO	2912460	44 PAX	CUARTA	DESAYUNOS ALMUERZOS MERIENDAS PLATOS A LA CARTA	CAJABAMBA	LUNES A DOMINGO 6:00 am – 10:00 pm
8	RESTAURANTE	RESTAURANTE REY DORADO	PEDRO MONTES	AV. UNIDAD NACIONAL E IGNACIO DE CASTILLO	2912151	50 PAX	TERCERA	DESAYUNOS ALMUERZOS MERIENDAS PLATOS A LA CARTA	CAJABAMBA	LUNES A DOMINGO 6:30 am – 11:30 pm
9	RESTAURANTE	RESTAURANTE FAMILIAR	TOMAS MACHADO	AV. UNIDAD NACIONAL S/N COLTA	2912191 cecy_machadobarba@hotmail.com	42 PAX	TERCERA	DESAYUNOS ALMUERZOS MERIENDAS PLATOS A LA CARTA	CAJABAMBA	LUNES A DOMINGO 8:00 am – 6:00 pm
10	RESTAURANTE/CAFETERÍA	RESTAURANTE CAFETERÍA A LA TERRAZA	CECILIA MACHADO	AV. UNIDAD NACIONAL Y 2 DE AGOSTO	2912191 cecy_machadobarba@hotmail.com	30 PAX	S/C	DESAYUNOS PLATOS A LA CARTA COMIDA RÁPIDA CAFETERÍA REPOSTERÍA	CAJABAMBA	LUNES A DOMINGO 6:00 am – 10:00 pm
11	RESTAURANTE	RESTAURANTE DITT	SILVIA JARA	AV. UNIDAD NACIONAL		20 PAX	S/C	DESAYUNOS ALMUERZOS MERIENDAS	CAJABAMBA	LUNES A DOMINGO 7:00 am – 7:00 pm
Continúa Tabla No. 31										
12	RESTAURANTE	RESTAURANTE JOHANITA		AV. UNIDAD NACIONAL		45 PAX	S/C	DESAYUNOS ALMUERZOS MERIENDAS PLATOS A LA CARTA	CAJABAMBA	LUNES A DOMINGO 7:00 am – 10:00 pm

								COMIDA RÁPIDA		
13	RESTAURANTE	CHIFA RESTAURANTE EL CAMPEÓN	SUMIAO ZHOU	AV. UNIDAD NACIONAL		30 PAX	S/C	PLATOS A LA CARTA	CAJABAMBA	LUNES A DOMINGO 7:00 am – 7:00 pm
14	RESTAURANTE	RESTAURANTE COMIDA DE CASA	MAGNA CUNDURE	AV. UNIDAD NACIONAL		44 PAX	S/C	DESAYUNOS ALMUERZOS MERIENDAS	CAJABAMBA	LUNES A DOMINGO 7:00 am – 7:00 pm
15	RESTAURANTE	RESTAURANTE EL MANOLETE	LUZ CUJILEMA	COMUNIDAD GATAZO ZAMBRANO			CUARTA		CAJABAMBA	
16	RESTAURANTE	RESTAURANTE DOÑA MARCELITA	CESAR PAUCAR	AV. UNIDAD NACIONAL, GASOLINERA CHOFERCITO CARRETERO			TERCERA		CAJABAMBA	
17	RESTAURANTE	RESTAURANTE EL TABLÓN	MARCO ILBAY	PRINCIPAL Y EL TABLÓN, INTERIOR DE GASOLINERA EL TABLÓN			CUARTA			



18	CAFETERÍA	CAFÉ DEL TREN	OLGA DUCHI	BALBANERA		60 PAX	NUEVO	DESAYUNOS PLATOS TÍPICOS	SANTIAGO DE QUITO	JUEVES A DOMINGO 8:00 am – 5:00 pm
19	CAFETERÍA	COFFEE MUÑAY	OSWALDO RODRÍGUEZ	BALBANERA		20 PAX	NUEVO	COMIDA RÁPIDA	SICALPA	LUNES A DOMINGO 8:00 am – 5:00 pm
20	RESTAURANTE	PARADERO DE CUYES	ANDRÉS CHIMBOLEMAS	LIRIO		15 PAX	S/C	CUYES	SICALPA	TODOS LOS DÍAS 13:00 EN ADELANTE
21	RESTAURANTE	ANTOJITOS DE CUYES		LIRIO		10 PAX	S/C	CUYES	SICALPA	TODOS LOS DÍAS 13:00 EN ADELANTE
22	RESTAURANTE	ASOCIACIÓN DE CUY	MARÍA CHIMBOLEMA LLAGSHA	LIRIO		15 PAX	S/C	CUYES	SICALPA	TODOS LOS DÍAS 13:00 EN ADELANTE
23	RESTAURANTE	PARADERO AMIGOMÍO	MARGARITA CHOCA	VÍA A GUAYAQUIL (PANGOR)	33019906	10 PAX	S/C	FRITADA	JUAN DE VELASCO	LUNES A VIERNES 9:00 am – 7:00 pm

FUENTE: Catastro COLMITUR-EP. Mayo. 2016

ELABORADO POR: Alejandra Jara M.

De acuerdo a las fichas de evaluación de referencia a las fichas de BPM, he podido analizar que los servicios turísticos requieren de normativas, de mejoramiento de servicios y de imagen; ya que estos proporcionarán los proyectos que promoverán el desarrollo local. He determinado que las causas principales de los servicios turísticos son los insuficientes programas de capacitación en servicios turísticos y el aumento de problemas socio económicos en los que se destaca la inadecuada infraestructura básica y la desorganización de los prestadores de servicios turísticos; por lo tanto, he determinado la realización de un plan estratégico de la oferta de servicios turísticos, para más detalles adjunto el Grafico de árbol de problemas:

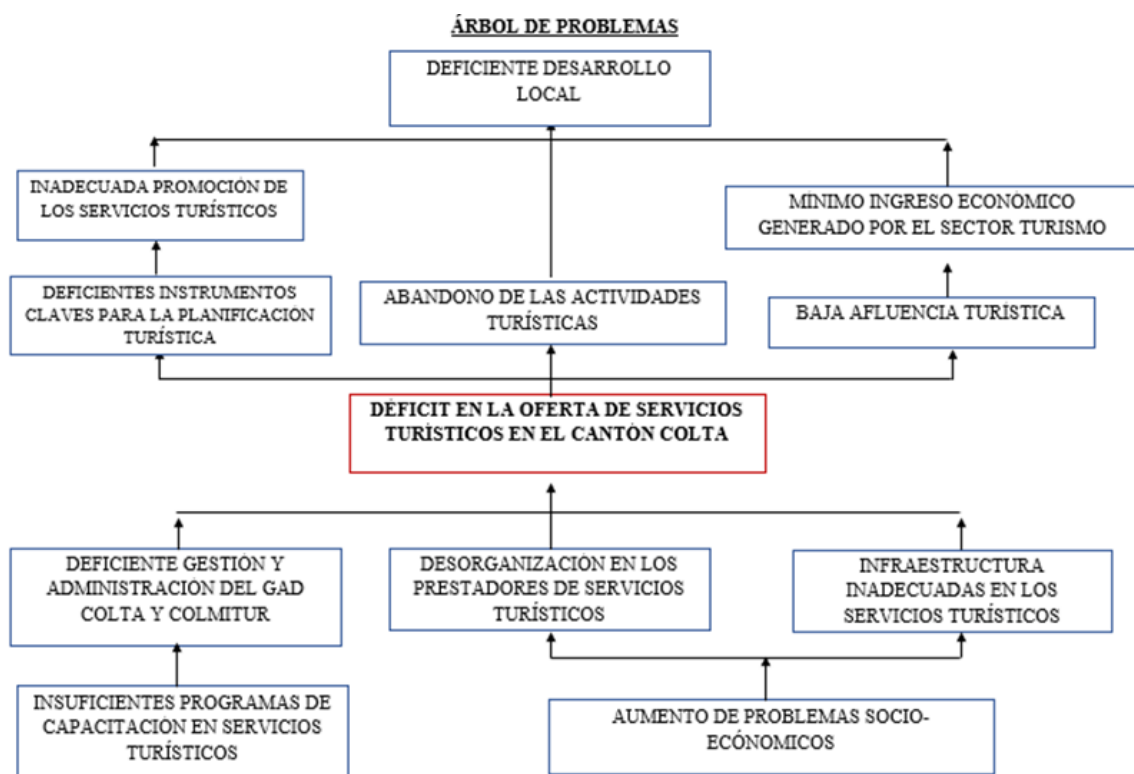


Grafico No. 25: Árbol de problemas

## **3.2 GRADO DE SATISFACCIÓN DE LA DEMANDA**

Luego de haber hecho el diagnóstico situacional de la realidad actual de los servicios turísticos procedo hacer el análisis FODA y CPES, para obtener los puntos críticos y relevantes que me ayudaran a formular el plan estratégico analizando previamente la demanda tanto actual como potencial que posee el cantón.

### **1) Demanda actual**

La gente del cantón Colta no posee un conocimiento claro y basto sobre el manejo y aprovechamiento sostenible de los atractivos con los que cuentan; sin embargo, como modo de generación de recursos económicos, algunas personas han optado por desarrollar la actividad de forma empírica, razón por la que en algunas parroquias se encuentran comedores típicos, asaderos y cabañas, logrando así, captar una importante afluencia de visitantes los fines de semana, feriados y en época de festividades cantonales y/o parroquiales.

A pesar de esto, la inexistencia un registro de la afluencia de turistas en los servicios turísticos, pero por declaraciones de los propietarios de los establecimientos turísticos, se estima que en temporada alta, que coincide con las fiestas de cantonización y carnaval, se reciben aproximadamente 10000 personas provenientes de todas las ciudades del país y principalmente del extranjero.

### **2) Demanda potencial**

El análisis de la demanda potencial corresponde a una investigación realizada en el cantón Colta, durante el año 2015, misma que estuvo dirigida a dos segmentos importantes, determinados previamente como consumidores potenciales: los habitantes de la cantón Colta que constituyen

el segmento de turismo interno, y los turistas extranjeros que llegan hasta Colta por cualquier motivo, mismos que forman el segmento de turismo receptivo; por ende, el universo de estudio estuvo constituido de la siguiente manera:

Población económicamente activa del cantón Colta = 22005

Número de turistas que visitaron el cantón durante el año 2015= 84250

**Cuadro No.4: FODA PRIORIZADO**

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se cuenta con 23 establecimientos de hospedaje, de alimentación y de información.</li> <li>• Existen personas emprendedoras en el sector turístico</li> <li>• Existe mercado mayorista y central para abastecerse los establecimientos hoteleros y de alimentación</li> <li>• Servicio de transporte parroquiales, cantonales e interprovinciales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inexistencia de un plan estratégico de servicios turísticos que promueva el desarrollo local.</li> <li>• Deficientes recursos humanos capacitados para administrar, planificar y operar los servicios turísticos.</li> <li>• Ausencia de asociaciones para agrupar a los prestadores de servicios turísticos.</li> <li>• Deficientes instrumentos clave para la planificación turística como: manuales de atención al cliente, catastros de los establecimientos turísticos y una categorización adecuada a criterios nacionales.</li> <li>• Desconocimiento de las normas técnicas y leyes establecidas por el MINTUR para el funcionamiento y operación de establecimientos turísticos.</li> </ul>
OPORTUNIDADES	AMENAZAS

Continúa Cuadro No. 4

<ul style="list-style-type: none"><li>• El Estado ha creado nuevos créditos para la creación y fortalecimiento de Pymes.</li><li>• Las agencias y tour operadoras de la ciudad de Riobamba tienen interés en operar nuevos destinos turísticos dentro de la provincia.</li><li>• Oportunidad de crear circuitos turísticos</li><li>• Oportunidad de capacitar y mejorar a la prestación de servicios turísticos; por parte del MINTUR.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Continuidad del proceso sismológico.</li><li>• Condiciones climáticas inestables</li><li>• Inestabilidad política y económica</li><li>• Desarrollo de actividades turísticas empíricas</li></ul>
--	--

Elaborado por: Alejandra Jara M.

Luego de haber realizado el análisis de la matriz FODA, obtuvimos como resultado que es necesario el diseño de un plan estratégico de la oferta de servicios turísticos para promover el desarrollo local y que este; contenga principalmente programas y proyectos que ayuden a mejorar los servicios turísticos.

**Cuadro No.5: Matriz CPES.**

CAUSA	PROBLEMA	EFEECTO	SOLUCIÓN	PRIORIDAD
<ul style="list-style-type: none"> <li>➔ Deficiente impulso a la actividad turística.</li> <li>➔ Deficiente gestión del sector público, privado y comunitario.</li> <li>➔ Desconocimiento de los beneficios del turismo en el desarrollo local.</li> <li>➔ Desinterés por parte de las autoridades.</li> <li>➔ Insuficiente compromiso de los actores involucrados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Insuficiencia en la infraestructura básica de los servicios turísticos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuarios insatisfechos.</li> <li>• Deficiente desarrollo local</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Adecuar la infraestructura básica para los servicios turísticos tomando en cuenta los recursos económicos y humanos</li> <li>✓ Tomar en cuenta las sugerencias que da el GAD para realizar los cambios necesarios.</li> </ul>	<p><b>MEDIA</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➔ Ineficaz capacitación en la prestación de servicios turísticos.</li> <li>➔ Poca renovación en los prestadores de servicios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Inexistencia de un plan estratégico de la oferta de servicios turísticos para promover el desarrollo local</li> <li>❖ Deficientes recursos humanos capacitados para administrar, planificar y operar los servicios turísticos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuarios insatisfechos.</li> <li>• Deficiente desarrollo local</li> <li>• Baja afluencia turística</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Crear vínculos o convenios con instituciones de turismo para la realización de prácticas y proyectos en establecimientos de servicios.</li> <li>✓ Asociación de los prestadores de servicios por sectores.</li> <li>✓ Crear un programa de capacitación e información sobre los</li> </ul>	<p><b>ALTA</b></p>

Continúa Cuadro No. 5

Continúa Cuadro No. 5

			<p>beneficios del turismo y la prestación de servicios turísticos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Capacitar de una manera eficaz y efectiva a los prestadores de servicios turísticos en temas como: operación turística, administración, prestación de servicios, calidad del producto, promoción y publicidad turística, etc.</li> <li>✓ Seguimiento de capacitaciones y actualización de planes, ordenanzas y normativas para los prestadores de servicios turísticos</li> </ul>	
<p>→ Problemas laborales.</p> <p>Continúa Cuadro No. 5</p> <p>→ Inexistencia de normativas, ordenanzas y leyes para los servidores turísticos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Desconocimiento de las normas técnicas y leyes establecidas por el MINTUR para el funcionamiento y operación de establecimientos turísticos.</li> <li>❖</li> <li>•</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deficiente Planificación</li> <li>• Desorganización</li> <li>• Deficiente Desarrollo Local</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Diseño y ejecución de normativa turística.</li> <li>✓ Socializar normativas</li> <li>✓ Generar etapas de empoderamiento de las normativas para que no exista resistencia por parte de las comunidades o sectores</li> </ul>	<p>ALTA</p>

			rurales y actores involucrados.	
<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Deficiente planificación turística en el área.</li> <li>→ Inexistencia de un seguimiento de los estudios realizados por pasantes y practicantes de turismo.</li> <li>→ Actividades laborales mal realizadas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Deficientes instrumentos clave para la planificación turística como: manuales de atención al cliente, catastros de los establecimientos turísticos y una categorización adecuada a criterios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conflicto de actividades asignado al personal.</li> <li>• Deficientes planificación turística</li> <li>• Desorganización</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Diseño y ejecución de instrumentos claves para planificación turística</li> </ul>	.MEDIA
<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Promesas no cumplidas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Desarrollo de actividades turísticas empíricas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Expectativas no alcanzadas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cumplir las promesas realizadas</li> <li>✓ Realizar proyectos factibles y ejecutables que promuevan el desarrollo local</li> <li>✓ Hacer un seguimiento y evaluación de los proyectos realizados por parte de estudiantes de la UNACH.</li> </ul>	MEDIA



Continúa Cuadro No. 5

<ul style="list-style-type: none"> <li>➔ Plan de contingencia actualizado y socializado por el proceso sismológico.</li> <li>➔ Destrucción de los establecimientos por consecuencia de los sismos.</li> <li>➔ Escasa afluencia de turistas a la zona.</li> <li>➔ Desbordamiento de la Laguna de Colta.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Continuidad del proceso sismológico.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pérdida de infraestructura básica</li> <li>• Destrucción de atractivos</li> <li>• Establecimientos turísticos del cantón cerrados y abandonados</li> <li>• Disminución de la operación turística por parte de las tour operadoras</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Fortalecimiento a los proyectos turísticos existentes.</li> <li>✓ Implementar un proyecto de mejoramiento y rehabilitación de la planta turística del cantón en caso de destrucción por sismos</li> <li>✓ Plan de contingencia para el mantenimiento y evacuación, en caso de desbordamiento.</li> </ul>	<p>MEDIA</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➔ Insuficientes recursos económicos</li> <li>➔ Desorganización del GAD y comunidad</li> <li>➔ Aculturación por el fenómeno de la migración.</li> <li>➔ Desconocimiento de la población sobre la importancia de su patrimonio natural y cultural.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Inestabilidad política y económica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deficiente desarrollo local</li> <li>• Deficiente gestión para proyectos turísticos</li> <li>• Insuficientes oportunidades de trabajo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Fortalecimiento a los proyectos turísticos existentes.</li> </ul>	<p>MEDIA</p>

Elaborado por: Alejandra Jara M.

### **3.3 PUNTOS CRÍTICOS MÁS RELEVANTES DE LA OFERTA DE SERVICIOS TURÍSTICOS.**

Luego de haber analizado la matriz CPES, el punto crítico más relevantes en la oferta de servicios turísticos es la inexistencia de un Plan Estratégico de la Oferta de Servicios Turísticos para promover el desarrollo local; que dentro de ella se estipulará las estrategias en cuanto al análisis FODA, que se realizó anteriormente.

### **3.4 DISEÑO DEL PLAN ESTRATÉGICO**

Luego de haber realizado la pertinente investigación procedo a tomar en cuenta al autor que en este caso sería el MINTUR para el diseño de mi plan estratégico. Según el (MINTUR, 2001), el proceso PEP consta de los siguientes pasos:

1. Actividades preliminares, Verificación de la voluntad política del Alcalde y del Consejo para emprender el proceso y Convocatoria a los actores vinculados o interesados en el sector turístico
2. Elaboración de un cronograma de trabajo para la ejecución del plan
3. Revisión de información básica del Cantón y Formulación del plan
4. Realizar un diagnóstico para la identificación de problemas y alternativas de solución
5. Acuerdo de la visión y misión que orientan el plan estratégicos
6. Acuerdo de objetivos y estrategias de acción
7. Operativización del plan
8. Formulación de perfiles y proyectos
9. Elaboración de programas de inversiones
10. Elaboración del plan de trabajo con compromisos de los actores
11. Diseño del sistema de seguimiento del plan.

## **CAPITULO IV**

### **IV. DISCUSIÓN**

Este estudio es consecuente con la realidad y teorías actuales cuando la cultura y el turismo están en auge, teniendo un aporte económico, socio cultural y ambiental para el Ecuador de importante relevancia, es por eso que este proyecto se ha encaminado en conjugar los términos, turismo y desarrollo local por la gran inclinación existente de la población local y mundial, pero el gran mito es que a la empresa turística muy pocos le apuestan en términos de finanzas a pesar d haber dado excelentes réditos económicos a naciones enteras.

Esta propuesta es una alternativa nueva que permite informar a los turistas nacionales y extranjeros sobre los servicios turísticos que tiene el cantón Colta, mucho más en la actualidad que se ha reconstruido la vía férrea habilitando así a una de las principales atracciones como es el ferrocarril tan olvidado por muchos años y que en la antigüedad ha sido el medio que ha dinamizado la economía de muchas poblaciones. Cabe recalcar que esta es una empresa privada pero es un actor principal a tomarse en cuenta.

El COLMITUR y el GADM del cantón Colta propondrán estrategias nuevas en temas de información turística y capacitación turística, que actualmente se concentra con la entrega de trípticos y afiches sin una debida explicación u orientación a los visitantes.

Si evaluamos esta realidad podemos decir que de manera significativa al realizar este estudio y poniendo en marcha este plan estratégico de servicios turísticos, se da una solución al problema que se ha identificado, creando dinamismo entre la sociedad y la actividad turística del cantón Colta, como se propone en el tema de este estudio.

Esta investigación se realizó en el Cantón de Colta, cubrió segmentos como:

- Turistas Nacionales
- Empleados públicos y privados.

- Prestadores de Servicios Turísticos.
- Visitantes ocasionales.

También se analizó la oferta de servicios que tienen las empresas o microempresarios que directa o indirectamente dependen de los turistas o viajeros de paso que día a día ingresan al Cantón Colta sea por diversión, entretenimiento, negocios.

Existieron dificultades en cuanto a las fuentes de los diferentes datos requeridos ya que cada fuente muestra un valor diferente y hemos utilizado los más confiables y evidentes.

## **CAPITULO V**

### **V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### *5.1 CONCLUSIONES*

- En el diagnóstico situacional se pudo determinar los servicios turísticos existentes del Cantón Colta mediante los catastros de COLMITUR y MINTUR.
- En el grado de satisfacción de la demanda se pudo determinar mediante el FODA los principales problemas que hacen que el cantón Colta tenga un déficit en la oferta de servicios turísticos y por ende un deficiente desarrollo local.
- Los puntos críticos obtenidos de la matriz CEPS, son los determinantes para obtener como producto el diseño del plan estratégico de la oferta de servicios turísticos en el cantón Colta para promover el desarrollo local (PEOSTDL).
- El PEOSTDL se constituye en la herramienta clave para el desarrollo local del cantón Colta, cuya sostenibilidad está dada por la visión y misión del proyecto, su capacidad técnica y administrativa y la credibilidad y legitimización que la población tenga sobre la misma, donde los actores inmersos cumplen eficientemente sus responsabilidades dentro de un enfoque de participación comunitaria.

## 5.2 RECOMENDACIONES

- Realizar un diagnóstico situacional de la oferta de servicios turísticos en el cantón Colta cada 6 meses.
- Realizar una retroalimentación para determinar el grado de satisfacción de la demanda en la oferta de servicios turísticos del cantón Colta.
- Determinar los puntos críticos de acuerdo a la retroalimentación del grado de satisfacción de la demanda de la oferta de servicios turísticos del Cantón Colta.
- El plan debe ser tomado como una herramienta preliminar para el desarrollo local del cantón, ya que inicialmente contempla la necesidad de realizar estudios técnicos para la consecución de los propósitos expresados en cada proyecto, sólo entonces se podrá conocer la cantidad y calidad de recursos para la ejecución del mismo; es vital socializar y validar el contenido del Plan con toda la ciudadanía y mantenerla constantemente informada sobre los avances de su ejecución ya que desde el principio debe existir absoluta apertura, transparencia y honestidad para lograr la credibilidad y el interés ciudadano.

## **CAPITULO VI**

### **VI. PROPUESTA**

#### *6.1 TITULO DE LA PROPUESTA*

Plan Estratégico de la oferta de servicios turísticos del cantón Colta para promover el desarrollo local.

#### *6.2 INTRODUCCIÓN*

El turismo como actividad económica en el Ecuador es cada vez más importante a tal punto de convertirse en el tercer producto que genera ingresos económicos al país luego del petróleo y del banano como productos de exportación.

Con el avance tecnológico, este sector se consolida en los diferentes lugares del país aprovechando los recursos de la naturaleza los cuales sirven para dar a conocer a nivel nacional e internacional. Para cumplir con las expectativas del mercado es importante que quienes están llamados a manejar la actividad turística en todas sus modalidades, estén sumamente conscientes de la riqueza tanto natural, y cultural que posee cada uno de los rincones del Ecuador

El Ministerio de Turismo funciona como organismo de coordinación para el desarrollo del turismo en el país, desempeña un papel crucial en la coordinación y complementa los esfuerzos de los Gobiernos de los Estados, catalizar la inversión privada, el fortalecimiento de los esfuerzos de promoción y comercialización en la provisión de recursos capacitados mano de obra, sus funciones tales como desarrollo humano, promoción y marketing, coordinación con otros departamentos gubernamentales infraestructura y desarrollo de productos turísticos, aplicación de la política lingüística oficial, etc.

Los GAD's se ven cada vez más involucrados en el desarrollo turístico de cada uno de sus cantones, su función se basa en la relación directa con oficinas de turismo o el MINTUR dependiendo de la calidad de servicio, ya que es complejo, vender un servicio no solo significa vender el compromiso de hacer algo; también significa vender la forma en que se hace y quien lo hace se puede convertir en líder en servicio. En la actualidad existen grandes problemas con referencia a la capacitación de los servicios turísticos, la misma que será de mayor provecho si se hace con la participación de los entes involucrados directa o indirectamente en los beneficios que ésta genera.

Es así que, una vez identificadas las falencias turísticas que presenta el cantón, como: deficiente capacitación, servicios turísticos insuficientes y/o en malas condiciones, atractivos naturales no potencializados, deficiente difusión y promoción de los atractivos turísticos, etc., el GAD Colta, conjuntamente con los actuales y futuros actores del turismo, debe emprender acciones que contribuyan con el mejoramiento de la imagen de los servicios turísticos del cantón y por tanto promuevan el desarrollo local.

Por tanto, la presente propuesta se justifica en el deseo de impulsar el desarrollo turístico del cantón Colta de una manera sostenible, aprovechando los recursos tanto naturales como culturales que posee e integrando a los diferentes actores y sectores, haciendo que éstos aporten al progreso del cantón y 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; para que junto con el compromiso de las autoridades del sector, se logre el desarrollo local.



### 6.3 *OBJETIVOS*

#### 6.3.1 *OBJETIVO GENERAL*

- Formular el Plan Estratégico de la oferta de servicios turísticos del cantón Colta para el desarrollo local

#### 6.3.2 *OBJETIVOS ESPECÍFICOS*

- a. Determinar la misión, visión, objetivos y estrategias de acción de la oferta de los servicios turísticos del Cantón Colta para promover el desarrollo local mediante el diagnóstico situacional.
- b. Definir programas y proyectos de la oferta de servicios turísticos para promover el desarrollo local mediante el análisis FODA Y CEPS.
- c. Elaborar la Operativización del plan estratégico de la oferta de servicios turísticos para promover el desarrollo local mediante los programas y proyectos elaborados.

## 6.4 *FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO –TÉCNICA*

### *PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA PARTICIPATIVA*

De acuerdo con Hernández (2007), la planificación estratégica participativa (PEP), se refiere a la gestión compartida de todos los actores públicos y privados, interesados en el negocio del turismo, formando círculos de competitividad turística a nivel local, regional y nacional.

La PEP puede ser definida como el proceso mediante el cual una organización, con la participación de sus diferentes niveles así como de sus clientes, determina

su misión y objetivos a la par con la estrategia de acción que se seguirá para el logro de ellos mismos. (MINTUR, 2001)

La planificación estratégica no es una enumeración de acciones y programas, detallados en costos y tiempos, si no que involucra la capacidad de determinar un objetivo, asociar recursos y acciones destinadas a acercarse a él y examinar los resultados a las consecuencias de esas decisiones, teniendo como referencia el logro de metas predefinidas (UTEPLAN, 2000)

La PEP es una poderosa herramienta de diagnóstico, análisis, reflexión y toma de decisiones colectivas acerca del que hacer actual y el camino que deben recorrer en el futuro las comunidades, organizaciones e instituciones; por lo tanto, es un instrumento que ayuda a reaccionar frente a los cambios y sobre todo a proponer y delinear propuestas de cambio. (Cuellar & Burgwal, 1999)

Aplicando estas definiciones para el fin del presente estudio, se puede decir que: La planificación estratégica participativa es el proceso mediante el cual el gobierno municipal, conjuntamente con los actores locales y de manera especial el sector privado, establecen prioridades y estrategias para la acción local, formula programas y proyectos, y asigna los recursos para el cumplimiento de los objetivos acordados.

Adaptando a nuestra realidad los criterios emitidos por el MINTUR (2001), diríamos que los propósitos de la PEP se resumen en:

- a. Generar y compartir una visión del desarrollo que queremos para el Cantón Colta, teniendo en cuenta su vocación y potencialidades.
- b. Precisar la misión o papel que tiene la municipalidad y los actores locales respecto al cumplimiento de la visión que se haya forjado.
- c. Acordar objetivos de desarrollo para el Cantón, teniendo en cuenta el interés común a la par de la visión y misión orientadas a dicho desarrollo.

- d. Identificar las condicionantes, deficiencias y potencialidades para abordar el logro de los objetivos acordados.
- e. Canalizar las aspiraciones y demandas así como los aportes tanto a nivel de ideas como de recursos materiales de los diferentes actores locales para el logro de los objetivos acordados.
- f. Generar espacios de concertación y apropiación de la comunidad de tal manera que sea esta la principal garante del cumplimiento de los objetivos y compromisos asumidos durante el proceso de planificación.

*1. Determinar la visión, misión, objetivos y estrategias de acción de la oferta de los servicios turísticos del Cantón Colta para promover el desarrollo local mediante el diagnóstico situacional.*

- a. Determinar la visión de futuro

Para el MINTUR (2001), es la declaración amplia y suficiente de donde quiere estar la organización en un periodo de tiempo, que aplicado para el sector turístico, sería donde quiere estar este sector en 5 o 10 años.

Esta definición permite la acción entre el presente y el futuro del sector o la organización.

ODEPLAN (2001), indica que: sobre el conocimiento de la realidad presente y reconocimiento de las capacidades, los actores se plantean la visión futura que esperan y que aspiran del sector; se conoce también como la *imagen objetivo*.

Para el diseño de la visión se pueden considerar aspectos como:

- 1. Debe ser formulada por los líderes o representantes del sector turístico
- 2. Debe ser establecido un tiempo
- 3. Debe ser concertada entre todos los actores
- 4. Debe ser realista

5. Debe incorporar intereses comunes del sector
6. Debe ser difundida a todos los actores

b. Determinación de la misión

Para (Cuellar & Burgwal, 1999), la misión es una declaración duradera de propósitos que distingue a una organización de otras similares, en otras palabras es la razón de ser de la organización.

Este concepto aplicado al sector turístico de manera específica sería una declaración de propósitos que distingan a un destino turístico de otro.

Una misión bien definida refleja las expectativas de los clientes del sector turístico.

c. Acuerdo de objetivos

Para Hernández (2007), los objetivos muestran los aspectos fundamentales que se pretenden alcanzar mediante el proceso de planificación. Son el propósito, beneficio o impacto esperado por el sector una vez que se adopten decisiones o se ejecuten las acciones correspondientes.

Se define transformando en positivos los problemas identificados y priorizados con los actores de la sociedad civil. Esta forma de definir problemas se dificulta por la relatividad subyacente en la definición de problemas, es decir; estos pueden ser lo que cada actor perciba o asimile como problema. (MINTUR, 2001)

d. Formulación de estrategias de acción

El Ministerio de Turismo del Ecuador (2001), define las estrategias de acción como las grandes decisiones, medidas o paquetes de actividades que emprenderá la organización para el logro de los objetivos acordados.

La estrategia es el planteamiento general sobre la forma como se debe conducir un hecho o actividad, a fin de que enlace satisfactoriamente los objetivos que se han fijado y se aproxime por lo tanto a la “imagen objetivo”. (Hernandez, 1997)

*2. Definición de programas y proyectos de la oferta de servicios turísticos para promover el desarrollo local mediante el análisis FODA Y CEPS.*

La definición de los programas y proyectos es dada por las estrategias de acción en la cual se define por fases o etapas para promover el desarrollo local del Cantón y deben ser factibles y ejecutables en un determinado tiempo.

*3. Elaborar la Operativización del plan estratégico de la oferta de servicios turísticos para promover el desarrollo local mediante los programas y proyectos elaborados.*

La Operativización del plan está dada por el conjunto de pasos o etapas durante las cuales se definen los perfiles de proyectos, se programan las inversiones y se elaboran los programas operativos anuales que facilitaran la ejecución de cada una de las actividades previstas para el logro de los objetivos del plan. (MINTUR, 2001)

*4. Seguimiento del Plan*

El MINTUR (2001), señala que: el seguimiento es aquella fase del proceso gerencial y administrativo de toda organización, concebido para apoyar y controlar el cumplimiento de los objetivos convenidos. En concordancia con esta simple definición, el seguimiento va más allá de la simple medición de éxitos y

fracasos y por el contrario, se puede constituir en una herramienta fundamental de apoyo a la gerencia para la toma oportuna de decisiones que permitan enderezar tanto las programaciones elaboradas como la organización en su conjunto.

(ODEPLAN, 2001), recomienda la integración de un comité o comisión de seguimiento y evaluación mediante designación de representantes por parte de los actores que intervinieran en los talleres de formulación del plan estratégico.

##### *5. Técnicas e instrumentos de planificación y gestión en el sector turístico*

(Hernandez, 1997), “Las realidades turísticas y las consiguiente necesidad de abordar problemas relacionados con los procesos de desarrollo de la actividad, como son el impacto medioambiental, el ciclo de vida del destino turístico, la reorganización de áreas saturadas, los nuevos espacios turísticos en el medio natural y rural, la cultura y el patrimonio como fundamento de prácticas turísticas y de ocio, entre otros temas, obliga a profundizar en el conocimiento de técnicas y herramientas operativas desde una perspectiva aplicada interdisciplinaria”

La participación de los procesos de desarrollo de la función turística y de ocio en la transformación y articulación del espacio requiere un enfoque de estas características, mediante el dominio de técnicas y procedimientos de análisis que facilitan la integración de las investigaciones sobre turismo con las necesidades relativas al análisis de los factores locales y nacionales, diagnóstico sobre el potencial recreativo, evaluación de los recursos, planificación sostenible de los procesos de desarrollo, evaluación de impacto ambiental, gestión de calidad ambiental en destinos turísticos, conservación de espacios naturales, modelos de desarrollo del espacio turístico, instrumentos normativos para la planificación , entre otros temas fundamentales.

Entre el conjunto de técnicas que mayor difusión tienen para la planificación y gestión de territorio turístico se encuentran:

- a. Técnicas de gestión ambiental
- b. Ordenamiento territorial
- c. Matrices FODA
- d. Sistemas de Información Geográfica

#### 6.5 *DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA*

La idea central es desarrollar acciones de formación continua con respecto al ámbito turístico para los actores que intervienen dentro y fuera de dicho ámbito; a través del MINTUR y COLMITUR se puede dar respuesta a los requerimientos del mundo del trabajo y a las necesidades de crecimiento profesional y turístico, y la respuesta a las necesidades que deben ser en forma integrada y de manera flexible en cuanto a las competencias a desarrollar y también en relación con la oferta formativa a desarrollar.

Por lo tanto este trabajo de investigación contribuirá al desarrollo local del cantón Colta, a ganar una posición más fuerte en el mercado y sobre todo obteniendo fidelidad con los clientes, a promocionarlo de forma efectiva y eficiente para el reconocimiento no solo a nivel nacional sino a nivel internacional, creando una cultura turística para valorar los atractivos naturales y culturales que posee. A través del plan estratégico, se pretende tener una relación directa entre el servidor turístico y el consumidor, los mismos que serán beneficiarios al momento de brindar y consumir un servicio y así lograr que los turistas se sientan acogidos y que puedan disfrutar de su viaje en un ambiente hospitalario y la buena actitud de la gente y de los servicios que se presten.

Los resultados de esta investigación generan nuevos conocimientos en el ámbito turístico, es una opción atractiva y necesaria para los turistas nacionales y extranjeros dispuestos a hacer un compromiso a largo plazo, necesario para crear una cultura orientada al servicio de esta manera aportaremos grandes beneficios para toda la población de Colta.

Para la formulación del Plan Estratégico de la oferta de servicios turísticos para el desarrollo local del cantón Colta, se adaptaron las metodologías ZOPP (Zielorientierte Projektplanung<sup>3</sup>) y la propuesta por el MINTUR para los GAD's

El trabajo técnico se desarrolló en tres etapas, éstas corresponden a:

*ETAPA 1.-* Determinar la misión, visión, objetivos y estrategias de acción de los servicios turísticos del cantón

Esta etapa inició con la socialización de los resultados obtenidos en el análisis FODA y CPES del Diagnóstico Situacional del Cantón Colta, realizado en mayo del 2016.

Una vez validada la información, con la participación de los mismos actores se procedió a la formulación de la visión y misión del plan, conjuntamente con los objetivos y sus respectivas estrategias de acción, para lo cual se hicieron las siguientes preguntas: ¿Qué queremos lograr con la práctica de este plan? (misión), ¿Cómo queremos ver a Colta en 4 años? (visión) y ¿Cómo lograremos esto? (estrategias).

---

<sup>3</sup> TEAM CONSULT BERLIN, 2000.



## *ETAPA 2.-* Definición de los programas y proyectos para el plan

Como resultado del objetivo anterior, se plantea que el Plan Estratégico de la oferta de servicios turísticos del cantón Colta para promover el desarrollo local (PEOSTDL) debe ser desarrollado en tres fases, es por esto que los programas acordados corresponden, por una parte, a las competencias que tienen los municipios dentro de la materia turística y por otra, a las mencionadas fases de ejecución, de las cuales se ha tomado su nombre para identificarlos, dando como resultado 3 programas.

Cada programa cuenta con: un nombre, sus objetivos, el perfil de los proyectos que le corresponden, el presupuesto para su ejecución, el tiempo de ejecución y las instituciones de financiamiento.

En cambio, los proyectos identificados concuerdan con las estrategias establecidas, es decir, cada estrategia planteada para cada fase de ejecución, corresponde a un proyecto, por tanto el PEOSTDL cuenta con 6 proyectos.

Para la formulación de cada proyecto se ha empleado la matriz de Marco Lógico, donde se indica los siguientes elementos: identificación del proyecto, localización, objetivo (s) del proyecto, beneficiarios, duración del proyecto y costo aproximado.

## *ETAPA 3.-* Elaboración de la planificación operativa

La planificación operativa del PEOSTDL se ha elaborado mediante la aplicación del Diagrama de Gantt, en el que se incluye: el nombre de cada programa, el nombre de cada proyecto, las actividades de cada proyecto, los responsables, tiempo aproximado de ejecución de cada actividad y el presupuesto aproximado.

### 6.5.1 Recursos

#### a) Recursos humanos

**Cuadro No. 6: Recursos Humanos**

<b>Recurso humano</b>	<b>Cargo o desempeño en el proyecto de investigación</b>
Mgs: Diego Calvopiña	Director del proyecto de tesis
Alejandra Jara	Responsable del proyecto de Investigación
Ing. Hermel Tayupanda C.	Alcalde del GADM del Cantón Colta, institución donde se realizó el proyecto.
Ing. Fabián Ponce C.	Gerente de la Empresa COLMITUR, institución donde se realizó el proyecto.
GADM del Cantón Colta	Responsables de verificar el funcionamiento del proyecto
COLMITUR	Responsables de verificar el funcionamiento del proyecto
Servidores Turísticos o Prestadores de servicios turísticos	segmento de la investigación
Turistas Nacionales	Segmento de la investigación

**Elaborado por:** Alejandra Jara M.

*b) Recursos materiales*

**Cuadro No. 7: Recursos Materiales**

<b>MATERIALES/EQUIPO</b>	<b>CANTIDAD</b>
> Computador	2
> Papel de impresión	3 (resmas)
> Impresora	1
> Carpeta	6
> Cámara digital	1
> Teléfono	1
> Escritorio	1
> Calculadora	1
> Libreta	1
> Perforadora	1
> Grapadora	1
> Amplificación	1
> Micrófono	1
> Resaltador.	1
> Esferos	2
> Lápiz	1
> Vehículo	1

**Elaborado por:** Alejandra Jara M.

*c) Recursos financieros*

**Cuadro No.8: Recursos Financieros**

Necesidades administrativas (papeles esferos etc.)	\$350
Necesidades profesionales (diseñadores)	\$500
Material de publicidad y promoción (trípticos, dípticos etc.)	\$850
Recursos de comunicación y publicidad (radio y web)	\$1100
Material de capacitación	\$800
Transporte	\$100
Alimentación	\$200
<b>TOTAL</b>	<b>\$3900</b>

Elaborado por: Alejandra Jara M.

### 6.5.2 Plan de acción y tiempo requerido

A continuación, se propone un cuadro de tiempos para que cada proyecto se desarrolle en el marco de la planeación estratégica, se elaborará en tres meses ya que es el período establecido para el cumplimiento de las actividades del proyecto.

**Cuadro No.9: Plan de acción y tiempo requerido**

FASES		ABRIL				MAYO				JUNIO			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Visita de campo necesidades de información												
2	Identificación del segmento de estudio												
3	Priorización de los problemas presentados												
4	Reunión con Alcalde GADMC y Gerente COLMITUR												
5	Visita al municipio del Cantón (Recopilación de datos, catastros e información requerida de servicios turísticos)												
6	Diseño del proyecto de investigación.												
7	Aplicación de encuestas y análisis FODA												
8	Diseño del Plan Estratégico												
9	Ajustes al proyecto según recomendación del Director de tesis												
10	Impresiones												
11	Revisión del plan (Ing. Diego Calvopiña; COLMITUR; GADMC)												
12	Socialización del Plan												
13	Ajustes al proyecto según recomendación de los servidores turísticos												
14	Evaluación del proyecto mediante fichas												
15	Entrega del proyecto al COLMITUR, GADMC y UNACH												

Elaborado por: Alejandra Jara M.

6.6 DISEÑO ORGANIZACIONAL.

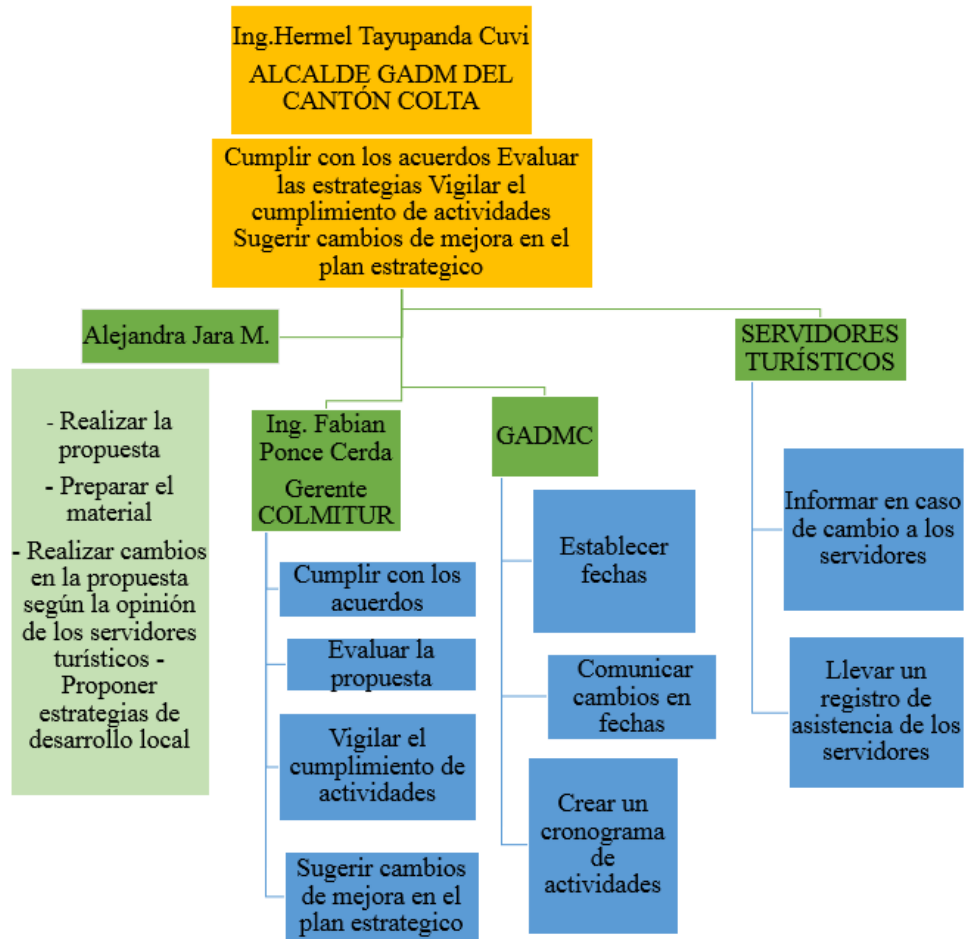


Grafico No. 26: Mapa Sinóptico

Como podemos ver el diseño organizacional para el cumplimiento de las actividades es básico, relaciona a todos los involucrados en el proyecto de investigación, es así como a continuación la propuesta se desarrollara buscando cumplir todos los objetivos planteados y lo más importantes cumplir con las expectativas de asesoría técnica que promoverá a los servicios turísticos en el desarrollo local en el cantón Colta.

## 6.7 *MONITOREO Y EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA*

### 6.7.1 *Monitoreo*

El GADM cantón Colta y COLMITUR a través de la autora de este proyecto realizará el seguimiento efectivo sobre la base de la planificación a través de las programaciones mensuales y los indicadores de resultados, las metas de propósito y de los componentes, el monitoreo será periódico el cual incluirá:

1. Cumplimiento de metas planificadas
2. Verificación de la información planificada
3. Control de ejecución de PEOSTDL

Las observaciones realizadas serán dirigidas a los servidores turísticos y COLMITUR, a fin que se puedan tomar acciones correctivas necesarias de manera inmediata de esta forma garantizando el total cumplimiento de los objetivos del proyecto.

### 6.7.2 *Evaluación*

Para la correcta evaluación del plan estratégico de la oferta de servicios turísticos para promover el desarrollo local se diseñaran dos fichas de evaluación una en el medio término y otra al final teniendo como objetivo conocer los avances del plan estratégico mediante la asesoría técnica y determinara los resultados alcanzados. Al culminar el proceso de asistencia técnica, en este proceso se medirá los resultados alcanzados, evaluando la importancia y alcance de la investigación.

a) Ficha de evaluación medio término No. 1

**Cuadro No.10: Ficha de Evaluación**

<b>FICHA N°1</b>					
<b>EVALUACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO DE LA OFERTA DE SERVICIOS TURÍSTICOS PARA PROMOVER EL DESARROLLO LOCAL</b>					
<i>Dé su opinión marcando con una X:</i>					
	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo
El Plan estratégico de la oferta de servicios turísticos es:					
Los programas, proyectos y actividades del plan son:					
La asistencia técnica del plan es:					

Elaborado por: Alejandra Jara M.



b) *Ficha final del plan estratégico No. 2*

**Cuadro No.11: Ficha de Evaluación**

<b>FICHA N° 2</b>		
<b>EVALUACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO DE LA OFERTA DE SERVICIOS TURÍSTICOS PARA PROMOVER EL DESARROLLO LOCAL</b>		
Responda según su opinión con una X en sí o no.		
	Si	No
El Plan estratégico de la oferta de servicios turísticos cumplió con sus expectativas:		
El Plan estratégico de la oferta de servicios turísticos promovió el desarrollo local.		
Los temas expuestos en el Plan estratégico de la oferta de servicios turísticos son útiles para la puesta en marcha de las actividades, proyectos y programas estratégicos que promuevan el desarrollo local		

Elaborado por: Alejandra Jara M.

## CAPITULO VII

### VII. BIBLIOGRAFÍA

- Ayala, L. (26 de Julio de 2011). *Planificacion y administracion estrategica*. Obtenido de <http://www.3w.3searchcom/>.
- Berlín. (1930). *Turismo: Definición Turismo*. Obtenido de <http://turismoyviajes-carmen.blogspot.com/2011/11/definicion-de-turismo.html>
- Boullón, R. (1999). *Planificación del Espacio Turístico*. Mexico: Trillas.
- Boullón, R. C. (1999). *Las Actividades Turísticas y Recreacionales*. México: Trillas.
- Calderón, R. (2009). *Estudios de Turismo: Conceptos de patrimonio, atractivo turístico y recurso turístico*. Perú.
- Chan, N. (2005). *Circuitos Turísticos*.
- Chiavenato, I. (2014). *Planeamiento Estratégico*. Brasil: Elsevier.
- Chuquilin, A. (2012). Plan Operativo. Recuperado el 2016
- Cuellar, J., & Burgwal, G. (1999). *Planificación Estratégica y Operativa aplicada a Gobiernos Locales*. Quito, Ecuador: ABYA YALA.
- Diccionario*. (2008). Obtenido de <http://diccionarios.astalaweb.com/Local/Diccionario%20de%20guerra.asp>
- Dumorne, K. (2010). *Diagnóstico Económico-Financiero y Planificación Estratégica de tres centros de acopio de leche vinculados al Centro de Gestión de Paillaco, Región los Ríos, Chile, Estudio de Casos*. Valdivia: Chile: Universitaria Andaluza Inca Garcilaso.
- Flores, C. (2008). Desarrollo Local y Turismo. En D. C. Turismo, *Carrera de Turismo*. UMSA.
- Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Colta. (2014-2030). *Plan de Ordenamiento Territorial*. Cajabamba, Chimborazo, Ecuador.
- González, G. (2006). *Universidad Autónoma del Estado de México*. Obtenido de <http://www.uaemex.mx/plin/psus/rev5/e01.html>
- Guía de la Calidad. (2016). *Guía de la Calidad*. Obtenido de <http://www.guiadelacalidad.com/modelo-efqm/plan-estrategico>
- Haudermeiren, S. v. (1998). *Manual de economía ecológica*. Instituto de ecología política.
- Hernandez, E. (1997). *Planificacion Turistica: Un enfoque metodologico*. Mexico: Trillas.
- MINCETUR. (2005). *Conceptos Fundamentales de Turismo*. Recuperado el 25 de enero de 2016, de [http://www.mincetur.gob.pe/TURISMO/Producto\\_turistico/Fit/fit/Guias/Amazonas.pdf](http://www.mincetur.gob.pe/TURISMO/Producto_turistico/Fit/fit/Guias/Amazonas.pdf)
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. Peru. (2013). *Conceptos Clave*. Obtenido de <http://www.mincetur.gob.pe/newweb/Default.aspx?tabid=3243>

- Ministerio de Turismo. (2015). Reglamento General de Actividades Turísticas. Quito: MINTUR.
- MINTUR. (2001). *Planificación Estratégica Participativa*.
- MONDY. (2010). *Administración de los Recursos Humanos*. MEXICO: PEARSON.
- NAVARRA. (s.f.). *Navarra.es*. Recuperado el 12 de Enero de 2016, de [http://www.navarra.es/home\\_es/Temas/Administracion+Publica/Evaluacion+y+Calidad/Analisis+de+la+demand/](http://www.navarra.es/home_es/Temas/Administracion+Publica/Evaluacion+y+Calidad/Analisis+de+la+demand/)
- ODEPLAN. (2001). *Guía Metodológica de Planificación Estratégica y Operativa*.
- OEA. (1980). *Conceptos y Generalidades*. Obtenido de <https://sites.google.com/site/serviciotur/conceptos-st>
- OMT. (1998). *Introducción al Turismo*. World Tourism Organization UNWTO.
- OMT. (1999). *Guía para Administradores Locales: Desarrollo Turístico Sostenible*. Madrid, España.
- OMT. (2007). *Guía para Administradores Locales*.
- Ordaz, V., & Saldaña, G. (2006). Recuperado el 12 de Diciembre de 2015, de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2006b/voz/1a.htm>
- Ponce, H. (2007). *La Matiz FODA: Alternativa de Diagnóstico y Determinación de Estrategias de Intervención en Diversas Organizaciones* (Vol. XII). México: Paseos de Chuburusco.
- Román, J. Á. (2013). *Planificación y Proyectos Turísticos*. Riobamba.
- Rufín, R. (2004). *Marketing para turismo*. 3ª edición. Madrid: Pearsoneducación, S.A. Obtenido de <http://es.slideshare.net/ManuelGamboa2/tipos-de-servicio-turistico>
- Sancho, A. (1998). *Introducción al Turismo*. Recuperado el 12 de Noviembre de 2015, de <http://dspace.universia.net/bitstream/2024/1043/1/INTRODUCCION+AL+TURISMO+OMT.pdf>
- SECTUR. (2006). *Turismo y Desarrollo*. México: Instituto de Competitividad Turística.
- Sierra. (2011). *Evaluación de Recursos*. México.
- Thompson Jr, A. (2008). *Administración estratégica 11ed*. MEXICO: MC GRAW HILL.
- Tierra, P. (2008). *Texto Básico de Planificación Territorial*. Riobamba, Ecuador.
- Tierra, P. (2008). *Texto Básico de Planificación Territorial*. Riobamba, Chimborazo, Ecuador.
- Toselli, C. (Junio de 2015). "Turismo, planificación estratégica y desarrollo local". *Revista Turydes: Turismo y Desarrollo*, 18. Recuperado el 12 de enero de 2016, de <http://www.eumed.net/rev/turydes/18/desarrollo-local.html>
- turisticos, C. (02 de 2012). *BuenasTareas.com*. Obtenido de <http://www.buenastareas.com/ensayos/Circuitos-Turisticos/3504107.html>

- UTEPLAN. (2000). *Plan Municipal de Desarrollo Integral para la ciudad de Tarija y la Provincia de Cercado*. Argentina.
- Vicuña. (2012). *Qué es Plan Estratégico*. Obtenido de <https://renatamarciniak.wordpress.com/tag/direccion-estrategica-2/>
- Voguel, & Chiavenato. (2006). *Diagnostico Situacional*. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos62/diagnostico-situacional/diagnostico-situacional.shtml>

## CAPITULO VIII

### VIII. ANEXOS

#### Anexo No. 1: FOTOGRAFÍAS



Fotografía No.1: Investigación de Campo  
Autor: Galo Jara P.

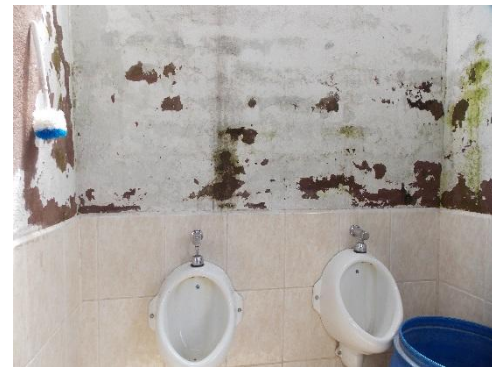


Fotografía No. 2: Mini terminal  
Autor: Alejandra Jara M.



Fotografía No.3: I tur y Venta de Artesanías Balbanera  
tur

Autor: Alejandra Jara M.



Fotografía No.4: Servicios Higiénicos I

Autor: Alejandra Jara M.



Fotografía No. 5: Servicios de Alimentos y Bebidas (AyB) Sector  
Laguna de Balbanera



Fotografía No.6: Servicio de AyB Sector  
Juan de Velasco

Autor: Alejandra Jara M.



Fotografía No. 7: Páramo de Navak de

Autor: Alejandra Jara M.

Autor: Alejandra Jara M.



Fotografía No.8: Entrevista socio Servicio

Hospedaje San Martín

Autor: Galo Jara P.



Fotografía No. 9: Entrevista I tur COLMITUR

Autor: Galo Jara P.



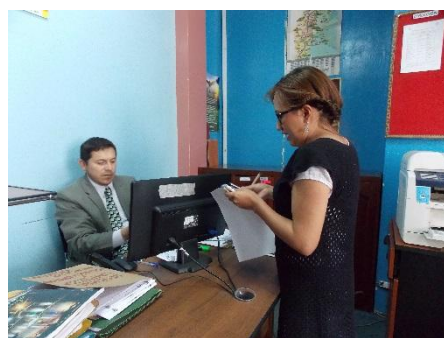
Fotografía No.10: Entrevista Técnico

Autor: Galo Jara P.



Fotografía No.11: Evaluación Servicio Alojamiento

Autor: Juan Carlos R.



Fotografía No. 12: Evaluación Servicios AyB Ordenanzas, Alojamiento e Información Desarrollo Local

Autor: Galo Jara P.

**Anexo No. 2: ENCUESTA**



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**

**FACULTAD DE INGENIERÍA**

**CARRERA EN GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA**



**“EVALUACIÓN DE LA OFERTA DE SERVICIOS TURÍSTICOS  
DEL CANTÓN COLTA DE LA PROVINCIA DE CHIMBORAZO  
AÑO 2016”**

**ENCUESTA PARA TURISTAS NACIONALES**

**OBJETIVO:** La presente encuesta pretende recoger inquietudes y aspiraciones para evaluar la oferta de servicios turísticos del cantón Colta y diseñar estrategias para promover el desarrollo local.

**INSTRUCCIONES GENERALES:**

1. Esta encuesta es de carácter anónimo, los datos obtenidos con ella son estrictamente confidenciales y el investigador se compromete a mantener la reserva del caso.
2. Trate de contestar todas las preguntas.
3. Marque con una (X).
4. Sus criterios serán de suma utilidad para el desarrollo de este trabajo de investigación.

**LE AGRADEZCO SU COLABORACIÓN, AL DAR RESPUESTA A LAS  
PREGUNTAS**

**1.- ¿Cuál es su género?**

Masculino ( )

Femenino ( )

**2.- Lugar de procedencia del turista**

1. Cantonal ( )

2. Provincial ( )

**3.- Edad del encuestado**

Menos de 20 ( ) 20-30 ( ) 30-40 ( ) 40-50 ( ) 50 o más ( )

**4.- ¿Cuál es su ocupación?**

1. Estudiante ( ) 2. Ejercicio Profesional ( ) 3. Empleado Público ( )  
4. Empleado Privado ( )

**5.- Nivel de instrucción**

1. Primaria ( ) 2. Secundaria ( ) 3. Superior ( )  
4. Doctorado, Magíster, Postgrado ( ) 5. Ninguno ( )

**6.- ¿Con qué frecuencia usted visita el Cantón Colta?**

- Todos los días ( ) Cada mes ( ) Cada tres meses ( ) Cada seis  
meses ( ) Una vez al año ( )

**7.- ¿Cuándo usted visita el Cantón Colta lo hace?**

1. Solo ( ) 2. Familia ( ) 3. Amigos ( )

**8.- ¿Para la visita al cantón Colta que tipo de transporte utiliza?**

1. Particular ( ) 2. Transporte especializado en turismo ( )  
3. Frecuencias de buses interprovinciales ( )

**9.- ¿Cuáles son los atractivos turísticos que motivan a realizar su visita en el cantón Colta?**

1. Culturales ( ) 2. Naturales ( ) 3. Patrimoniales e  
Históricos ( )

**10.- Cree Ud. que un plan estratégico de servicios turísticos promoverá el desarrollo local en el Cantón Colta?**

1. Si ( ) 2. No ( )

**11.- ¿Qué servicios debía ofertar la oficina de turismo en el cantón Colta para fomentar el turismo?**

1. Asesoramiento ( ) 2. Material impreso ( ) 3. Material digital ( )  
4. Servicio de información turística ( )

**12.- ¿Cuánto Ud. estaría dispuesto a invertir en los siguientes servicios turísticos en el cantón Colta por persona; en dólares y su forma de pago?**

***ALOJAMIENTO***

- De 10 a 30 ( ) De 40 a 60 ( ) Más de 60 ( )



**ALIMENTOS Y BEBIDAS**

De 2 a 4 ( )      De 5 a 7 ( )      Más de 7 ( )

**GUIANZA**

De 10 a 20 ( )      De 30 a 40 ( )      Más de 40 ( )

**ÁREAS DE RECREACIÓN**

De 10 a 30 ( )      De 40 a 60 ( )      Más de 60 ( )

**FORMAS DE PAGO**

1. Efectivo       2. Tarjeta       3. Cheque

**13.- Los servicios turísticos en el cantón Colta son:**

<b>ALOJAMIENTO</b>	<b>(X)</b>	<b>RESTAURACIÓN (ALIMENTOS Y BEBIDAS)</b>	<b>(X)</b>
1. Excelente		1. Excelente	
2. Muy Bueno		2. Muy Bueno	
3. Bueno		3. Bueno	
4. Regular		4. Regular	
5. Malo		5. Malo	
<b>TRANSPORTE</b>	<b>(X)</b>	<b>GUIANZA</b>	<b>(X)</b>
1. Excelente		1. Excelente	
2. Muy Bueno		2. Muy Bueno	
3. Bueno		3. Bueno	
4. Regular		4. Regular	
5. Malo		5. Malo	
<b>SERVICIOS HIGIÉNICOS</b>	<b>(X)</b>	<b>ÁREAS DE RECREACIÓN</b>	<b>(X)</b>
1. Excelente		1. Excelente	
2. Muy Bueno		2. Muy Bueno	
3. Bueno		3. Bueno	
4. Regular		4. Regular	
5. Malo		5. Malo	

<b>SERVICIO DE INFORMACIÓN</b>	<b>(X)</b>
1. Excelente	
2. Muy Bueno	
3. Bueno	
4. Regular	
5. Malo	

**Gracias por su colaboración**

**Anexo No.3: ENTREVISTAS**



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**

**FACULTAD DE INGENIERÍA**

**CARRERA EN GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA**

**“EVALUACIÓN DE LA OFERTA DE SERVICIOS TURÍSTICOS DEL CANTÓN**

**COLTA. 2016”**

**ENTREVISTA**



1. ¿Cuál es su nombre y que cargo ocupa en el GAD municipal del cantón Colta?

---

2. ¿Cuál es su opinión sobre el turismo en el cantón Colta?

---

---

---

3. ¿Cuáles considera Ud. que son las debilidades o falencias que tiene el turismo en Colta?

---

---

---

---

4. ¿Le gustaría que exista mayor afluencia de turistas en el cantón Colta? ¿Por qué?

---

---

---

5. ¿Tienen programas y proyectos de mejora turística en el cantón?  
¿Quiénes lo manejan? ¿Poseen presupuesto para estos proyectos y programas que permitan el desarrollo local a través del turismo?

---

---

---

---

6. ¿Conoce los servicios turísticos que presta el cantón Colta?

---

7. ¿Cree Ud. que es indispensable diseñar un plan estratégico de servicios turísticos en el cantón Colta que promueva el desarrollo local?

---

---

8. ¿Qué interés político administrativo existe para mejorar el turismo en el cantón?

---

---

9. Sugerencias:

---

---

---

---

**Gracias por su colaboración**

-----

**Entrevistadora**

**(a)**  
*Alejandra Geovanna Jara Montoya*

-----

**Entrevistado**

-----

#### Anexo No.4: FICHAS DE EVALUACIÓN

1. INFORMACIÓN GENERAL										
1.1 Encuestador:						1.2 Ficha N°				
1.3 Supervisor Evaluador:						1.4 Fecha:				
2. IDENTIFICACIÓN										
2.1 Nombre del Establecimiento:										
2.2 Categoría:			2.3 Tipo:			2.4 Subtipo:				
2.5 Establecimiento		<input type="checkbox"/>	Nuevo		<input type="checkbox"/>	Registrado		<b>Ruc:</b>		
2.6 Tipo de Institución		<input type="checkbox"/>	Publico			<input type="checkbox"/>	Privado			
2.7 Pertenece a Cadena		<input type="checkbox"/>	Si		<input type="checkbox"/>	No		Cual:		
3. DATOS INFORMATIVOS										
3.1 Nombre del Propietario o Representante Legal:										
3.2 Temporada de Atención:						3.3 Horario de Atención				
3.4 Categoría					3.5 Estado:					
3.6 Idiomas Manejados										
4. UBICACIÓN										
4.1 Provincia:					4.2 Ciudad y/o Cantón:					
4.3 Parroquia:					4.4 Sector:					
4.5 Dirección:					4.6 Email:					
4.7 Teléfono:					4.8 Página web:					
4. CARACTERÍSTICAS FÍSICAS DEL ESTABLECIMIENTO										
TIPO DE HABITACIONES	TOTAL	CAMAS	PLAZAS	CBP	AIRE	TV C	CALECF	TELF	PRECIO X HABITACION	
									T.BAJA	T.ALTA
1. SENCILLAS										
2. DOBLES										
3. TRIPLE										
4. CUÁDRUPLES										
5. MATRIMONIALES										
6. CABAÑAS										
7. OTRO (ESPECIF)										
<b>TOTAL</b>										

CBP: CON BAÑO PRIVADO TELF:TELEFONO		CALECF: CALEFACCIÓN TVC: TV CABLE					
5. INFRAESTRUCTURA VIAL Y ACCESO							
5.1 Tipo:				5.2 Subtipo:			
5.3 Estado de Vías:							
5.4 Transporte:							
5.5 Frecuencias:				5.6 Temporalidad de acceso:			
FACILIDADES TURÍSTICAS.							
6. INFRAESTRUCTURA BÁSICA							
6.1 Agua:							
6.2 Energía Eléctrica:							
6.3 Alcantarillado:							
7. DIFUSIÓN DEL ESTABLECIMIENTO:							
7.1 Difusión:							
8. VALORACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO							
VARIABLE		FACTOR			PUNTOS		
CALIDAD		a) Valor intrínseco					
		b) Valor extrínseco					
		c) Entorno					
		d) Estado de Conservación y/o Organización					
		e) Limpieza					
APOYO		a) Acceso					
		b) Servicios					
		c) Capacitaciones					
		d) Personal calificado					
ATENCIÓN AL USUARIO		a) Personalizado					
		b) Idiomas					
TOTAL							
9. JERARQUIZACIÓN							

Hasta 60 puntos: Condiciones inaceptables. Considerar cierre. 61 – 70 puntos: Condiciones deficientes. Urge corregir.	71 – 80 puntos: Condiciones regulares. Necesario hacer correcciones. 81 – 100 puntos: Buenas condiciones. Hacer algunas correcciones.		
	<b>1ª.</b>	<b>2ª.</b>	<b>3ª.</b>
	<b>Inspección</b>	<b>Inspección</b>	<b>Inspección</b>
<b>1. EDIFICIO</b>			
<b>1.1 Planta y sus alrededores</b>			
<b>1.1.1 Alrededores</b>			
a) Limpios			
b) Ausencia de focos de contaminación			
SUB TOTAL			
<b>1.1.2 Ubicación</b>			
a) Ubicación adecuada			
SUB TOTAL			
<b>1.2 Instalaciones físicas</b>			
<b>1.2.1 Diseño</b>			
a) Tamaño y construcción del edificio			
b) Protección en puertas y ventanas contra insectos y roedores y otros contaminantes			
c) Área específica para vestidores y para ingerir alimentos			
SUB TOTAL			
<b>1.2.2 Pisos</b>			
a) De materiales impermeables y de fácil limpieza			
b) Sin grietas ni uniones de dilatación irregular			
c) Uniones entre pisos y paredes redondeadas			
d) Desagües suficientes			
SUB TOTAL			
<b>1.2.3 Paredes</b>			
a) Paredes exteriores construidas de material adecuado			
b) Paredes de áreas de proceso y almacenamiento revestidas de material impermeable, no absorbente, lisos, fáciles de lavar y color claro			
SUB TOTAL			
<b>1.2.4 Techos</b>			
a) Construidos de material que no acumule basura y anidamiento de plagas			
SUB TOTAL			
<b>1.2.5 Ventanas y puertas</b>			
a) Fáciles de desmontar y limpiar			
b) Quicios de las ventanas de tamaño mínimo y con declive			
c) Puertas de superficie lisa y no absorbente, fáciles de limpiar y desinfectar, ajustadas a su marco			
SUB TOTAL			
<b>1.2.6 Iluminación</b>			
a) Intensidad mínima de acuerdo a manual de BPM			
b) Lámparas y accesorios de luz artificial adecuados para la industria alimenticia y protegidos contra ranuras, en áreas de: recibo de materia prima; almacenamiento;			

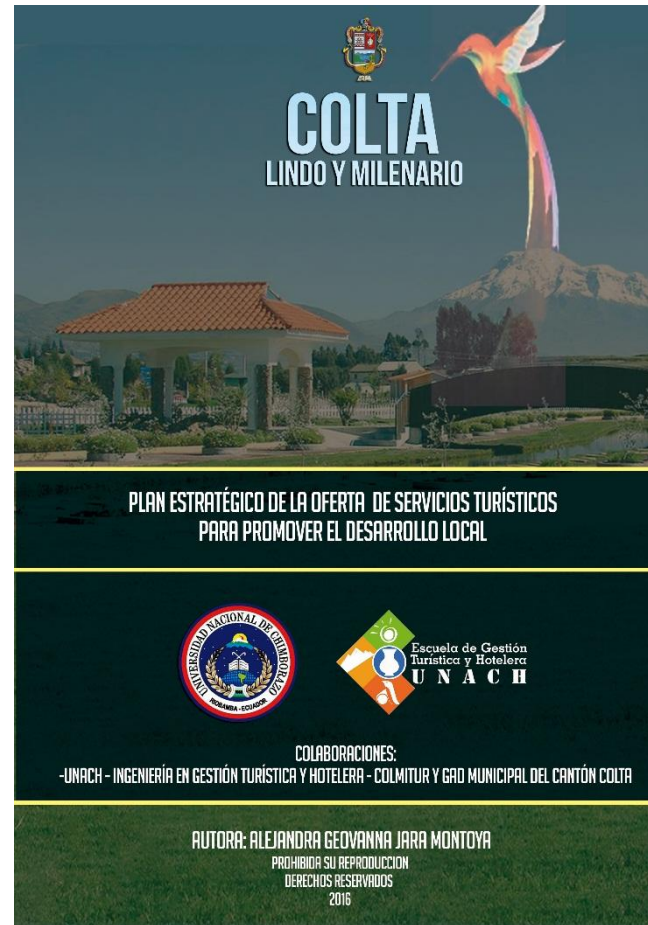
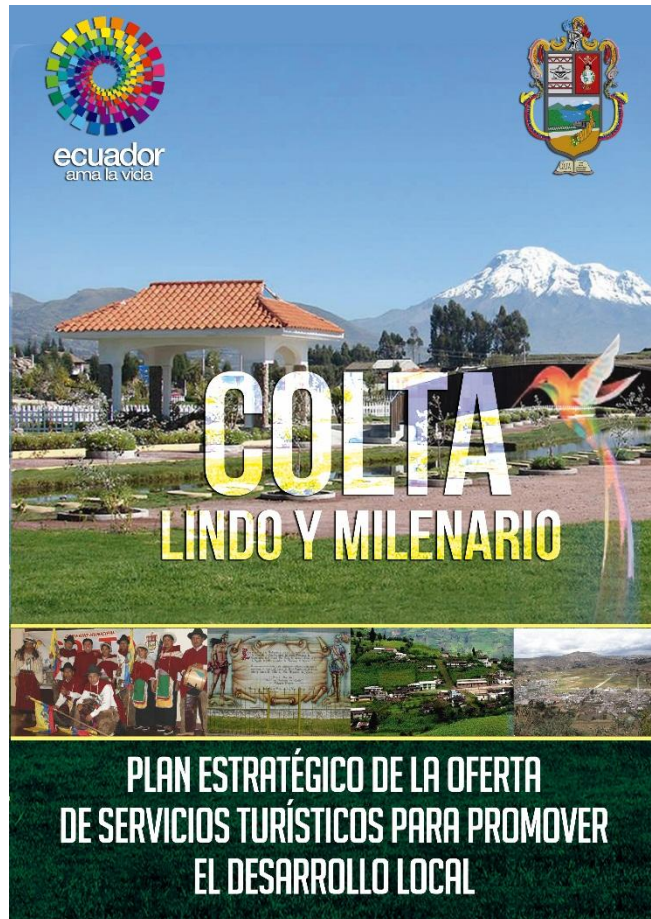
proceso y manejo de alimentos			
c) Ausencia de cables colgantes en zonas de proceso			
SUB TOTAL			
<b>1.2.7 Ventilación</b>			
a) Ventilación adecuada			
b) Corriente de aire de zona limpia a zona contaminada			
c) Sistema efectivo de extracción de humos y vapores			
SUB TOTAL			
<b>1.3 Instalaciones sanitarias</b>			
<b>1.3.1 Abastecimiento de agua</b>			
a) Abastecimiento suficiente de agua potable			
b) Instalaciones apropiadas para almacenamiento y distribución de agua potable			
a) Sistema de abastecimiento de agua no potable independiente			
SUB TOTAL			
<b>1.3.2 Tubería</b>			
a) Tamaño y diseño adecuado			
b) Tuberías de agua limpia potable, agua limpia no potable y aguas servidas separadas			
SUB TOTAL			
<b>1.4 Manejo y disposición de desechos líquidos</b>			
<b>1.4.1 Drenajes</b>			
a) Sistemas e instalaciones de desagüe y eliminación de desechos, adecuados			
SUB TOTAL			
<b>1.4.2 Instalaciones sanitarias</b>			
a) Servicios sanitarios limpios, en buen estado y separados por sexo			
b) Puertas que no abran directamente hacia el área de proceso			
c) Vestidores y espejos debidamente ubicados (1 punto)			
SUB TOTAL			
<b>1.4.3 Instalaciones para lavarse las manos</b>			
a) Lavamanos con abastecimiento de agua caliente y/o fría			
b) Jabón líquido, toallas de papel o secadores de aire y rótulos que indican lavarse las manos			
SUB TOTAL			
<b>1.5 Manejo y disposición de desechos sólidos</b>			
<b>1.5.1 Desechos Sólidos</b>			
a) Procedimiento escrito para el manejo adecuado			
b) Recipientes lavables y con tapadera			
c) Depósito general alejado de zonas de procesamiento			
SUB TOTAL			
<b>1.6 Limpieza y desinfección</b>			
<b>1.6.1 Programa de limpieza y desinfección</b>			
a) Programa escrito que regule la limpieza y desinfección			
b) Productos utilizados para limpieza y desinfección aprobados			
c) Productos utilizados para limpieza y			



desinfección almacenados adecuadamente			
SUB TOTAL			
<b>1.7 Control de plagas</b>			
<b>1.7.1 Control de plagas</b>			
a) Programa escrito para el control de plagas			
b) Productos químicos utilizados autorizados			
c) Almacenamiento de plaguicidas fuera de las áreas de procesamiento			
SUB TOTAL			
<b>2. EQUIPOS Y UTENSILIOS</b>			
<b>2.1 Equipos y utensilios</b>			
a) Equipo adecuado para el proceso			
b) Equipo en buen estado			
c) Programa escrito de mantenimiento preventivo			
SUB TOTAL			
<b>3. PERSONAL</b>			
<b>3.1 Capacitación</b>			
a) Programa de capacitación escrito que incluya las BPM			
SUB TOTAL			
<b>3.2 Prácticas higiénicas</b>			
a) Prácticas higiénicas adecuadas, según manual de BPM			
b) El personal que manipula alimentos utiliza ropa protectora, cubrecabezas, cubrebarba (cuando proceda), mascarilla y calzado adecuado			
SUB TOTAL			
<b>3.3 Control de salud</b>			
a) Constancia o carné de salud actualizada y documentada			
SUB TOTAL			
<b>4. CONTROL EN EL PROCESO Y EN LA PRODUCCIÓN</b>			
<b>4.1 Materia prima</b>			
a) Control y registro de la potabilidad del agua			
b) Materia prima e ingredientes sin indicios de contaminación			
c) Inspección y clasificación de las materias primas e ingredientes			
d) Materias primas e ingredientes almacenados y manipulados adecuadamente			
SUB TOTAL			
<b>4.2 Operaciones de manufactura</b>			
a) Controles escritos para reducir el crecimiento de microorganismos y evitar contaminación (tiempo, temperatura, humedad, actividad del agua y pH)			
SUB TOTAL			
<b>4.3 Envasado</b>			
a) Material para envasado almacenado en condiciones de sanidad y limpieza			
b) Material para envasado específicos para el producto e inspeccionado antes del uso			
SUB TOTAL			
<b>4.4 Documentación y registro</b>			
a) Registros apropiados de elaboración, producción y distribución			




## Anexo No. 5: PLAN ESTRATÉGICO



## **AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

La responsabilidad del contenido de este Plan Estratégico de la oferta de servicios turísticos para promover el desarrollo local, corresponde exclusivamente a: Alejandra Jara Montoya y el Director del proyecto: Mgs. Diego Calvopiña A. y el patrimonio intelectual de la misma a la Universidad Nacional de Chimborazo.



Alejandra Geovanna Jara Montoya

CI: 0604056366

## **AGRADECIMIENTO**

Mi agradecimiento a Dios por guiarme en la culminación de mi carrera, a mis padres que me enseñaron el camino del bien, la humildad, el respeto y la importancia de una familia; a mi hija quien fue la que impulsó este gran sueño que hace muchos años inicié, además de mi constancia de mi agradecimiento a la carrera de Gestión Turística y Hotelera y a mis profesores por sus sabias enseñanzas impartidas en los años de estudio.

A mi director de trabajo de grado Mgs. Diego Calvopiña A. que ha sido un ejemplo de calidad humana y excelente ética profesional, siendo mi guía desde el inicio hasta la culminación del presente trabajo, a quienes conforman GAD municipal del Cantón Colta, COLMITUR y a cada una de las personas que Dios puso en mi camino como una guía, mi más sincero agradecimiento.

## **DEDICATORIA**

Este trabajo se lo dedico a mis padres, mi hija y a todas las personas que de una u otra manera contribuyeron a mi formación profesional de manera especial; a esas personas tan maravillosas que Dios puso en mi camino, que con su apoyo y consejos ayudaron a cumplir mi meta; también a aquellos quienes me enseñaron el valor del trabajo constancia y dedicación.

<b>ÍNDICE</b>	
<b>RESUMEN</b> .....	xiii
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>A. PLAN ESTRATÉGICO</b> .....	3
1. FACTORES FÍSICOS.....	3
2. ASPECTOS GEOGRÁFICOS.....	4
a) Límites.....	4
b) Clima.....	5
c) Clasificación Ecológica.....	5
d) Características del suelo.....	5
e) Hidrografía.....	7
f) División Administrativa.....	7
3. ÁMBITO SOCIO – ECONÓMICO.....	9
a) Características básicas de la población .....	9
b) Idioma.....	10
c) Origen Étnico.....	10
d) Autoidentificación.....	10
e) Religión.....	13
f) Nivel de Instrucción.....	14
g) Actividades Económicas.....	14
h) Ocupación.....	15
i) Migración.....	15
j) Servicios Básicos Disponibles.....	15
1. SALUD.....	15
2. SERVICIO ELÉCTRICO.....	18

3.	SERVICIO TELEFÓNICO.....	18
4.	VIVIENDA. ....	19
5.	ABASTECIMIENTO DE AGUA.....	19
6.	ALCANTARILLADO. ....	19
7.	ELIMINACIÓN DE BASURA.....	20
8.	TRANSPORTE. ....	20
9.	VÍAS DE ACCESO.....	21
10.	EDUCACIÓN. ....	22
11.	SISTEMA COMERCIAL. ....	22
4.	<b>ÁMBITO POLÍTICO – INSTITUCIONAL.....</b>	<b>23</b>
5.	DIAGNÓSTICO AMBIENTAL. ....	25
a)	CLIMA.....	25
b)	TEMPERATURA. ....	25
c)	FLORA REPRESENTATIVA.....	25
d)	BOSQUES. ....	27
e)	ELEVACIONES. ....	28
f)	CASCADAS.....	28
g)	HIDROLOGÍA.....	28
6.	ÁMBITO TURÍSTICO. ....	29
a)	Facilidades Turísticas.....	31
1.	INVENTARIO DE ATRACTIVOS TURÍSTICOS.....	34
	Inventario de Atractivos Culturales Intangibles.....	37
2.	HOSPEDAJE.....	52
3.	ALIMENTACIÓN. ....	53



4.	AGENCIAS DE VIAJE Y SERVICIO DE INFORMACIÓN .....	54
5.	ORGANISMOS Y SU PARTICIPACIÓN PARA APOYAR AL TURISMO EN EL CANTÓN.....	55
6.	ANÁLISIS DE LA DEMANDA TURÍSTICA.....	61
	1) Demanda actual.....	61
	2) Demanda potencial.....	61
7.	ANÁLISIS DE LA SUPERESTRUCTURA TURÍSTICA.....	62
8.	ANÁLISIS FODA DEL SECTOR TURÍSTICO .....	63
	1) Aspectos generales .....	63
	2) Servicios Turísticos.....	63
	2.1 MATRIZ PRIORIZADA DEL FODA DE SERVICIOS TURÍSTICOS .....	65
	2.2 ANÁLISIS DE FODA PRIORIZADA .....	68
9.	ANÁLISIS DE CAUSA – PROBLEMA – EFECTO – SOLUCIÓN (CPES) DEL SECTOR SERVICIOS TURÍSTICOS DEL CANTÓN COLTA. 70	
B.	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA .....	74
	1. Visión .....	74
	2. Misión.....	74
	3. Objetivos estratégicos.....	74
	4. Aspectos organizativos del Plan Estratégico.....	76
	a. Niveles de Participación .....	76
	b. Sostenibilidad del Plan.....	77
	5. Estrategias de acción .....	79
	6. Fases de ejecución .....	80

DEFINICIÓN DE PROGRAMAS Y PROYECTOS DE DESARROLLO TURÍSTICO. ....	84
1. Perfiles de proyectos de desarrollo turístico de acuerdo a cada programa	
86	
PROGRAMA 1 .....	86
PROGRAMA 2. ....	93
PROGRAMA 3. ....	103
2. Resumen de programas y proyectos del PEOSTDL. ....	107
PLANIFICACIÓN OPERATIVA DEL PLAN ESTRATÉGICO DE LA OFERTA DE SERVICIOS TURÍSTICOS PARA PROMOVER EL DESARROLLO LOCAL DEL CANTÓN COLTA. ....	109

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla No. 1 .....	8
Tabla No.2 .....	10
Tabla No. 3 .....	12
Tabla No. 4 .....	50
Tabla No. 5 .....	52
Tabla No. 6 .....	53

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro No. 1: Establecimientos de Salud.....	16
Cuadro No. 2: Establecimientos de Salud IESS.....	17
Cuadro No. 3: Pertenencia de la vivienda.....	19
Cuadro No.4: Cooperativas de Transporte.....	21
Cuadro No.5: Instituciones Públicas del Cantón Colta.....	23
Cuadro No. 6: Flora representativa del Cantón Colta.....	25
Cuadro No. 7: Fauna existente en el Cantón Colta.....	26
Cuadro No. 8: Catastro Turístico del Cantón Colta.....	31
Cuadro No.9: MEDICINA TRADICIONAL.....	51
Cuadro N° 10: RESUMEN DE LOS ATRACTIVOS DEL CANTÓN COLTA.....	34
Cuadro No.11: Organismos y su Participación para apoyar al turismo en el Cantón.....	55
Cuadro No.12: Análisis de involucrados en el desarrollo del cantón Colta. ..	56
Cuadro No.13: Análisis FODA de los aspectos generales del sector turístico del cantón Colta.....	63
Cuadro No.14. Análisis FODA de los servicios turísticos del cantón Colta..	64
Cuadro No. 15: FORTALEZAS.....	65
Cuadro No. 16: DEBILIDADES.....	66
Cuadro No. 17: OPORTUNIDADES.....	67
Cuadro No. 18: AMENAZAS.....	68
Cuadro No.19: Análisis de Matriz.....	68
Cuadro No.20: Matriz del análisis CPES del sector de servicios turísticos del cantón Colta.....	70

Cuadro Sinóptico No. 21: Niveles de participación .....	76
Cuadro No.22: Resumen de Programas y Proyectos.....	85
Cuadro No.23: Perfil Proyecto 1 Programa 1.....	87
Cuadro No.24: Perfil de Proyecto 2 Programa 1 .....	90
Cuadro No. 25: Presupuesto Programa 1 .....	92
Cuadro No.26: Perfil del proyecto 1 del programa 2 .....	94
Cuadro No. 27: Perfil del Proyecto 2 del Programa 2.....	97
Cuadro No. 28: Perfil Proyecto 3 Programa 2.....	100
Cuadro No. 29: Presupuesto Programa 2 .....	102
Cuadro No. 30: Perfil de Proyecto 1 Programa 3.....	104
Cuadro No. 31: Presupuesto del Programa 3 .....	106
Cuadro No.32: Resumen de la definición de programas y proyectos del PEOSTDL. ....	107
Cuadro No. 33: Plan Operativo del PEOSTDL.....	109

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico No.1:</b> Autoidentificación a nivel Cantonal Colta.....	12
Gráfico No. 2: Descripción del Problema .....	29
Gráfico No. 3: Bases para la sostenibilidad .....	78
Gráfico No. 4: Fases de ejecución.....	80

## ÍNDICE DE FOTOGRAFÍAS

Fotografía No. 1: Mujer Coltense.....	38
Fotografía No.2: Hombre y Mujer Coltense .....	40

## **RESUMEN**

La presente investigación propone: formular el Plan Estratégico de la oferta de servicios turísticos para promover el desarrollo local del cantón Colta; realizando la socialización y validación de los resultados obtenidos en el Análisis de los servicios turísticos, y consecuentemente, el diseño de la misión, visión y estrategias del plan, las que determinaron la necesidad de ejecutar el plan en tres fases, cuya duración horizonte es de aproximadamente 4 años.

Definiendo los programas y proyectos, concordando con las fases de ejecución ya definidas y las estrategias establecidas para cada fase, respectivamente, obteniendo 3 programas (Capacitación para el Mejoramiento de Servicios Turísticos, Normatividad y Operación Turística y Estudio de Posicionamiento e Imagen Turística del cantón Colta); y 6 proyectos; elaborando la planificación operativa, requiriendo un presupuesto de 29.329,00 USD.

Concluyendo que El PEOSTD L es la herramienta clave para el desarrollo local del cantón; recomendando adoptarlo como política permanente de desarrollo cantonal, haciendo uso del mecanismo de gestión y coparticipación institucional.



## **INTRODUCCIÓN**

El turismo como actividad económica en el Ecuador es cada vez más importante a tal punto de convertirse en el tercer producto que genera ingresos económicos al país luego del petróleo y del banano como productos de exportación.

Con el avance tecnológico, este sector se consolida en los diferentes lugares del país aprovechando los recursos de la naturaleza los cuales sirven para dar a conocer a nivel nacional e internacional. Para cumplir con las expectativas del mercado es importante que quienes están llamados a manejar la actividad turística en todas sus modalidades, estén sumamente conscientes de la riqueza tanto natural, y cultural que posee cada uno de los rincones del Ecuador

El Ministerio de Turismo funciona como organismo de coordinación para el desarrollo del turismo en el país, desempeña un papel crucial en la coordinación y complementa los esfuerzos de los Gobiernos de los Estados, catalizar la inversión privada, el fortalecimiento de los esfuerzos de promoción y comercialización en la provisión de recursos capacitados mano de obra, sus funciones tales como desarrollo humano, promoción y marketing, coordinación con otros departamentos gubernamentales infraestructura y desarrollo de productos turísticos, aplicación de la política lingüística oficial, etc.

Los GAD's Municipales se ven cada vez más involucrados en el desarrollo turístico de cada uno de sus cantones, su función se basa en la relación directa con oficinas de turismo o el MINTUR dependiendo de la calidad de servicio, ya que es complejo, vender un servicio no solo significa vender el compromiso de hacer algo; también significa vender la forma en que se hace y quien lo hace se puede convertir en líder en servicio. En la actualidad existen grandes problemas

con referencia a la información turística dentro y fuera del país lo cual nos da la desventaja de no poder llegar directamente a turistas nacionales y extranjeros.

Los sistemas de información son escasos y limitados, el sistema es tradicional y no favorece la potenciación de los atractivos naturales y culturales, existen grandes falencias en la administración de información de sitios turísticos, no existe una relación directa entre la teoría y la práctica.

La sostenibilidad tiene origen en la planificación, la misma que será de mayor provecho si se hace con la participación de los entes involucrados directa o indirectamente en los beneficios que ésta genera.

Es así que, una vez identificadas las falencias turísticas que presenta el cantón, como: deficiente de educación turística y ambiental, servicios turísticos insuficientes y/o en malas condiciones, atractivos naturales no potencializados, pérdida del valor e identidad cultural, deficiente difusión y promoción de los atractivos turísticos, etc., el municipio, conjuntamente con los actuales y futuros actores del turismo, debe emprender acciones que contribuyan con el mejoramiento de la imagen turística del cantón y por tanto promuevan el desarrollo del mismo.

Por tanto, la presente propuesta se justifica en el deseo de impulsar el desarrollo local del cantón Colta de una manera sostenible, aprovechando los recursos tanto naturales como culturales que posee e integrando a los diferentes actores y sectores, haciendo que éstos aporten al progreso del cantón y 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; para que junto con el compromiso de las autoridades del sector, se logre el desarrollo local.

## **A. PLAN ESTRATÉGICO**

### **Diagnóstico Situacional**

El diagnóstico situacional del Cantón Colta se lo realizó en base al análisis de los siguientes ámbitos:

- Factores Físicos.
- Aspectos Geográficos.
- Ámbito Socio-Económico.
- Ámbito Político – Institucional.
- Ámbito Turístico.

### **1. FACTORES FÍSICOS.**

#### **a. Situación geográfica.**

##### **1.1 Localización.**

La evaluación de la oferta de servicios turísticos del Cantón Colta se realizó en las parroquias urbanas Cajabamba y Sicalpa, y las parroquias rurales: Cañi, Columbe, Juan de Velasco o Pangor y Santiago de Quito.

## 2. ASPECTOS GEOGRÁFICOS.

Colta se encuentra ubicado al noroccidente de la provincia de Chimborazo, apenas a 18 km de la ciudad de Riobamba y a 206 km de Quito la capital de la República del Ecuador.

El cantón Colta se localiza en las siguientes coordenadas geográficas:

1° 37'06'' a 1° 54' de latitud Sur.

78° 40' a 79° 03' de longitud Occidental.

Asentada a los pies del histórico cerro Cushca, y al Norte del valle de la Antigua Liribamba, formada por las cuencas que forman los ríos Sicalpa y Cajabamba con una altitud de 3.180 m.s.n.m.

- Extensión: 850 Km<sup>2</sup>.
- Temperatura P: 12<sup>a</sup> C.
- Latitud: 1°39' a 1° 54' sur
- Longitud: 78° 36' a 78° 59' occidente
- Altitud: 2750 a 3280 m.s.n.m.
- Precipitación: 1000 – 1500 mm / año.

### a) *Limites.*

Norte: Cantón Riobamba con sus parroquias San Juan y Licán.

Sur: Cantón Pallatanga y parte del Cantón Guamote.

Este: Cantón Riobamba con sus parroquias Cacha, Punín, Flores y la parroquia Cebadas de Guamote.

Oeste: Provincia de Bolívar.

Urbanas: Cajabamba y Sicalpa (Villa La Unión).

Rurales: Cañi, Columbe, Juan de Velasco (Pangor), Santiago de Quito.

*b) Clima.*

El clima del cantón es frío - seco, la temperatura oscila entre 10 y 13 °C. . La precipitación promedio anual está entre 1000 y 1500 mm. La época de lluvia va desde mediados de septiembre hasta mediados de enero. La humedad relativa de la zona es del 73%.

Según Altamirano, J. (1996) Por su ubicación y extensión, el cantón posee una variedad de microclimas dependiendo de la altura.

Temperatura media es de 6 a 20°C

Precipitación promedio anual 250 a 1000 mm. /año.

Humedad relativa: 73%.

*c) Clasificación Ecológica.*

Según la clasificación de las Zonas de Vida de Holdrich, el cantón Colta posee pisos ecológicos:

- Estepa espinosa montano bajo (e.e.M.B).
- Bosque húmedo montano (b.h.M).
- Bosque muy húmedo montano (b.m.h.M).
- Bosque muy húmedo montano bajo (b.h.M.B).
- Bosque seco montano bajo (b.s.M.B).

*d) Características del suelo.*

La superficie geográfica de este cantón es irregular, debido a que atraviesa la cordillera Occidental que sirve en parte de límite con la provincia de Bolívar. Además separa la Hoya Central del Chambo, de la Hoya lateral del Chimbo, abriéndose en varios ramales hacia el sur – occidente y centro occidente principalmente, en las que sobresalen las montañas: Portachuelo (4389

m.s.n.m); Puyal (4332 m.s.n.m); Pucara (3600 m.s.n.m); Cullca (3403 m.s.n.m); y también los páramos de Pangor, Navag, Llin Llin y Cañi. Pequeñas mesetas, cerros, llanuras y depresiones forman el lugar.

Las zonas que presentan menor grado de pendiente, son en donde se asientan las principales poblaciones del cantón, así tenemos el valle Central ( zona que comprende Cajabamba y Sicalpa), la planicie de Majipamba (Balbanera, laguna de Colta, Santiago de Quito, y comunidades aledañas), todos estos entre los 3180 a 3400 m.s.n.m.

Los suelos ubicados entre los 2500 a 3000 m.s.n.m, son de color pardo grisáceo, pertenecen a los valles escalonados, son de origen volcánico y presentan una textura franco-arenosa, medianamente profundo, presentando problemas de erosión.

Los suelos ubicados entre los 3000 a 3500 m.s.n.m, pertenecen suelo negro andino, color predominantemente negruzco, con una textura que va de arenosa a franco-arenosa.

Los ríos más importante que atraviesan el cantón nacen en la cordillera Occidental; muchos de ellos toman curso hacia el Oriente para desembocar sus aguas en el río Chambo, mientras que otros dirigen su caudal hacia el Occidente para aumentar el caudal del río Chimbo, para luego formar el Chanchán en el cantón Cumanda.

Entre los ríos con vertiente oriental, citamos: Cajabamba, Salado, Columbe, Calderón, Llullucha, y de la vertiente occidental tenemos: Navag, Pangor, Cañi, Pallo.

La laguna de Colta, es uno de los sistemas lacustres más importantes de la provincia, ubicada a 3288 msnm, posee una longitud de 2.5 Km. Y 1 Km. de ancho cuyos suelos son en parte erosionados.

*e) Hidrografía*

Los ríos más importante que atraviesan el cantón nacen en la cordillera Occidental; muchos de ellos toman curso hacia el Oriente para desembocar sus aguas en el río Chambo, mientras que otros dirigen su caudal hacia el Occidente para aumentar el caudal del río Chimbo, para luego formar el Chanchán en el cantón Cumanda.

Entre los ríos con vertiente oriental, citamos: Cajabamba, Salado, Columbe, Calderón, Llullucha, y de la vertiente occidental tenemos: Navag, Pangor, Cañi, Pallo.

La laguna de Colta, es uno de los sistemas lacustres más importantes de la provincia, ubicada a 3288 msnm, posee una longitud de 2.5 Km. Y 1 Km. de ancho cuyos suelos son en parte erosionados.

*f) División Administrativa.*

El territorio cantonal de Colta se conforma por 6 Parroquias (2 urbanas: Cajabamba y Sicalpa. 4 Rurales: Cañi, Columbe, Santiago de Quito y Juan de Velasco), 33 Sectores y finalmente dichos sectores agrupan a 223 comunidades y barrios.

Cabe recalcar que para fines al hablar de Villa La Unión se refiere a las zonas urbanas consolidadas de las parroquias Cajabamba y Sicalpa.

A pesar de la división administrativa por Parroquias, la organización de la población y de los sistemas de producción y comercialización, se ajustan más al concepto de jurisdicciones territoriales; es decir, a procesos históricos y culturales propios.

**Tabla No. 1**

**Información general del cantón Colta**

Nombre del GAD	Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Colta
Origen Constitucional*	27 de febrero 1884
Promulgación de Registro Oficial	2 de agosto 1884
Población total al 2014 **	46.326
Extensión	83382,19 (Ha)
Límites: NORTE	El Cantón San Miguel, el Cantón Guaranda (Provincia de Bolívar) y el Cantón Riobamba (Provincia de Chimborazo)
SUR	El Cantón Pallatanga y el Cantón Guamote (Provincia de Chimborazo)
ESTE	El Cantón Riobamba y el Cantón Guamote
OESTE	El Cantón Chillanes y el Cantón San Miguel (Provincia de Bolívar)
Rango altitudinal	2600 - 4300 msnm.

\* Historiador Boanerges Salgado

\*\*Datos de Proyecciones Referenciales a Nivel Cantonal por grupos de Edad 2010 -2020 SENPLADES 2014



### **3. ÁMBITO SOCIO – ECONÓMICO.**

#### *a) Características básicas de la población*

La importancia de la información demográfica radica en su funcional uso para la determinación y toma de decisiones en el ámbito de las políticas públicas. Autores como Brenda Yépez señalan que a partir de su interpretación (de la información de indicadores demográficos), “se puede conocer el comportamiento social y económico de los individuos. Se trata pues, por un lado, hacer evidente la importancia de la interconexión de las variables demográficas con cualquier otra dimensión social y por otro, analizar cómo éstas pueden determinar de manera estructural el desempeño de la población” (Yépez, Modenés y López; 2007:32). Es decir, su uso contribuye a la formulación de estrategias para la concreción y alcance de objetivos subyacentes al desarrollo económico y social

Bajo éste enfoque el cantón Colta posee parroquias como Sicalpa, Cajabamba, Santiago de Quito, Juan de Velasco (Pangor), Cañi y Columbe en cuyo interior encontramos un territorio con una vocación mixta, con características que encierran a lo rural y urbano. En su conjunto, Colta posee una población total de 44 971 habitantes.

#### **Población en área urbana y rural por sexo**

De acuerdo a los datos del censo INEC 2010, el cantón Colta presenta una población total de 44971 habitantes en las áreas urbana y rural. En el área urbana la población es de 2 313 habitantes, de los mismos 1 111 son hombres y 1 202 son mujeres; en cuanto al área rural la población es de 42 658 habitantes, de los cuales 20 531 son hombres y 22 127 son mujeres.

**Tabla No.2**

**Población en el área urbana y rural por sexo Colta**

CENSO 2010						
SEXO	RURAL	%	URBANA	%	COLTA	%
MUJER	22127	51,87	1202	51,97	23329	51,88
HOMBRE	20531	48,13	1111	48,03	21642	48,12
TOTAL	42658	100,00	2313	100,00	<b>44971</b>	100,00

Fuente: Censo INEC, CPV-2010

Elaborado por: Equipo Técnico de PDyOT COLTA 2014

El 51.9% de la población corresponde al sexo femenino y el 48.1% de la población al sexo masculino.

*b) Idioma.*

La población del Cantón Colta en su mayoría es bilingüe, los sectores indígenas son quichua hablantes; y el grupo de mestizos, habla la lengua oficial el español.

*c) Origen Étnico.*

La población del cantón Colta en su mayoría es indígena cerca del 80% y el 20% restante está conformado por población mestiza.

*d) Autoidentificación*

Ecuador es un país *multisocietal*<sup>4</sup>, por lo que la Constitución del 2008 lo reconoce como un Estado plurinacional e intercultural. Podemos observar dentro del territorio la presencia de diversos pueblos y nacionalidades indígenas, afrodescendientes, mestizos, montubios, blancos, entre otros. Cabe

---

<sup>4</sup>En palabras del filósofo y politólogo Luis Tapia Mella. “La historia colonial ha sobrepuesto sociedades en condiciones de dominio de una sobre otras, de tal modo que no se ha producido una nueva unidad política y cultural.” Esta diversidad social se transforma en desigualdad política y económica. Véase “LA CONDICIÓN MULTISOCIETAL. MULTICULTURALIDAD, PLURALISMO, MODERNIDAD” Dic- 2002.

mencionar en este punto que las oportunidades que poseen los habitantes del país para desarrollar sus potencialidades individuales, han estado determinadas por la prolongación de la matriz de dominación colonial que generó agudos procesos de exclusión social que se extienden hasta la actualidad. Así podemos afirmar que históricamente los grupos autoidentificados como indígenas y/o afrodescendientes han sido víctimas de: procesos de discriminación que se han institucionalizado en este país, exclusión política y social, explotación económica y subordinación cultural. Bajo este contexto, para el historiador ecuatoriano Enrique Ayala Mora, la realidad diversa de nuestro país se desarrolla: “En medio de una gran diversidad geográfica, aquí no hay solo mestizos. Existen compatriotas, individuos y pueblos indígenas enteros, que siendo ecuatorianos, tienen costumbres, lengua, identidad diversa, asentada en la resistencia a la conquista, la colonia y su continuidad republicana, o surgidos de la implantación de comunidades negras que han logrado mantener su especificidad cultural. Aún más, es claro que inclusive entre los mestizos hay una gran diversidad”. (2011: 20)

Frente a esto, en la elaboración del Censo INEC 2010 se integraron parámetros de inclusión cultural y social con el ánimo de determinar la autoidentificación étnica para la población mayor a 0 años<sup>5</sup>. Este nuevo mecanismo ha permitido lograr un mayor acercamiento a la gran diversidad étnica e identidad cultural de sus ciudadanos así como al reconocimiento de sus derechos.

---

<sup>5</sup>Una de aquellas preguntas fue: “¿Cómo se identifica según su cultura y costumbres?”, Fuente Censo INEC 2010.

**Tabla No. 3**

**Auto identificación a nivel Cantonal Colta**

Autoidentificación según su cultura y costumbres	Casos	%
Indígena	<b>39296</b>	<b>87.38</b>
Afroecuatoriano/a Afrodescendiente	<b>19</b>	<b>0.04</b>
Negro/a	<b>2</b>	<b>0.00</b>
Mulato/a	<b>22</b>	<b>0.05</b>
Montubio/a	<b>19</b>	<b>0.04</b>
Mestizo/a	<b>5497</b>	<b>12.22</b>
Blanco/a	<b>108</b>	<b>0.24</b>
Otro/a	<b>8</b>	<b>0.02</b>
Total	<b>44971</b>	<b>100.00</b>
Total	<b>44971</b>	<b>100.00</b>

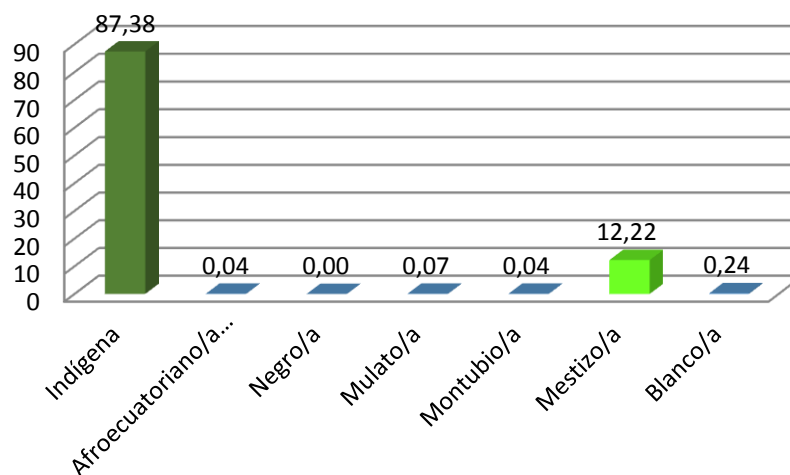
Fuente: INEC 2010

Elaborado por: Equipo Técnico de PDyOT COLTA 2014

Según datos proporcionados por el INEC del Censo de Población y Vivienda 2010, en el cantón Colta se autodefinen como indígenas el 87.38% de los habitantes, 12.22% como mestizos y el 0.40% como blancos, negros u otros; convirtiéndose así en el segundo cantón a nivel provincial con mayor porcentaje de población indígena después de Guamote (94.49%).

**Grafico No.1:** Autoidentificación a nivel Cantonal Colta

**AUTOIDENTIFICACIÓN CANTÓN COLTA**



Fuente: INEC 2010

Elaborado por: Equipo Técnico de PDyOT COLTA 2014

En el cantón Colta la población se ha autoidentificado en su mayoría como indígenas. Esta población indígena pertenece al pueblo Puruway y representa el 87,38 %. (Véase Tabla 16 y gráfico 7); no obstante, en la parroquia Cañi la población se autoidentifica casi en su totalidad como mestizos y en la observación de campo lo confirmamos, allí existen 8 comunidades, 7 de estas son mestizos y tan solo en una comunidad pequeña es de indígenas, que descienden de puruháes y quichuas.

Los puruháes fueron etnias numerosas de indígenas que ocupaban las provincias de Chimborazo, Bolívar, Tungurahua y parte de Cotopaxi del Ecuador. Su sistema político era una monarquía federativa, (donde cada curaca gobernaba independientemente su propio pueblo); en casos graves relativos al bienestar general, todos los jefes se juntaban a deliberar en asamblea común, presidida por el curaca. Tenían un gobierno bien organizado y leyes que regulaban la sucesión de poder. La monarquía era hereditaria y sucedía siempre el hijo varón. (Freire, 2005:11)

Se demuestra con esto una gran riqueza étnica y cultural, internamente las parroquias Columbe (98,59%) y Santiago de Quito (98,22%) son mayoritariamente indígenas y Cañi a pesar de ser una parroquia rural es la única que presenta mayor población mestiza (89,29%), por lo que su población solo habla el castellano.

#### *e) Religión.*

La religión de los pobladores es católica y evangélica, la religión católica es mayoritaria pero en los últimos años ha crecido la población evangélica especialmente en las parroquias rurales.

*f) Nivel de Instrucción.*

El nivel de instrucción de la población del cantón es mayor en la primaria ya que existen un gran número de escuelas en las diferentes parroquias del cantón, en la secundaria baja drásticamente debido a que la difícil situación económica no permite a la población acceder a este nivel de estudios y en cuanto a la educación superior muy pocas personas pueden acceder a ella ya que no cuentan con los recursos económicos necesarios.

El 81% de la población tiene acceso a la educación primaria únicamente, esto es debido a la falta de recursos económicos para continuar sus estudios, el 15% tiene acceso a la educación secundaria y el 3% de la población tiene acceso a la educación superior. La actividad principal del cantón es la agricultura y la ganadería, los varones se dedican a la preparación del suelo, cosecha, comercialización y distribución de productos agrícolas.

En cambio las mujeres se dedican principalmente a los quehaceres del hogar como es la preparación de alimentos, cuidado de los niños, lavado de ropa, aseo de la casa y utensilios de cocina, junto con todo esto también se involucran en las actividades agropecuarias como es la siembra, deshierba y pastoreo de animales: Dichas actividades la realizan diariamente.

*g) Actividades Económicas.*

La principal actividad que se realiza es la agricultura y la ganadería, siembran papas, habas, maíz, fréjol, y frutas menores como frutilla. Además la producción pecuaria de la parroquia está caracterizada principalmente por la cría de ganado vacuno, seguido del porcino, ovino, cuyes, conejos. El ganado vacuno, ovino y porcino son utilizados para comercializarlos mientras que los animales menores como cuyes y conejos son casi exclusivamente para el

autoconsumo, los utilizan para consumirlos en las siembras, cosechas y fiestas, por lo que no tienen mucho interés en tecnificar su producción.

*h) Ocupación.*

El 37% de los pobladores son agricultores siendo este el predominante en toda la población, el 33% de los pobladores son estudiantes de niveles primarios y secundarios, el 19% de los pobladores son profesionales en diferentes ramas, el 7% se dedican a la práctica de otras actividades y el 4% de los pobladores son artesanos.

*i) Migración.*

La pobreza y la falta de fuentes de trabajo se manifiesta en la migración, motivo buscar trabajo para poder atender a su familia. Según el diagnóstico participativo, el 50% de la población ha migrado de las diferentes parroquias del Cantón Colta debido a la baja producción agrícola en busca de nuevas fuentes de empleo con el fin de mejorar la calidad de vida de sus familias y también por motivos de estudio, por ello los miembros del sector se han visto obligados al abandono de sus fértiles tierras buscando mejores oportunidades para superarse.

*j) Servicios Básicos Disponibles.*

**1. SALUD.**

Para la atención en la salud de la ciudadanía del cantón existe el Hospital “Dr. Publio Escobar G”, que se encuentra ubicado en Cajabamba, y el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social está presente en el sector con un dispensario. En las parroquias rurales existen subcentros de salud y dispensarios médicos pero el servicio que dan es regular y estos subcentros solamente se encuentran

en las cabeceras parroquiales y en la mayoría de comunidades no existe ningún tipo de servicio de salud, más bien aquí practican la medicina tradicional.

En cuanto a instituciones privadas que están presentes en el sector urbano tenemos: Medilab que presta servicios de laboratorio, CEMOPLAF y la Clínica Médico Dental que presta servicios odontológicos.

**Cuadro No. 1: Establecimientos de Salud.**

<b>NOMBRE</b>	<b>TIPO DE ESTABLECIMIENTO</b>	<b>PARROQUIA</b>	<b>LOCALIDAD</b>
Colta	Hospital	Cajabamba	Cajabamba
Columbe	Subcentro de Salud	Columbe	Columbe
San Bernardo	Subcentro de Salud	Columbe	San Bernardo
Pulucate	Subcentro de Salud	Columbe	Pulucate
Juan de Velasco	Centro de Salud	Juan de Velasco	Juan de Velasco
Santiago de Quito	Subcentro de Salud	Santiago de Quito	Santiago de Quito
Gatazo Zambrano	Subcentro de Salud	Cajabamba	Gatazo Zambrano
San Guisel	Subcentro de Salud	Columbe	San Guisel
Gahuijon	Subcentro de Salud	Columbe	Gahuijon
Columbe Lote 1 y 2	Subcentro de Salud	Columbe	Lote 1 y 2
El Troje	Subcentro de Salud	Columbe	El Troje
Rumicorral	Puesto de Salud	Columbe	Rumicorral
Sicalpa Viejo	Puesto de Salud	Sicalpa	Sicalpa Viejo

Fuente: Equipo Técnico de PDyOT COLTA 2014  
Realizado por: Alejandra Jara M.



**Cuadro No. 2: Establecimientos de Salud IESS.**

<b>NOMBRE</b>	<b>TIPO DE ESTABLECIMIENTO</b>	<b>PARROQUIA</b>	<b>LOCALIDAD</b>
Municipio IESS	Dispensario	Cajabamba	Cajabamba
Gatazo Grande IESS	Dispensario	Cajabamba	Gatazo Grande
Pulucate IESS	Dispensario	Columbe	Pulucate
Llinllin Centro Cívico IESS	Dispensario	Columbe	Llinllin
Gatazo Chico IESS	Dispensario	Cajabamba	Gatazo Chico
Lupaxi IESS	Dispensario	Cajabamba	Lupaxi
San Bernardo IESS	Dispensario	Columbe	San Bernardo
Juan de Velasco IESS	Dispensario	Juan de Velasco	Juan de Velasco
El Troje IESS	Dispensario	Columbe	El Troje
El Lirio IESS	Dispensario	Sicalpa	El Lirio
Rayo Cruz Loma IESS	Dispensario	Columbe	Rayo Luz Loma

Fuente: Equipo Técnico de PDyOT COLTA 2014  
Realizado por: Alejandra Jara M.

## **2. SERVICIO ELÉCTRICO.**

La población del Cantón Colta cuenta con el servicio eléctrico a través de la EERSA (Empresa Eléctrica Riobamba S. A) incorporando este servicio a través del Sistema Nacional Interconectado; en cada una de las parroquias del cantón sin embargo el servicio en algunos sitios es deficiente por encontrarse muy alejados.

## **3. SERVICIO TELEFÓNICO.**

El cantón cuenta con varias señales en Amplitud Modulada y Frecuencia Modulada a través de repetidoras que se originan en otras ciudades; la única que se genera en la ciudad es la Radio Colta en 950 Mhz en AM. La televisión en señal abierta tiene cobertura en los canales 2 Ecuavisa, 4 Teleamazonas, 5 TC, 7 Telerama, 9 Gama tv, 11 RTS, 13 TVS, 23 Canal UNO, 27 RTU. El servicio de telefonía en el cantón existe a través del servicio de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones con una cobertura del 99% en el sector urbano. La telefonía celular en el cantón esta proporcionada por repetidoras de las compañías Claro y Movistar con una cobertura en la mayoría de parroquias del cantón.

#### 4. VIVIENDA.

**Cuadro No. 3: Pertenencia de la vivienda.**

<b>PERTENENCIA VIVIENDA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Propia	96 %
Arrendada	4 %
<b>Total</b>	<b>100 %</b>

Fuente: INEC. Censo 2010  
Realizado por: Alejandra Jara M.

La población del Cantón en su gran mayoría el 96% posee vivienda propia y apenas el 4 % posee vivienda arrendada.

#### 5. ABASTECIMIENTO DE AGUA.

Actualmente la mayoría de la población se abastece por medio de un sistema de agua entubada que es almacenada en un tanque de recolección que tiene una capacidad de 500 metros cúbicos. La captación se realiza de las vertientes ubicadas en Guacona y La Compañía; pero en lugares muy alejados que no cuentan con este servicio, el abastecimiento de agua es por medio de ríos o vertientes y también mediante pozo.

#### 6. ALCANTARILLADO.

El sistema de Alcantarillado fue construido por IEOS. El estado de la red se puede calificar como bueno, la tubería es de cemento y tiene una extensión de 5 kilómetros. El servicio tiene una cobertura urbana en un 90%, mientras que a nivel rural no hay cobertura, la población utiliza pozos o letrinas. Existen 90 pozos de revisión, y las descargas se realizan al Río Sicalpa; no existe ningún tratamiento para evitar la contaminación ambiental.

## **7. ELIMINACIÓN DE BASURA.**

Se cuenta con el servicio de recolección de basura en el cantón se lo realiza de lunes a viernes pero solamente en las parroquias urbanas, en las parroquias rurales más cercanas como Columbe y Santiago de Quito se lo hace una vez a la semana; en el caso de las parroquias más alejadas no existe el servicio de recolección de basura por lo que la población arroja los residuos en terrenos baldíos o también realizan la incineración de la basura, en algunos casos y en pocas viviendas se realiza una clasificación de residuos orgánicos e inorgánicos, con la finalidad de realizar compostos, que posteriormente será utilizado en las huertas.

La disposición final de la basura se la realiza en una quebrada seca de la localidad, la que se encuentra cubierta casi en un 98% por lo que se hace necesario buscar una forma de procesamiento de los desechos y no únicamente buscar nuevos sitios para la disposición final de la basura, ya que esto no solucionará el problema.

El servicio en si es deficiente ya que no todo el cantón cuenta con este servicio público.

## **8. TRANSPORTE.**

Para llegar al Cantón Colta se puede partir fácilmente desde Riobamba en dirección sur de la ciudad, el costo del pasaje es de 0,50 USD hasta Cajabamba, a Sicalpa Viejo 1,00 USD. Y a Balbanera 1,50 USD. Para desplazarse hasta

otras parroquias se lo hace en cooperativas de transporte interprovincial. Existen algunas cooperativas prestadoras de servicios de transporte como:

**Cuadro No.4: Cooperativas de Transporte.**

<b>TRANSPORTE</b>	<b>FRECUENCIAS</b>	<b>HORARIOS</b>
Cooperativa de Transportes Colta	Riobamba, Cajabamba, Sicalpa Viejo, Milagro, San Carlos, Huigra, Chillanes, Alausí, Quito, Guayaquil	Turnos diarios cada 30 minutos.
Cooperativa de Transportes Ñuca Llacta	Riobamba, Cajabamba, Columbe, Santiago de Quito, Tixán, Alausí, Pallatanga, Chillanes, Guayaquil, Ambato	Cada 15 minutos
Transportes Guamote	Riobamba, Cajabamba, Guamote	Cada 15 minutos
Cooperativa de Transportes Llinllin	Yunguilla, Pallatanga, Alausí, Totoras, Simiatug de la Prov. Bolívar	Cada 15 minutos
Coop. de Camionetas 2 de Agosto	Recorre el Cantón	Todos los días
Coop. de Camionetas Juan de Velasco	Recorre el Cantón	Todos los días
Coop. de Taxis Sicatax	Recorre el Cantón	Todos los días/ Todo el tiempo

Fuente: Equipo Técnico de PDyOT COLTA 2014  
Realizado por: Alejandra Jara M.

**9. VÍAS DE ACCESO.**

La vía principal para llegar al Cantón Colta es asfaltada, la misma se encuentra en buenas condiciones ya que en los últimos meses se le ha venido dando el mantenimiento adecuado, las vías de segundo orden que se encuentran en las diferentes parroquias del sector son la mayoría asfaltadas y unas pocas lastradas, que se encuentran en malas condiciones ya que no se les da un mantenimiento adecuado.

## **10. EDUCACIÓN.**

La educación integral es un derecho humano fundamental al que todas y todos debemos tener acceso. Según algunas corrientes de la teoría política es una responsabilidad social y prioritaria que el Estado debe otorgar de manera universal. En este proceso se denota como prioritaria la formación y capacitación constante del pueblo, pues éste constituye un pilar fundamental para mejorar sus condiciones de vida, permitiendo que los individuos promuevan sus intereses y se resistan a la explotación. El acceder a la instrucción formal permite incorporar el conocimiento en las tareas diarias, generar nuevas prácticas y saberes, consigue estimular las capacidades de la población y dinamizar el entorno en el que surge la iniciativa y creatividad, donde nuevas visiones y enfoques empiezan a tomar fuerza. En general, el desarrollo educativo libre es decir no direccionado, asegurará una mejor calidad de vida para el conjunto social.

En el servicio de educación del cantón Colta el grado de influencia alta corresponde a menos de la mitad del cantón, teniendo en cuenta que existe mayor número de unidades educativas en la cabecera parroquial y existe mayor oferta educativa en educación básica. A la vez se concentra en el lado Este del cantón; esto puede deberse a los vínculos con los cantones limítrofes que en este caso son Riobamba y Guamote, además del relativo buen acceso de conectividad con las parroquias aledañas.

## **11. SISTEMA COMERCIAL.**

El cantón cuenta con locales comerciales como minimarkets, ferreterías, farmacias, cabinas telefónicas, locales de internet, papelerías y tiendas que abastecen de todo lo necesario a la población, esto principalmente en la cabecera cantonal; en cuanto a las parroquias todas cuentan con pequeñas

tiendas que expenden productos de primera necesidad, golosinas y productos de limpieza.

Los días domingos en la ciudad de Villa la Unión (Cajabamba y Sicalpa), se concentran en el mercado principal, productores, comerciantes, artesanos, etc.; con productos de las diferentes parroquias y comunidades del cantón inclusive de Cuenca, Guayaquil y Riobamba.

#### 4. ÁMBITO POLÍTICO – INSTITUCIONAL.

La población del cantón cuenta con instituciones públicas y privadas como:

##### **Cuadro No.5: Instituciones Públicas del Cantón Colta.**

<b>INSTITUCIÓN</b>	<b>FUNCIÓN</b>
Municipio del Cantón Colta	Cumplir con lo le manda la ley de régimen municipal y velar por el beneficio social económico.
COLMITUR	Dar información turística del Cantón, proyectos y programas turísticos ambientales.
Registro Civil.	Atender a la ciudadanía de acuerdo a sus necesidades como partidas de nacimiento
Registro de la Propiedad.	Controla la adquisición de bienes inmobiliarios y registra las escrituras publicas
Biblioteca.	Función del carácter cultural proveer documentos y libros para la investigación o estudio.
Museo.	Dar a conocer vestigios o recuerdos de la historia
Policía Nacional	Control y vigilancia en la paz social, accidentes de tránsito y
Comisaria Municipal	Su función es controlar los comercios, mercados y vía pública en cumplimiento a las ordenanzas.
Cuerpo de Bomberos	Rescate, asistencia emergente en accidentes, primeros auxilios.
Cruz Roja Ecuatoriana	Su función es el desarrollo comunitario, primeros auxilios
Camal Municipal	La función es de faena miento de animales.
Notaría Primera	Elaborar escrituras de compra y venta. Legalización de documentos.
Notaría Segunda	Elaborar escrituras de compra y venta. Legalización de documentos.
Corporación Nacional de Telecomunicaciones	Ampliar la capacidad de acceso a los servicios de comunicación, por medio más efectivo y eficiente.

Fuente: GADM CANTÓN COLTA. 2014.  
Realizado por: Alejandra Jara M.

Todas estas instituciones tanto públicas como privadas se encuentran al servicio de la población del cantón, cada una trabajando en diferentes ámbitos.

Actualmente los pobladores de las diferentes parroquias del cantón Colta se encuentran formando parte de diferentes organizaciones dentro del cantón como son:

- Juntas Parroquiales del Cantón Colta
- Comunidades del Cantón Colta
- Asociaciones del Cantón Colta
- Organizaciones de Mujeres del Cantón Colta
- Directivas o Juntas de Agua Potable del Cantón Colta
- Comisiones de Turismo del Cantón Colta
- Clubes Deportivos del Cantón Colta.



## 5. DIAGNÓSTICO AMBIENTAL.

### a) CLIMA.

Mediante los talleres participativos se determinó que en el cantón el invierno va de los meses de diciembre a mayo y la época de verano va de los meses de junio a diciembre. Los pobladores también nos indicaron que últimamente el clima está variando y estas estaciones también han variado.

### b) TEMPERATURA.

La temperatura del cantón oscila entre los 10 y 12°C.

### c) FLORA REPRESENTATIVA.

Por su situación geográfica singular su configuración transversal en la Sierra Central, el Cantón Colta, poseen una variedad de microclimas, suelos y vegetación, en cuanto a la vegetación encontramos especies nativas, a las que la población le da diferentes usos.

**Cuadro No. 6: Flora representativa del Cantón Colta.**

NOMBRE COMÚN	NOMBRE CIENTÍFICO	FAMILIA	USOS
Acacia	<i>Acacia dealbata</i>	Mimosaceae	Ornamental
Amapola	<i>Papaver roheas</i>	Papaveraceae	Ornamental
Amaranto	<i>Amaranthus quitoensis</i>	Amarantaceae	Medicinal
Arrayan	<i>Myrcianthes hallii</i>	Mirthaceae	Maderable
Berro	<i>Cardamine nasturtioides</i>	Brassicaceae	Alimenticia
Borraja	<i>Borago officinalis L.</i>	Boraginaceae	Medicinal
Cabuya	<i>Agave americana</i>	Agaveceae	Ornamental
Capulí	<i>Prunus serótina</i>	Rosaceae	Alimenticia
Cedro andino	<i>Cedrela fissilis</i>	Meliaceae	Maderable
Chilca	<i>Baccharis floribunda</i>	Asteraceae	Alimento de
Chuquiragua	<i>Chuquiragua lancifolia</i>	Asteraceae	Medicinal
Guanto	<i>Datura sanguínea</i>	Solanaceae	Ornamental
Linaza	<i>Linun usitatissimum</i>	Linaceae	Medicinal
Malva	<i>Malva peruviana</i>	Malvaceae	Medicinal
Manzanilla	<i>Matricaria chamomilla</i>	Asteraceae	Medicinal
Marco	<i>Franseria artemisioides</i>	Asteraceae	Medicinal

Matico	<i>Piper angustifolium lam</i>	Piperaceae	Medicinal
Nogal	<i>Juglans neotropica Diels</i>	Juglandaceae	Maderable
Ortiga	<i>Urtica urens</i>	Urticaceae	Medicinal
Paja de Páramo	<i>Stipa ichu</i>	Poaceae	Ornamental
Papa	<i>Solanum tuberosum</i>	Solanaceae	Alimenticia
Pujín	<i>Hesperomeles ferruginea</i>	Rosaceae	Ornamental
Quinoa	<i>Chenopodium quinoa</i>	Chenopodaceae	Alimenticia
Retama	<i>Spartium junceum</i>	Fabaceae	Ornamental
Romerillo	<i>Hypericum laricifolium</i>	Hypericaceae	Ornamental
Sauce	<i>Salix humboltiana</i>	Salicaceae	Ornamental
Sigse	<i>Cortadeira jubata</i>	Poaceae	Medicinal
Tilo	<i>Sambucus nigra L.</i>	Caprifoliaceae	Medicinal
Tipo	<i>Minthostachys mollis</i>	Lamiaceae	Medicinal
Totora	<i>Scirpus californicus</i>	Cyperaceae	Ornamental
Valeriana	<i>Valeriana spp.</i>	Valerianaceae	Medicinal
Verbena	<i>Verbena litoralis H.B.K</i>	Verbenaceae	Medicinal

Fuente: Equipo Técnico de PDyOT COLTA 2014  
Realizado por: Alejandra Jara M.

#### Cuadro No. 7: Fauna existente en el Cantón Colta.

NOMBRE COMÚN	NOMBRE CIENTÍFICO	FAMILIA
<b>MAMÍFEROS</b>		
Armadillo	<i>Dasypus novemcinctus</i>	Dasipodidae
Cervicabra	<i>Mazama Rufina</i>	Cervidae
Chucuri	<i>Mustela frenata</i>	Mustelidae
Conejo silvestre	<i>Sylvilagus brasiliensis</i>	Dasipodidae
Cuchucho	<i>Nasua nasua</i>	Procyonidae
Guanta	<i>Agouti paca</i>	Cuniculidae
Llama	<i>Lama glama</i>	Camelidae
Lobo de páramo	<i>Pseudalopex culpaeus</i>	Cannidae
Oso de anteojos	<i>Tremarctos ornatus</i>	Ursidae
Puma	<i>Hernailurus</i>	Felidae
Raposa	<i>Didelphys persigna</i>	Didelphidae
Ratón de campo	<i>Akodon latebricola</i>	Cricetidae
Tigrillo	<i>Leopardos pardalis</i>	Felidae
Venado de cola blanca	<i>Odocoileus virginianus ustus</i>	Cervidae
Zorro	<i>Conepatus chinga</i>	Cannidae
	<b>AVES</b>	
Colibríes	<i>Coeligena sp</i>	Trochilidae

Continúa Cuadro No. 7

Cóndor andino	<i>Vultur gryphus</i>	Cathartidae
Curiquingue	<i>Phalco boenus carunculados</i>	Falconidae
Garza blanca	<i>Ardea alba</i>	Ardeidae
Garza estriada	<i>Butorides estriatus</i>	Ardeidae
Gaviota andina	<i>Larus serranus</i>	Laridae
Gligle	<i>Vanellus resplendens</i>	Charadriidae
Golondrina	<i>Chaetura cinereiventris</i>	Apodidae
Gorrión	<i>Zonotrichia capensis</i>	Paséridae
Guaró	<i>Geranoaetus bicolor</i>	Accipítridae
Huirachuro	<i>Pheucticus chrysogaster</i>	Cardinalinae
Loro orejiamarillo	<i>Ognorhynchus icterotis</i>	Psittacidae
Mirlo	<i>Turdus chiguanco</i>	Túrdidae
Paloma	<i>Columba plúmbea</i>	Columbidae
Pato zambullidor	<i>Oxyura ferruginea</i>	Anatidae
Pava de monte	<i>Penelope nurnurascens</i>	Crácidae
Picaflor o Quinde	<i>Acestrura mulsant</i>	Trochilidae
Quilico	<i>Falco spaverius</i>	Falconidae
Tórtola	<i>Zenaida auriculata</i>	Columbidae
Tucán	<i>Andigena laminirostris</i>	Ramphastidae

Fuente: Equipo Técnico de PDyOT COLTA 2014  
Realizado por: Alejandra Jara M

#### d) BOSQUES.

Uno de los bienes importantes del Cantón, son los recursos forestales; sin embargo el proceso de ampliación de la frontera agrícola en las últimas décadas ha sido acelerado. La presencia de masas boscosas naturales es casi inexistente, quedando solamente pequeños vestigios de Qhishuar, Chilca y especies nativas menores; en las partes altas la presencia de pajonales y matorrales uno de los más importantes el Páramo de Navag.

e) ELEVACIONES.

Las elevaciones presentes en el cantón son las siguientes: Puyal, Padre Urai, Locopunta, Yawil, Golaypungo, Cerro Cullca, Cununbay, San Francisco, Volcán Tungurahuilla, Cerro Padre Rumi, Panecillos y Volcán Rumipungo.

f) CASCADAS.

En cuanto a cascadas que se encuentran en el cantón tenemos: Yuraj paccha, Calera, El Sigcho, Chorrera de Guayapung y Chorrera blanca de Puracrumi, las cuales no son muy visitadas pues son casi desconocidas y además se encuentran en las parroquias más alejadas del cantón.

g) HIDROLOGÍA.

Los ríos más importante que atraviesan el cantón nacen en la cordillera Occidental; muchos de ellos toman curso hacia el Oriente para desembocar sus aguas en el río Chambo, mientras que otros dirigen su caudal hacia el Occidente para aumentar el caudal del río Chimbo, para luego formar el Chanchán en el cantón Cumanda.

Entre los ríos con vertiente oriental, citamos: Cajabamba, Salado, Columbe, Calderón, Llullucha, y de la vertiente occidental tenemos: Navag, Pangór, Cañi, Pallo.

La laguna de Colta, es uno de los sistemas lacustres más importantes de la provincia, ubicada a 3288 msnm, posee una longitud de 2.5 Km. Y 1 Km. de ancho cuyos suelos son en parte erosionados.

## 6. ÁMBITO TURÍSTICO.

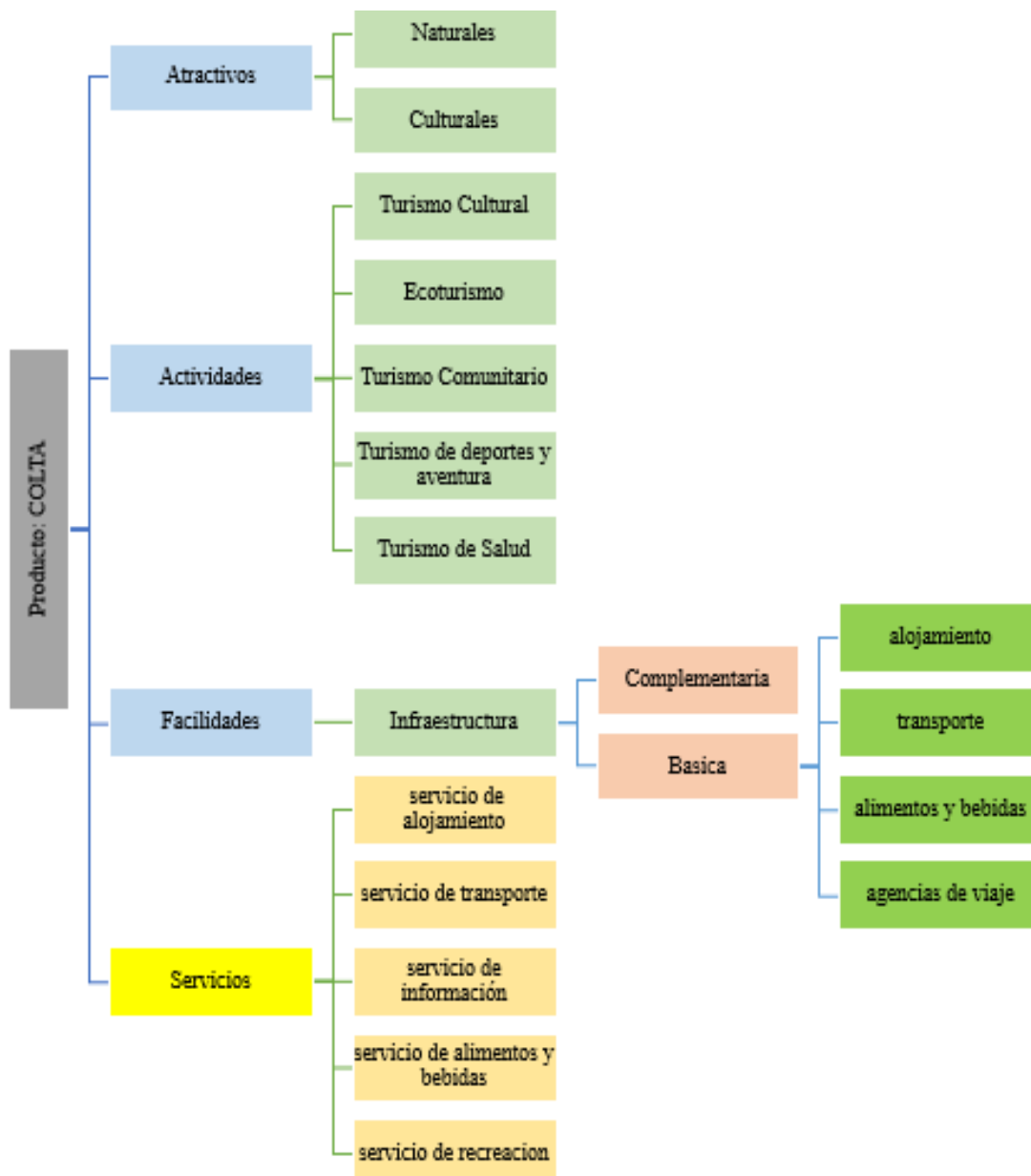


Grafico No. 2: Descripción del Problema

En el Cantón Colta la actividad turística está empezando a desarrollarse, existiendo en el cantón atractivos naturales y culturales para aprovechar, las facilidades turísticas van creciendo sin previa planificación y por este motivo aún hay un déficit en la oferta de servicios turísticos en el Cantón. La población

se encuentra dispuesta a participar y emprender la actividad turística, desarrollando actividades para beneficio de todo el cantón que permitan su desarrollo turístico y local.

De acuerdo a las fichas en todos los servicios las personas capacitadas son 13 personas de algunas parroquias del cantón han recibido capacitaciones en el ámbito turístico lo cual ha favorecido de forma limitada su desarrollo local.

La población tiene interés por recibir capacitaciones en el ámbito turístico en temas como: guianza, atención al cliente, preparación de alimentos, idioma inglés; y principalmente necesitan tener un conocimiento más profundo de lo que es la actividad turística para de esta forma aprovechar los recursos naturales y culturales existentes en el cantón.

En el Cantón Colta de acuerdo al cuadro del catastro turístico del Ministerio de Turismo Coordinación Zonal 3, existen categorizadas 12 facilidades turísticas, distribuidas en Alojamiento, Alimentos y Bebidas y Operadora Turística.

Sin embargo, el COLMITUR tiene diseñado el catastro turístico de establecimientos turísticos que ofrecen sus servicios al cantón.

a) Facilidades Turísticas.

**Cuadro No. 8: Catastro Turístico del Cantón Colta**

No .	CANTÓN	ACTIVIDAD TURÍSTICA	TIPO DE ACTIVIDAD	REGISTRO	NOMBRE	PROPIETARIO	DIRECCIÓN	CATEGORÍA	RUC	TÉLEFONO	CORREO ELECTRÓNICO	FECHA DE INICIO
1	COLTA (VILLA LA UNION (CAJABAMBA), CAB CANTONAL)	AGENCIAS DE VIAJES	AGENCIAS DE VIAJE	0603501213	COLMITUR-EP	EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE TURISMO COLTA LINDO Y MILENARIO	BARRIO CUNUG POGYO	OPERADORA	0660840780001	2912633		25/07/2014
2	COLTA (VILLA LA UNION (CAJABAMBA), CAB CANTONAL)	ALOJAMIENTO	PENSIÓN	0603500990	SUMAK PAKARI	GUACHO CHILENO MANUEL	UNIDAD NACIONAL, BARRIO MISQUILLI	SEGUNDA	0600483077001	058057260	manuelgauchochileno@hotmail.com	08/03/2012
3	COLTA (VILLA LA UNION (CAJABAMBA), CAB CANTONAL)	ALOJAMIENTO	HOSTAL RESIDENCIA	0603501000	COLTA	CURICHUMBI GUAPI ANTONIO	UNIDAD NACIONAL E IGNACIO DE CASTILLO	TERCERA	0601214109001	032912333		20/03/2012
	COLTA (VILLA LA UNION (CAJABAMBA), CAB CANTONAL)		RESTAURANTE	0603500347	FAMILIAR	MACHADO VASCONEZ TOMAS JOAQUÍN	PANAMERICANA SUR S/N	TERCERA	0601180136001	2921089		06/04/2002
5	COLTA (VILLA LA UNION (CAJABAMBA), CAB CANTONAL)	COMIDAS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	0603501138	RESTAURANT COLONIAL COLTA	MONTES PIRAY JULIO H	AV. UNIDAD NACIONAL E IGNACIO CASTILLO	TERCERA	0602775223001	2912151		28/01/2014

Continúa Cuadro No.8

	CANTONAL)											
6	COLTA (VILLA LA UNION (CAJABAMB A), CAB CANTONAL)	COMIDAS Y BEBIDAS	RESTAURAN TE	060350117 8	DOÑA MARCELITA	PAUCAR MEJÍA CESAR ROLANDO	AV. UNIDAD NACIONAL, GASOLINERA CHOFERSITO CARRETERO	TERCERA	06029424840 01		cr.paucar@hotmail.com	21/05/201 4
7	COLTA (VILLA LA UNION (CAJABAMB A), CAB CANTONAL)	COMIDAS Y BEBIDAS	RESTAURAN TE	060350123 1	REY POLLO	CHÁVEZ PAUCAR MARÍA EUGENIA	AV. UNIDAD NACIONAL Y GARCÍA MORENO	CUARTA	06033696950 01	99722877 4	eugeniapaucar@hotmail.com	14/08/201 4
8	COLTA (VILLA LA UNION (CAJABAMB A), CAB CANTONAL)	COMIDAS Y BEBIDAS	RESTAURAN TE	060350123 4	MANOLETE EL	CUJILEMA REA LUZ MARINA	COMUNIDAD GATAZO ZAMBRANO	CUARTA	06026252120 01	03291261 4		22/08/201 4
9	COLTA (VILLA LA UNION (CAJABAMB A), CAB CANTONAL)	COMIDAS Y BEBIDAS	RESTAURAN TE	060350124 3	COMIDA DE CASA	CUNDURE PILAMUNGA MAGNA ELISA	AV. UNIDAD NACIONAL Y GARCÍA MORENO, BARRIO MISQUILLI	CUARTA	06019442590 01	98664808 4		24/09/201 4
10	COLTA (VILLA LA UNION (CAJABAMB A), CAB CANTONAL)	COMIDAS Y BEBIDAS	RESTAURAN TE	060350124 9	CHIFA EL CAMPEÓN	ZHOU SUMIAO	AV. UNIDAD NACIONAL Y GARCÍA MORENO	CUARTA	06029514770 01	03291206 1		02/10/201 4
11	COLTA (VILLA LA UNION (CAJABAMB A), CAB CANTONAL)	COMIDAS Y BEBIDAS	RESTAURAN TE	060351026 6	REY DORADO	MONTES PARRA SEGUNDO PEDRO	UNIDA NACIONAL S/N	TERCERA	06007449650 01			10/06/200 3



Continúa Cuadro No.8

	A), CAB CANTONAL)											
12	COLTA (VILLA LA UNION (CAJABAMB A), CAB CANTONAL)	COMIDAS Y BEBIDAS	RESTAURAN TE	060353121 4	MINIMARK ET EL TABLÓN	ILBAY AGUAGALL O MARCO VINICIO	PRINCIPAL Y EL TABLÓN, INTERIOR DE GASOLINERA EL TABLÓN	CUARTA	06018261590 01	3028551		06/08/201 4

Fuente: Catastro Nacional 2015. MINTUR. 2016  
Realizado por: Alejandra Jara M

1. *INVENTARIO DE ATRACTIVOS TURÍSTICOS.*

**Cuadro N° 9: RESUMEN DE LOS ATRACTIVOS DEL CANTÓN COLTA.**

<b>N°</b>	<b>ATRACTIVO</b>	<b>CATEGORIA</b>	<b>TIPO</b>	<b>SUBTIPO</b>	<b>JERARQUIA</b>
1	Vertientes de Cunucpogyo	Sitio Natural	Aguas Subterráneas	Aguas termales	II
2	Cerro Chulca	Sitio Natural	Montaña	Cerro	II
3	Laguna de Colta	Sitio Natural	Ambiente Lacustre	Laguna	III
4	Vertiente Termal Miraflores	Sitio Natural	Aguas Subterráneas	Aguas termales	II
5	Río Columbe	Sitio Natural	Ríos	Rápidos o raudales	I
6	Páramos de Shulluchos	Sitio Natural	Bosque	Páramo	II
7	Lago de Hierba Buena	Sitio Natural	Ambiente Lacustre	Lago	II
8	Laguna de Celeron o Cilindro	Sitio Natural	Ambiente Lacustre	Laguna	II
9	Páramos de Navag y Llin-Llin	Sitio Natural	Bosque	Páramo	II
10	Laguna de Lagartococha	Sitio Natural	Ambiente Lacustre	Laguna	I
11	Cascada de Cunuguay	Sitio Natural	Ríos	Cascada	II

Continúa Cuadro No. 9

12	Río Ambrosio Laso (Hierba buena)	Sitio Natural	Ríos	Riachuelo	II
13	Cascada Yanacocha	Sitio Natural	Ríos	Cascada	II
14	Bosque Nativo	Sitio Natural	Bosques	Nublado Occidental	II
15	Río Blanco	Sitio Natural	Ríos	Rápidos o raudales	II
16	Río Colorado	Sitio Natural	Ríos	Riachuelo o Arroyo	II
17	Río Cañi	Sitio Natural	Ríos	Rápidos o raudales	II
18	Río La Unión	Sitio Natural	Ríos	Rápidos o raudales	II
19	Río Algodón Zaruma	Sitio Natural	Ríos	Rápidos o raudales	II
20	Río Burruyacu	Sitio Natural	Ríos	Riachuelo o Arroyo	II
21	Iglesia San Lorenzo de Sicalpa	Manifestaciones Culturales	Históricas	Arquitectura Religiosa	II
22	Iglesia Colonial de Santo Cristo	Manifestaciones Culturales	Históricas	Arquitectura Religiosa	II
23	Iglesia de la Virgen de las Nieves	Manifestaciones Culturales	Históricas	Arquitectura Religiosa	II
24	Ruinas Coloniales de San Francisco	Manifestaciones Culturales	Históricas	Ruinas Históricas	II
25	Casa del Sabio Pedro Vicente Maldonado	Manifestaciones Culturales	Históricas	Zona Histórica	II
26	Museo Histórico de Colta	Manifestaciones Culturales	Históricas	Museo Histórico	II

Continúa Cuadro No. 9

27	Virgen de las Nieves en Piedra	Manifestaciones Culturales	Históricas	Pintura en Piedra	II
28	Ruinas del Barrio la Merced	Manifestaciones Culturales	Históricas	Ruinas Históricas	II
29	Iglesia San Sebastián de Cajabamba	Manifestaciones Culturales	Históricas	Arquitectura Religiosa	II
30	Iglesia de Balbanera	Manifestaciones Culturales	Históricas	Arquitectura Religiosa	III
31	Iglesia de Columbe	Manifestaciones Culturales	Históricas	Arquitectura Religiosa	II
32	Plaza de Toros de Llin – Llin	Manifestaciones Culturales	Históricas	Arquitectura	I
33	Molino de Agua	Manifestaciones Culturales	Históricas	Colecc. Particulares	II
34	Feria de Colta	Manifestaciones Culturales	Acont. Programados	Feria	II

Fuente: MINTUR Regional Sierra Centro. 2011

Realizado por: Alejandra Jara M.

## *Inventario de Atractivos Culturales Intangibles.*

### 1. Forma de vida anterior.

#### **ARQUITECTURA.**

Las casas de la gran mayoría de los habitantes de esta comunidad, las técnicas constructivas y los materiales han cambiado completamente, algunas personas mantienen estas casas con paredes de grandes murallas de tierra y techos de paja.

Las viviendas eran de tapial con techo de paja de páramo, madera de yagual, sogas de paja, cabuya blanca partida, madera blanca, chahuarquero y para el techo con carrizo y paja en lugar de clavos utilizaban la cabuya blanca dejando secar y luego partiendo. Las construcciones las hacían entre 6 personas y un Maestro Mayor que era quien tenía los conocimientos iban familiares y amigos a los cuales se les invitaba a participar con una copa de trago de la construcción de la casa y al final de las faenas se les daba la merienda.

El trabajo era muy duro ya que había que preparar la tierra, lampear, golpear dejar secar la cabuya y un sin número de cosas, inclusive ellos mismos y algunos que se les unían iban a la madrugada a cortar la paja del páramo y traer una mula de carga; pero el resultado era impresionante, las casas eran muy calientes para la zona y de acuerdo a las necesidades del dueño. Estas viviendas servían para albergar a los animales que han sido la compañía de los campesinos como lo son el cuy y el conejo.

## **VESTIMENTA.**

El total de población es de 57.568 de los cuales el 98% son indígenas y el 2% corresponde a la mestiza los mismos que cuenta con una gran riqueza de valores y costumbres; sin embargo, hay que decir que la aculturación, la migración, los medios de comunicación masiva, juegan un papel que apuntan y aportan en la continua pérdida de la vestimenta.

> En la parte urbana de acuerdo a las condiciones económicas y la clase social la vestimenta consistía en:

**Fotografía No. 1: Mujer Coltense**



**HOMBRES.**

Zapatos de suela, pantalón de casimir con pinzas y bastas estilo americano, camisas o buzos de lana, chompas o levas, poncho de color rojo, azul, café con rayas habanas de lana de borrego, bufanda, sombrero de paño negro.

**MUJERES.**

Zapatos de suela, enagua, centro con pliegues, blusa, suéter, chalina, macana o pañolón, dependiendo de la festividad, sombreros de paño negro, aretes grandes de oro o plata.

- En la parte rural la vestimenta se distingue de acuerdo al sector, es así que podemos observar una diversidad de colores en las festividades, reuniones, y sobre todo en la feria central al cual acuden los días domingos, vistiendo así:

**HOMBRE.**

Se puede notar en las personas mayores quienes todavía se visten con el tradicional poncho de lana u orlón rojo con rayas negras, plomos con rayas negras, de lana de borrego rojos, negros, sombrero amestizado, pantalones negros o azul oscuro, camisa blanca u otro color, suertes u chompas, anillos de oro o de bronce, alpargatas de caucho, botas, zapatos de suela u otros.

## Fotografía No.2: Hombre y Mujer Coltense



### **MUJER.**

Las mujeres se visten con anacos de paño, poliéster o casimir (dependiendo del sector), que es sujeta con una faja o “chumba”, una bayeta o rebozo que la sujeta al pecho con un tupo, blusas o suéteres, de diferentes colores, adornada con collares y pulseras de color rojo, azul, verde, blanco, es decir un verdadero desfile de colores llamativos, en la espalda una shigra, algunas usan alpargatas y otras andan descalzas.

### **2. Gastronomía.**

Entre los principales platos que consumen tenemos: colada de haba, maíz, arveja, sopa de granos, locro de papas, de ocas, melloco, brócoli, de col, de nabo, arroz de cebada, habas tiernas, papas hervidas acompañadas de achiote molido en piedra, machica con manteca de chanco o con dulce, y para beber la horchata que es arroz de cebada con dulce o chicha de avena servido en un pilche de barro.



En las fiestas degustan: papas con cuy, locro de cuy, hornado con tortillas de papa, caldo de mondongo, yaguar loco, y la tradicional chicha de jora.

➤ **Bautizo.**

La comida tradicional para los compadres era el locro de cuy y para el agrado del compadre una gallina y un queso. Para la comadre papas con cinco cuyes. Y ella a su vez da al ahijado borrego macho si el bautizado es hombre y si es mujer una borrega o chanco y ropa. Todos beben licor y bailan alegremente para festejar al homenajado.

➤ **Boda.**

En esta ocasión comían colada de machica con carne de borrego, además el plato principal que las familias daban a los padrinos era papas con 15 cuyes servidos en platos de barro y acompañados de pan y plátanos.

➤ **Velorios.**

A los muertos antiguamente le llevaban en una escalera envuelto con bayetas y ponchos viejos para enterrar, y el viudo tenía que pedir perdón al compadre y recibir consejos de este. Además los dolientes se bañaban y cambiaban el poncho negro por un rojo, para luego ir a la comida que era colada de machica acompañada de carne de res o borrego.

➤ **Semana Santa.**

Durante la Semana Santa madrugaban a las 4 de la mañana a pedir perdón al regidor y al alcalde mayo que eran las autoridades que regían a la comunidad y ayunaban. Se comía el shibil hecho de polvo de maíz acompañado con

cuyes y conejos, también ponían en un solo recipiente a cocinar los granos del sector. El sábado de gloria comían papas con cuyes o con borrego para luego ir a la misa para hacer bendecir los granos que cada uno tenía en su casa.

➤ **Finados.**

Se hacía la colada morada y el pan de harina de trigo para compartir con familiares y amigos. Y cada familia tenía la costumbre hacer colada de habas y papas con cuy para dejar en el cementerio y también comían gallina.

➤ **Año Viejo.**

El primer día del año se comía buñuelos que eran hechos entre todos la familia.

➤ **Carnaval.**

Jugaban con agua, cantaban con guitarras y flautas y pasaban por las casa brindando chicha y trago y algunas personas les daban de comer habas tiernas, mote con fritada. En la comunidad el prioste traía los gallos y jugaban al gallo enterrado y cuando lo mataban se comía en la casa del prioste y los hombres jóvenes se vestían de mujer.

➤ **Siembra o Cosechas.**

Se cantaba el Jaguay y se llevaba una huashacara para cargar la cebada y unas tongas principalmente machica y algunos granos cocinados, también chicha y pan.

➤ **Mingas.**

Se llevaba picos, palas y azadones y cada uno cocinaba lo que tenía en su casa arroz seco, papas, habas, mellocos, mashua, machica con dulce y machica con chicharrón, también habas y maíz tostado en tiesto.

Todos se sentaban en círculo a la hora de la comida y se ponía lo que habían traído y se comía entre todos.

## **2. Tradiciones.**

### **➤ Pachamama o Madre Tierra.**

La costumbre de los comuneros hacia la tierra era y muchos han logrado mantener a través de los tiempos, rezar antes de sembrar o trabajar la tierra, abonarlo con majada de los animales, y luego prepararlo con la yunta haciendo los huachos para regar la semilla, el rato del almuerzo comían el cuy, los huesos lo botaban en el terreno para que de esa manera su producción aumentara.

### **➤ Mingas.**

Antes lo realizaban con el fin de abrir las carreteras y tener agua entubada para la comunidad, para lo cual se designaba tareas, dando un espacio de tierra para que cada persona trabaje, y al culminar el día cada uno respondía por lo que había hecho y cuando no habían cumplido lo que les tocaba, les pegaban. La comida cada uno llevaba o las mujeres preparaban y todos compartían.

### **➤ Cosechas.**

Antes ayudaban o iban como peones o chaladores, a las haciendas a cosechar la cebada, llevando su cucaui, el inicio de la jornada lo hacía con la bocina y cantaban el jahuay, los dirigía o controlaban el paquidor (capataz), para que

trabajen pronto y no se cojan, este canto era en agradecimiento al padre sol, por haberle fertilizado los campos y hecho madurar la cementera.

### **Tradiciones asociadas al ciclo vital.**

#### **➤ Matrimonio.**

Los familiares del novio robaban a la novia y la llevaban a Cajabamba, hasta que acepte el compromiso la novia y los padres estén de acuerdo; a los padres de la novia los padrinos les daban papas, cuyes y chicha (huarmi rimay), se ponían de acuerdo para que puedan cazarse por el registro civil, luego iban donde el cura para arreglar la fecha de matrimonio, los novios debían seguir un curso aproximadamente un mes para poder casarse, la novia servía al cura en las actividades que ella realizaba como: lavar ropa del cura, aseo de la iglesia, aseo del dormitorio del cura y cuidar los animales, hasta el día del matrimonio.

El casamiento lo realizaba un día domingo y al atardecer se hacía el Sirichi, que lo hacían los porteros, el lugar debía estar adornado por un jardín con diferentes plantas y un pozo para que la madrina se bañe, al día siguiente se realizaba el Jatarichi y lo hacían los mismos porteros y al medio día la madrina, a la que le hacían buscar un huevo y un cuy, que estaba escondido en el jardín de las plantas.

#### **➤ Bautizo.**

Cuando los padres y los abuelos decidían bautizar a algún miembro de la familia, llevaban al niño a la iglesia para que el señor cura lo bendiga, luego los padres del niño buscaban a un padrino que era más o menos el marca

Taita y marçak Mamá, los padrinos se encargaban de llevar al niño para hacerle vacunar en el Hospital y a ponerle el nombre en el registro civil, luego llevaban al niño a la iglesia para el bautizo, le regalaban ropa y pañales, después de la ceremonia el niño era entregado a sus propios padres.

➤ **Corte de las Uñas.**

A los niños recién nacidos, les hacían cortar las uñas con una persona que sea trabajadora, para que los niños cuando sean grandes sean buenos trabajadores.

➤ **Corte de Pelo.**

Cuando los niños cumplían un año les hacían cortar el pelo con los padrinos los cuales después de hacerlo le obsequiaban un animal, que era entregado a los padres con el cabello que cortaron del niño para que de esta manera tengan mucha suerte si saben cuidar al animal.

➤ **Velorios.**

Se los enterraba en cajas de madera hechas por los familiares, de acuerdo a las posibilidades, los más pobres los colocaban en unos palos, los velorios duraban dos días, por la noche acompañaban a los dolientes. Para poder pasar despiertos toda la noche realizaban juegos como el conejo, o les quemaban el pelo. Al día siguiente del entierro era "el yacu yaicuy", es decir les hacían bañar en Kultakucha a todos los familiares y a la viuda/o se les cortaba el pelo, para arrojar en una lavacara, si se hundían era señal que se casaría nuevamente y si quedaba flotando no se casaría.

## **5. Creencias.**

### **KULTAKUCHA (LAGUNA DE COLTA).**

Antiguamente se dice que un día tempestuoso surgió del cielo un rayo que se hundi6 estruendosamente en el centro de una llanura cubierta de grama. Los habitantes de las comunidades aleda6as sorprendidos y con los ojos desorbitados miraron que inmediatamente brot6 un chorro de agua cristalina que se elev6 hasta el mismo sitio de d6nde provino el rayo y que luego, las aguas retornaron a su lugar de origen en muchos d6as de lluvia, que fueron acumul6ndose hasta formar la laguna.

### **PAKCHA (CHORRERA).**

Cuando todav6a no eran evang6licos, dicen que sab6an irse a ba6ar en ese lugar, para hacerse ricos o conseguir bendiciones, este ba6o deb6a darse a la media noche y si la persona se lo merec6a la pakcha le regalar6a bendiciones y oro para hacerse rico, pero si era pecador ella lo castigar6a y de acuerdo a sus culpas se volver6a loco o morir6a.

### **LA VIRGEN DE KASKAJO WAIRA PUNGU (BALBANERA).**

Cuentan que en tiempos remotos cuando reci6n llegaron los curas a estas tierras, se les apareci6 como en sue6os una hermosa se6orita que ped6a que le construyeran una choza para vivir en el lugar sagrado de kaskajo waira pungu, cuando su deseo se vio cumplido ella empez6 a vivir en este lugar y hacer milagros a los habitantes de estas zonas, pero el cura le llev6 con enga6os a Sicalpa para que la se6orita se quede a vivir all6, pero ella no quiso y se regres6 a kaskajo waira pungu, por lo que el cura enojado le cort6 las

manos y los pies, para luego venderle a Loja, y dicen que permanece en el Cisne encadenada.

## **6. Cultivos.**

Debido a los cambios climáticos que se han dado en los últimos años, nuestros campesinos no saben en qué mes sembrar, por cuanto siembran en el mes previsto pero han perdido sus productos por la sequía, heladas o ya no produce como antes. De acuerdo a su cosmovisión para hombres y mujeres de la comunidad, la tierra o pacha mama es el medio de sustento y supervivencia, por lo que veneran a la tierra al momento de sembrar cualquier producto.

### **FORMAS DE CULTIVO.**

Abonan el terreno con majada de los animales, luego lo araban con la yunta y rrahuaban (guacho), ponían la semilla ya sea papas, habas, melloco, ocas, cebada, etc.

### **Rituales.**

Antes de empezar a trabajar la tierra se santiguaban, ellos sabían cuando sembrar cierto producto como es:

Mayo Habas

Junio Papas

Septiembre Ocas

Noviembre Cebada

## **7. Música y Danza.**

o era fiesta, si no existía la música, en la actualidad se ha modificado y cambiado lo que es los instrumentos, tonalidades, y en sí el ritmo.



➤ **Música e Instrumentos.**

Los comuneros en sus fiestas con los San Juanitos, Cachullapis, Tonadas, Pasacalles, Capishcas, entonados por la Guitarra, el Arpa, el Bandolín, la Flauta, el Rondador. En la cabecera cantonal, los habitantes son muy apegados a la música de Angel Huaraca, y otros artistas nacionales, los cuales siempre acompañan en las principales fiestas y celebraciones en honor a los diferentes patronos que existen dentro del cantón. En la cosecha de la cebada, en la corrida de toros, entonaban la quipa y la bocina.

➤ **Danzas.**

Se disfrazaban en navidad, y sobre todo en carnaval y compartían momentos con familiares y vecinos, Para la siembra y cosecha, “el paquidor” danzaba en medio del sembrío, lo hacía con el fin de levantar el ánimo de los peones.

➤ **Artesanías.**

Tejen ponchos, bayetas, anacos, shigras, suéteres, gorras, bufandas, fajas y tapetes. Además bordan vestidos, blusas y elaboran guashcas, pulseras de mullos, aretes, y otros adornos para las mujeres.

## **8. CALENDARIO DE FIESTAS.**

El calendario de fiestas nos indica la forma en que la población celebra sus fiestas durante el año, que comida tradicional preparan, que bebidas, si hay algún baile tradicional en la celebración, es decir como la comunidad vive su cultura en el tiempo.

**Tabla No. 4**

**Calendario Festivo**

Nombre de la Celebración	Meses	Tipo
Año Nuevo	Diciembre	Religioso
San Sebastián	Enero	Religioso
Carnaval	Febrero o Marzo	Tradicional
Pawkar Raymi	21 de Marzo	Religioso Andino
Ramos y pascuas	Marzo o Abril	Religioso
Día de la madre	Mayo	Tradicional
Juan de Velasco	24 de mayo	Aniversario de parroquia
24 de mayo	Mayo	Cívico
Día del niño	Junio	Tradicional
Día del padre	Junio	Tradicional
Señor de Buen Suceso	Junio	Religioso
Inti Raymi	Junio y julio	Religioso andino
Santiago de Quito	15-16 de julio	Aniversario de parroquia
Cantonización del cantón Colta	2 de agosto	Tradicional
Virgen de las Nieves	Agosto	Religioso
Virgen de la Natividad de Balbanera	Septiembre	Religioso
Columbe	8-26 de septiembre	Aniversario de parroquia
Día de los difuntos	Noviembre	Tradicional
Navidad	Diciembre	Tradicional

FUENTE: Equipo Técnico de PDOT Colta y COLMITUR. 2014  
Elaborado por: Alejandra Jara M.

## **9. MEDICINA ANDINA**

La medicina andina es el resultado de una elaboración cultural de los grupos humanos indígenas. Es una medicina ritual, social, cosmológica, esto explica la existencia de enfermedades típicas andinas como el espanto, el mal aire, mal de ojos, etc. “Todas las enfermedades tienen una relación intrínseca con elementos exteriores a la persona enferma y revela la condición relacionada a la vida; en consecuencia puede ser curada por el yachag (curadores o sanadores)”. Dentro del cantón Colta y más aún en sus parroquias rurales se viene manteniendo lo que es la medicina popular o

andina, para la cual acuden a donde los limpiadores o curadores, los fregadores, parteras, o personas mayores, para que les ayuden a combatir las diferentes enfermedades.

**Cuadro No.10: MEDICINA TRADICIONAL.**

ENFERMEDAD	CON QUE SE CURA	FORMA DE CURACIÓN	QUIEN CURA
Dolor de Barriga	Manzanilla, orégano, y la raíz de la cebolla blanca	Hervir en el agua la manzanilla o el orégano.	La madre o familiares.
Gripe	Eucalipto, hervido, grama, etc.	Apercibían o brotaba el eucalipto tierno en la nariz. Otra forma era hacer un hervido, que consiste en poner trago, limón, panela, canela y dárselo al enfermo.	Los familiares
Colerín	Tamarindo o pepas de marco	Lo hacen hervir el tamarindo o las pepas de marco, tapan y luego de un buen rato los dan de beber.	Familiares
Diarrea	Borraja, agua de los 7 granos.	Hierven las flores de borraja o también alverja, fréjol, zanahoria, grama, etc. Y los dan de beber.	La madre
Mal aire	Con ají, tabaco, trago, romero, vela, otros.	Por la noche acudían a donde el limpiador, brotaba su cuerpo con todo esto.	Limpiador o persona mayor.
Espanto	Romero o cuy negro	Lo saumeriaban, es decir quemaban el romero y lo humeaban, o lo pasaban con el cuy por todo el cuerpo.	Limpiador
Fracturas o golpes	Con el marco, cebo del ganado, u otras plantas.	Los fregaba y envolvían.	Fregador
Reumas o artritis	Medula de ganado negro y la ortiga negra.	Lo calentaba en el tiesto la medula y la ortiga.	Curador o persona mayor.

Fuente: MINTUR Regional Sierra Centro. 2011

Realizado por: Alejandra Jara M

## 2. HOSPEDAJE.

En cuanto a establecimientos de hospedaje existen dos dentro de lo urbano y dos dentro de lo rural.

**Tabla No. 5**

### Resumen de Alojamiento

Nº	TIPO	NOMBRE
1	TURISMO COMUNITARIO	TURISMO COMUNITARIO SAN MARTÍN
2	TURISMO COMUNITARIO	TURISMO COMUNITARIO LA ESPERANZA
1	HOSPEDAJE	HOSTAL COLTA
2	HOSPEDAJE	HOTEL SUMAK PAKARI

**Fuente:** Catastro Turístico 2015.COLMITUR. Mayo 2016

**Elaborado por:** Alejandra Jara M.

### 3. ALIMENTACIÓN.

Se ha realizado un catastro y un estudio de la planta turística. Para el servicio de alimentación existen alrededor de 19 establecimientos de alimentación y bebidas, los que en su mayoría no cumplen con todo lo reglamentario, además existen puestos de comida entre un aproximado de 350 a 500 personas que se encuentran en el Mini terminal, Mercado Central y Mayorista, Biblioteca y Alrededores de la laguna; en los cuales se vende hornado, papas con cuero, ceviche de chochos y otros platos. Muchos de estos lugares no ofrecen un servicio completo que pueda satisfacer las necesidades de los turistas.

**Tabla No. 6**

#### **Resumen de Alimentos y Bebidas del Catastro Turístico**

<b>Nº</b>	<b>TIPO</b>	<b>NOMBRE</b>
1	RESTAURANTE	REY POLLO
2	RESTAURANTE	ASADERO COLONIAL
3	RESTAURANTE	RESTAURANT MAR Y TIERRA
4	RESTAURANTE	RESTAURANTE REY DORADO
5	RESTAURANTE	RESTAURANTE FAMILIAR
6	RESTAURANTE/CAFETERÍA	RESTAURANTE CAFETERÍA LA TERRAZA
7	RESTAURANTE	RESTAURANTE RITTS
8	RESTAURANTE	RESTAURANT JOHANITA
9	RESTAURANTE	CHIFA RESTAURANT EL CAMPEÓN
10	RESTAURANTE	RESTAURANT COMIDA DE CASA
11	RESTAURANTE	RESTAURANTE EL MANOLETE
12	RESTAURANTE	RESTAURANTE DOÑA MARCELITA

Continúa Tabla No.6

13	RESTAURANTE	RESTAURANTE EL TABLÓN
14	CAFETERÍA	CAFÉ DEL TREN
15	CAFETERÍA	COFFEE MUÑAY
16	RESTAURANTE	PARADERO DE CUYES
17	RESTAURANTE	ANTOJITOS DE CUYES
18	RESTAURANTE	ASOCIACIÓN DE CUY
19	RESTAURANTE	PARADERO AMIGO MÍO

Fuente: Catastro Turístico 2015.COLMITUR. Mayo 2016

Elaborado por: Alejandra Jara M.

#### **4. AGENCIAS DE VIAJE Y SERVICIO DE INFORMACIÓN**

En cuanto a establecimientos de agencias de viajes y servicios de información existen dos: COLMITUR- EP e Itur; que además ofrecen servicios de Guianza, Servicios Higiénicos, Complejo Turístico y Balbanera-La Laguna de Colta.

**5. ORGANISMOS Y SU PARTICIPACIÓN PARA APOYAR AL  
TURISMO EN EL CANTÓN.**

**Cuadro No.11: Organismos y su Participación para apoyar al turismo en el Cantón**

<b>ORGANISMOS</b>	<b>PARTICIPACIÓN</b>
MINTUR- Regional Sierra Centro	Dirige, evalúa, controla y ejecuta, en el ámbito de su competencia, la aplicación de la política del Estado y el Gobierno en materia de turismo.
Consejo Provincial de Chimborazo	Coordina con los organismos de control el apoyo al turismo y prioriza las necesidades ya sean infraestructura, investigación, etc.
Ministerio de Cultura Dirección de Cultura de Chimborazo	Ejecución del Plan de Cultura del cantón Colta considerando al turismo como pilar fundamental del desarrollo cantonal
COLMITUR-EP	Competencia de turismo, con el objetivo de planificar, fomentar, incentivar y facilitar la organización, funcionamiento y competitividad de las actividades turísticas cantonales.
Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Colta	Promueve el buen vivir de los habitantes del cantón, a través de la dotación de servicios básicos y universales con calidad.
UNACH- Universidad Nacional de Chimborazo	Investigaciones y estudios para el desarrollo turístico cantonal

Fuente: MINTUR Regional Sierra Centro. 2015  
Realizado por: Alejandra Jara M

**Cuadro No.12: Análisis de involucrados en el desarrollo del cantón Colta.**

<b>INSTITUCIÓN</b>	<b>FUNCIÓN /ACTIVIDAD</b>	<b>INTERÉS/ES</b>	<b>POTENCIALIDADES</b>	<b>LIMITACIONES</b>	<b>IMPLICACIONES</b>
GAD MUNICIPAL CANTÓN COLTA	Ejecutar, administrar, liderar, gestionar y coordinar con otras instituciones estatales y autoridades gubernamentales acciones de apoyo al desarrollo local	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Desarrollo local.</li> <li>* Financiamiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Autonomía</li> <li>❖ Recursos económicos</li> <li>❖ Infraestructura</li> <li>❖ Transporte</li> <li>❖ Mano de obra</li> <li>❖ Personal técnico calificado</li> <li>❖ Recibe recursos extra por concepto de aplicación de Ley especial para la provincia de Chimborazo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Discontinuidad en la planificación.</li> <li>● Depende en gran parte de las aportaciones económicas del gobierno central.</li> <li>● Recursos económicos limitados.</li> <li>● Inestabilidad política</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gestión administrativa y financiera</li> <li>▪ Inversión para el desarrollo local.</li> <li>▪ Coordinación interinstitucional.</li> <li>▪ Política participativa.</li> <li>▪ Disposición de personal técnico.</li> </ul>
H. CONSEJO PROVINCIAL	<p>Planificación técnica. Distribución de recursos económicos para desarrollo de la provincia. Generar, financiar e incentivar proyectos de desarrollo provincial y cantonal.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Servicio a la comunidad.</li> <li>* Abastecimiento de infraestructura vial.</li> <li>* Dotación de servicios básicos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Recursos logísticos, económicos y humanos.</li> <li>❖ Decisión técnica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Inestabilidad política.</li> <li>● Deficiente canalización de recursos económicos.</li> <li>● Escaso personal técnico.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Decisión política</li> <li>▪ Destinación de financiamiento.</li> <li>▪ Destinación de logística.</li> <li>▪ Gestión administrativa financiera</li> </ul>
MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA, ACUACULTURA Y PESCA.	Capacitación técnica especializada, al sector agropecuario y ganadero del país.	* Desarrollo agrícola, pecuario y ganadero del país.	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Recursos económicos.</li> <li>❖ Personal calificado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Recursos logísticos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Financiamiento de proyectos para el mejoramiento de la calidad de los productos agrícolas, pecuarios y ganaderos</li> </ul>



Continúa Cuadro No. 12

					generados en el cantón.
MINISTERIO DE TURISMO	Formulación de políticas y estrategias en el aprovechamiento sostenible de los recursos turísticos del país.	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Incentivar el progreso económico – productivo de la nación mediante el desarrollo turístico.</li> <li>* Promocionar los productos turísticos localizados en todo el país.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Planificación administrativa financiera.</li> <li>❖ Recursos económicos propios.</li> <li>❖ Personal técnico calificado.</li> <li>❖ Facilidad y disposición de información</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Centralismo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Canalización de recursos económicos para la implementación de proyectos turísticos dentro del cantón.</li> <li>▪ Apoyo técnico especializado en la planificación y ejecución de proyectos turísticos dentro del cantón.</li> <li>▪ Capacitación turística a la población del cantón.</li> <li>▪ Apoyo económico y logístico para la promoción turística del cantón.</li> </ul>
MINISTERIO DEL AMBIENTE	Aplicación y control de políticas forestales y de conservación de las Áreas Naturales del país. Fomentar mediante capacitaciones e incentivos la protección del ambiente y de los recursos naturales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Manejo de los recursos naturales para la conservación y protección del ambiente y la biodiversidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Recursos económicos propios.</li> <li>❖ Dirección administrativa del Sistema Nacional de Áreas Protegidas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inadecuada política administrativa.</li> <li>• Escaso personal técnico calificado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Implementación y control de políticas estrategias para el cuidado del ambiente y manejo sostenible de los recursos naturales del cantón.</li> <li>▪ Canalización de recursos económicos y personal especializado para el manejo y</li> </ul>

Continúa Cuadro No. 12

		ad.			administración. <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Capacitación técnica a la población, en temas de manejo y cuidado de los recursos naturales del cantón.</li> </ul>
COLMITUR	Apoyo al equilibrio social – económico y ambiental del Cantón Colta mediante la implementación de proyectos ejecutables, factibles, productivos y de mejoramiento en el desarrollo turístico.	* Promover el desarrollo turístico y local	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Recibe recursos extra por concepto de aplicación de Ley.</li> <li>❖ Personal técnico calificado.</li> <li>❖ Facilidad y disposición de información</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inadecuada política administrativa.</li> <li>• Deficiente canalización de recursos económicos.</li> <li>• Depende en gran parte de las aportaciones económicas del ministerio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Financiamiento de proyectos turísticos desarrollados por miembros de la población y técnicos especializados en el área turística.</li> </ul>
CORPORACIÓN FINANCIERA NACIONAL	Canalizar productos financieros y no financieros alineados al Plan Nacional de Desarrollo para servir a los sectores turísticos del país.	* Apoyar el desarrollo económico y social del país	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Capital para financiamientos</li> <li>❖ Asistencia técnica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sus oficinas no se encuentran en la zona</li> <li>• Los trámites son burocráticos y demorados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Concesión de créditos y microcréditos a empresarios y emprendedores</li> </ul>
BANCO NACIONAL DE FOMENTO	Canalizar recursos económicos para apoyar al sector turístico del país.	* Apoyar al turismo mediante la otorgación de créditos bancarios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Capital para créditos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deficiente seguimiento a los créditos otorgados</li> <li>• Los trámites son burocráticos y demorados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Facilidad de crédito a bajos intereses.</li> </ul>
CENTRAL ECUATORIANA	Facilitar procesos sostenibles de	* Apoyar la gestión de	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Capacidad de financiamiento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal técnico deficiente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Financiamiento de emprendimientos</li> </ul>

Continúa Cuadro No. 12

DE SERVICIOS AGRÍCOLAS (CESA)	desarrollo humano.	los sistemas de producción y comercialización campesinas, el manejo técnico y social del agua, el manejo de los recursos naturales, el fortalecimiento de capacidades locales y el apropiamiento de estos procesos por parte de la población.			productivos dentro del cantón.
JUNTAS PARROQUIALES	Representar, administrar, coordinar y ejecutar acciones de desarrollo en las parroquias y sus comunidades	* Aportar en el progreso de su parroquia y comunidades.	❖ Cuentan con un nivel aceptable de legitimidad y representatividad social.	• Insuficiente experiencia técnica en procesos de planificación.	▪ Canalización de recursos propios para la implementación de proyectos que mejoren las condiciones de vida de su población.
UNACH	Profesionalización técnica del turismo y desarrollo.	* Formación académica experimental	❖ Autonomía ❖ Recursos humanos calificados	• Escasos recursos económicos.	▪ Realización de investigaciones de carácter científico y

Continúa Cuadro No. 12

	Incentivo a la investigación científica, teórica y práctica.	da. * Generación de proyectos turísticos, comunitarios, sociales.	❖ Infraestructura. ❖ Reconocimiento nacional e internacional.		técnico. ▪ Aporte en el diseño de proyectos productivos y comunitarios.
HABITANTES DEL CANTÓN	Aporte al activo progreso de su pueblo.	* Mejorar sus condiciones de vida y las de sus familias.	❖ Conocimiento y dominio de la zona.	• Inadecuada de formación técnica	▪ Mano de obra.

Realizado por: Alejandra Jara M.

## 6. ANÁLISIS DE LA DEMANDA TURÍSTICA

### *1) Demanda actual*

La gente del cantón Colta no posee un conocimiento claro y basto sobre el manejo y aprovechamiento sostenible de los atractivos con los que cuentan; sin embargo, como modo de generación de recursos económicos, algunas personas han optado por desarrollar la actividad de forma empírica, razón por la que en algunas parroquias se encuentran comedores típicos, asaderos y cabañas, logrando así, captar una importante afluencia de visitantes los fines de semana, feriados y en época de festividades cantonales y/o parroquiales.

A pesar de esto, la inexistencia un registro de la afluencia de turistas en los servicios turísticos, pero por declaraciones de los propietarios de los establecimientos turísticos, se estima que en temporada alta, que coincide con las fiestas de cantonización y carnaval, se reciben aproximadamente 10000 personas provenientes de todas las ciudades del país y principalmente del extranjero.

### *2) Demanda potencial*

El análisis de la demanda potencial corresponde a una investigación realizada en el cantón Colta, durante el año 2015, misma que estuvo dirigida a dos segmentos importantes, determinados previamente como consumidores potenciales: los habitantes de la cantón Colta que constituyen el segmento de turismo interno, y los turistas extranjeros que llegan hasta Colta por cualquier motivo, mismos que forman el segmento de turismo receptivo; por ende, el universo de estudio estuvo constituido de la siguiente manera:

Población económicamente activa del cantón Colta = 22005

Número de turistas que visitaron el cantón durante el año 2015= 84250

## **7. ANÁLISIS DE LA SUPERESTRUCTURA TURÍSTICA**

Las actividades turísticas que actualmente se desarrollan en el cantón en su mayoría no son regidas por un organismo gubernamental o comunitario, a excepción de aquellas que conciernen la visita a la Laguna, Iglesia Balbanera, Museos, Iglesias, Complejo Turístico, ya que el ingreso a ésta área está controlado por el COLMITUR e Itur.

Esto explica el que sea deficiente el catastro de establecimientos turísticos en el cantón, haciendo que la planificación y creación de ordenanzas municipales sean sumamente requeridas al momento de pretender el progreso turístico de la zona.

No obstante, la administración COLMITUR y el GAD Municipal, están dando inicio a la gestión y planificación turística dentro del cantón, mediante el sustento de estudios realizados por estudiantes de turismo de la UNACH. Sin embargo, hasta el momento es deficiente la comisión o unidad técnica que se encarga de dicha planificación y gestión.

En cambio, el apoyo del sector privado a la actividad turística ésta dado por: los pequeños emprendimientos que la población ha colocado en el mercado, la participación de las universidades locales en la elaboración de proyectos turísticos, y la comercialización de la iglesia Balbanera y laguna de Colta por parte de las agencias y operadoras turísticas de la ciudad de Riobamba y otras ciudades.

## 8. ANÁLISIS FODA DEL SECTOR TURÍSTICO

### 1) Aspectos generales

**Cuadro No.13: Análisis FODA de los aspectos generales del sector turístico del cantón Colta.**

<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se cuenta con un Plan de Ordenamiento Territorial.</li> <li>• Sistema de transporte hacia todas las parroquias</li> <li>• Vías de acceso principales en buen estado.</li> <li>• Abastecimiento de servicios básicos en al menos 90% de la población.</li> <li>• Presencia de los servicios de salud y educación en los niveles: pre - primario, primario, medio y superior.</li> <li>• Presencia de emprendedores turísticos.</li> <li>• Cercanía con la ciudad Riobamba</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deficiente equipamiento de servicios turísticos.</li> <li>• Escaso presupuesto para el turismo.</li> <li>• Deficiente cuerpo técnico en la planificación de actividades y proyectos turísticos.</li> <li>• El Municipio y COLMITUR tienen deficiencias en los instrumentos claves (como inventarios, técnicos, catastros, etc.) para la planificación turística.</li> <li>• Poca participación de los Ministerios del Ambiente y de Turismo.</li> <li>• Ineficaz imagen turística.</li> <li>• Deficientes y discontinuas políticas para el cuidado y preservación del patrimonio, del ambiente y del desarrollo turístico.</li> </ul>
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afluencia permanente de turistas nacionales, principalmente los fines de semana y en épocas de fiesta (Carnaval, Fiestas de cantonización y/o parroquialización)</li> <li>• Interés en turistas extranjeros por visitar la iglesia Balbanera y Laguna de Colta</li> <li>• Presencia de organizaciones nacionales e internacionales públicas y privadas interesadas en invertir y capacitar a la gente en proyectos productivos.</li> <li>• Apoyo de las universidades locales como la UNACH para la realización de estudios en diferentes áreas.</li> <li>• Descentralización y transferencia de la competencia turística.</li> <li>• Las comunidades: San Martín y La Esperanza, cuentan con recursos propios para la ejecución de proyectos de desarrollo turístico local.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Continuidad del proceso sismológico.</li> <li>• Condiciones climáticas inestables</li> <li>• Inestabilidad política y económica</li> </ul>

Realizado por: Alejandra Jara M.

### 2) Servicios Turísticos

**Cuadro No.14. Análisis FODA de los servicios turísticos del cantón Colta.**

<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se cuenta con 23 establecimientos de hospedaje, de alimentación y de información.</li> <li>• Existen personas emprendedoras en el sector turístico</li> <li>• Existe mercado mayorista y central para abastecerse los establecimientos hoteleros y de alimentación</li> <li>• Servicio de transporte parroquiales, cantonales e interprovinciales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Insuficiencia en la infraestructura básica de los servicios turísticos</li> <li>• Deficientes recursos humanos capacitados para administrar, planificar y operar los servicios turísticos.</li> <li>• Ausencia de asociaciones para agrupar a los prestadores de servicios turísticos.</li> <li>• Deficientes instrumentos clave para la planificación turística como: manuales de atención al cliente, catastros de los establecimientos turísticos y una categorización adecuada a criterios nacionales.</li> <li>• Insuficiente diversificación en los servicios ofertados.</li> <li>• Desconocimiento de las normas técnicas y leyes establecidas por el MINTUR para el funcionamiento y operación de establecimientos turísticos.</li> </ul>
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El Estado ha creado nuevos créditos para la creación y fortalecimiento de Pymes.</li> <li>• Las agencias y tour operadoras de la ciudad de Riobamba tienen interés en operar nuevos destinos turísticos dentro de la provincia.</li> <li>• Oportunidad de crear circuitos turísticos</li> <li>• Oportunidad de capacitar y mejorar a la prestación de servicios turísticos; por parte del MINTUR.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Continuidad del proceso sísmológico.</li> <li>• Condiciones climáticas inestables</li> <li>• Inestabilidad política y económica</li> <li>• Desarrollo de actividades turísticas empíricas</li> </ul>

Realizado por: Alejandra Jara M.



## 2.1 MATRIZ PRIORIZADA DEL FODA DE SERVICIOS TURÍSTICOS

**Cuadro No. 15: FORTALEZAS**

		Establecimientos de Hospedaje, Alimentación e Información	Mercados de abastecimiento	Servicios de transporte	Personas Emprendedoras	
Nº		1	2	3	4	TOTAL (X)
1	Establecimientos de Hospedaje, Alimentación e Información		x	x	X	3
2	Mercados de abastecimiento			x	X	2
3	Servicios de transporte				X	1
4	Personas Emprendedoras					0
	<b>Vertical vacíos</b>	0	0	0	0	
	<b>Horizontal (X)</b>	3	2	1	0	
	<b>Total</b>	3	2	1	0	
	<b>Rango</b>	1ro.	2do.	3ro.	4to	

Elaborado por: Alejandra Jara M.

**Cuadro No. 16: DEBILIDADES**

		Deficientes recursos humanos capacitados	Insuficiencia en la infraestructura básica	Desconocimiento de las normas técnicas y leyes establecidas por el MINTUR	Deficientes instrumentos clave para la planificación turística	Ausencia de asociaciones	Insuficiente diversificación en los servicios ofertados.	
N <sup>o</sup> .		1	2	3	4	5	6	TOTAL (X)
1	Deficientes recursos humanos capacitados			x	x	x	x	4
2	Insuficiencia en la infraestructura básica				x	x	x	3
3	Desconocimiento de las normas técnicas y leyes establecidas por el MINTUR				x	x	x	3
4	Deficientes instrumentos clave para la planificación turística					x	x	2
5	Ausencia de asociaciones						x	1
6	Insuficiente diversificación en los servicios ofertados.							0
	<b>Vertical vacíos</b>	0	1	1	0	0	0	
	<b>Horizontal (X)</b>	4	3	3	2	1	0	
	<b>Total</b>	4	4	4	2	1	0	
	<b>Rango</b>	1ero.	2do.	3ro.	4to.	5to.	6to.	

Elaborado por: Alejandra Jara M.

**Cuadro No. 17: OPORTUNIDADES**

Nº		1	2	3	4	TOTAL (X)
1	Agencias y tour operadoras de la ciudad de Riobamba tienen interés en operar nuevos destinos turísticos dentro de la provincia.			x	X	2
2	Oportunidad de capacitar y mejorar a la prestación de servicios turísticos; por parte del MINTUR.			x	X	2
3	Oportunidad de crear circuitos turísticos				X	1
4	nuevos créditos para la creación y fortalecimiento de Pymes					0
	<b>Vertical vacíos</b>	0	1	0	0	
	<b>Horizontal (X)</b>	2	2	1	0	
	<b>Total</b>	2	3	1	0	
	<b>Rango</b>	2do.	1ro.	3ro.	4to.	

Elaborado por: Alejandra Jara M.

**Cuadro No. 18: AMENAZAS**

N°		Desarrollo de actividades turísticas empíricas.	Condiciones climáticas inestables	Inestabilidad Política y económica	Continuidad del proceso sísmológico.	TOTAL (X)
		1	2	3	4	
1	Desarrollo de actividades turísticas empíricas.		x	x		2
2	Condiciones climáticas inestables				x	1
3	Inestabilidad Política y económica					0
4	Continuidad del proceso sísmológico.					0
	<b>Vertical vacíos</b>	0	0	1	2	
	<b>Horizontal (X)</b>	2	1	0	0	
	<b>Total</b>	2	1	1	2	
	<b>Rango</b>	1ro.	4to.	3ro.	2do.	

Elaborado por: Alejandra Jara M.

## 2.2 ANÁLISIS DE FODA PRIORIZADA

**Cuadro No.19: Análisis de Matriz**

<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Se cuenta con 23 establecimientos de hospedaje, de alimentación y de información.</li> <li>Existe mercado mayorista y central para abastecerse los establecimientos hoteleros y de alimentación</li> <li>Servicio de transporte parroquiales, cantonales e interprovinciales</li> <li>Existen personas emprendedoras</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Deficientes recursos humanos capacitados para administrar, planificar y operar los servicios turísticos.</li> </ul> <p>Insuficiencia en la infraestructura básica de los servicios turísticos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Desconocimiento de las normas técnicas y leyes establecidas por el MINTUR para el funcionamiento y operación de establecimientos turísticos.</li> <li>Deficientes instrumentos clave para la planificación turística como: manuales de atención al cliente, catastros de los establecimientos turísticos y una</li> </ul>

Continúa Cuadro No.19

Continúa Cuadro No.19

en el sector turístico	categorización adecuada a criterios nacionales.
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oportunidad de capacitar y mejorar a la prestación de servicios turísticos; por parte del MINTUR</li> <li>• Las agencias y tour operadoras de la ciudad de Riobamba tienen interés en operar nuevos destinos turísticos dentro de la provincia.</li> <li>• Oportunidad de crear circuitos turísticos</li> <li>• . El Estado ha creado nuevos créditos para la creación y fortalecimiento de Pymes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo de actividades turísticas empíricas</li> <li>• Continuidad del proceso sísmológico.</li> <li>• Inestabilidad política y económica</li> <li>• Condiciones climáticas inestables</li> </ul>

Elaborado por: Alejandra Jara M.

**9. ANÁLISIS DE CAUSA – PROBLEMA – EFECTO – SOLUCIÓN (CPES) DEL SECTOR SERVICIOS TURÍSTICOS DEL CANTÓN COLTA.**

**Cuadro No.20: Matriz del análisis CPES del sector de servicios turísticos del cantón Colta.**

CAUSA	PROBLEMA	EFECTO	SOLUCIÓN	PRIORIDAD
<ul style="list-style-type: none"> <li>➔ Deficiente impulso a la actividad turística.</li> <li>➔ Deficiente gestión del sector público, privado y comunitario.</li> <li>➔ Desconocimiento de los beneficios del turismo en el desarrollo local.</li> <li>➔ Desinterés por parte de las autoridades.</li> <li>➔ Insuficiente compromiso de los actores involucrados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Insuficiencia en la infraestructura básica de los servicios turísticos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuarios insatisfechos.</li> <li>• Deficiente desarrollo local</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Adecuar la infraestructura básica para los servicios turísticos tomando en cuenta los recursos económicos y humanos</li> <li>✓ Tomar en cuenta las sugerencias que da el GAD para realizar los cambios necesarios.</li> </ul>	<p><b>MEDIA</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➔ Ineficaz capacitación en la prestación de servicios turísticos.</li> <li>➔ Poca renovación en los prestadores de servicios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Deficientes recursos humanos capacitados para administrar, planificar y operar los servicios turísticos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuarios insatisfechos.</li> <li>• Deficiente desarrollo local</li> <li>• Baja afluencia turística</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Crear vínculos o convenios con instituciones de turismo para la realización de prácticas y proyectos en establecimientos de servicios.</li> <li>✓ Asociación de los prestadores de servicios por sectores.</li> <li>✓ Crear un programa de capacitación e información sobre los beneficios del turismo y la prestación de servicios turísticos.</li> <li>✓ Capacitar de una</li> </ul>	<p><b>ALTA</b></p>

Continúa Cuadro No. 20

			<p>manera eficaz y efectiva a los prestadores de servicios turísticos en temas como: operación turística, administración, prestación de servicios, calidad del producto, promoción y publicidad turística, etc.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Seguimiento de capacitaciones y actualización de planes, ordenanzas y normativas para los prestadores de servicios turísticos</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Problemas laborales.</li> <li>→ Deficiente funcionamiento de la entidad que maneja los servicios turísticos</li> <li>→ Inexistencia de normativas, ordenanzas y leyes para los servidores turísticos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Desconocimiento de las normas técnicas y leyes establecidas por el MINTUR para el funcionamiento y operación de establecimientos turísticos.</li> <li>❖ •</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deficiente Planificación</li> <li>• Desorganización</li> <li>• Deficiente Desarrollo Local</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Diseño y ejecución de normativa turística.</li> <li>✓ Socializar normativas</li> <li>✓ Generar etapas de empoderamiento de las normativas para que no exista resistencia por parte de las comunidades o sectores rurales y actores involucrados.</li> </ul>	ALTA

Continúa Cuadro No. 20

<ul style="list-style-type: none"> <li>➔ Deficiente planificación turística en el área.</li> <li>➔ Inexistencia de un seguimiento de los estudios realizados por pasantes y practicantes de turismo.</li> <li>➔ Actividades laborales mal realizadas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Deficientes instrumentos clave para la planificación turística como: manuales de atención al cliente, catastros de los establecimientos turísticos y una categorización adecuada a criterios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conflicto de actividades asignado al personal.</li> <li>• Deficientes planificación turística</li> <li>• Desorganización</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Diseño y ejecución de instrumentos claves para planificación turística</li> </ul>	<p>.MEDIA</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➔ Promesas no cumplidas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Desarrollo de actividades turísticas empíricas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Expectativas no alcanzadas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cumplir las promesas realizadas</li> <li>✓ Realizar proyectos factibles y ejecutables que promuevan el desarrollo local</li> <li>✓ Hacer un seguimiento y evaluación de los proyectos realizados por parte de estudiantes de la UNACH.</li> </ul>	<p>MEDIA</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➔ Plan de contingencia actualizado y socializado por el proceso sismológico.</li> <li>➔ Destrucción de los establecimientos por consecuencia de los sismos.</li> <li>➔ Escasa afluencia de turistas a la zona.</li> <li>➔ Desbordamiento de la Laguna de Colta.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Continuidad del proceso sismológico.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pérdida de infraestructura básica</li> <li>• Destrucción de atractivos</li> <li>• Establecimientos turísticos del cantón cerrados y abandonados</li> <li>• Disminución de la operación turística por parte de las tour operadoras</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Fortalecimiento a los proyectos turísticos existentes.</li> <li>✓ Implementar un proyecto de mejoramiento y rehabilitación de la planta turística del cantón en caso de destrucción por sismos</li> </ul>	<p>MEDIA</p>



Continúa Cuadro No. 20

			✓ Plan de contingencia para el mantenimiento y evacuación, en caso de desbordamiento.	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➔ Insuficientes recursos económicos</li> <li>➔ Desorganización del GAD y comunidad</li> <li>➔ Aculturación por el fenómeno de la migración.</li> <li>➔ Desconocimiento de la población sobre la importancia de su patrimonio natural y cultural.</li> </ul>	❖ Inestabilidad política y económica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deficiente desarrollo local</li> <li>• Deficiente gestión para proyectos turísticos                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Insuficientes oportunidades de trabajo.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Fortalecimiento a los proyectos turísticos existentes.</li> <li>✓ Elaboración de un plan de Revitalización Cultural dirigido a jóvenes y niños con la participación de adultos y adultos mayores</li> </ul>	MEDIA
<ul style="list-style-type: none"> <li>➔ La gente desconoce la importancia de preservar el patrimonio natural.</li> <li>➔ Mal manejo de desechos sólidos</li> <li>➔ Malas prácticas agrícolas.</li> <li>➔ Destrucción de ecosistemas.</li> <li>➔ Insuficiente educación ambiental en centros educativos y comunidades.</li> </ul>	❖ Condiciones climáticas inestables	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Baja Afluencia Turística</li> <li>• Pérdida de Atractivos Naturales                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contaminación</li> <li>• Disminución de la potencialidad turística del cantón</li> </ul> </li> <li>• Impacto negativo sobre el ambiente.</li> <li>• Propagación del calentamiento global.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Campañas de sensibilización a la población.</li> <li>✓ Elaboración y aplicación de un Plan de Manejo Ambiental Cantonal</li> </ul>	BAJA

Realizado por: Alejandra Jara M.

## B. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

### 1. Visión

El cantón Colta será considerado como un importante destino turístico del país, brindando alternativas de turismo comunitario, ecológico y cultural, gestionado con criterios de sostenibilidad para la efectiva protección y conservación del patrimonio natural y cultural de su pueblo.

### 2. Misión

Promover el turismo y el desarrollo local socialmente justo, económicamente rentable y ambientalmente sano, como una respuesta viable para mejorar la calidad de vida de los pobladores y para convertir a este sector en uno de los ejes económicos del cantón, de modo que genere empleo, evite la migración y asegure la conservación del patrimonio para el goce de las futuras generaciones.

### 3. Objetivos estratégicos

Los objetivos del Plan Estratégico de la oferta de servicios turísticos para promover el desarrollo local (PEOSTDL) a ser alcanzados a través de la ejecución de sus programas y proyectos son los siguientes:

- a) Promover el desarrollo local del cantón Colta, bajo una propuesta participativa social, cultural, política y sostenible, donde los actores inmersos cumplan eficientemente sus responsabilidades regulando,

incentivando, facilitando la organización y creando las condiciones necesarias para el éxito del Plan.

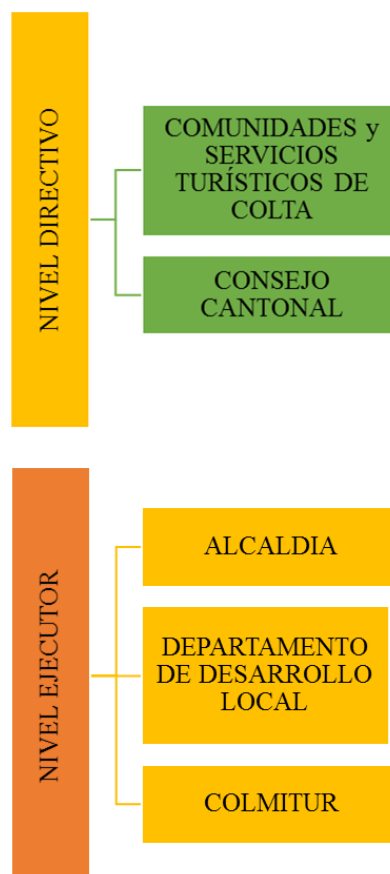
- b) Favorecer el crecimiento ordenado y armonioso de la actividad turística en el cantón mediante el diseño de políticas municipales que contribuyan a la sostenibilidad, competitividad y seguridad del sector turístico.
- c) Generar una oferta turística sostenible y competitiva potenciando los recursos humanos, naturales y culturales, que satisfagan plenamente las expectativas y demanda de los turistas tanto nacionales como internacionales.
- d) Fortalecer la infraestructura, equipamientos, facilidades y servicios turísticos necesarios para garantizar una experiencia turística armónica con la población local.
- e) Satisfacer plenamente las expectativas de los turistas nacionales y extranjeros que lleguen a consumir el producto, mediante la prestación e innovación de servicios de calidad, que se hallen dentro de los estándares nacionales e internacionales que rigen a la actividad turística.
- f) Posicionar al cantón como un destino turístico sostenible con elevada responsabilidad social y efectiva gestión del patrimonio cultural y ambiental.

#### 4. Aspectos organizativos del Plan Estratégico

El Plan Estratégico de la oferta de servicios turísticos para promover el desarrollo local del Cantón Colta debe ser considerado como una herramienta de trabajo indispensable que ordena, orienta e integra la gestión competitiva de los involucrados, para el posicionamiento del cantón como destino turístico; razón por la que se plantea su ejecución en tres fases, cuya duración horizonte es de 4 años; entendiéndose que en medida de los logros alcanzados deberá extenderse o reducirse dicho período.

##### a. Niveles de Participación

**Cuadro Sinóptico No. 21: Niveles de participación**



Realizado por: Alejandra Jara M.

Pensando siempre en el éxito y sostenibilidad del plan, se ha definido los niveles de participación social y política con los que deberá contarse.

Se tienen dos niveles de participación: el Directivo, donde, en primera instancia, se encuentra las Comunidades y los Servicios Turísticos de Colta como principales beneficiarios de las acciones planteadas y como examinadores del éxito o fracaso del Plan; seguida del Consejo Cantonal que es el encargado de evaluar la administración municipal y permitir o no la realización de determinadas actividades.

El nivel ejecutor, en cambio, está conformado por: el Alcalde, máxima autoridad del cantón y quien resuelve la ejecución de lo estipulado en la planificación; departamento de Desarrollo Local, encargado de buscar el bienestar de la población mediante la generación de proyectos de desarrollo social, cultural, ambiental, productivo y comunitario y, el COLMITUR, instancia que coordinará y controlará la ejecución de los proyectos perfilados y de la actividad turística específicamente.

#### *b. Sostenibilidad del Plan*

Para alcanzar la sostenibilidad del Plan, debe conseguirse que cada institución u organización involucrada en la ejecución del mismo en sus diferentes niveles de participación sea también sostenible.

Las bases de la sostenibilidad están dadas por la visión y misión del proyecto, su capacidad técnica y administrativa y el poder de credibilidad que la población tenga sobre la misma.

1. Bases para la sostenibilidad del Plan Estratégico

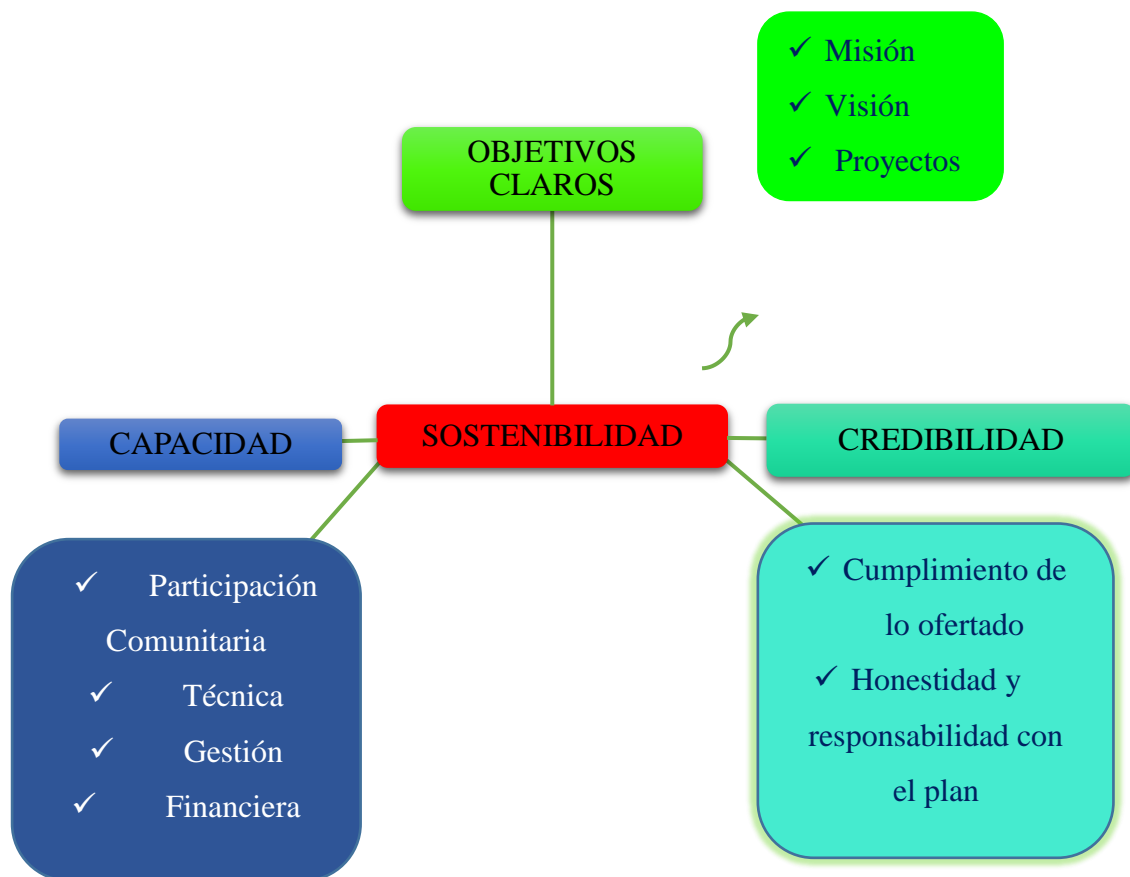


Gráfico No. 3: Bases para la sostenibilidad

La experiencia reiterada de otros GAD'S del país, han apuntado a introducir una planificación y ejecución de actividades en forma participativa; sin embargo, ninguna metodología de planeación o plan escrito reemplazarán jamás la falta de capacidad administrativa y tenacidad para afrontar los compromisos para materializar los objetivos planteados.

En tal virtud, la sostenibilidad del PEOSTDL está basada en tres aspectos fundamentales: claridad en los objetivos, capacidad y credibilidad. Tales aspectos deberán mantenerse tanto a nivel interno como externo del GAD y

COLMITUR, ya que son las unidades interesadas y encargadas de velar por el progreso de la población.

Si los objetivos trazados son perceptibles para todos los involucrados y los proyectos detallados corroboran su cumplimiento, la visión y la misión del plan también habrán alcanzado el éxito.

No obstante, el trabajo para alcanzar dicho éxito va más allá, ya que para lograrlo, el GAD Municipal y COLMITUR deben mostrar capacidad absoluta para lograr la participación comunitaria, generar asistencia técnica profesionalizada, crear financiamiento y sobre todo para obtener la colaboración y compromiso de otras instituciones sean éstas de carácter político o privado.

De ésta forma, no solamente habrá alcanzado el desarrollo local del cantón, sino también habrá obtenido la credibilidad del pueblo mediante el cumplimiento de lo ofertado y la honestidad y responsabilidad demostrada en la ejecución del plan.

## **5. Estrategias de acción**

Las estrategias que se aplicarán para la consecución de los objetivos planteados han sido clasificadas en base a las tres fases de ejecución del PEOSTDL. Cada fase presenta el periodo de cumplimiento.

## 6. Fases de ejecución

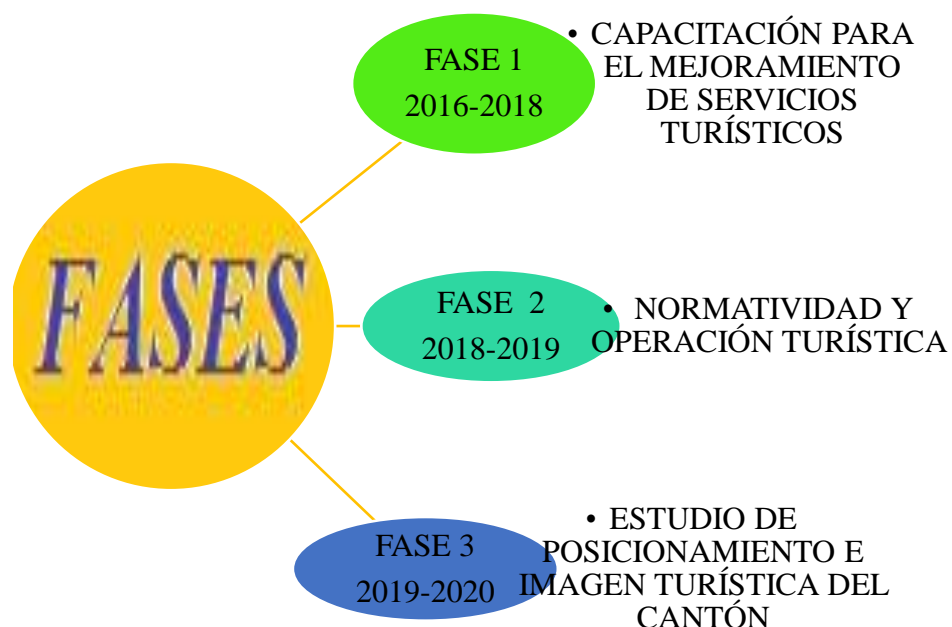


Gráfico No. 4: Fases de ejecución

### **FASE 1. CAPACITACIÓN PARA EL MEJORAMIENTO DE SERVICIOS TURÍSTICOS. 2016 – 2018.**

Para el inicio de la fase, el GAD Municipal, COLMITUR y los representantes de las asociaciones o los prestadores de servicios turísticos, deben estar trabajando en forma coordinada y haber asumido sus respectivas responsabilidades.

Alcanzada la participación comunitaria se procederá a realizar acciones de capacitación para el mejoramiento de servicios turísticos. Esto con la finalidad de convertir los servicios turísticos en productos turísticos con valor agregado,



para posesionar al cantón como un importante destino turístico del país, tomando en cuenta que en el cantón Colta la protección del medio ambiente “paramos” influyen directamente en la conservación del recurso agua para el desarrollo local.

Las estrategias planteadas para ésta fase son:

1. Capacitación técnica a los prestadores de servicios turísticos, para su mejor desempeño dentro de la actividad turística y al mismo tiempo garantizar la calidad en la prestación de servicios turísticos.
2. Capacitación sobre la importancia del turismo como medio de desarrollo local, a los funcionarios de los gobiernos locales y a la comunidad.

## **FASE 2. NORMATIVIDAD Y OPERACIÓN TURÍSTICA 2018 - 2019**

Esta fase debe ser considerada como esencial, puesto que con su aplicación se sentarán las bases para el desarrollo local de la actividad turística del cantón Colta, por medio del fortalecimiento de la unidad municipal consensuada y representativa que regule ésta actividad mediante la recuperación y mantenimiento de los recursos turísticos tanto naturales como culturales, la identificación y desarrollo de itinerarios y circuitos turísticos, la integración, participación y capacitación de las comunidades locales y de los prestadores de servicios turísticos para la operatividad turística de todo el cantón; así también la normativa deberá regir estrictamente con un órgano de control municipal para que se cumplan los parámetros de calidad establecidos tanto para infraestructura nueva como para la existente.

Las estrategias de acción para ésta fase son:

1. Generación de políticas públicas para la regulación de las actividades de los servicios turísticos y la protección del patrimonio natural y cultural del cantón.
2. Gestión de las competencias turísticas del GAD Municipal de Colta
3. Diseño para la creación de Unidad de Gestión Turística.

### **FASE 3. ESTUDIO DE POSICIONAMIENTO E IMAGEN TURÍSTICA DEL CANTÓN. 2019-2020**

Si a lo largo de la ejecución del presente Plan se ha ido calificando y controlando el cumplimiento de cada uno de los objetivos y afirmando y/o mejorando las estrategias planteadas, sin duda alguna, al término de la fase 3, se habrá logrado hacer realidad la visión propuesta:

“En el 2020, El cantón Colta será considerado como un importante destino turístico del país, brindando alternativas de turismo comunitario, ecológico y cultural, manejado con criterios de sostenibilidad para la efectiva protección y conservación del patrimonio natural y cultural de su pueblo.”

Se sugiere que al término de ésta fase, se realice una nueva propuesta que garantice la sostenibilidad del proceso de desarrollo competitivo de la actividad turística a largo plazo.

La estrategia de acción para la ejecución de ésta fase es:

1. Estudio de posicionamiento e imagen turística mediante el análisis e integración de resultados en base al mercado para determinar un servicio estable en cuanto al turismo.



## **DEFINICIÓN DE PROGRAMAS Y PROYECTOS DE DESARROLLO TURÍSTICO.**

Una vez analizados y priorizados los objetivos y estrategias del PEOSTDL, se identificaron los programas y proyectos requeridos para el cumplimiento de dichos objetivos.

Los programas corresponden a las fases de ejecución ya definidas, es decir, el PEOSTDL se compone de tres programas: Capacitación para el Mejoramiento de Servicios Turísticos, Normatividad y Operación Turística y, Estudio de Posicionamiento e Imagen Turística del cantón.

En cambio, los proyectos corresponden a las estrategias definidas para cada fase y en total se tienen 6 proyectos.

En el siguiente cuadro se resumen los proyectos de acuerdo a cada programa establecido.

**Cuadro No.22: Resumen de Programas y Proyectos**

<b>PROGRAMA</b>	<b>OBJETIVO DEL PROGRAMA</b>	<b>PROYECTOS</b>	<b>PRESUPUESTO APROXIMADO</b>
<b>CAPACITACIÓN PARA EL MEJORAMIENTO DE SERVICIOS TURÍSTICOS</b>	Capacitar a los prestadores de servicios turísticos y funcionarios del Cantón Colta para el mejoramiento de los servicios turísticos mediante talleres y proyectos de capacitación.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Capacitación técnica a los prestadores de servicios turísticos, para su mejor desempeño dentro de la actividad turística y al mismo tiempo garantizar la calidad en la prestación de servicios turísticos.</li> <li>2. Capacitación sobre la importancia del turismo como medio de desarrollo local, a los funcionarios de los gobiernos locales y a la comunidad.</li> </ol>	8.850,00 USD.
<b>NORMATIVIDAD Y OPERACIÓN TURÍSTICA</b>	Diseñar una propuesta de reglamento y normativa para el desarrollo local mediante el análisis de ordenanzas existentes.	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Generación de políticas públicas para la regulación de las actividades de los servicios turísticos y la protección del patrimonio natural y cultural del cantón.</li> <li>b. Gestión de las competencias turísticas del GAD Municipal de Colta</li> <li>c. Diseño para la creación de Unidad de Gestión Turística.</li> </ol>	9.339,00 USD
<b>ESTUDIO DE POSICIONAMIENTO E IMAGEN TURÍSTICA</b>	Diseñar un estudio de posicionamiento e imagen turística para garantizar un servicio turístico estable.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Estudio de posicionamiento e imagen turística mediante el análisis e integración de resultados en base al mercado para determinar un servicio estable en cuanto al turismo.</li> </ol>	11.140,00 USD

Elaborado por: Alejandra Jara M.

## **1. Perfiles de proyectos de desarrollo turístico de acuerdo a cada programa**

### *PROGRAMA 1*

#### **a. Nombre del Programa:**

CAPACITACIÓN PARA EL MEJORAMIENTO DE SERVICIOS TURÍSTICOS

#### **b. Objetivos del programa:**

Capacitar a los prestadores de servicios turísticos y funcionarios del Cantón Colta para el mejoramiento de los servicios turísticos mediante talleres y proyectos de capacitación.

#### **c. Proyectos:**

1. Capacitación técnica a los prestadores de servicios turísticos, para su mejor desempeño dentro de la actividad turística y al mismo tiempo garantizar la calidad en la prestación de servicios turísticos.
2. Capacitación sobre la importancia del turismo como medio de desarrollo local, a los funcionarios de los gobiernos locales y a la comunidad.

**Cuadro No.23: Perfil Proyecto 1 Programa 1**

<b>PROYECTO 1: CAPACITACIÓN TÉCNICA DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN LA ACTIVIDAD TURÍSTICA, PARA SU MEJOR DESEMPEÑO DENTRO DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA Y AL MISMO TIEMPO GARANTIZAR LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS</b>			
<p>SECTOR: Cantón Colta            OBJETIVO: Capacitar a los prestadores de servicios turísticos en la actividad turística para la efectiva participación en el desarrollo local y así contar con un recurso humano capacitado en la prestación de servicios turísticos.            BENEFICIARIOS DEL PROYECTO: Cantón Colta            DURACIÓN DEL PROYECTO: 1 año            COSTO TOTAL DEL PROYECTO: 5075,00 USD</p>			
<b>RESUMEN NARRATIVO DE OBJETIVOS</b>	<b>INDICADORES VERIFICABLES OBJETIVAMENTE</b>	<b>FUENTES DE VERIFICACIÓN</b>	<b>SUPUESTOS</b>
<p><b>FIN:</b>            Contar con una población capacitada en materia turística, de modo que su participación sea efectiva en la planificación y desarrollo de dicha actividad, garantizando la calidad en la prestación de servicios turísticos.</p>	<p>Al finalizar el año 2018, el cantón Colta cuenta con al menos un 60% de su población, capacitada en materia de turismo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentos de gestión.</li> <li>• Informes técnicos</li> <li>• Certificados de participación.</li> </ul>	<p>Los propietarios y trabajadores de establecimientos turísticos, se muestran interesados en capacitarse en temas relacionados a la actividad turística y por tanto participan libre y voluntariamente del proyecto.</p>
<p><b>PROPÓSITO:</b>            Capacitar al recurso humano del cantón Colta.</p>	<p>Durante el año 2018 y el primer semestre del 2019, se implementa un proyecto capacitación del recurso humano inmerso en la actividad turística del cantón y del mismo se beneficia el 60% de la población.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lista de participantes</li> <li>• Informes de talleres</li> <li>• Certificados de capacitación.</li> <li>• Contratación de capacitadores.</li> </ul>	<p>Se cuenta con los recursos necesarios para la implementación del proyecto de capacitación del recurso humano inmerso en la actividad turística del cantón.</p>
<p><b>COMPONENTES:</b>            1. Capacitación turística del recurso humano.</p>	<p>El COLMITUR ha capacitado al 100% de los actuales prestadores de servicios turísticos, durante el año 2018.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentos de planificación</li> <li>• Informes técnicos de talleres.</li> <li>• Lista de participantes</li> </ul>	<p>El COLMITUR cuenta con los recursos logísticos y económicos necesarios para la implementación del proyecto de capacitación.</p>

Continúa Cuadro No. 23

		en cursos de capacitación.	
<p><b>ACTIVIDADES:</b></p> <p>1.1. Estructuración del proyecto de capacitación dirigido a los prestadores de servicios turísticos, donde se incluyan temas como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderazgo</li> <li>• Participación comunitaria</li> <li>• Normativas de ley y reglamento de la actividad turística, etc.</li> <li>• Gestión Turística.</li> <li>• Normativas de ley y reglamento de la actividad turística.</li> <li>• Elaboración de proyectos de emprendimiento turístico.</li> <li>• Mejoramiento de las instalaciones turísticas.</li> <li>• Diseño y decoración de interiores.</li> <li>• Administración de empresas.</li> <li>• Administración de recursos humanos.</li> <li>• Marketing turístico.</li> <li>• Buenas prácticas de Manufactura</li> <li>• Operación turística.</li> <li>• Atención al cliente.</li> <li>• Calidad del servicio.</li> </ul> <p>1.2. Gestión ante el MINTUR para la implementación de los proyectos de capacitación turística.</p> <p>1.3. Gestión ante la UNACH para la</p>	<p><b>PRESUPUESTO:</b></p>	<p>4100,00 USD</p>	
		800,00 USD	
		175,00 USD	



Continúa Cuadro No. 23

implementación del proyecto de capacitación y prácticas en la actividad turística	
---	--

Elaborado por: Alejandra Jara M.

**Cuadro No.24: Perfil de Proyecto 2 Programa 1**

<b>PROYECTO 2: CAPACITACIÓN SOBRE LA IMPORTANCIA DEL TURISMO COMO MEDIO DE DESARROLLO LOCAL, A LOS FUNCIONARIOS DE LOS GOBIERNOS LOCALES Y A LA COMUNIDAD.</b>			
SECTOR: Cantón Colta OBJETIVO: Capacitar a los funcionarios de gobiernos locales y a la comunidad para la efectiva participación en el desarrollo local. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO: Cantón Colta DURACIÓN DEL PROYECTO: 6 meses COSTO TOTAL DEL PROYECTO: 3775,00 USD			
<b>RESUMEN NARRATIVO DE OBJETIVOS</b>	<b>INDICADORES VERIFICABLES OBJETIVAMENTE</b>	<b>FUENTES DE VERIFICACIÓN</b>	<b>SUPUESTOS</b>
FIN: Contar con funcionarios de gobiernos locales y comunidad en materia turística, de modo que su participación sea efectiva en la planificación de dicha actividad, garantizando el desarrollo local	Al finalizar el año 2018, el cantón Colta cuenta con al menos un 60% de sus funcionarios y comunidad, capacitada en materia de turismo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentos de gestión.</li> <li>• Informes técnicos</li> <li>• Certificados de participación.</li> </ul>	Los funcionarios, los líderes comunales, y la comunidad se muestran interesados en capacitarse en temas relacionados a la actividad turística y por tanto participan libre y voluntariamente del proyecto.
PROPÓSITO: Capacitar a los funcionarios de gobiernos locales y a la comunidad del cantón Colta.	Durante el año 2019, se implementa un proyecto capacitación de los funcionarios de gobiernos locales y a la comunidad del cantón Colta y del mismo se beneficia el 60% de la población.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lista de participantes</li> <li>• Informes de talleres</li> <li>• Certificados de capacitación.</li> <li>• Contratación de capacitadores.</li> </ul>	Se cuenta con los recursos necesarios para la implementación del proyecto de capacitación en el cantón Colta.

Continúa Cuadro No. 24

Continúa Cuadro No. 24

<p><b>COMPONENTES:</b> 1. Capacitación sobre la importancia del turismo como medio de desarrollo local a funcionarios de gobiernos locales y a la comunidad del cantón Colta.</p>	<p>El COLMITUR ha capacitado al 80% de los actuales funcionarios, durante el año 2018. Durante el año 2018 y parte del 2019, el COLMITUR capacita a la comunidad del cantón Colta.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentos de planificación</li> <li>• Informes técnicos de talleres.</li> <li>• Lista de participantes en cursos de capacitación.</li> </ul>	<p>El COLMITUR cuenta con los recursos logísticos y económicos necesarios para la implementación del proyecto de capacitación.</p>
<p><b>ACTIVIDADES:</b> 1.1. Estructuración del proyecto de capacitación dirigido al sector comunitario y líderes parroquiales y comunales, donde se incluyan temas como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderazgo y Participación comunitaria</li> <li>• Normativas de ley y reglamento de la actividad turística, etc. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión Turística.</li> </ul> </li> <li>• Elaboración de proyectos de emprendimiento turístico y Mejoramiento de las instalaciones turísticas.</li> <li>• Administración de empresas. Y Administración de recursos humanos y Marketing turístico.</li> <li>• Buenas prácticas de manufactura y ambientales., Operación turística, Atención al cliente y Calidad del servicio.</li> </ul> <p>1.2. Gestión ante el MINTUR para la implementación de los proyectos de capacitación turística.</p> <p>1.3. Gestión ante la UNACH para la implementación del proyecto de capacitación a funcionarios y comunidad en general</p>	<p><b>PRESUPUESTO:</b></p> <p style="text-align: right;">2800,00 USD</p> <p style="text-align: right;">800,00 USD</p> <p style="text-align: right;">75,00 USD</p>		

Elaborado por: Alejandra Jara M.

**a. Presupuesto del programa**

**Cuadro No. 25: Presupuesto Programa 1**

<b>PROYECTO</b>	<b>COSTO APROXIMADO (USD)</b>
Proyecto 1	5075,00
Proyecto 2	3775,00
<b>TOTAL DE PRESUPUESTO</b>	<b>8850,00</b>

Elaborado por: Alejandra Jara M.

**b. Tiempo de ejecución del programa**

El tiempo de ejecución del programa 1 es 1 año 6 meses.

**c. Instituciones de financiamiento**

Las instituciones que podrían financiar este programa son:

- GAD Municipal Colta
- H. Consejo Provincial de Chimborazo
- MINTUR
- CFN – Corporación Financiera Nacional
- Juntas parroquiales de las 6 Parroquias
- UNACH
- Propietarios de los establecimientos turísticos.

*PROGRAMA 2.*

**a. Nombre del Programa:**

NORMATIVIDAD Y OPERACIÓN TURÍSTICA

**b. Objetivos del programa:**

Diseñar una propuesta de reglamento y normativa para el desarrollo local mediante el análisis de ordenanzas existentes.

**c. Proyectos:**

1. Generación de políticas públicas para la regulación de las actividades de los servicios turísticos y la protección del patrimonio natural y cultural del cantón.
2. Gestión de las competencias turísticas del GAD Municipal de Colta
3. Diseño para la creación de Unidad de Gestión Turística.

**Cuadro No.26: Perfil del proyecto 1 del programa 2**

<b>PROYECTO 1: GENERACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS PARA LA REGULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS Y LA PROTECCIÓN DEL PATRIMONIO NATURAL Y CULTURAL DEL CANTÓN.</b>			
SECTOR: Cantón Colta OBJETIVO: Aplicar un sistema de normas legales y factibles que regulen las actividades y servicios turísticos para el desarrollo local y que garanticen la conservación del patrimonio natural y cultural del cantón. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO: Cantón Colta DURACIÓN DEL PROYECTO: 3 meses COSTO TOTAL DEL PROYECTO: 2430,00 USD			
<b>RESUMEN NARRATIVO DE OBJETIVOS</b>	<b>INDICADORES VERIFICABLES OBJETIVAMENTE</b>	<b>FUENTES DE VERIFICACIÓN</b>	<b>SUPUESTOS</b>
<b>FIN:</b> Regular el desarrollo local de las actividades y servicios turísticos de forma participativa y consensuada, garantizando el bienestar de la población y la conservación del patrimonio natural y cultural a través de la aplicación de un sistema de normas públicas.	Desde el segundo trimestre del año 2018, el cantón Colta opera un sistema de políticas públicas que regulan el desarrollo turístico local y promueven la conservación del patrimonio natural y cultural.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes técnicos de actividades turísticas.</li> <li>• Catastro Turístico.</li> </ul>	El sistema de políticas públicas regula efectivamente el desarrollo de las actividades y servicios turísticos, además promueve la conservación los recursos naturales y culturales de forma consensuada y participativa.
<b>PROPÓSITO:</b> Establecer el Marco Legal que regule el desarrollo turístico local y fomente la protección del ambiente y de la cultura.	En el tercer trimestre del año 2018, el GAD Municipal de Colta emite un Marco Legal para normar el desarrollo turístico del cantón.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documento del marco legal de regulación de la actividad turística.</li> <li>• Informes de regulación turística.</li> </ul>	El GAD Municipal cuenta con los recursos indispensables para la elaboración e implementación del marco legal que controla el desarrollo turístico local y promueve la preservación del patrimonio natural y cultural.
Continúa Cuadro No. 26			
<b>COMPONENTES:</b> 1. Análisis de la normativa turística,	En un lapso de 1 mes, el COLMITUR ha realizado un análisis	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de gestión.</li> <li>• Informes técnicos del</li> </ul>	El MINTUR, al MAE y el Ministerio de Cultura facilitan el proceso de análisis de su marco legal

<p>social, ambiental y cultural nacional. 2. Diseño e implementación del sistema de políticas públicas necesarias para controlar el desarrollo turístico local.</p>	<p>minucioso de las políticas públicas generadas por el MINTUR, MAE y el Ministerio de Cultura, para la regulación de las actividades y servicios turísticos y conservación del patrimonio natural y cultural del país. En 3 meses, el GAD Municipal de Colta implementa un sistema de políticas públicas consensuadas que disciplinan el desarrollo turístico e impulsan la preservación del patrimonio cultural y natural.</p>	<p>análisis</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Documento de políticas públicas de regulación turística</li> <li>• Actas de aprobación de la Ordenanza Municipal.</li> </ul>	<p>de competencia, en relación al turismo. El Consejo Cantonal aprueba la creación y aplicación de Ordenanzas Municipales para el uso sostenible del patrimonio natural y cultural en el turismo.</p>
<p><b>ACTIVIDADES:</b> 1.1. Diagnóstico de la operación turística del cantón en base a la reglamentación y control de la legislación ecuatoriana. 2.1. Desarrollo de una propuesta legal de normatividad turística, donde se contemplen los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Emisión y control de registros, patentes y licencias de funcionamiento.</li> <li>• Incentivos y excepciones de pago de impuestos para los prestadores de servicios turísticos.</li> <li>• Aplicación de sanciones y multas a los prestadores de servicios turísticos.</li> <li>• Generación y coordinación de alianzas estratégicas.</li> <li>• Protección y defensa al consumidor de servicios turísticos</li> <li>• Manejo y control de calidad.</li> <li>• Incentivos a la inversión</li> <li>• Aplicación de sanciones para quienes</li> </ul>	<p><b>PRESUPUESTO:</b></p> <p style="text-align: right;">750,00 USD</p> <p style="text-align: right;">1500,00 USD</p>		

Continúa Cuadro No. 26

atentaren contra el patrimonio natural y cultural y la integridad de los visitantes.	
2.2. Revisión y aprobación de la propuesta.	30,00 USD
2.3. Divulgación y aplicación de las Ordenanzas Municipales.	150,00 USD

Elaborado por: Alejandra Jara M.



**Cuadro No. 27: Perfil del Proyecto 2 del Programa 2**

<b>PROYECTO 2: GESTIÓN DE LAS COMPETENCIAS TURÍSTICAS DEL GAD MUNICIPAL DE COLTA</b>			
SECTOR: Cantón Colta OBJETIVO: Contar con un GAD Colta que regule, planifique, administre y controle las actividades turísticas del cantón. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO: Cantón Colta DURACIÓN DEL PROYECTO: 3 meses COSTO TOTAL DEL PROYECTO: 1454,00 USD			
<b>RESUMEN NARRATIVO DE OBJETIVOS</b>	<b>INDICADORES VERIFICABLES OBJETIVAMENTE</b>	<b>FUENTES DE VERIFICACIÓN</b>	<b>SUPUESTOS</b>
<b>FIN:</b> Contar con un GAD Municipal Colta con las competencias turísticas a su dominio, de modo que éste sea el ente principal que administra, planifica, mantiene y controla el desarrollo turístico del cantón.	Desde el año 2018, el cantón Colta cuenta con un GAD Municipal, que se dedica a generar el desarrollo local turísticamente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documento de aprobación de las competencias turísticas.</li> <li>• Convenio de competencias GAD Municipal Colta.</li> </ul>	El GAD Municipal reúne todas las condiciones y cuenta con los recursos necesarios para promover el desarrollo turístico local
<b>PROPÓSITO:</b> Diseñar una Ordenanza de gestión turística, manejo de competencias turísticas y de servicios turísticos en el GAD Municipal Colta para regular y planificar, de forma eficaz y eficiente el desarrollo local de las actividades y servicios turísticos en el cantón.	Al finalizar el año 2018, GAD Colta asume las competencias turísticas, por tanto puede iniciar el proceso de planificación y administración de dicha actividad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documento del proyecto de competencias turísticas.</li> <li>• Informes técnicos de gestión</li> <li>• Informes de Inspección y evaluación</li> <li>• Ordenanza de gestión turística, manejo de competencias turísticas y de servicios turísticos</li> </ul>	El COLMITUR, asume las competencias turísticas del proceso de gestión, y se encuentra implementándolas para el desarrollo local de la actividad turística. Colta cuenta con el presupuesto necesario para diseñar la creación de la ordenanza de gestión turística.
Continúa Cuadro No. 27			
<b>COMPONENTES:</b>	Durante el año 2019 la	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de</li> </ul>	La comisión de gestión de las competencias

<p>1. Gestión de las competencias turísticas</p> <p>2. Diagnóstico de la estructura administrativa y organizacional del GAD Colta.</p> <p>3. Diagnóstico de la estructura orgánica y funcional del GAD Colta.</p> <p>4. Socialización</p>	<p>Comisión de GAD Colta ha gestionado y ejecutado el proyecto de competencias turísticas.</p> <p>En un lapso de 1 mes, se ha realizado un diagnóstico de la estructura administrativa y organizacional del GAD Colta.</p> <p>En el lapso de 1 mes, el GAD Municipal define un sistema administrativo orgánico funcional.</p> <p>En el último mes el GAD Municipal y COLMITUR ha socializado la creación y funcionamiento de la Ordenanza, conjuntamente con el PEOSTDL.</p>	<p>gestión.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de inspección y evaluación.</li> <li>• Documento con los resultados del diagnóstico.</li> <li>• Estatuto y reglamento del GAD Colta.</li> <li>• Organigrama estructural y funcional del GAD Colta</li> <li>• Manual de funciones</li> <li>• Informe de creación de Ordenanza.</li> </ul>	<p>turísticas ha funcionado a cabalidad y ha llevado a cabo la administración y ejecución de diferentes proyectos turísticos</p>
---	--	--	--

Continúa Cuadro No. 27

ACTIVIDADES:	PRESUPUESTO:
1.1. Análisis del proceso de replanteo de la metodología previa y de seguimiento para las competencias turísticas del GAD Municipal	45,00 USD
1.2. Elaboración de la propuesta y gestión ante el MINTUR.	75,00 USD
1.3. Evaluación y Monitoreo del proceso de las competencias turísticas	19,00 USD
2.1. Diagnóstico de la estructura administrativa y organizacional del GAD Municipal Colta.	110,00 USD
3.1. Elaboración del reglamento y estatutos del GAD Municipal Colta.	110,00 USD
3.2. Diagnóstico de la estructura orgánica y funcional del GAD Colta.	110,00 USD
3.3. Elaboración del diseño de la ordenanza y políticas de financiamiento para fomentar el desarrollo local	110,00 USD
3.4. Gestión de la ordenanza y las políticas de financiamiento	75,00 USD
4.1. Socialización del diseño de la Ordenanza y políticas de financiamiento	800,00 USD

Elaborado por: Alejandra Jara M.

**Cuadro No. 28: Perfil Proyecto 3 Programa 2**

<b>PROYECTO 3: DISEÑO PARA LA CREACIÓN DE UNIDAD DE GESTIÓN TURÍSTICA</b>			
<p>SECTOR: Cantón Colta            OBJETIVO: Contar con una instancia municipal que regule, controle, planifique, administre y mantenga el sector turístico del cantón.            BENEFICIARIOS DEL PROYECTO: Cantón Colta            DURACIÓN DEL PROYECTO: 6 meses            COSTO TOTAL DEL PROYECTO: 5455,00 USD</p>			
<b>RESUMEN NARRATIVO DE OBJETIVOS</b>	<b>INDICADORES VERIFICABLES OBJETIVAMENTE</b>	<b>FUENTES DE VERIFICACIÓN</b>	<b>SUPUESTOS</b>
<p><b>FIN:</b>            Contar con un Diseño de una Unidad de Gestión Turística Municipal, implementada que se dedique a regular, controlar, mantener y planificar de forma eficaz y eficiente la infraestructura turística.</p>	<p>Hasta el año 2018 el cantón Colta cuenta con una UGTM implementada y en pleno funcionamiento, cuyo objetivo es planificar, administrar, controlar, regular y mantener al sector turístico del cantón.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan operativo de la UGTM</li> <li>• Informes técnicos de actividades.</li> <li>• Informes de evaluación.</li> </ul>	<p>Los sectores involucrados en el desarrollo local y turístico del cantón aportan positivamente en las actividades planificadas en la UGTM, cumpliendo con la normativa que ésta aplica.</p>
<p><b>PROPÓSITO:</b>            Diseñar la Unidad de Gestión Turística Municipal (UGTM) como la instancia de planificación, regulación y mantenimiento del sector turístico.</p>	<p>Desde al año 2018 hasta el 2019, en el GAD Municipal del Cantón Colta se diseña la Unidad de Gestión Turística Municipal (UGTM) como la instancia de planificación, regulación y mantenimiento del sector turístico.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ordenanza de creación de la UGTM.</li> <li>• Informe técnico de creación de la UGTM.</li> <li>• Organigrama funcional.</li> </ul>	<p>El GAD Municipal de Colta cuenta con el presupuesto necesario para el diseño de la UGTM</p>

Continúa Cuadro No. 28

Continúa Cuadro No. 28

<p><b>COMPONENTES:</b>                  1. Diagnóstico de la estructura administrativa y organizacional del GAD Municipal Colta                  2. Estructura administrativa de la UGTM.                  3. Equipamiento de la UGTM.                  4. Socialización</p>	<p>En un lapso de 15 días, se ha realizado un diagnóstico de la estructura administrativa y organizacional del GADM.                  En el lapso de 1 mes, el GADM, define un sistema administrativo orgánico – funcional para la UGTM.                  En el segundo mes, se ha equipado y amoblado una oficina para el funcionamiento de la UGTM.                  Durante el primer mes de funcionamiento de la UGTM, el Gobierno Municipal ha socializado la creación y funcionamiento de la Unidad, conjuntamente con el PEOSTDL.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documento con los resultados del diagnóstico.</li> <li>• Estatuto y reglamento de la UGTM.                         <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organigrama estructural y funcional de la UGTM.</li> </ul> </li> <li>• Manual de funciones</li> <li>• Informe de selección de proformas</li> <li>• Facturas de adquisición de bienes muebles.</li> <li>• Registro fotográfico.</li> <li>• Informes técnicos de socialización</li> </ul>	<p>El GAD Municipal se muestra abierto al trabajo y presta la atención e información necesaria para la realización del estudio pertinente.                  La UGTM cuenta con un sistema administrativo definido por el GAD Municipal, donde, entre otras cosas, se señala claramente las competencias y atribuciones de la UGTM y las funciones del personal a cargo.                  El GAD Municipal Colta cuenta con los recursos necesarios para equipar y amoblar una oficina, en la que funcionará la UGTM.                  La población participa activamente en los eventos de socialización de la creación de la UGTM.</p>														
<p><b>ACTIVIDADES:</b>                  1.1. Diagnóstico de la estructura administrativa y organizacional del GAD Municipal Colta.                  2.1. Elaboración del reglamento y estatutos de la UGTM.                  2.2. Elaboración de la estructura orgánica y funcional de la UGTM.                  2.3. Selección y contrato del personal administrativo de la UGTM.                  3.1. Selección de proformas.                  3.2. Gestión de adquisiciones                  3.3. Equipamiento de la oficina de la UGTM.                  4.1. Socialización de la creación de la UGTM y del PEOSTDL mediante medios de comunicación.</p>	<p><b>PRESUPUESTO:</b></p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 70%;"></td> <td style="text-align: right;">750,00 USD</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: right;">30,00 USD</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: right;">25,00 USD</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: right;">110,00 USD</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: right;">30,00 USD</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: right;">20,00 USD</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: right;">3690,00 USD</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: right;">800,00 USD</td> </tr> </table>		750,00 USD		30,00 USD		25,00 USD		110,00 USD		30,00 USD		20,00 USD		3690,00 USD		800,00 USD
	750,00 USD																
	30,00 USD																
	25,00 USD																
	110,00 USD																
	30,00 USD																
	20,00 USD																
	3690,00 USD																
	800,00 USD																

Elaborado por: Alejandra Jara M.

## Presupuesto del programa

### Cuadro No. 29: Presupuesto Programa 2

PROYECTO	COSTO APROXIMADO (USD)
Proyecto 1	2430,00
Proyecto 2	1454,00
Proyecto 3	5455,00
<b>TOTAL DE PRESUPUESTO</b>	<b>9339,00</b>

Elaborado por: Alejandra Jara M.

#### d. Tiempo de ejecución del programa

El tiempo de ejecución del programa 2 es de 1 año

#### e. Instituciones de financiamiento

Las instituciones que podrían financiar este programa son:

- ✓ GAD Municipal Colta conjuntamente COLMITUR
- ✓ H. Consejo Provincial de Chimborazo
- ✓ Ministerio del Ambiente
- ✓ MINTUR
- ✓ Ministerio de Coordinación del Patrimonio
- ✓ Ministerio de Obras Publicas
- ✓ Juntas parroquiales 6 parroquias de Colta.
- ✓ UNACH

*PROGRAMA 3.*

**a. Nombre del Programa:**

ESTUDIO DE POSICIONAMIENTO E IMAGEN TURÍSTICA

**b. Objetivos del programa:**

Diseñar un estudio de posicionamiento e imagen turística para garantizar un servicio turístico estable.

**c. Proyectos:**

1. Estudio de posicionamiento e imagen turística mediante el análisis e integración de resultados en base al mercado para determinar un servicio estable en cuanto al turismo.

**Cuadro No. 30: Perfil de Proyecto 1 Programa 3**

PROYECTO 1: ESTUDIO DE POSICIONAMIENTO E IMAGEN TURÍSTICA MEDIANTE EL ANÁLISIS E INTEGRACIÓN DE RESULTADOS EN BASE AL MERCADO PARA DETERMINAR UN SERVICIO ESTABLE EN CUANTO AL TURISMO.			
SECTOR: Cantón Colta OBJETIVO: Diseñar un estudio de posicionamiento e imagen turística para garantizar un servicio turístico estable. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO: Cantón Colta DURACIÓN DEL PROYECTO: 10 meses COSTO TOTAL DEL PROYECTO: 11140,00 USD			
RESUMEN NARRATIVO DE OBJETIVOS	INDICADORES VERIFICABLES OBJETIVAMENTE	FUENTES DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
FIN: Diseñar un estudio de posicionamiento e imagen turística mediante el análisis e integración de resultados en base al mercado para determinar un servicio estable en cuanto al turismo.	En el año 2019, el cantón Colta ha mejorado a la oferta de servicios turísticos con alternativas que promueven el desarrollo local	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proyectos turísticos en pleno desarrollo.</li> <li>• Informes estadísticos sobre la afluencia de turistas.</li> </ul>	La actividad turística del cantón Colta ha mejorado sosteniblemente, el patrimonio natural y cultural; así como también el manejo de los servicios turísticos de manera adecuada
PROPÓSITO: Diseñar un proyecto de estudio de posicionamiento e imagen turística del cantón.	A partir del año 2019 el GAD Colta implementa un proyecto de estudio de posicionamiento e imagen turística	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documento con el proyecto del estudio de posicionamiento e imagen turística.</li> <li>• Informes de gestión y evaluación</li> <li>• Convenios interinstitucionales</li> </ul>	El GAD Municipal dispone del presupuesto necesario para la implementación del proyecto logrando consolidar la imagen turística del cantón.
COMPONENTES: 1. Elaboración y ejecución de estrategias para la promoción de los servicios, actividades, atractivos y facilidades turísticas del cantón Colta.	El GAD Colta elabora y ejecuta un proyecto de promoción durante el primer semestre del año 2020, para fortalecer el desarrollo local. En el segundo semestre del año	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documento con el proyecto de promoción</li> <li>• Facturas de pago por elaboración y contratación de medios publicitarios.</li> <li>• Proyecto de mejora del</li> </ul>	El GAD Colta cuenta con los recursos necesarios para la ejecución de las estrategias planteadas logrando fortalecer el desarrollo local. El COLMITUR y GAD Colta han conseguido el financiamiento para el mejoramiento y

Continúa Cuadro No. 30



Continúa Cuadro No. 30

<p>2. Mejoramiento y equipamiento del Centro de Información Turística (iTUR)</p>	<p>2020 el COLMITUR conjuntamente con el GAD Colta mejoran y equipan la oficina de Itur, para proporcionar información eficiente y eficaz al turista.</p>	<p>iTUR.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrato de personal del iTUR.</li> <li>• Registro de usuarios del iTUR</li> </ul>	<p>equipamiento de la oficina del iTUR.</p>										
<p>ACTIVIDADES:</p> <p>1.1. Diseño de la marca turística del cantón.</p> <p>1.2. Diseño y elaboración de material promocional y publicitario.</p> <p>1.3. Establecimiento de acuerdos y convenios con asociaciones, empresas privadas y públicas de la provincia y del país, para articular la promoción turística.</p> <p>2.1. Estructuración del proyecto de mejoramiento del i Tur.</p> <p>2.2. Gestión ante el MINTUR y Consejo Provincial para la ejecución del proyecto de mejora del i Tur</p>	<p>PRESUPUESTO:</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 60%;"></td> <td style="text-align: right;">250,00 USD</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: right;">7500,00 USD</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: right;">120,00 USD</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: right;">2470,00 USD</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: right;">800,00 USD</td> </tr> </table>				250,00 USD		7500,00 USD		120,00 USD		2470,00 USD		800,00 USD
	250,00 USD												
	7500,00 USD												
	120,00 USD												
	2470,00 USD												
	800,00 USD												

Elaborado por: Alejandra Jara M.

**d. Presupuesto del Programa 3**

**Cuadro No. 31: Presupuesto del Programa 3**

<b>PROYECTO</b>	<b>COSTO APROXIMADO (USD)</b>
Proyecto 1	11140,00
<b>TOTAL DE PRESUPUESTO</b>	<b>11140,00</b>

Elaborado por: Alejandra Jara M.

**e. Tiempo de ejecución del programa**

El tiempo de ejecución del programa 3 es 10 meses.

**f. Instituciones de financiamiento**

Las instituciones que podrían financiar este programa son:

- GAD Colta
- COLMITUR
- Consejo Provincial Chimborazo
- MINTUR
- Juntas parroquiales 6 parroquias del Cantón Colta
- UNACH

**2. Resumen de programas y proyectos del PEOSTDL.**

**Cuadro No.32: Resumen de la definición de programas y proyectos del PEOSTDL.**

FASES	PROGRAMA	PROYECTO	PRESUPUESTO	FINANCIAMIENTO		TIEMPO
				INSTITUCIÓN	PORCENTAJE	
FASE 1 2016-2018	CAPACITACIÓN PARA EL MEJORAMIENTO DE SERVICIOS TURÍSTICOS	1. Capacitación técnica a los prestadores de servicios turísticos, para su mejor desempeño dentro de la actividad turística y al mismo tiempo garantizar la calidad en la prestación de servicios turísticos.	5075,00	MINTUR	35%	1 AÑO
				GAD COLTA-COLMITUR	35%	
				UNACH	30%	
		2. Capacitación sobre la importancia del turismo como medio de desarrollo local, a los funcionarios de los gobiernos locales y a la comunidad.	3775,00	MINTUR	35%	6 MESES
COLMITUR	35%					
UNACH	30%					
FASE 2 2018-2019	NORMATIVIDAD Y OPERACIÓN TURÍSTICA	1. Generación de políticas públicas para la regulación de las actividades de los servicios turísticos y la protección del patrimonio natural y cultural del cantón.	2430,00	GAD COLTA	100%	3 MESES

Continúa Cuadro No. 32

Continúa Cuadro No. 32

		2. Gestión de las competencias turísticas del GAD Municipal de Colta	1454,00	GAD COLTA	70%	3 MESES
				COLMITUR	30%	
		3. Diseño para la creación de Unidad de Gestión Turística.	5455,00	MINTUR	53%	6 MESES
				GAD COLTA	32%	
				COLMITUR	15%	
FASE 3 2019-2020	ESTUDIO DE POSICIONAMIENTO E IMAGEN TURÍSTICA	1. Estudio de posicionamiento e imagen turística mediante el análisis e integración de resultados en base al mercado para determinar un servicio estable en cuanto al turismo.	11140,00	MINTUR	25%	10 MESES
				COLMITUR	25%	
				GAD COLTA	23%	
				CONSEJO PROVINCIAL CHIMBORAZO	7%	
				UNACH	10%	
				JUNTAS PARROQUIALES COLTA	10%	

Elaborado por: Alejandra Jara M.

**PLANIFICACIÓN OPERATIVA DEL PLAN ESTRATÉGICO DE LA OFERTA DE SERVICIOS TURÍSTICOS PARA PROMOVER EL DESARROLLO LOCAL DEL CANTÓN COLTA.**

**Cuadro No. 33: Plan Operativo del PEOSTDL**

PLAN OPERATIVO ANUAL DEL PEOSTDL											
CRONOGRAMA Y PRESUPUESTO											
ACTIVIDADES	RESPONSABLE	TIEMPO								RECURSOS	COSTO
		1		2		3		4			
		I SE M.	II SEM .	I SE M.	II SE M.	I SE M.	II SEM .	I SE M.	II SEM .		
<b>PROGRAMA 1. CAPACITACIÓN PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS</b>											
<b>PROYECTO 1: CAPACITACIÓN TÉCNICA A LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS, PARA SU MEJOR DESEMPEÑO DENTRO DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA Y AL MISMO TIEMPO GARANTIZAR LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS.</b>									<b>SUBTOTAL</b>	<b>5075</b>	
1.1. Estructuración del proyecto de Capacitación a los prestadores de servicios turísticos Continúa Cuadro No. 33	ING. EN TURISMO									REMUNERACIÓN TÉCNICOS	2500
			X	X						MOVILIZACIÓN TÉCNICOS	500
										ALIMENTACIÓN TÉCNICO	500
										MATERIAL Y USO DE OFICINA	600
										<b>TOTAL 1</b>	<b>4100</b>
1.2. Gestión ante el MINTUR para la implementación de los proyectos de	TÉCNICO COLMITUR		X	X						MATERIALES DE OFICINA	100

Continúa Cuadro No. 33

capacitación turística.									MOVILIZACIÓN	200
									USO DE EQUIPOS OFICINA	100
									REMUNERACIÓN TÉCNICO	400
									<b>TOTAL 2</b>	<b>800</b>
1.3. Gestión ante la UNACH para la implementación del proyecto de capacitación y prácticas en la actividad turística	TÉCNICO COLMITUR		X	X					MOVILIZACIÓN	100
									MATERIAL DE OFICINA	25
									USO DE EQUIPOS OFICINA	50
									<b>TOTAL 3</b>	<b>175</b>
<b>PROYECTO 2: CAPACITACIÓN SOBRE LA IMPORTANCIA DEL TURISMO COMO MEDIO DE DESARROLLO LOCAL, A LOS FUNCIONARIOS DE LOS GOBIERNOS LOCALES Y A LA COMUNIDAD.</b>									<b>SUBTOTAL</b>	<b>3775</b>
1.1. Estructuración del proyecto de capacitación dirigido al sector comunitario y líderes parroquiales y comunales	ING. EN TURISMO		X	X	X				REMUNERACIÓN TÉCNICO	2000
									MOVILIZACIÓN TÉCNICO	140
									ALIMENTACIÓN TÉCNICO	160
									MATERIAL Y USO DE OFICINA	500
									<b>TOTAL 1</b>	<b>2800</b>
1.2. Gestión ante el MINTUR para la implementación de los proyectos de capacitación turística.	TÉCNICO COLMITUR			X	X				MATERIALES DE OFICINA	100
									MOVILIZACIÓN	200

Continúa Cuadro No. 33

										USO DE EQUIPOS OFICINA	100
										REMUNERACIÓN TÉCNICO	400
										<b>TOTAL 2</b>	<b>800</b>
1.3.Gestión ante la UNACH para la implementación del proyecto de capacitación a funcionarios y comunidad en general	TÉCNICO COLMITUR			X	X					MOVILIZACIÓN	100
										MATERIAL DE OFICINA	25
										USO DE EQUIPOS OFICINA	50
										<b>TOTAL 3</b>	<b>175</b>
<b>PROGRAMA 2. NORMATIVIDAD Y OPERACIÓN TURÍSTICA</b>											
<b>PROYECTO 1: GENERACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS PARA LA REGULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES Y SERVICIOS TURÍSTICOS Y LA PROTECCIÓN DEL PATRIMONIO NATURAL Y CULTURAL DEL CANTÓN.</b>										<b>SUBTOTAL</b>	<b>2430</b>
1.1. Diagnóstico de la operación turística del cantón en base a la reglamentación y control de la legislación ecuatoriana.	ABOGADO				X					REMUNERACIÓN TÉCNICO	550
										MOVILIZACIÓN TÉCNICO	80
										ALIMENTACIÓN TÉCNICO	70
										MATERIAL Y USO DE OFICINA	50
										<b>TOTAL 1</b>	<b>750</b>
2.1. Desarrollo de una propuesta legal de normatividad turística	ABOGADO				X					REMUNERACIÓN TÉCNICO	700
										MATERIALES Y USO DE EQUIPOS OFICINA	350
										MOVILIZACIÓN	250

Continúa Cuadro No. 33

										ALMUERZOS	200
										<b>TOTAL 2</b>	<b>1500</b>
2.2. Revisión y aprobación de la propuesta.	CONSEJO CANTONAL				X					MATERIAL DE OFICINA	5
										USO DE EQUIPOS OFICINA	5
										MOVILIZACIÓN	10
										REFRIGERIOS	10
										<b>TOTAL 3</b>	<b>30</b>
2.3. Divulgación y aplicación de las Ordenanzas Municipales.	CONSEJO CANTONAL				X					MATERIALES DE OFICINA	10
										USO DE EQUIPOS OFICINA	20
										ELABORACIÓN DE FOLLETOS INFORMATIVOS	120
										<b>TOTAL 4</b>	<b>150</b>
<b>PROYECTO 2: GESTIÓN DE LAS COMPETENCIAS TURÍSTICAS DEL GAD MUNICIPAL DE COLTA</b>										<b>SUBTOTAL</b>	<b>1454</b>
1.1. Análisis del proceso de replanteo de la metodología previa y de seguimiento para las competencias turísticas del GAD Municipal.	ALCALDE				X					ALIMENTACIÓN	30
										MATERIAL DE OFICINA	15
										<b>TOTAL 1</b>	<b>45</b>
1.2. Elaboración de la propuesta y gestión ante el MUNICIPIO Continúa Cuadro No. 33	ALCALDE				X					MATERIAL DE OFICINA	10
										USO DE EQUIPOS OFICINA	5
										MOVILIZACIÓN	30
										ALMUERZOS	30
										<b>TOTAL 2</b>	<b>75</b>
1.3. Evaluación y Monitoreo del	CONSEJO CANTONAL				X					MATERIAL DE OFICINA	3



proceso de transferencia de las competencias turísticas										REFRIGERIOS	16
										<b>TOTAL 3</b>	<b>19</b>
2.1. Diagnóstico de la estructura administrativa y organizacional del GAD Municipal	ING. ADMINISTRADOR DE EMPRESAS					X				REMUNERACIÓN TÉCNICO	75
										MOVILIZACIÓN TÉCNICO	10
										ALIMENTACIÓN TÉCNICO	20
										MATERIAL Y USO DE OFICINA	5
										<b>TOTAL 4</b>	<b>110</b>
3.1 Elaboración del reglamento y estatutos del GAD Colta.	JUDICATURA GAD COLTA Y ING. ADMINISTRADOR DE EMPRESAS					X				MATERIAL DE OFICINA	10
										USO DE EQUIPOS OFICINA	10
										MOVILIZACIÓN	50
										ALMUERZOS	40
										<b>TOTAL 5</b>	<b>110</b>
3.2. Diagnóstico de la estructura orgánica y funcional del GAD Colta	ING. ADMINISTRADOR DE EMPRESAS					X				MATERIAL DE OFICINA	25
										USO DE EQUIPOS OFICINA	25
										MOVILIZACIÓN	35
										REFRIGERIOS	25
										<b>TOTAL 6</b>	<b>110</b>
3.3. Elaboración del diseño de la Ordenanza y políticas de funcionamiento.	JUDICATURA E ING. ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS					X	X			MATERIALES DE OFICINA	10
										USO DE EQUIPOS OFICINA	20

Continúa Cuadro No. 33

									REMUNERACIÓN TÉCNICO	80	
									<b>TOTAL 7</b>	<b>110</b>	
3.4. Gestión de la Ordenanza y políticas de funcionamiento	ALCALDE Y TÉCNICO COLMITUR					X	X		MOVILIZACIÓN	50	
									MATERIAL DE OFICINA	15	
									USO DE EQUIPOS OFICINA	10	
									<b>TOTAL 8</b>	<b>75</b>	
4.1. Socialización del diseño de Ordenanza y políticas de funcionamiento.	COLMITUR					X	X	X	MOVILIZACIÓN	100	
									MATERIAL Y USO DE OFICINA	250	
									PUBLICACIÓN DE LA ORDENANZA Y SALIDAS DE SOCIALIZACIÓN	450	
									<b>TOTAL 9</b>	<b>800</b>	
<b>PROYECTO 3: DISEÑO PARA LA CREACIÓN DE UNIDAD DE GESTIÓN TURÍSTICA MUNICIPAL.</b>										<b>SUBTOTAL</b>	<b>5455</b>
1.1. Diagnóstico de la estructura administrativa y organizacional del GAD Municipal Colta.	ING. EN TURISMO							X	X	REMUNERACIÓN TÉCNICO	500
									MOVILIZACIÓN TÉCNICO	70	
									ALIMENTACIÓN TÉCNICO	80	
									MATERIAL Y USO DE OFICINA	100	
									<b>TOTAL 1</b>	<b>750</b>	
2.1. Elaboración del reglamento y estatutos de la UGTM.	ING. EN TURISMO						X	X	MATERIALES Y USO DE EQUIPOS OFICINA	10	
									MOVILIZACIÓN	10	
									ALMUERZOS	10	

Continúa Cuadro No. 33

										<b>TOTAL 2</b>	<b>30</b>
2.2. Elaboración de la estructura orgánica y funcional de la UGTM.	TÉCNICO COLMITUR									MATERIAL DE OFICINA	5
										USO DE EQUIPOS OFICINA	10
										MOVILIZACIÓN	5
										REFRIGERIOS	5
										<b>TOTAL 3</b>	<b>25</b>
2.3. Selección y contrato del personal administrativo de la UGTM.	TÉCNICO COLMITUR									MATERIALES DE OFICINA	80
										ALMUERZOS	10
										USO DE EQUIPOS OFICINA	10
										MOVILIZACIÓN	10
										<b>TOTAL 4</b>	<b>110</b>
3.1. Selección de proformas.	TÉCNICO COLMITUR									MATERIALES DE OFICINA	20
										USO DE EQUIPOS OFICINA	10
										<b>TOTAL 5</b>	<b>30</b>
3.2. Gestión de adquisiciones	TÉCNICO COLMITUR									MATERIAL DE OFICINA	10
										ALMUERZOS	5
										USO DE EQUIPOS OFICINA	5
										<b>TOTAL 6</b>	<b>20</b>
3.3. Equipamiento de la oficina de la UGTM.	ING. CIVIL									REMUNERACIÓN TÉCNICO	1500
										MATERIAL Y USO DE EQUIPO COMPUTO	1000

Continúa Cuadro No. 33

										MOVILIZACIÓN	900	
										ALIMENTACIÓN	100	
										MATERIAL DE CAMPO	190	
										<b>TOTAL 7</b>	<b>3690</b>	
4.1. Socialización de la creación de la UGTM y del PEOSTDL mediante medios de comunicación.	ALCALDE Y TÉCNICO COLMITUR								X	MOVILIZACIÓN	150	
										MEDIOS DE COMUNICACIÓN	500	
										MATERIAL DE OFICINA	100	
										USO DE EQUIPOS OFICINA	50	
										<b>TOTAL 8</b>	<b>800</b>	
<b>PROGRAMA 3. ESTUDIO DE POSICIONAMIENTO E IMAGEN TURÍSTICA</b>												
<b>PROYECTO 1: ESTUDIO DE POSICIONAMIENTO E IMAGEN TURÍSTICA MEDIANTE EL ANÁLISIS E INTEGRACIÓN DE RESULTADOS EN BASE AL MERCADO PARA DETERMINAR UN SERVICIO ESTABLE EN CUANTO AL TURISMO.</b>										<b>SUBTOTAL</b>	<b>11140</b>	
1.1. Diseño de la marca turística del Cantón	TÉCNICO COLMITUR								X	X	REMUNERACIÓN TÉCNICO	200
											MATERIAL Y USO DE EQUIPO COMPUTO	20
											MATERIAL DE OFICINA	30
											<b>TOTAL 1</b>	<b>250</b>
1.2. Diseño y elaboración de material promocional y publicitario.	ING. EN TURISMO Y DISEÑADOR GRAFICO								X	X	REMUNERACIÓN TÉCNICO	1000
											VALLA	1400
											PAPELERÍA	4300
											EQUIPO FOTOGRÁFICO	500
											USO DE EQUIPOS OFICINA	10

Continúa Cuadro No. 33

										MOVILIZACIÓN	90
										ALMUERZOS	200
										<b>TOTAL 2</b>	<b>7500</b>
1.3. Establecimiento de acuerdos y convenios con asociaciones, empresas privadas y públicas de la provincia y del país, para articular la promoción turística.	TÉCNICO COLMITUR								X	MOVILIZACIÓN	40
										ALIMENTACIÓN TÉCNICO	30
										MATERIAL Y USO DE OFICINA	50
										<b>TOTAL 3</b>	<b>120</b>
2.1. Estructuración del proyecto de mejoramiento del i Tur.	ING. EN TURISMO							X	X	REMUNERACIÓN TÉCNICO	1500
										MATERIALES Y USO DE EQUIPOS OFICINA	480
										MATERIALES DE CAMPO	50
										PLANOS	200
										MOVILIZACIÓN	50
										ALMUERZOS	190
										<b>TOTAL 4</b>	<b>2470</b>
2.2. Gestión ante el MINTUR y Consejo Provincial para la ejecución del proyecto de mejora del i Tur	TÉCNICO COLMITUR								X	MATERIAL DE OFICINA	200
										USO DE EQUIPOS OFICINA	200
										MOVILIZACIÓN	200
										REFRIGERIOS	200
										<b>TOTAL 5</b>	<b>800</b>
<b>TOTAL DE PRESUPUESTO PARA EL PEOSTDL</b>										<b>29329</b>	

Elaborado por: Alejandra Jara Montoya.

