



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**PLAN ESTRATÉGICO DE LA EMPRESA PÚBLICA “COLMITUR-
EP”, DEL GAD-COLTA, 2019-2023**

Trabajo de Titulación

TIPO: Proyecto de investigación

Presentado para optar al grado académico de:

INGENIERA DE EMPRESAS

AUTORA:

LIGIA MARGOTH CHUCHO ALULEMA

Riobamba - Ecuador

2020



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**PLAN ESTRATÉGICO DE LA EMPRESA PÚBLICA “COLMITUR-
EP”, DEL GAD-COLTA, 2019-2023**

Trabajo de Titulación

TIPO: Proyecto de investigación

Presentado para optar al grado académico de:

INGENIERA DE EMPRESAS

AUTORA: LIGIA MARGOTH CHUCHO ALULEMA

DIRECTOR: Ing. JUAN ARNULFO CARRASCO PÉREZ

Riobamba - Ecuador

2020

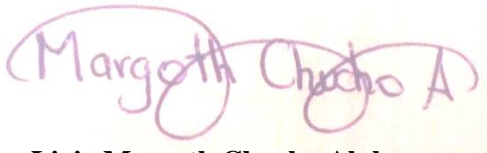
©2019, Ligia Margoth Chucho Alulema

Se autoriza la reproducción total o parcial con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor.

Yo, **Ligia Margoth Chucho Alulema**, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y los resultados del mismo son auténticos. Los textos incluidos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados según la norma APA edición vigente a la fecha.

Como autora asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación; El patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 15 de Mayo del 2020

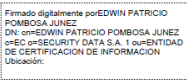
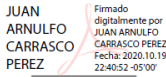



Ligia Margoth Chucho Alulema

C.I.: 060497818-9

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

El tribunal de trabajo de titulación certifica que: El trabajo de titulación: Proyecto de Investigación, **PLAN ESTRATÉGICO DE LA EMPRESA PÚBLICA “COLMITUR-EP”, DEL GAD-COLTA, 2019-2023**, realizado por la señorita: **LIGIA MARGOTH CHUCHO ALULEMA**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del trabajo de titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal autoriza su presentación.

	FIRMA	FECHA (Año-mes-día)
Ing. Edwin Patricio Pombosa Junez PRESIDENTE DEL TRIBUNAL		2020-05-15
Ing. Juan Arnulfo Carrasco Pérez DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN		2020-05-15
Ing. Giovanni Javier Alarcón Parra MIEMBRO EL TRIBUNAL		2020-05-15

AGRADECIMIENTO

Doy gracias a Dios por guiarme a cada momento, dándome la fortaleza para continuar en este camino de esfuerzo y perseverancia, superando cada obstáculo.

A mis padres por su amor y apoyo incondicional en cada meta de mi vida;

A mi familia por siempre permanecer unida y dispuesta a salir adelante; Mi más sincero agradecimiento a cada uno de los docentes de la Escuela de Ingeniería de Empresas de la Facultad de Administración de Empresas perteneciente a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo que impartieron sus conocimientos, permitiéndome alcanzar mis metas y aspiraciones, por medio del cual he logrado culminar este proyecto.

Al ingeniero Juan Carrasco por su paciencia, siendo mi guía en todo el desarrollo de esta tesis.

A todos mis amigos y amigas que compartieron grandes momentos brindándome su confianza y amistad.

Ligia Ch.

DEDICATORIA

Dedico este proyecto de tesis, en primer lugar a Dios por iluminarme, dándome inteligencia y sabiduría, siendo mi inspiración en cada momento de mi vida para lograr esta meta tan anhelada.

A mis padres Segundo Chucho y Diocelina Alulema, por ser los pilares más importantes en mi camino, brindándome el apoyo incondicional y por estar constantemente a mi lado dándome fuerzas y ánimo en mi vida estudiantil.

Y en especial a mi amado esposo Carlos Cazorla, por ser un maravilloso compañero de vida, por su apoyo incondicional, por haber estado en los momentos más difíciles de mi vida, por su paciencia, comprensión y por todo el amor que ha sabido darme.

TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	xii
ÍNDICE DE ANEXOS	xiii
RESUMEN	xiv
SUMMARY/ABSTRACT	xv
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	2
1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL.	2
1.1. Planteamiento del problema.	2
1.1.1. <i>Formulación del Problema.</i>	3
1.1.2. <i>Delimitación del Problema.</i>	3
1.2. Justificación de la investigación.	3
1.3. Objetivos.	4
1.3.1. <i>Objetivo General.</i>	4
1.3.2. <i>Objetivos Específicos.</i>	4
CAPÍTULO II	5
2. MARCO TEÓRICO.	5
2.1. Antecedentes de la Investigación.	5
2.1.1. <i>Antecedentes históricos.</i>	5
2.2. Fundamentación Teórica.	5
2.2.1. <i>Planeación.</i>	5
2.2.1.1. <i>Importancia de la planeación</i>	5
2.2.1.2. <i>Tipos de planeación.</i>	6
2.2.2. <i>Planeación Estratégica.</i>	6
2.2.2.1. <i>Importancia de la planificación estratégica.</i>	7
2.2.2.2. <i>Etapas de planificación estratégica.</i>	7
2.2.3. <i>Plan Estratégico.</i>	8
2.2.4. <i>Administración Turística.</i>	9
2.2.4.1. <i>Importancia.</i>	9

2.2.4.2.	<i>Procesos Administrativos turísticos.</i>	10
2.2.5.	<i>Turismo.</i>	11
2.2.5.1.	<i>Importancia.</i>	12
2.2.5.2.	<i>Tipos de turismo.</i>	12
2.2.6.	<i>Atractivos turísticos.</i>	13
2.3.	Valoración crítica de los conceptos principales de las distintas posiciones teóricas.	13
2.4.	Hipótesis o idea a defender.	14
2.4.1.	<i>Hipótesis General.</i>	14
2.5.	Variables.	14
2.5.1.	<i>Variables Independientes.</i>	14
2.5.2.	<i>Variable Dependiente.</i>	14
 CAPÍTULO III		 15
3.	MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSION DE LOS RESULTADOS.	15
3.1.	Modalidad de la investigación.	15
3.2.	Método de la investigación.	15
3.2.1.	<i>Metodología.</i>	15
3.2.1.1.	<i>Método General.</i>	15
3.2.1.2.	<i>Métodos Específicos.</i>	16
3.3.	Tipos de investigación.	16
3.3.1.	<i>Exploratorio.</i>	17
3.3.2.	<i>Descriptiva.</i>	17
3.4.	Técnicas e instrumentos de investigación.	18
3.4.1.	<i>Encuesta.</i>	18
3.4.2.	<i>Cuestionario.</i>	18
3.5.	Determinación de la población y muestra de la investigación.	18
3.5.1.	<i>Población.</i>	18
3.5.2.	<i>Muestra.</i>	18
3.6.	Resultados.	19
3.6.1.	<i>Análisis de las Encuestas.</i>	19
3.6.1.1.	<i>Turistas.</i>	19
3.6.1.2.	<i>Encuesta Interna (Empleados de la Empresa).</i>	32
3.7.	Verificación de la idea a defender.	40
3.8.1	<i>Título.</i>	40

3.8.2	<i>Contenido de la propuesta.</i>	40
3.8.3	<i>Evaluación del potencial turístico.</i>	40
3.8.3.1.	<i>Diagnóstico Situacional del Cantón Colta.</i>	40
3.8.3.2	<i>Entorno Físico Espacial.</i>	40
3.8.3.3.	<i>Entorno Socio – Cultural.</i>	42
3.8.3.4.	<i>Entorno Ecológico Territorial.</i>	43
3.8.3.5.	<i>Entorno Económico – Productivo.</i>	45
3.8.4.	<i>Diagnóstico del sector Turístico.</i>	45
3.8.4.1	<i>Análisis de la Oferta Turística.</i>	45
3.8.4.2.	<i>Análisis de la Demanda Turística.</i>	49
3.9.	<i>Estudio de la organización.</i>	49
3.9.2.	<i>Filosofía Institucional.</i>	51
3.9.2.1.	<i>Misión.</i>	51
3.9.2.2.	<i>Visión.</i>	51
3.9.2.3	<i>Valores Corporativos.</i>	51
3.9.2.4.	<i>Objetivos Estratégicos.</i>	53
3.10.	<i>Procedimientos de la planificación estratégica.</i>	53
3.10.1.	<i>Diagnostico Situacional de la Empresa Pública Municipal de Turismo COLMITUR-EP.</i>	53
3.10.1.2.	<i>Identificación y priorización de problemas o Nudos Críticos de las Debilidades y Amenazas.</i>	58
3.10.1.3.	<i>Identificación y Priorización de los Factores Claves de Éxito de las Fortalezas y Oportunidades</i>	66
3.10.1.4.	<i>Identificación de estrategias.</i>	72
	CONCLUSIONES	78
	RECOMENDACIONES	79
	BIBLIOGRAFÍA	
	ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-3:	Tipo de sexo de los turistas	.20
Tabla 2-3:	Edad	21
Tabla 3-3:	Ciudad de Procedencia	22
Tabla 4-3:	Actividad Turística	23
Tabla 5-3:	Tiempo de Permanencia	24
Tabla 6-3:	Temporadas para viajar	25
Tabla 7-3:	Presupuesto por día	26
Tabla 8-3:	Tipo de Pago	27
Tabla 9-3:	Con quién Viajaría	28
Tabla 10-3:	Servicio Turístico	29
Tabla 11-3:	Grado de Satisfacción	30
Tabla 12-3:	Servicios a mejorar	31
Tabla 13-3:	Edad	32
Tabla 14-3:	Género	.33
Tabla 15-3:	Cargo	34
Tabla 16-3:	Tiempo de Trabajo	35
Tabla 17-3:	Capacitación	36
Tabla 18-3:	Infraestructura:	37
Tabla 19-3:	Lugares más Visitados	38
Tabla 20-3:	Mes de mayor demanda	39
Tabla 21-3:	Alojamiento	48
Tabla 22-3:	Lugares de Alimentación	48
Tabla 23-3:	Información de turistas periodo (2017 - 2019)	50
Tabla 24-3:	Matriz FODA del cantón Colta	55
Tabla 25-3:	Matriz FODA de los atractivos turísticos (naturales y culturales)	56
Tabla 26-3:	Matriz FODA de servicios turísticos del cantón Colta	57
Tabla 27-3:	Matriz FODA de la demanda turística	58
Tabla 28-3:	Valores para priorizar los nudos críticos	59
Tabla 29-3:	Matriz de Problemas del Diagnóstico General del Cantón Colta	60
Tabla 30-3:	Matriz de problemas de los atractivos turísticos del cantón	63
Tabla 31-3:	Matriz de problemas o nudo crítico de los servicios turísticos del cantón Colta	64
Tabla 32-3:	Matriz de Problemas y nudos críticos de la demanda turística del cantón Colta	65
Tabla 33-3:	Identificación de Problemas o nudos críticos importantes	66
Tabla 34-3:	Matriz de factores de éxito del diagnóstico general del cantón Colta	67

Tabla 35-3:	Matriz de factores de claves de éxito del Diagnóstico turístico del Cantón Colta	68
Tabla 36-3:	Matriz de factores de claves de éxito de los servicios turísticos del cantón Colta	69
Tabla 37-3:	Matriz de factores de éxito del diagnóstico de demanda turística del cantón Colta	70
Tabla 38-3:	Identificación de los factores claves de éxito más importantes	71
Tabla 39-3:	Formulación de Estrategias de Cambio	73
Tabla 40-3:	Formulación de estrategias de consolidación	75

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1-1:	Tipos de Planeación	6
Gráfico 2-1:	Etapas de la planeación estratégica	8
Gráfico 3-1:	Importancia de la administración Turística	10
Gráfico 4-1:	Procesos Administrativos	11
Gráfico 5-1:	Tipos de Turismo	13
Gráfico 1-3:	Sexo	20
Gráfico 2-3:	Edad	21
Gráfico 3-3:	Ciudad de procedencia	22
Gráfico 4-3:	¿Qué tipo de actividad turística le gustaría realizar?	23
Gráfico 5-3:	¿Cuál es el tiempo que ha permanecido durante su viaje?	24
Gráfico 6-3:	¿Qué temporada del año prefiere viajar?	25
Gráfico 7-3:	¿Cuál es el presupuesto promedio por día cuando va a realizar su viaje?	26
Gráfico 8-3:	¿Cuál es su forma de pago habitual?	27
Gráfico 9-3:	¿Cómo viajaría generalmente usted?	28
Gráfico 10-3:	¿Según su criterio el servicio turístico ofrece el cantón en relación con otros?	29
Gráfico 11-3:	¿Cuál es el grado de satisfacción que usted obtuvo al visitar el Cantón Colta?	30
Gráfico 12-3:	Servicios a mejorar	31
Gráfico 13-3:	Edad	32
Gráfico 14-3:	Género	33
Gráfico 15-3:	Cargo	34
Gráfico 16-3:	¿Cuál es el tiempo que tiene trabajando en la empresa?	35
Gráfico 17-3:	¿Cree usted que el personal que labora está bien capacitado en cuidado al medio ambiente y atención al cliente?	36
Gráfico 18-3:	¿En el Cantón Colta existe la infraestructura adecuada para brindar el servicio de hospedaje a los turistas?	37
Gráfico 19-3:	¿Según usted que lugares visitan más los turistas durante su estancia?	38
Gráfico 20-3:	¿Cuál considera usted que es el mes de mayor demanda turística?	39

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1-3:	Localización del Cantón Colta	43
Figura 2-3:	Población Ocupada por Actividad	47
Figura 3-3:	Organigrama de la Empresa COLMITUR-EP	51

ÍNDICE DE ANEXOS

- Anexo A:** Encuesta a turistas
- Anexo B:** Encuesta para Empleados
- Anexo C:** Encuesta a los turistas en la entrada a la Laguna de Colta
- Anexo D:** Encuesta a los turistas en la Laguna de Colta (sector Yates)
- Anexo E:** Encuesta a los turistas en la entrada al Complejo Cunugpugyo
- Anexo F:** Encuesta en el Complejo Cunugpugyo
- Anexo G:** Encuesta a turistas en la Iglesia de Balbanera
- Anexo H:** Resumen de los lugares turísticos de Colta
- Anexo I:** Cronograma

RESUMEN

El presente proyecto de investigación Plan Estratégico de la Empresa Pública “COLMITUR-EP”, del GAD de Colta, 2019-2023, tiene como objetivo otorgar de una herramienta administrativa para mejorar la toma de decisiones en la empresa. La metodología utilizada para el presente documento es del tipo descriptivo y explicativo. El método investigativo utilizado es el cuali-cuantitativo, el cual mostrará las actividades que se pueden realizar en el cantón. En base al diagnóstico interno, el análisis situacional, y la aplicación de la encuesta a los turistas y representantes de la empresa pública de turismo, se elaboró la matriz FODA. Se determinó que la empresa no cumple a cabalidad con la mayoría de sus objetivos por tal razón cuenta con debilidades que afectan el desarrollo económico del cantón. El plan estratégico propuesto cuenta con la formulación de estrategias, donde se describen los programas, proyectos y actividades a desarrollarse de forma consensuada al interior de la empresa de turismo, para un periodo de 4 años acorde a las necesidades determinadas. La implementación de este plan permitirá fortalecer sus puntos fuertes, eliminando sus debilidades, logrando mejorar el desarrollo turístico del cantón Colta, mejorando así la calidad de vida de sus habitantes. Se recomienda a las autoridades del GADM de Colta y a los representantes de la Empresa Pública de Turismo “COLMITUR-EP” que se implemente el plan estratégico diseñado, como una herramienta para mejorar el turismo y la calidad de vida del mismo.

Palabras clave: <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS> <PLAN ESTRATÉGICO> <FODA> <OBJETIVOS ESTRATÉGICOS> <ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA> <CALIDAD DE VIDA> < COLTA (CANTÓN)>



Firmado digitalmente por:
**HOLGER GERMAN
RAMOS UVIDIA**

0370-DBRAI-UPT-2020

2020-10-13

ABSTRACT

The present research project called Strategic Plan of the Public Company "COLMITUR-EP", from the Gobierno Autónomo Descentralizado de Colta (GAD), 2019-2023, aims to provide an administrative tool to improve the decision-making process in the company. The methodology used for this document was descriptive and explanatory. The quali-quantitative Methodology was applied and showed the activities that could be developed in the area. Based on the internal diagnosis, the situational analysis, and the application of a survey to tourists and representatives of the public tourism company, the SWOT plan was prepared. It was determined that the company does not fully comply with most of the objectives stated. For this reason, it shows weaknesses that affect the economic development of the area. The proposed strategic plan includes the formulation of strategies, where the programs, projects and activities to be developed in the tourism company are described during a period of 4 years according to the determined needs. The implementation of this plan will strengthen the positive aspects of the company, reducing its weaknesses, improving the tourist development in Colta along with the quality of life of its inhabitants. The authorities of the GAD in Colta and the representatives of the Public Tourism Company "COLMITUR-EP" were recommended to implement the strategic plan as a tool to improve tourism and the quality of life of the people.

Keywords: <ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES> <STRATEGIC PLAN>
<SWOT> <STRATEGIC OBJECTIVES> <TOURIST ADMINISTRATION> <QUALITY OF LIFE> <COLTA (CANTON)>

INTRODUCCIÓN

Ecuador es un país turístico y una de las industrias sin chimenea más importante ya que en los últimos años, se han venido registrando un reconocido incremento de turistas en las diferentes provincias del país. El país ha venido impulsando el desarrollo turístico con su lema “Ecuador potencia turística” y “All you need is Ecuador”. En un artículo publicado por el Ministerio de turismo (Mintur, 2015).

El Cantón Colta posee grandes recursos turísticos tanto por su riqueza histórica-cultural como por su valor natural, la actividad turística no ha recibido la atención que se merece ya sea por infraestructura, inversión y promoción; pero desde hace 5 años con la intervención de los nuevos cabildos el turismo ha venido tomando un rol importante en el desarrollo del cantón. Es por este motivo que se propone realizar un Plan Estratégico con el objetivo de mejorar la gestión turística y las necesidades de la demanda actual. (INEC, s.f)

El presente trabajo está dirigido a mejorar la gestión turística dentro del Cantón Colta, Provincia de Chimborazo, buscando nuevas oportunidad de desarrollo, el cual permitirá dinamizar el turismo en este importante sector de la Provincia. Es por ello que se planteó la siguiente estructura:

El primer capítulo consta de las generalidades de la investigación, como el planteamiento, formulación y delimitación del problema, también se muestra la justificación y los objetivos de la investigación.

El segundo capítulo contiene el marco teórico, el mismo que se divide en: antecedentes históricos, el marco teórico y el marco conceptual. Además incluye la formulación de la hipótesis general y específica de la investigación y de la misma manera contiene las variables para la comprobación de la hipótesis.

En el tercer capítulo se muestra la metodología de la investigación, el mismo incluye el tipo de investigación que se aplicó para la recolección de la información y el análisis de los resultados de la investigación, esto gracias a la aplicación de las diferentes técnicas e instrumentos.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL.

1.1. Planteamiento del problema.

Ecuador cuenta con regiones que tienen una gran diversidad, riqueza natural y un inmenso potencial turístico, en la mayoría de las ciudades que conforman dichas regiones, han ido alcanzando un desarrollo turístico muy importante debido a las acciones realizadas por los distintos actores que intervienen en el desarrollo de la actividad turística; existen otros destinos turísticos como es el caso del Cantón Colta a pesar de sus características idóneas para el fomento del turismo en los últimos años ha venido alcanzando un desarrollo turístico muy notable, pero a pesar de los esfuerzos realizados por la empresa COLMITUR-EP aún no han logrado mejorar la gestión turística. Esto se debe a una falta de planificación turística adecuada, el desinterés de la comunidad en realizar emprendimientos adecuados y al compromiso del GAD de Colta.

El Instituto de Estadísticas y Censos (Inec, 2011) presentó unas cifras en las cuales se puede notar que menos de mil personas tienen un empleo fijo y estable en el cantón, además existe una tasa de pobreza por necesidades básicas insatisfecha del 93.3%.

Aunque el Cantón Colta representa el 13%, la extensión de la provincia aporta apenas con el 1% de los impuestos recaudados en Chimborazo. Como consecuencia de la falta de oportunidades laborales gran parte de la población joven de Colta, emigran a ciudades como: Quito, Guayaquil y Riobamba, y esto a su vez origina otro efecto como campos abandonados y la pérdida de la identidad cultural conocido como aculturación.

Otro de los problemas más importantes es que la mayor parte de los bosques nativos y ecosistemas de paramo del Cantón están siendo destruidos para ampliar el área agrícola (CPDCH, 2016). Es decir que la falta de empleo estable obliga a buscar otros recursos como es la explotación agrícola el cual no genera muchos ingresos para los pobladores y es negativa para el ambiente. El INEC indica por ejemplo que el 77% de la población económicamente activa (PEA) se dedica a la agricultura mientras que apenas el 0.8% al turismo.

Para incrementar los cultivos han tenido que quemar el páramo y esto se ha convertido en un problema importante en la provincia de Chimborazo, ya que esto ha llevado a la destrucción de hábitats de especies endémicas como el casi extinto “Jambato Negro” o la amenazada especie de aves

“Corremolinos canelo” natural de la Laguna de Colta (MINTUR, 2013). La humedad del páramo forma parte del ecosistema del cantón Colta y tiene un gran riesgo de desaparecer por la actividad humana, su pérdida significativa la desaparición de múltiples especies animales además del peligro de suministro de agua para la provincia.

Por medio de un incremento sostenible y responsable en la actividad turística se podría potenciar la industria ecoturística en el cantón, y mejorar la calidad de vida de los pobladores, ya que el turismo responsable en una de las pocas actividades que ayudaría a generar crecimiento económico de una manera sustentable es decir sin afectar la riqueza cultural y natural de una población.

1.1.1. *Formulación del Problema.*

¿De qué forma logra impulsar el turismo el Diseño de un Plan Estratégico de la Empresa Pública “COLMITUR-EP”, del GAD de Colta, 2019-2023?

1.1.2. *Delimitación del Problema.*

El problema se enmarca en el beneficio que conlleva el Diseño de un Plan Estratégico de la Empresa Pública “COLMITUR-EP”, del GAD de Colta, 2019-2023, el mismo que influirá mucho en la solución del problema que a menudo se presenta en el Cantón Colta a causa de la competencia que existe con otros destinos turísticos.

- ✓ Objeto: Gestión Empresarial
- ✓ Campo: Planeación Estratégica

1.2. Justificación de la investigación.

La elección del tema Plan Estratégico de la Empresa Pública “COLMITUR-EP”, del GAD - Colta, 2019-2023, de la Provincia de Chimborazo surge a raíz de mi preocupación como Coltense de ver que Colta tiene atractivos naturales y culturales con gran potencial turístico para generar negocios rentables que a su vez permitan mejorar la economía del cantón por la generación de nuevas fuentes de empleo y otros beneficios, sin embargo los recursos no son utilizados adecuadamente y además son desconocidos por la mayoría de los turistas y visitantes debido a una ineficiente gestión turística por parte de la empresa COLMITUR-EP.

Además de la limitada innovación en emprendimientos e investigación de los turistas de nuestro país está causando que los jóvenes se olviden de nuestras raíces, costumbres y tradiciones, esto es por la falta de oportunidades y buscan acoplarse en el mercado laboral de ciudades más globalizadas.

Una buena cultura de servicio es uno de los principales factores para el crecimiento turístico de un atractivo o destino, pues el dar un buen trato al turista garantiza su regreso, pero esto depende de las estrategias que se desarrollen, las mismas que deben incorporarse en el tema de la innovación y las buenas practicas.

Otra de las formas de mejorar el turismo sería capacitando a los pobladores sobre las habilidades que tenga cada uno y puedan realizar actividades que sean ofrecidas a los turistas y así se generen nuevas fuentes de ingreso para la comunidad local. La finalidad del proyecto es lograr posicionar el Cantón Colta como un punto de gran importancia turística de la Provincia de Chimborazo.

1.3. Objetivos.

1.3.1. *Objetivo General.*

Diseñar el Plan Estratégico de la Empresa Pública “COLMITUR – EP”, del GAD – Colta, 2019 – 2023.

1.3.2. *Objetivos Específicos.*

- ✓ Sustentar teórica y científicamente el plan estratégico y el turismo del cantón utilizando bibliografías actualizadas.
- ✓ Diagnosticar la situación actual del turismo a través de la metodología investigativa.
- ✓ Elaborar la propuesta del plan estratégico que mejore el desarrollo del turismo en el Cantón Colta, Provincia de Chimborazo.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO.

2.1. Antecedentes de la Investigación.

2.1.1. Antecedentes históricos.

- ✓ En el municipio de Colta no se ha realizado ningún tipo de estudio que tenga que ver con el plan estratégico que impulse el turismo local, a pesar de que se ha implementado algunas acciones en cada departamento como: la promoción de festividades en los diferentes canales de comunicación, pero no ha sido suficiente.
- ✓ La Escuela Superior Politécnica de Chimborazo a través de la Facultad de Administración de Empresas, se ha desarrollado varias investigaciones y propuestas de planificación y planes estratégicos tanto para instituciones públicas y privadas como: Elaboración de Plan Estratégico de la Carrera de Gestión de Transporte de la Facultad de Administración de Empresas de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, periodo 2018-2022 de Berenisse Stefania Gaibor Macías; Diseño de un Plan Estratégico para la “Ganadería el Tablón” ubicada en la Parroquia Juan de Velasco Pangor, Provincia de Chimborazo, 2017-2021 de Jessica Alexandra Olivo Silva. Estos documentos servirán como guía de apoyo para desarrollar la presente investigación.

2.2. Fundamentación Teórica.

2.2.1. Planeación.

La planeación es la primera función administrativa, que sienta la base para las demás, asimismo, es la que define cuáles serán los objetivos para alcanzar y que se debe hacer para llegar a ellos. (Chiavenato, I., 2014, pág. 124)

La planificación es la base de todo proceso administrativo y es mediante la cual se establecen los objetivos y normas que permiten su logro en la empresa u organización.

2.2.1.1. Importancia de la planeación

La planeación es esencial para el adecuado funcionamiento de cualquier grupo social, ya que a través de esta se previenen las contingencias y los cambios que puede deparar en el futuro, y se establecen las medidas necesarias para afrontarlas. Según (Munch G. L., 2013, pág. 15)

La planeación es importante porque nos ayuda a tomar las mejores decisiones, la cuál va a influir en forma determinante para el desarrollo de la organización y a su vez contribuye a la ordenación de las actividades.

2.2.1.2. Tipos de planeación.

De acuerdo con el nivel jerárquico en el que se realice, con el ámbito de la organización que abarque y con el período que comprenda, la planeación puede ser:

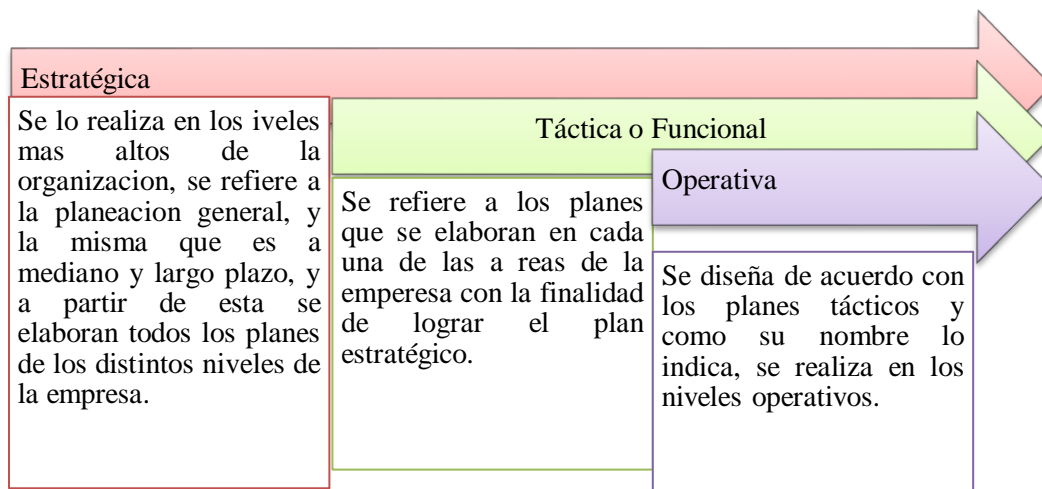


Gráfico 1-1: Tipos de Planeación

Realizado por: Chucho Alulema, Ligia, 2020

Estos tipos de planes ayudan a la realización correcta de un plan y los niveles de cada uno de ellos desempeñan una empresa de acuerdo a la necesidad de cada una de ellas.

2.2.2. Planeación Estratégica.

“La planeación estratégica es el proceso que sirve para formular y ejecutar las estrategias de la organización con la finalidad de insertarla, según su misión, en el contexto en la que se encuentra” (Chiavenato & Sapiro, 2011, pág. 25).

“La planificación estratégica del turismo consiste en un conjunto organizado de elementos integrados y ordenados lógicamente entre sí, que tiende hacia un mismo fin, supone la existencia de una serie de procesos interconectados”. Lo define (Jiménez Bulla, L. H, & Jiménez Barbosa, 2012, pág. 142)

La planificación estratégica es un conjunto de procesos destinados a establecer objetivos, políticas, estrategias que guiarán a las empresas, en el uso y ordenamiento de los recursos y materiales dentro de la empresa turística.

2.2.2.1. *Importancia de la planificación estratégica.*

“La importancia de la planificación estratégica turística es indiscutible; es una herramienta administrativa, una técnica de toma de decisiones, cuya principal función es la elaboración de estrategias y métodos que permitan alcanzar los objetivos. Un plan estratégico es una guía para una empresa”. Según (Jiménez Bulla, L. H, & Jiménez Barbosa, 2012)

La planificación estratégica es uno de los instrumentos más importantes porque consiste en determinar los objetivos futuros que la empresa pretende alcanzar definiendo las acciones, principios y recursos que son necesarios para su éxito.

2.2.2.2. *Etapas de planificación estratégica.*

La planificación estratégica propone tres etapas: formulación, implementación y evaluación de estrategias.

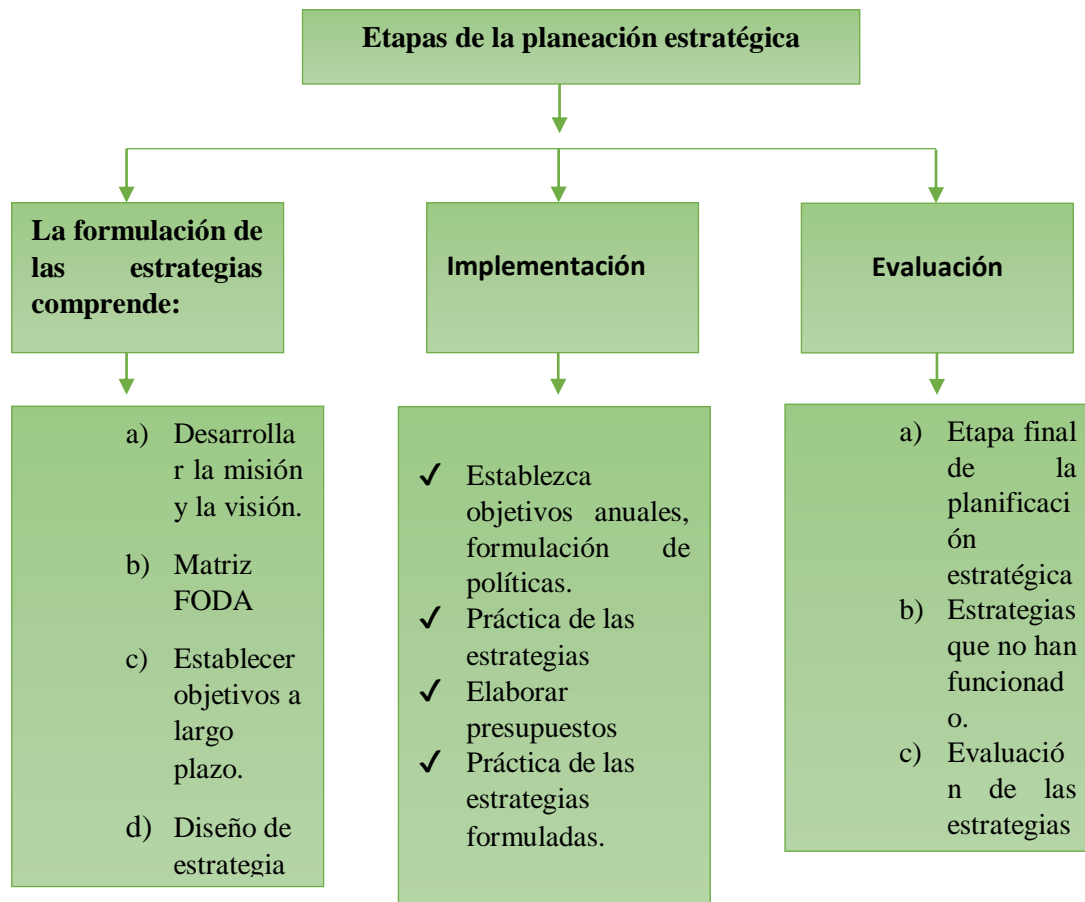


Gráfico 2-1: Etapas de la planeación estratégica

Realizado por: Chucho Alulema, Ligia, 2020

Mediante estas etapas de la planificación y siguiendo cada una de ellas, se realizarán las estrategias adecuadas para cada empresa o proyecto. Según Steiner y Munch estos conceptos nos servirán como modelos para el desarrollo del plan estratégico, adecuado para cada tipo de empresa.

2.2.3. Plan Estratégico.

A lo largo de las últimas décadas el plan estratégico ha ido cambiando hasta llegar a la actualidad, desde siempre se ha considerado a la planificación como la preocupación de prever el futuro y la forma que tiene la empresa para integrarse en la evolución del entorno. El plan estratégico se define como el arte y la ciencia de formular, implementar y evaluar decisiones multifuncionales que le permitan a una organización lograr sus objetivos de acuerdo con los factores internos y externos de la organización.

La actividad turística inicia su desarrollo en el siglo XX, a consolidarse como una actividad económica socio-cultural, en la actualidad representa la tercera actividad en importancia se convierte

en un campo de desarrollo social, económico y cultural, es la actividad turística de la población desde una perspectiva intercultural, el manejo adecuado del patrimonio natural y cultural, la relación entre la comunidad y los turistas o visitantes, este tipo de turismo es importante para el cantón Colta.

La comunidad Coltense necesita desarrollarse turísticamente; por ende están conscientes de la necesidad de un plan estratégico para mejorar el desarrollo turístico del sector y cuidado del medio ambiente, de igual manera generando empleos y trabajos a los habitantes del cantón Colta, provincia de Chimborazo.

2.2.4. Administración Turística.

“La administración turística es el mecanismo que hace funcionar a la empresa turística; constituye la fuerza de empuje y de control de la estructura empresarial y conlleva a la previsión y a la aplicación de las estrategias, políticas y procedimientos que permitan a la empresa cumplir con los fines turísticos trazados”. Según (Ramírez Cavassa, C., 2011, pág. 81:82)

“La administración turística como la forma de manejar los recursos naturales y/o artificiales de un lugar de manera óptima dando un equilibrio y cuidado de los mismos, lo cual proporciona un bienestar económico a los involucrados, como son trabajadores y empresarios, además que los visitantes llevan como recompensa el conocimiento del lugar de visita”. Menciona (Ruíz Ballesteros, E., & Solís Carrión, D., 2012)

Después de leer estas definiciones puedo decir que la administración turística es la fuente económica más importante hoy en día, ya que esta maneja todos los recursos naturales y artificiales que pueda existir, aplicando estrategias y políticas que ayuden a alcanzar los objetivos y metas planteadas por la empresa.

2.2.4.1. Importancia.

Según (Munch, L., 2010) La importancia de la administración es indiscutible, si analizamos su origen y evolución a lo largo de la historia es posible concluir que en gran parte el avance de la sociedad es fundamentada en la administración. Además, la importancia de esta disciplina se demuestra por lo siguiente:

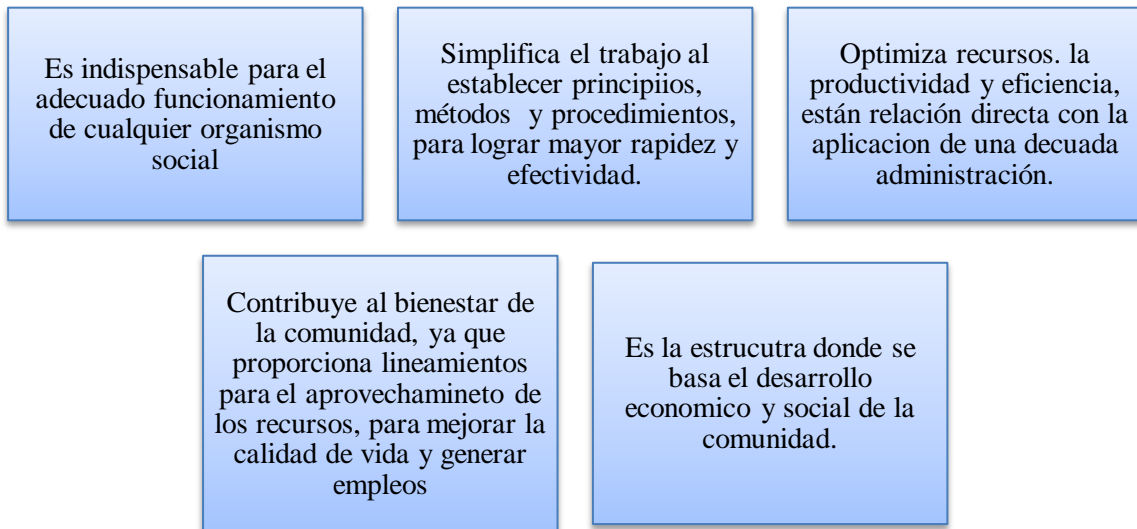


Gráfico 3-1: Importancia de la administración Turística

Realizado por: Chucho Alulema, Ligia, 2020

La importancia de la administración atrae el éxito de cualquier organización porque integran los elementos humanos, materiales y técnicos y con una buena administración de los recursos, se obtendrán beneficios económicos y sociales, que es uno de los principales motivos de la empresa.

2.2.4.2. *Procesos Administrativos turísticos.*

Los procesos son parte esencial de la administración turística, es la dirección de las funciones. Analizaremos las funciones propias de los procesos de administración turística.



Gráfico 4-1: Procesos Administrativos

Realizado por: Chucho Alulema, Ligia, 2020

Toda empresa sea esta turística o no, necesita seguir todos estos procesos ya que para cumplir cualquier objetivo hay que planificar las actividades, y mediante una buena organización asignar responsables para cada actividad teniendo en cuenta siempre los recursos que disponga la empresa realizando un control exhaustivo de todas las actividades que se está desarrollando paso a paso, y todas estas actividades no se podrán desarrollar con eficiencia si no existe una buena comunicación.

2.2.5. Turismo.

“El turismo es entendido por los turistólogos como el fenómeno de salida de un ser humano de su lugar habitual de residencia y de retorno al mismo, por motivos revelados u ocultos, lo cual presupone hospitalidad, encuentro y comunicación con otras personas, así como la utilización de tecnología,

entre otras muchas condiciones lo que genera experiencias variadas e impactos diversos”. Según los actores (Lohmann, & Panosso, N., 2012, pág. 54)

El turismo es el desplazamiento de una o varias personas fuera de su lugar de residencia por un tiempo no mayor a un año, por motivos de ocio o recreación, haciendo uso y consumo de todos los servicios turísticos, sin fines de lucro.

2.2.5.1. *Importancia.*

“Es una de las actividades económicas y culturales más importantes con las que puede contar un país. Esta actividad reside en que tiene que ver con el movimiento y la reactivación económica que genera en la región específica en la que se realiza, regenera empleos, obras de infraestructura, desarrollo de establecimientos gastronómicos y hoteleros, transporte aéreo, terrestre o marítimo entre otros. La importancia del turismo residirá en el hecho de que el ser humano puede conocer de cerca y en vivo otras culturas, otras sociedades, otras formas de vivir”. (Goeldner Charles, R., 2011, pág. 315)

Hoy en la actualidad el turismo es una de las actividades económicas y culturales con las que puede contar un país. Genera fuentes de empleo, desarrollando fuentes gastronómicas y hoteleros entre otros, da una facilidad al turista de conocer otras culturas y diferentes formas de vida.

2.2.5.2. *Tipos de turismo.*

Se le denomina tipos de turismo a la clasificación que se realiza a partir de las motivaciones que las personas tienen para realizar sus viajes. Esta manera de clasificar los turistas es un instrumento para conocer su peculiaridad y expectativas de consumo. Según (Cárdenas, F., 2010)

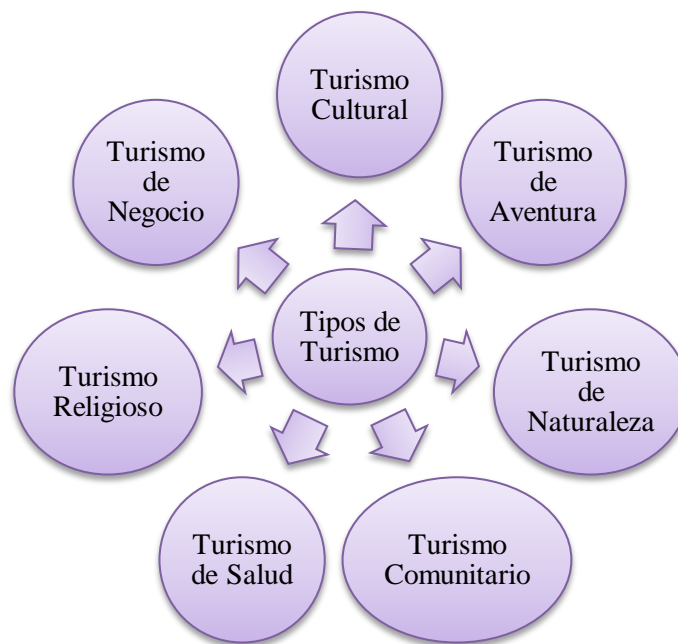


Gráfico 5-1: Tipos de Turismo

Realizado por: Chucho Alulema, Ligia, 2020

Saber cuáles son los tipos de turistas es muy importante ya que esto nos permite conocer sus gustos, necesidades y además lo pueden realizar personas de todo tipo de edades, pueden ser realizadas en su lugar de residencia o en cualquier parte del mundo.

2.2.6. Atractivos turísticos.

“Los atractivos turísticos, materia prima del turismo, constituyen el fin del desplazamiento turístico y se clasifica en cinco categorías: sitios naturales, patrimonio urbano arquitectónico y artístico, etnografía y folklore, relaciones técnicas, científicas y acontecimientos programados”. Según (Gurria Di Bella, M., 2012)

Los atractivos turísticos son lugares, patrimonios y costumbre de cada sitio. Son bienes tangibles así como intangibles que atraen el interés del visitante hacia el sector turístico.

2.3. Valoración crítica de los conceptos principales de las distintas posiciones teóricas.

La aplicación de la administración es importante ya que es un complemento para las organizaciones. Los procesos turísticos conformados por la planificación, organización, desarrollo de los recurso humanos, dirección, control y comunicación son importantes ya que permitirá el buen funcionamiento

de las empresas turísticas de una forma eficaz para brindar servicios de calidad y obteniendo beneficios económicos, sociales, alcanzando el éxito de las empresas.

El plan estratégico es un conjunto de herramientas programadas para conseguir objetivos a plazo fijo, el mismo que contiene un diagnóstico de la situación actual y direccionamiento, mediante el cual se formulará la misión, visión, objetivos, filosofía y estrategias con las que se pretende el máximo desarrollo en las empresas.

2.4. Hipótesis o idea a defender.

Según (Gómez, M., 2016) la hipótesis son: “Conjeturas que deben ser factibles de someterse a prueba empírica, por lo tanto, son guías para una investigación”. Las hipótesis indican lo que estamos buscando o tratando de probar y se definen como explicaciones tentativas del fenómeno investigado, formuladas a manera de proposiciones.

2.4.1. Hipótesis General.

El diseño del Plan Estratégico de la Empresa Pública “COLMITUR-EP”, del GAD de Colta, 2019-2023

2.5. Variables.

Según (Romero, L., 2011) las variables son: “Los atributos que se miden en las hipótesis. Son factores que explican los resultados y determinan las diferencias entre estos para poder establecer comparaciones. Son los elementos que se relacionan con una hipótesis”.

2.5.1. Variables Independientes.

✓ Plan Estratégico

2.5.2. Variable Dependiente.

✓ Para la Empresa Pública “COLMITUR-EP

CAPÍTULO III

3. MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSION DE LOS RESULTADOS.

3.1. Modalidad de la investigación.

Esta investigación se enfoca dentro de la modalidad de proyecto factible, el cual consiste en la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un plan estratégico para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de la empresa referente a la formulación de políticas, programas, tecnologías, métodos o procesos.

Para este trabajo fue necesario realizar una investigación de campo, tipo descriptivo y explicativo.

También se requirió el apoyo de fuentes de información bibliográfica y web para la construcción del marco teórico y los antecedentes investigativos

3.2. Método de la investigación.

Para poder realizar una Propuesta de Plan estratégico encaminada al desarrollo económico del Cantón Colta se requiere de la utilización de una estrategia metodológica establecida para dar respuesta a la problemática. A continuación detallo la metodología a utilizarse.

3.2.1. Metodología.

Es la descripción de las estrategias y procedimientos que se utilizaran para abordar el problema en estudio y realizar la investigación de campo en el Cantón Colta tomando en cuenta el objeto de estudio y las unidades de análisis, que se detallarán más adelante.

3.2.1.1. Método General.

La importancia de la utilización de los métodos generales para el desarrollo de la investigación radica en la aplicación que estos tiene en el razonamiento de los fenómenos económicos-sociales. Para llevar a cabo el análisis de la situación actual de la problemática en estudio se emplearan los métodos Científicos Deductivo e Inductivo, que consiste en:

a. La Deducción

Este método inicia con la elaboración del marco teórico de referencia que abarca los temas de importancia inherentes a la problemática en estudio como son: La planeación estratégica, la situación de la Empresa Turística “COLMITUR-EP” y las generalidades del Cantón Colta; como aspectos generales para luego explicar los hechos o problemas particulares.

b. La Inducción

En el proceso de investigación este método tiene su aplicación al pasar de los resultados obtenidos mediante observaciones y análisis de datos tomados como insumos para el planteamiento de las estrategias que se incluirán en la propuesta del Plan Estratégico.

3.2.1.2. Métodos Específicos.

La utilización de los métodos específicos radica en la importancia de estos para la recolección de datos de una manera más específica y directa. Esta información resulta de fuentes primarias y secundarias.

Para el desarrollo de la investigación, las fuentes primarias a utilizar en la recolección de la información son:

- ✓ Se observara la interacción que se dan entre objeto de estudio la Empresa turística “COLMITUR-EP”, la unidad de análisis que son los responsables de la empresa y las autoridades del cantón Colta con su entorno competitivo y clientes o turistas.
- ✓ Asimismo para el desarrollo de la investigación, se cuenta con las siguientes fuentes secundarias:
- ✓ Monografía de la empresa Turística “COLMITUR-EP”
- ✓ Información proporcionada por el dpto. Técnico de turismo de la Empresa Turística “COMITUR-EP”.

3.3. Tipos de investigación.

El método de investigación que se va a utilizar es el cuali cuantitativa, predominando la cualitativa debido a que nos ayudara a conocer los atractivos turísticos del cantón mediante la aplicación de un plan estratégico, el cual nos mostrara las actividades que se pueden realizar en el cantón Colta. La cuantitativa se verá reflejada en el análisis estadístico, proyecciones e informaciones obtenidas en la encuesta.

En el siguiente trabajo se utilizara la investigación descriptiva con la finalidad de tener en claro el objeto a investigar, con fundamentos biográficos actualizados, en el de campo aportara en la verificación de la problemática, la aplicación de los métodos inductivo-deductivo, analítico-sintético e histórico- lógico los cuales permitirán examinar y resumir la información obtenida.

Las técnicas a emplear son la encuesta y entrevista, la encuesta que se realizara a la población y la entrevista al Gerente y técnicos de la Empresa “COLMITUR-EP”, mediante los instrumentos de investigación como el cuestionario con las respectivas preguntas que serán diseñadas para formular la encuesta y la guía de entrevista.

La investigación que se llevara a cabo es de carácter exploratorio y descriptivo, debido a:

3.3.1. *Exploratorio.*

Esta se hace necesaria porque permite orientar y reforzar la información que se ha recolectado de manera general sobre los diferentes factores que se están evaluando en el desarrollo de la investigación entre los que se puede mencionar: Situación actual de la empresa turística, importancia del sector turístico, aplicación de la planeación estratégica a la empresa turística, entre otras debido al poco conocimiento de estos factores en relación con la problemática en estudio.

3.3.2. *Descriptiva.*

Este tipo de investigación se hace necesario, ya que se busca profundizar en una serie de variables de interés de estudio y que se consideran de relevancia para obtener información más detallada sobre la situación de la problemática en estudio. Entre las variables de interés se puede mencionar:

- ✓ Situación actual de la empresa “COLMITUR-EP” perteneciente al Cantón Colta
- Dinámica de mercado
- ✓ Conocimiento sobre planificación por parte de la empresa
- ✓ Identificación de la existencia de otras alternativas para contribuir al desarrollo económico de la zona.
- ✓ Nuevas oportunidades de generación de empleo
- ✓ Oportunidades para el desarrollo económico de la empresa
- ✓ Opiniones de los pobladores de la zona sobre la importancia del turismo.

3.4. Técnicas e instrumentos de investigación.

En el desarrollo de la investigación se hará uso de diferentes tipos de técnicas e instrumentos para medir las variables de interés.

La técnica a utilizar será la encuesta.

3.4.1. Encuesta.

Se utiliza esta técnica debido a que es la más adecuada para obtener la información deseada ya que se estima que la muestra será aproximadamente de cien unidades de análisis. Consiste en obtener información de las unidades de análisis constituidas por los responsables de la empresa, a través de una serie de preguntas estructuradas en un cuestionario impreso.

3.4.2. Cuestionario.

El cuestionario es un instrumento que servirá de guía para recolectar la información deseada. El mismo está destinado a obtener respuestas a las preguntas previamente elaboradas que son significativas para la investigación que se realiza, y se aplica a los responsables de la empresa de turismo “COLMITUR-EP”. (Anexo 1 y 2)

3.5. Determinación de la población y muestra de la investigación.

3.5.1. Población.

Es el conjunto total de individuos de los que se desea obtener información en la investigación para el proyecto en estudio, la población objeto de estudio es 224452 pobladores de 20 a 64 años de edad de la provincia de Chimborazo. (INEC, 2010, pág. 08)

3.5.2. Muestra.

El muestreo por utilizar para la encuesta es de tipo probabilístico aleatorio simple.

Para calcular la muestra se emplea la siguiente fórmula.

$$n = \frac{Z^2 * p * q}{e^2}$$

Donde:

N: Total de población = 224452

n: Tamaño de la muestra

p: probabilidad de ocurrencia de un evento = 0.5

q: probabilidad de ocurrencia de un evento = 1-p (1-0.5= 0.5)

e: margen de error= 0.05

Z: margen de confiabilidad = (1.96)² si la seguridad es del 95%

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2} = 384$$

$$n^1 = \frac{n_0}{1 + \frac{(n_0 - 1)}{N}}$$

$$n^1 = \frac{384}{1 + \frac{(384 - 1)}{224452}} = \frac{384}{1 + 0.0017} = \frac{384}{1.0017} = 384$$

El resultado de la muestra a emplear en la investigación es de 384 personas a encuestar

3.6. Resultados.

A continuación se muestra los resultados obtenidos de los cuestionarios que se aplicaron a los turistas y empleados internos de la Empresa Pública Municipal de Turismo “COLMITUR-EP”, durante el periodo Noviembre a Diciembre del 2019.

3.6.1. Análisis de las Encuestas.

3.6.1.1. Turistas.

Pregunta N°1: Género

Tabla 1-3: Tipo de género de los turistas

GÉNERO	TOTAL
masculino	168
femenino	216
Suma	384

Fuente: Encuesta realizada a los turistas, 2020

Realizado por: Chucho Alulema, Ligia, 2020

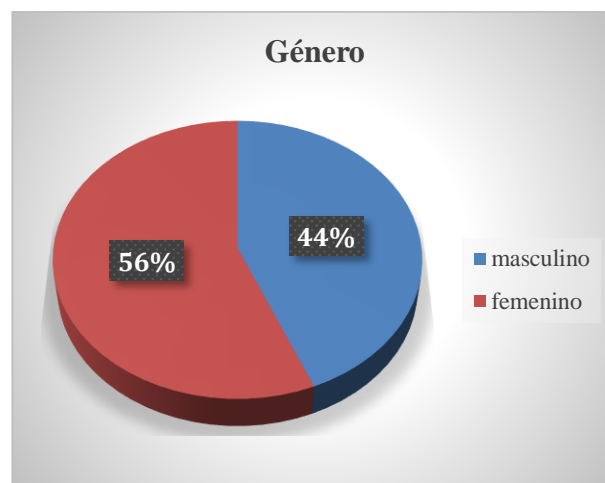


Gráfico 1-3: Género

Realizado por: Chucho Alulema, Ligia, 2020

Análisis e Interpretación

Del total de los encuestados (ver anexo 1) se puede verificar que el 56% de los encuestados son mujeres, mientras que el 44% representa a los hombres generando así el 100% de los encuestados.

Pregunta N° 2: Edad

Tabla 2-3: Edad

EDAD	TOTAL
20 - 36	145
36 - 55	160
55 en adelante	79
Suma	384

Fuente: Encuesta realizada a los turistas, 2020

Realizado por: Chucho Alulema, Ligia, 2020

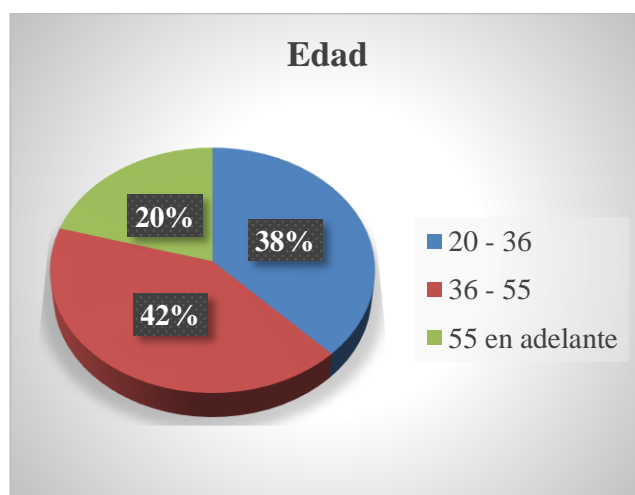


Gráfico 2-3: Edad

Realizado por: Chucho Alulema, Ligia, 2020

Análisis e Interpretación

En la gráfica se puede ver que los turistas de 55 años en adelante representan tan solo el 20%, mientras que de 36 a 55 años son los más encuestados representando así el 42%, y el 38% representa a los turistas de entre 20 y 36 años de edad (ver anexo 1).

Pregunta N°3: Ciudad de procedencia

Tabla 3-3: Ciudad de Procedencia

Ciudad de procedencia	Total
Guayaquil	116
Riobamba	45
Quito	40
Ambato	36
Colta	67
Guamote	18
Alausí	24
Cuenca	38
Suma	384

Fuente: Encuesta realizada a los turistas, 2020

Realizado por: Chucho Alulema, Ligia, 2020

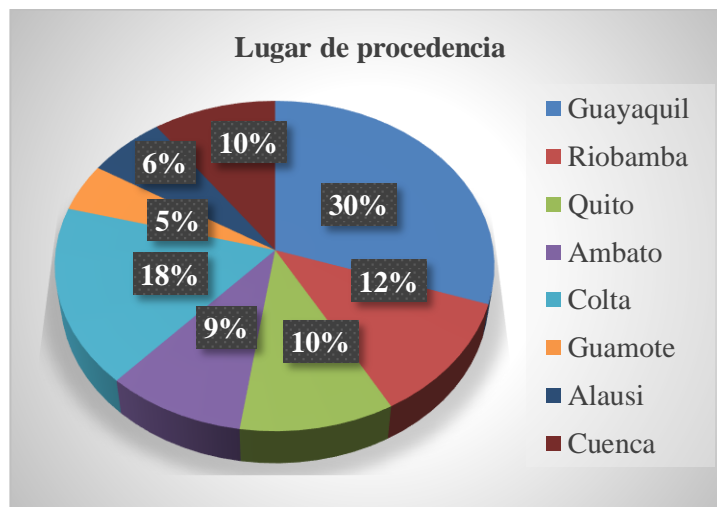


Gráfico 3-3: Ciudad de procedencia

Realizado por: Chucho Alulema, Ligia, 2020

Análisis e Interpretación

Según el cuestionario realizado (ver anexo 1) el 30% de los encuestados vienen desde Guayaquil, el 18% son oriundos del mismo Cantón, los turistas de Riobamba están representados por el 12%, mientras que Cuenca y Quito tiene un porcentaje de turistas del 10%, las ciudades de Ambato, Guamote y Alausí tienen un porcentaje muy bajo de turistas en el Cantón Colta.

Pregunta N° 4: ¿Qué tipo de actividad turística le gustaría realizar?

Tabla 4-3: Actividad Turística

Actividades Turísticas	Total
Visita a lugares turísticos (iglesias, parques, etc.)	216
Observar la flora y fauna	79
Excursiones	4
Avistamiento de aves	53
Intercambio cultural	15
Campamentos	17
Suma	384

Fuente: Encuesta realizada a los turistas, 2020

Realizado por: Chucho Alulema, Ligia, 2020

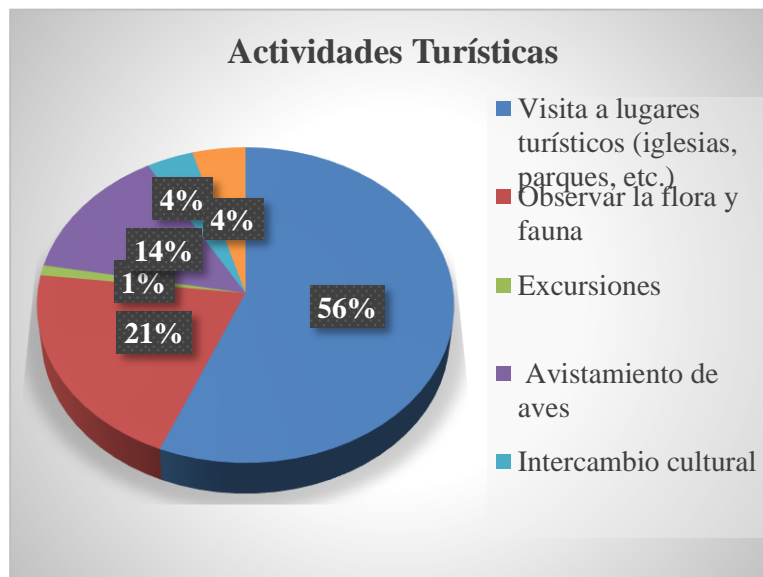


Gráfico 4-3: ¿Qué tipo de actividad turística le gustaría realizar?

Realizado por: Chucho Alulema, Ligia, 2020

Análisis e Interpretación

Según la encuesta realizada (ver anexo 1), el 56% de los turistas manifestaron que van a Colta por visitar lugares turísticos como (iglesias, parques, etc.), el otro 21% dicen ir por observar la flora y fauna, mientras que el 14% van por admirar los diferentes tipos de aves que existe en la laguna de Colta, tan solo el 4% de los encuestados visitan el Cantón por realizar campamentos o intercambios culturales y el 1% de turistas gustan de hacer excursiones.

Pregunta N° 5: ¿Cuál es el tiempo que ha permanecido durante su viaje?

Tabla 5-3: Tiempo de Permanencia en los Lugares Turísticos

Tiempo de permanencia	Total
1 - 3 horas	219
4 - 6 horas	138
1 día o más:	27
Suma	384

Fuente: Encuesta realizada a los turistas, 2020

Realizado por: Chucho Alulema, Ligia, 2020

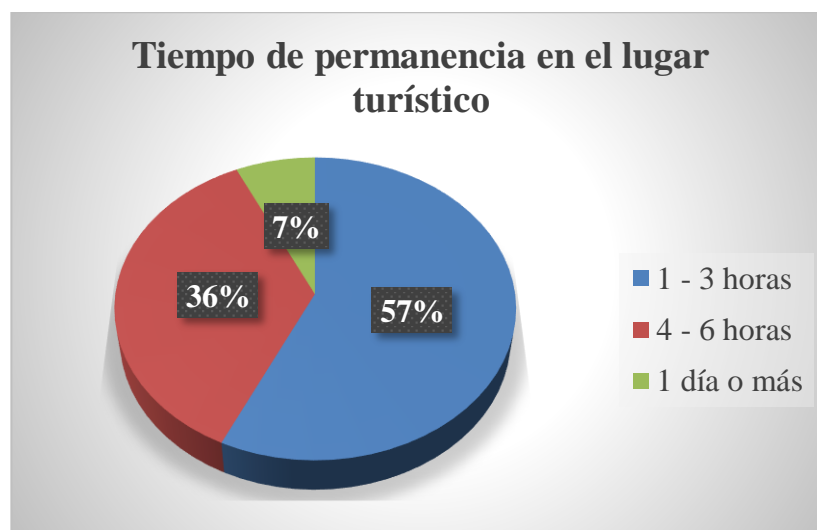


Gráfico 5-3: ¿Cuál es el tiempo que ha permanecido durante su viaje?

Realizado por: Chucho Alulema, Ligia, 2020

Análisis e Interpretación

En la encuesta realizada (ver anexo 1) podemos ver que el 57% de los encuestados deciden quedarse de 1 a 3 horas en los lugares turísticos de Colta, mientras que el 36% permanecen de 4 a 6 horas y tan solo el 7% prefieren quedarse 1 día o más en los lugares turísticos del cantón Colta.

Pregunta N°6: ¿Qué temporada del año prefiere viajar?

Tabla 6-3: Temporadas para viajar

Temporadas para viajar	Total
feriado de Carnaval	135
Fines de Semana	37
Fiestas de Cantonización de Colta	59
Feriado del día de los Difuntos	40
Feriado de Navidad y Fin de Año	98
Otros	15
Suma	384

Fuente: Encuesta realizada a los turistas, 2020

Realizado por: Chucho Alulema, Ligia, 2020

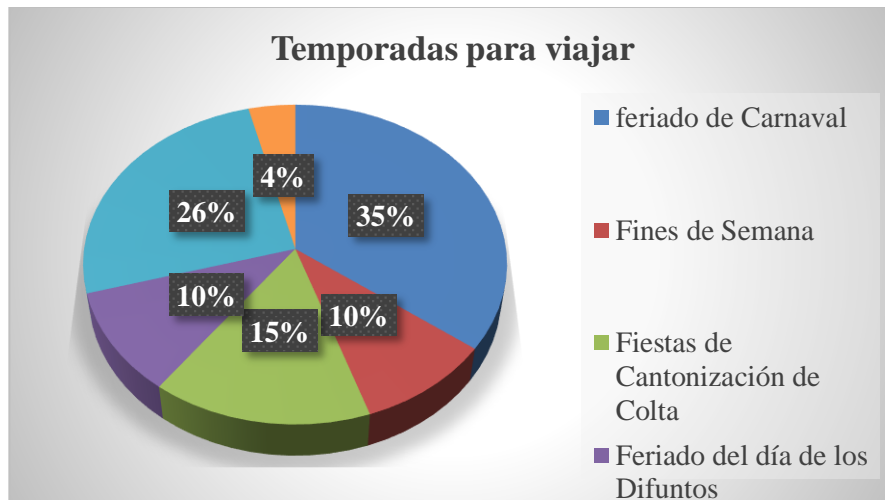


Gráfico 6-3: ¿Qué temporada del año prefiere viajar?

Realizado por: Chucho Alulema, Ligia, 2020

Análisis e Interpretación

El 35% de las personas encuestadas (ver anexo 1) viajan a Colta por el feriado de Carnaval, mientras que el 26% viajan en los feriados de Navidad y Fin de Año, el 15% desean viajar por las fiestas de cantonización de Colta, el 10% viajan por el feriado del día de los difuntos y fines de semana, mientras que el 4% dicen viajar otros días regulares al cantón Colta.

Pregunta N° 7: ¿Cuál es el presupuesto promedio en el día por persona cuando va a realizar su viaje?

Tabla 7-3: Presupuesto en el día por persona

Presupuesto en el día por persona	Total
1-15 USD	206
16-30 USD	94
31-45 USD	54
Más de 45 USD por persona	30
Suma	384

Fuente: Encuesta realizada a los turistas, 2020

Realizado por: Chucho Alulema, Ligia, 2020

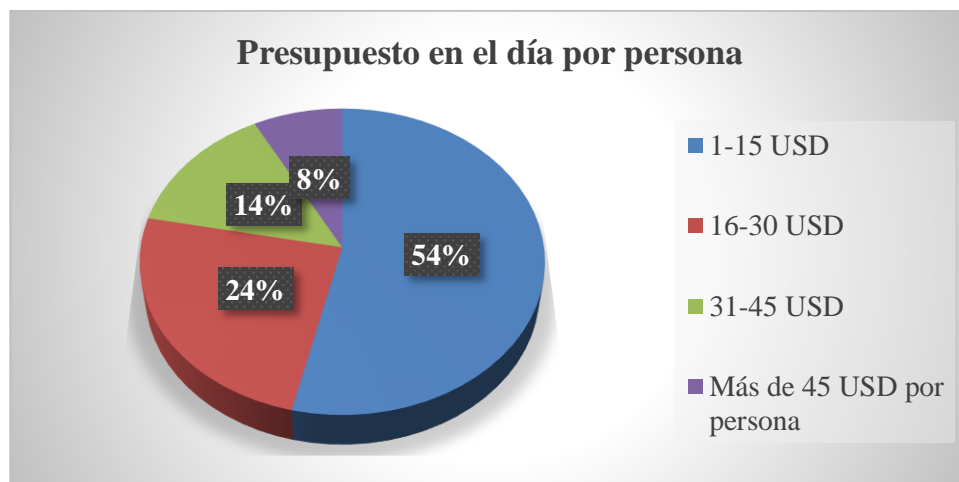


Gráfico 7-3: ¿Cuál es el presupuesto promedio cuando va a realizar su viaje?

Realizado por: Chucho Alulema, Ligia, 2020

Análisis e Interpretación

En la encuesta realizada (ver anexo 1) se puede verificar que el 54% de los encuestados gastan entre 1 a 15 dólares en el día por persona durante sus viajes, el 24% utiliza de entre \$16 a \$30 dólares por persona en el día, mientras que el 14% utiliza de \$31 a \$45 dólares por persona en un día, y tan solo el 8% tiene un gasto de mayor de \$ 45 dólares por persona en un día.

Pregunta N° 8: ¿Cuál es su forma de pago habitual?

Tabla 8-3: Tipo de Pago

Tipo de pago	Total
Efectivo	382
Tarjeta de crédito	2
Suma	384

Fuente: Encuesta realizada a los turistas, 2020

Realizado por: Chucho Alulema, Ligia, 2020

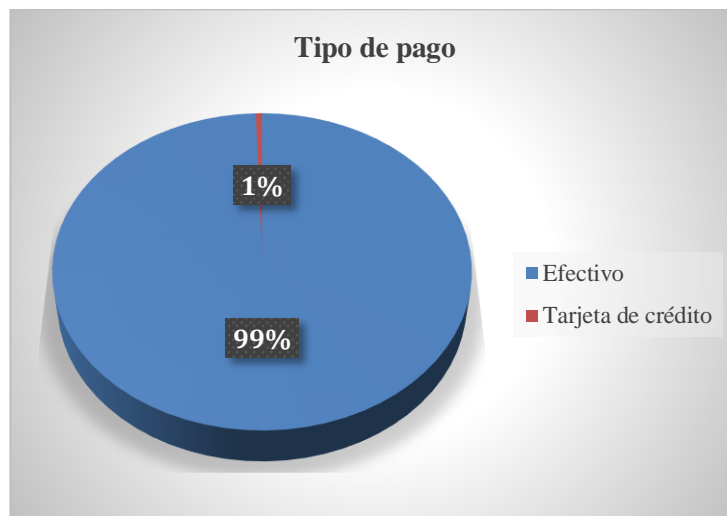


Gráfico 8-3: ¿Cuál es su forma de pago habitual?

Realizado por: Chucho Alulema, Ligia, 2020

Análisis e Interpretación

El 99% de los encuestados (ver anexo 1) realizan sus pagos en efectivo, mientras que el 1% dicen realizar sus pagos con tarjetas de crédito.

Pregunta N° 9: ¿Cómo viajaría generalmente usted?

Tabla 9-3: Con quién Viajaría

Con quién Viajaría	Total
Solo	5
Familiares	166
Pareja	86
Compañeros	32
Amigos	95
suma	384

Fuente: Encuesta realizada a los turistas, 2020

Realizado por: Chucho Alulema, Ligia, 2020



Gráfico 9-3: ¿Cómo viajaría generalmente usted?

Realizado por: Chucho Alulema, Ligia, 2020

Análisis e interpretación

En la encuesta realizada (ver anexo 1) en 43% dicen que prefieren viajar con sus familiares, mientras que el 23% quiere viajar con su pareja, el 25% desean viajar con sus amigos y el 8% dicen viajar con sus compañeros.

Pregunta N° 10: ¿Según su criterio el servicio turístico que ofrece el cantón en relación con otros lugares es?

Tabla 10-3: Servicio Turístico

Servicio Turístico	Total
Excelente	77
Igual	79
Regular	213
Pésimo	15
Suma	384

Fuente: Encuesta realizada a los turistas, 2020

Realizado por: Chucho Alulema, Ligia, 2020

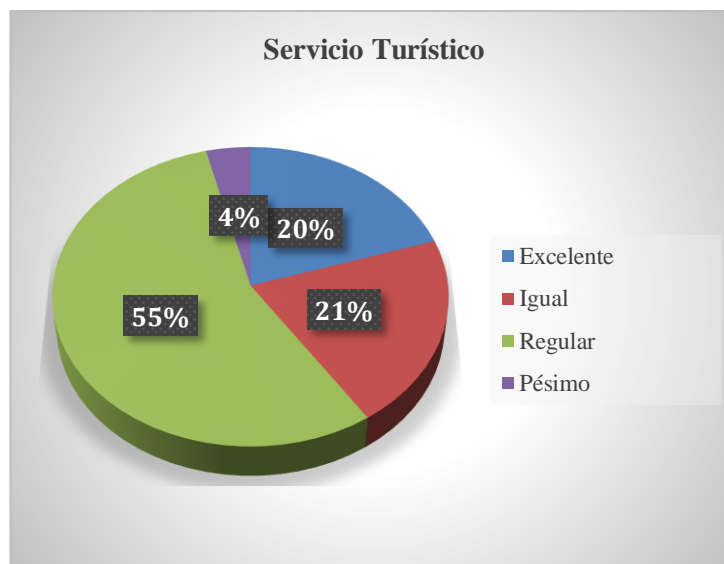


Gráfico 10-3: Servicio turístico que ofrece el cantón

Realizado por: Chucho Alulema, Ligia, 2020

Análisis e Interpretación

Según los resultados obtenidos de la encuesta realizada (ver anexo 1), el 55% manifiesta que los servicios turísticos que ofrece el cantón están en un nivel regular, el 21% de los encuestados dicen que el servicio está en un estándar medio, mientras que el 20% dice que el servicio que prestan es excelente, y el 4% ponen el servicio prestado por el cantón en un nivel muy bajo (pésimo).

Pregunta N° 11: ¿Cuál es el grado de satisfacción que usted obtuvo al visitar los lugares Turísticos del Cantón Colta?

Tabla 11-3: Grado de Satisfacción

Grado de satisfacción	Total
Alto	44
Medio	50
Regular	158
Bajo	132
Suma	384

Fuente: Encuesta realizada a los turistas, 2020

Realizado por: Chucho Alulema, Ligia, 2020

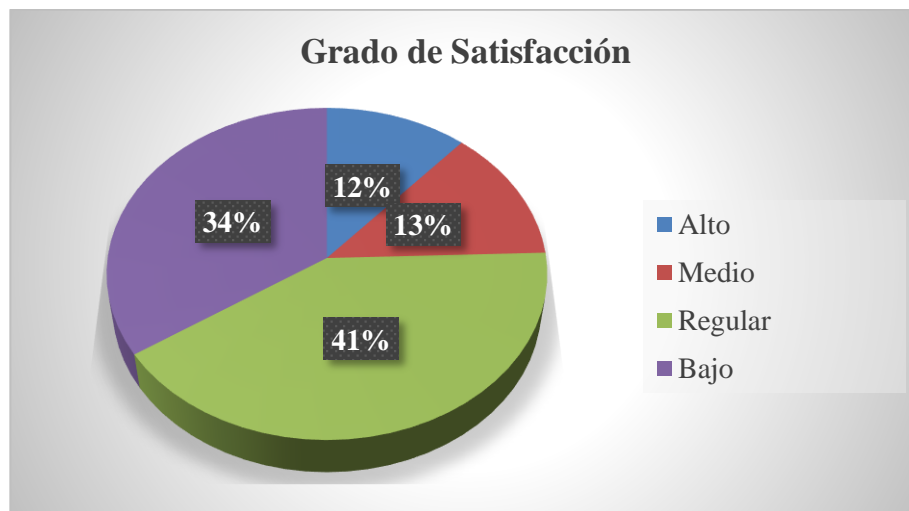


Gráfico 11-3: ¿Cuál es el grado de satisfacción?

Realizado por: Chucho Alulema, Ligia, 2020

Análisis e Interpretación

En la encuesta realizada (ver anexo 1) se puede observar que el 41% de los encuestados han obtenido un grado de satisfacción regular, mientras que el 34% están no satisfechos con el servicio que presta el cantón, el 13% manifiestan que su grado de satisfacción es medio, y el 12% dicen estar muy satisfechos con el servicio.

Pregunta N° 12: ¿Según su criterio cuál de estos servicios considera usted que se debe mejorar?

Tabla 12-3: Servicios a mejorar

Servicios a mejorar	Total
Aseo	67
Horarios	32
Seguridad	120
Gastronomía	82
Parqueo	51
Otros	32
Suma	384

Fuente: Encuesta realizada a los turistas, 2020

Realizado por: Chucho Alulema, Ligia, 2020

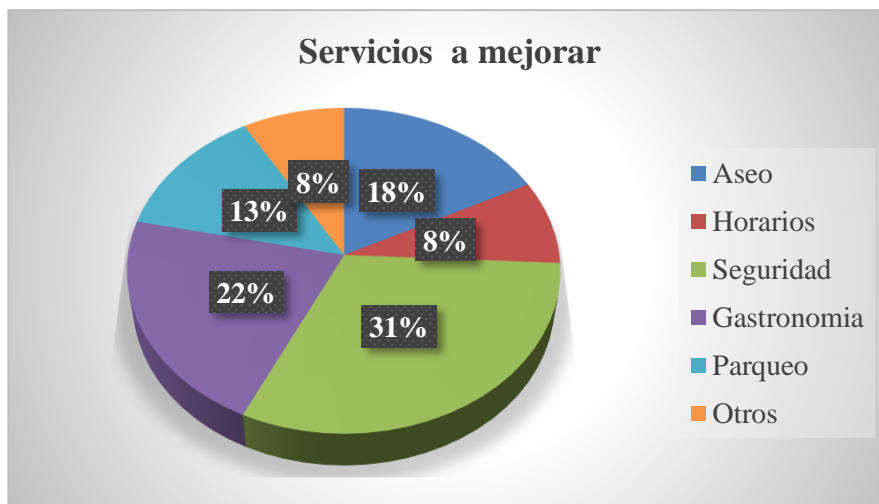


Gráfico 12-3: ¿Cuál de este servicio considera usted que se debe mejorar?

Realizado por: Chucho Alulema, Ligia, 2020

Análisis e Interpretación

En la encuesta realizada (ver anexo 1) se puede observar que el 31% de los encuestados consideran que la seguridad es el servicio más importante que se tiene que mejorar, mientras que el 22% dicen que la gastronomía debe ser variada y mucho mejor, el 18% manifiestan que el aseo es uno de los servicios que el cantón debe tomar en cuenta puesto que es primordial para atraer a los turistas, el 13% dicen que se debería ampliar y mejorar el servicio de parqueo brindando así más comodidad a sus propietarios, y el 8% manifiestan que otros servicios también se deberían de mejorar aparte de los ya mencionados.

3.6.1.2. Encuesta Interna (Empleados de la Empresa).

Pregunta N° 1: Edad

Tabla 13-3: Edad

Edad	Total
Entre 25 - 34 años	9
Entre 35 - 45 años	6
Total	15

Fuente: Encuesta realizada a los empleados, 2020

Realizado por: Chucho Alulema, Ligia, 2020

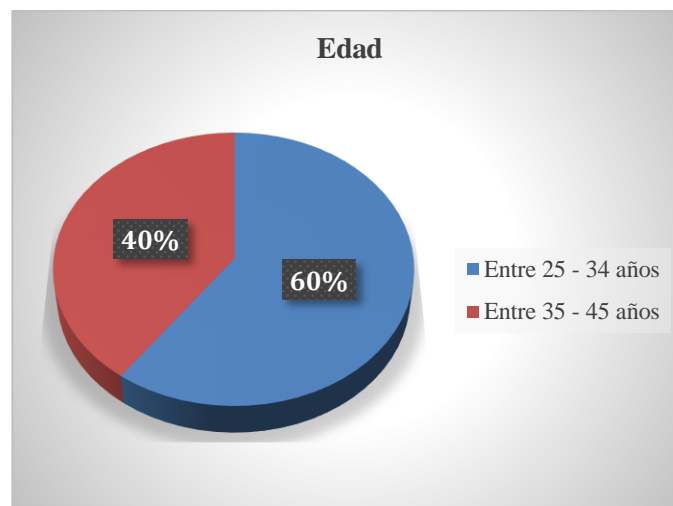


Gráfico 13-3: Edad

Realizado por: Chucho Alulema, Ligia, 2020

Análisis e Interpretación

En la encuesta realizada (ver anexo 2) se pudo verificar que el 60% de los empleados tienen una edad promedio de entre 25 y 34 años, y el 40% están en edades de 35 y 45 años.

Pregunta N° 2: Género

Tabla 14-3: Género

Género	Total
Femenino	6
Masculino	9
Total	15

Fuente: Encuesta realizada a los empleados, 2020

Realizado por: Chucho Alulema, Ligia, 2020

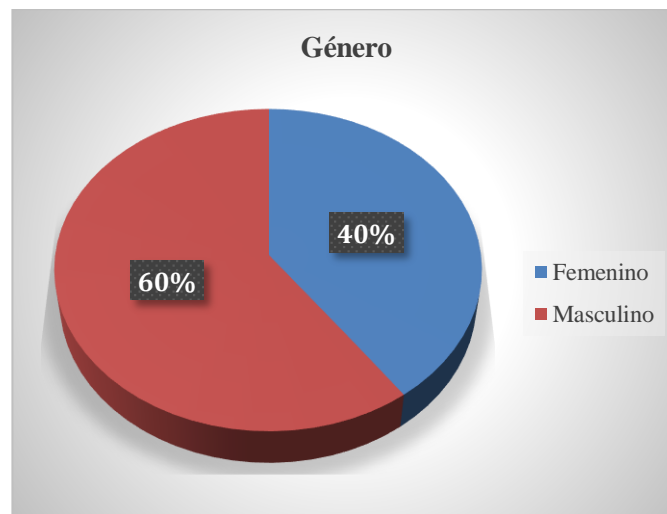


Gráfico 14-3: Género

Realizado por: Chucho Alulema, Ligia, 2020

Análisis e Interpretación

En la encuesta realizada (ver anexo 2) se pudo verificar que el 60% de los encuestados son hombre y el 40% de los empleados son mujeres.

Pregunta N° 3: Cargo

Tabla 15-3: Cargo

Cargo	Total
Gerente	1
Secretaria	1
Contador	1
Auxiliar Contador	1
Recaudador	4
Técnicos	7
Total	15

Fuente: Encuesta realizada a los empleados, 2020

Realizado por: Chucho Alulema, Ligia, 2020

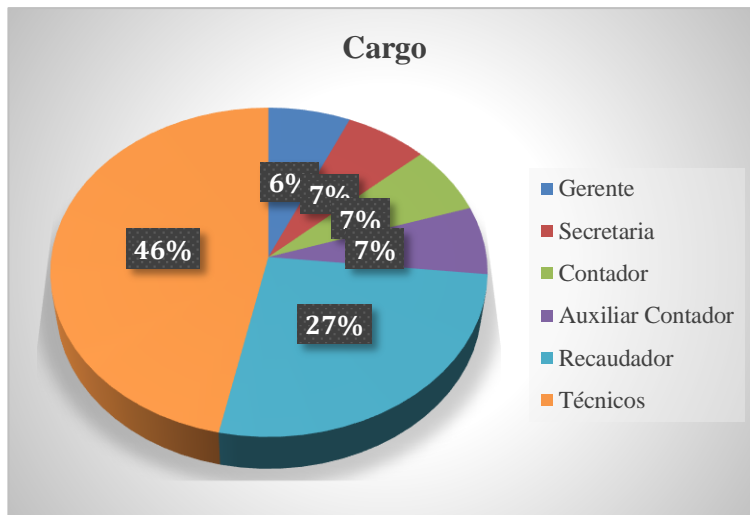


Gráfico 15-3: Cargo

Realizado por: Chucho Alulema, Ligia, 2020

Análisis e Interpretación

El 46% de los encuestados (ver anexo 2) son técnicos que son representados por 7 empleados los mismos que son distribuidos en cada área turística, el 27% (4 empleados) son recaudadores, y existe un contador y su auxiliar, una secretaria y un gerente los mismos que están representados por el 7%.

Pregunta N° 4: ¿Cuál es el tiempo que tiene trabajando en la empresa?

Tabla 16-3: Tiempo de Trabajo

Tiempo de trabajo	Total
De 1 a 3 años	3
De 4 a 6 años	12
Total	15

Fuente: Encuesta realizada a los empleados, 2020

Realizado por: Chucho Alulema, Ligia, 2020

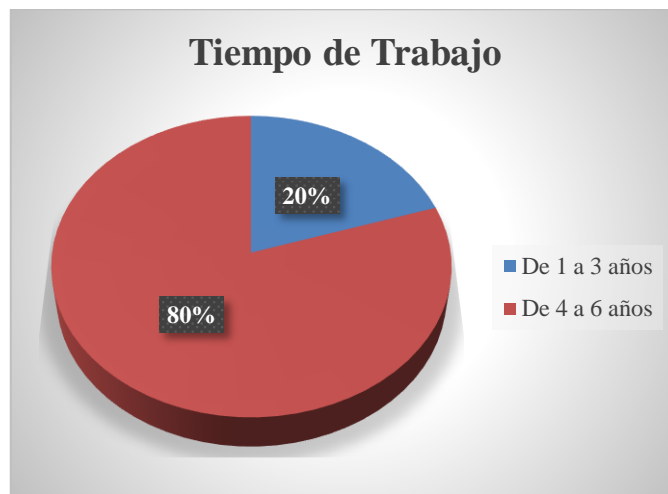


Gráfico 16-3: ¿Cuál es el tiempo que tiene trabajando en la empresa?

Realizado por: Chucho Alulema, Ligia, 2020

Análisis e Interpretación

En la encuesta realizada (ver anexo 2) se puede ver que el 80% están trabajando en la empresa de 4 a 6 años, mientras que el 20% están trabajando de 1 a 3 años.

Pregunta N° 5: ¿Cree usted que el personal que labora en la empresa está bien capacitado en cuidado al medio ambiente y atención al cliente?

Tabla 17-3: Capacitación

Capacitación	Total
Si	0
No	15
Total	15

Fuente: Encuesta realizada a los empleados, 2020

Realizado por: Chucho Alulema, Ligia, 2020

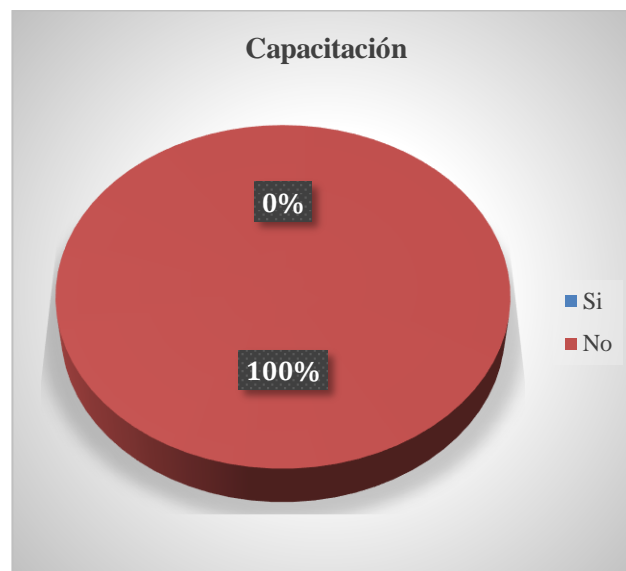


Gráfico 17-3: El personal está capacitado en cuidado

Realizado por: Chucho Alulema, Ligia, 2020

Análisis e Interpretación

Después de realizar la encuesta (ver anexo 2) podemos manifestar que la empresa no ha realizado ningún tipo de capacitación a sus empleados para mejorar la atención al cliente y mucho menos para cuidar el medio ambiente.

Pregunta N° 6: ¿En el Cantón Colta existe la infraestructura adecuada para brindar el servicio de hospedaje a los turistas?

Tabla 18-3: Infraestructura:

Infraestructura	Total
Si	0
No	15
Total	15

Fuente: Encuesta realizada a los empleados, 2020

Realizado por: Chucho Alulema, Ligia, 2020

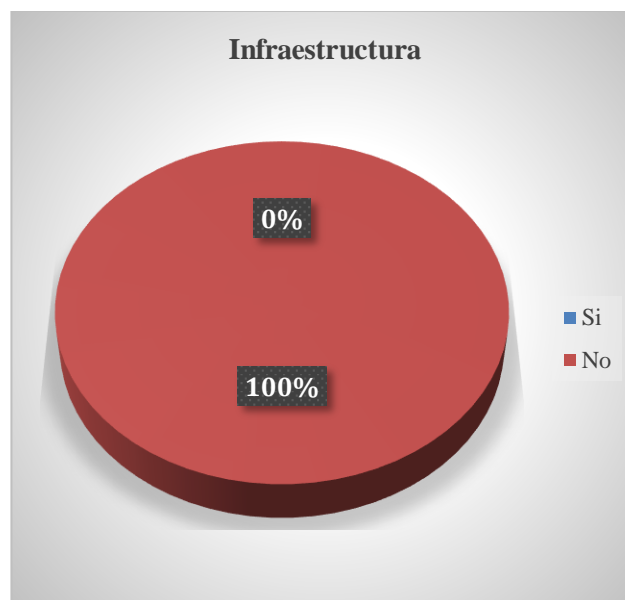


Gráfico 18-3: Infraestructura adecuada para brindar el servicio

Realizado por: Chucho Alulema, Ligia, 2020

Análisis e Interpretación

Después de realizar la encuesta (ver anexo 2) el 100% de los encuestados no posee una infraestructura adecuada para prestar un buen servicio a los turistas y es por eso que se puede concluir que el Cantón Colta no han captado los turistas necesarios para hacer de este cantón un sector turístico importante de la provincia.

Pregunta N° 7: ¿Según usted que lugares visitan más los turistas durante su estancia?

Tabla 19-3: Lugares más Visitados

Lugares más Visitados	Total
Iglesias	3
Laguna de Colta	6
Complejo Cunugpugyo	5
Otros	1
Total	15

Fuente: Encuesta realizada a los empleados, 2020

Realizado por: Chucho Alulema, Ligia, 2020

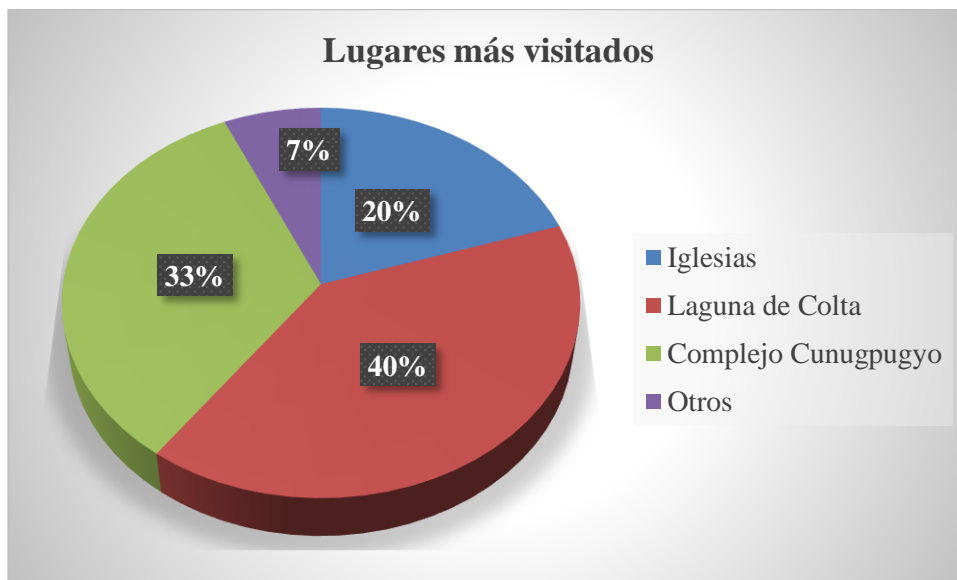


Gráfico 19-3: ¿Según usted que lugares visitan más los turistas durante su estancia?

Realizado por: Chucho Alulema, Ligia, 2020

Análisis e Interpretación

El 40% de los encuestados (ver anexo 2) manifiestan que los turistas optan por ir de paseo en la Laguna de Colta ya que es el lugar que mayor ventaja turística tiene, el 33% dice que los turistas prefieren ir al Complejo Turístico Cunugpugyo, mientras que el 20% visitan las iglesias, y tan solo el 7% sostiene que los turistas van a Colta por visitar otros lugares turísticos.

Pregunta N° 8: ¿Cuál considera usted que es la temporada de mayor demanda turística?

Tabla 20-3: Temporadas de mayor demanda

Temporadas de mayor demanda	Total
feriado de Carnaval	5
Fines de Semana	4
Fiestas de Cantonización de Colta	2
Feriado del día de los Difuntos	1
Feriado de Navidad y Fin de Año	3
Otros	
Suma	15

Fuente: Encuesta realizada a los empleados, 2020

Realizado por: Chucho Alulema, Ligia, 2020

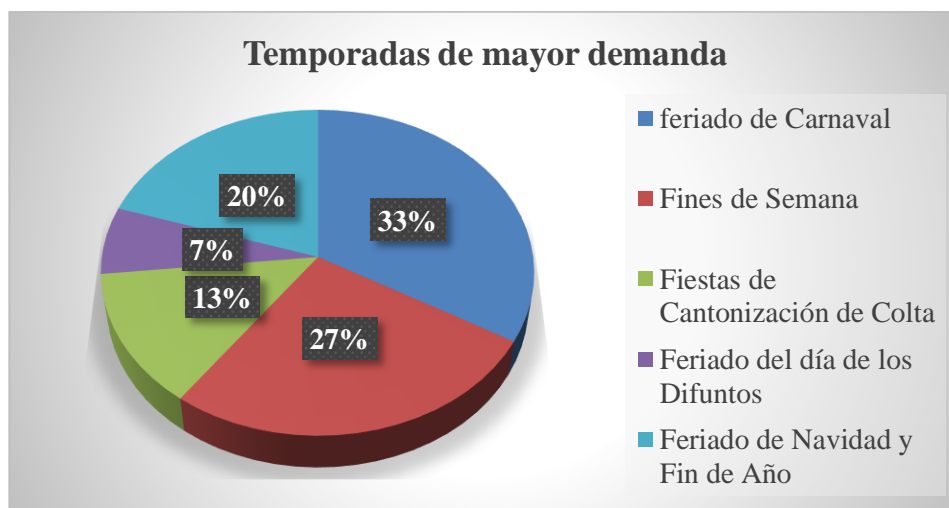


Gráfico 20-3: ¿Cuál considera usted que es el mes de mayor demanda turística?

Realizado por: Chucho Alulema, Ligia, 2020

Análisis e Interpretación

El 33% de los encuestados (ver anexo 2) manifiestan que los turistas visitan el Cantón Colta los feriados de Carnaval, mientras que el 27% dicen que Colta es visitado los fines de semana, el 20% manifiesta que el cantón Colta es visitado los feriados de Navidad y fin de año, el 13% sostienen que el cantón es visitado en las fiestas de cantonización de Colta, y solo el 7% manifiesta que los turistas vienen en feriados del día de los difuntos al cantón Colta.

3.7. Verificación de la idea a defender.

Para verificar la idea a defender se realizó el análisis de los resultados proyectados, luego de la aplicación de las técnicas e instrumentos, esto expuso que, la empresa si necesita de un plan estratégico, puesto que no cuentan con uno, además con el uso de esta herramienta, se realizará la toma de decisiones adecuada para cumplir con los indicadores necesarios para mejorar el turismo del Cantón Colta, al mismo tiempo cumplir con la misión y visión mejorando así las expectativas de los turistas.

3.8. Propuesta.

3.8.1 Título.

“Plan estratégico de la empresa pública “COLMITUR-EP”, del GAD-Colta, 2019-2023”

3.8.2 Contenido de la propuesta.

La propuesta del plan estratégico de la Empresa Pública “COLMITUR-EP” del GAD de Colta, 2019-2023, se propone para mejorar el turismo y puedan tomar decisiones para incrementar la actividad turística y económica del cantón Colta.

3.8.3 Evaluación del potencial turístico.

3.8.3.1. Diagnóstico Situacional del Cantón Colta.

La información que se muestra a continuación fue extraída de los documentos que se encuentran en la Empresa Pública Municipal de Turismo “COLMITUR-EP”, del GADM de Colta.

3.8.3.2 Entorno Físico Espacial.

a) Localización y Ubicación Geográfica

El Cantón Colta se encuentra ubicado en la parte Noroccidental de la Provincia de Chimborazo, apenas a 18 Km. de la ciudad de Riobamba y a 206 Km. de la Capital de la República del Ecuador.

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 Cicalpa y Cajabamba con una altitud de 3.180 m.s.n.m. (GADM Colta, 2014, págs. 15-17)

Extensión: 850 Km².

Temperatura P: 12^a 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.

b) Límites

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 Cicalpa (Villa La Unión).

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

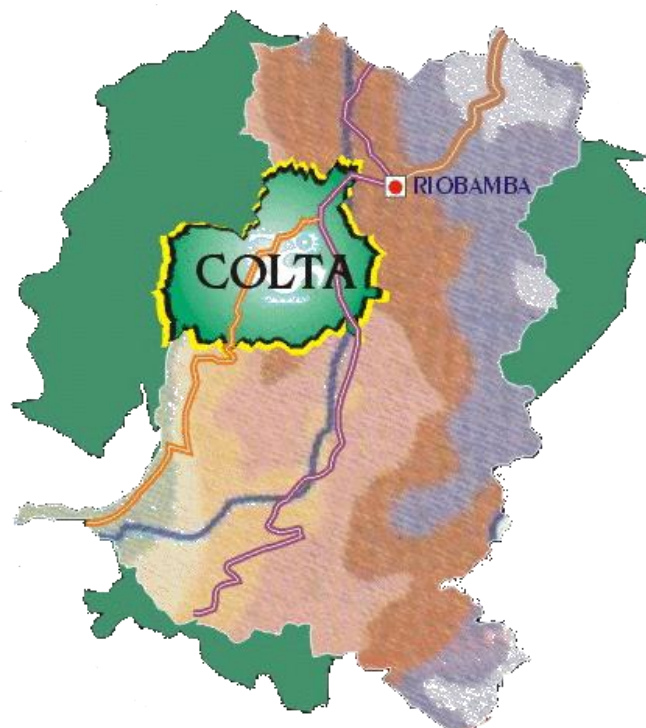


Figura 1-3: Localización del Cantón Colta

Realizado por: Chucho Alulema, Liglia, 2020

c) Características Climáticas

Según Altamirano, J. (2011) 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 100 mm./año.
- ✓ Humedad relativa: 73%.

Por lo general el clima en el cantón Colta es de templada a fría y es por esta razón que es uno de los cantones con más flora generando así hermosos paisajes.

3.8.3.3. Entorno Socio – Cultural.

a) Síntesis Histórico del Cantón Colta

El Cantón Colta se encuentra en la Panamericana Sur, apenas a 18 Km o 20 minutos de la ciudad de Riobamba y a 206 Km. de Quito la Capital del Ecuador; su territorio irregular se encuentra ubicada en las Hoyas de Chambo y parte de la hoya de Chimbo, en la parte nor-occidental de la Provincia de Chimborazo, posee una superficie de 840 Km² y alturas hasta de 3.100 msnm. Cuenta con hermosos valles, mesetas, cerros y depresiones que forman su territorio donde se encuentran pueblos indígenas de mayor población de indígena quichuas, y mestizos dedicados a la agricultura, ganadería, comercio, artesanía y turismo.

Colta fue escenario de procesos trascendentales que han contribuido al desarrollo científico, histórico y cultural de la Nación. La actual cabecera cantonal fue 500 años antes el pre-hispánico Liribamba centro estratégico del señorío étnico Puruhá y posteriormente la Ricpamba Incásica, asumiendo las características de Tambo, Fortaleza y lugar de encuentro e intercambio de sociedades Costeras, Andinas y posiblemente Amazónicas.

Aquí se dio lugar la formación de la confederación Shyri – Puruhá conocida luego como Reino de Quito, el mismo que fue absorbido por el Imperio Inca que a su vez fue conquistado por los españoles.

Cuna de hombres y mujeres de conocimiento y jerarquía como Condorazo, Duchicela, el sabio Pedro Vicente Maldonado, el Padre Juan de Velasco (Primer Historiador del país), Magdalena Dávalos, Isabel de Godín, etc. razones por las cuales se le ha denominado al Cantón Colta:

- ✓ Capital De La Nación Puruhá,
- ✓ Corazón De La Civilización Andina
- ✓ Cuna De La Nacionalidad Ecuatoriana.

Después del terremoto del 04 de febrero de 1797 destruyó gran parte del Antiguo Riobamba. El Barrio La Merced y la ciudad misma fue sepultada por el cerro Cullca, como también otros hermosos templos, Colta fue cantonizada el 2 de Agosto de 1884.

b) Síntesis histórico de la Empresa COLMITUR-EP

El GADMCC el 19 de julio del 2001 suscribió el convenio de transferencia de competencia de turismo, con el objetivo de planificar, fomentar, incentivar y facilitar la organización, funcionamiento y competitividad de las actividades turísticas cantonales.

En uso de las atribuciones que le confiere el art. 264 de la constitución del estado y el art. 277 del COOTAD expide la ordenanza de constitución y organización de la Empresa Pública Municipal de Turismo Colta Lindo y Milenario Touring “COLMITUR-EP”.

La Empresa Pública Municipal de Turismo Colta Lindo y Milenario Touring “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 encarga al Ing. Ricardo Gabriel Guerrero González, las funciones de Gerente General.

c) Idioma y Religión

Los habitantes del Cantón en un 70% son de raza indígena y el 30% restante son mestizos. El idioma predominante es el Kichwa especialmente entre las mujeres, los jóvenes y adultos son bilingües.

La religión que practica la comunidad Coltense en un 45% es el Evangélico y el 55% de los pobladores de este Cantón son Católicos.

3.8.3.4. Entorno Ecológico Territorial.

Según el GADM del Cantón Colta (2017), es un territorio en el cual se está enfocando más en el recurso natural y productivo esto debido a su tierra que es muy rico en minerales y este ayuda a la producción en abundancia y muy variadas.

a) 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).

b) 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 Pangór, 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.

d) Flora y Fauna

La flora y fauna que más se destaca es en la laguna de Colta donde 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. (Paucar, L., 2016)

3.8.3.5. Entorno Económico – Productivo.

Según el (INEC, 2010) la población del cantón Colta realiza actividades de Agricultura, ganadería silvicultura y pesca en un 77%, el resto de la población realiza otras actividades como construcción, comercio, etc.



Figura 2-3: Población Ocupada por Actividad

Realizado por: Chucho Alulema, Ligia, 2020

3.8.4. Diagnóstico del sector Turístico.

3.8.4.1 Análisis de la Oferta Turística.

a) Inventario de Atractivos Turísticos Naturales

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 Dominicanos, 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.

De la parroquia Villa La Unión (cabecera parroquial de Sicalpa y Cajabamba), sede administrativa del cantón Colta son originarios personajes importantes en la historia del Ecuador, se destacan entre

ellos: Condorazo; Duchicela; el sabio Pedro Vicente Maldonado; Juan de Velasco; Isabel de Godín; Magdalena Dávalos.

En un valle verde y húmedo vivió una ciudad aborígen que se llamó Liribamba y que sucumbió en cenizas, cuando Rumiñahui la encendió para que los conquistadores ibéricos no hallaran nada de la grandeza de esta tierra. Sobre ese montón de escombros humeantes el Mariscal Don Diego de Almagro fundó el 15 de agosto de 1534, la primera ciudad española en el Reino de los Shyri-Duchicela con el castizo nombre de Ciudad de Santiago de Quito.

Como parte integrante de esta ciudad son las parroquias de San Sebastián de Cajabamba y San Lorenzo de Sicalpa, formando juntas la denominada " Villa de la Unión ", que surgió a la vida autónoma el 2 de agosto de 1884.

Terremoto de 1797 destrucción de la Antigua Riobamba

El día sábado 4 de Febrero, a las siete y media de la mañana, la ciudad sufrió el mayor de los movimientos telúricos que hasta entonces había soportado, borrando en segundos toda la grandeza de la aristocrática ciudad, fue tan fuerte el terremoto que destruyó muchos pueblos y cambió la configuración del terreno, en Riobamba murieron entre cuatro y cinco mil personas la mayor parte pertenecientes a la nobleza, blancos y mestizos componentes del cabildo.

Nada escapó a la catástrofe, ni las pequeñas casas de adobe, ni los magníficos templos de piedra, el Cerro Cullca, en cuyas faldas se hallaba la mejor parte de la ciudad, se desplomó sobre ésta arrasando y cubriendo todo a su paso, los ríos se estancaron, muy pocos se habían salvado por vivir en las partes altas o estar fuera de la ciudad, se destruyeron los magníficos templos de los Jesuitas, Dominicos, Agustinos, etc., es así como quedó y aún sigue enterrada parte de la antigua ciudad, con obras de arte religioso inimaginables y más que nada con historia de lo que fue la Antigua Villa de Riobamba.

Se realizó un inventario de todos los atractivos turísticos que posee el Cantón Colta (Ver anexo 3) con la información necesaria de cada lugar.

b) Inventario de Atractivos Turísticos Culturales

El cantón Colta posee una riqueza cultural extraordinario, la mayoría de los habitantes son católicos y su riqueza cultural se ve reflejada en la construcción de iglesias, archibasílicas, catacumbas y santuarios y cada una de ellas poseen grades historias.

Para una mejor comprensión se realizó un inventario de todos los atractivos culturales que posee el cantón Colta (ver anexo 4).

c) Servicio de Alojamiento y Alimentación

La planta turística del cantón se determina por la existencia de lugares de alojamiento y sitios de alimentación y recreación.

✓ Alojamiento

El cantón Colta no posee una gran diversidad de servicios de alojamiento por lo que las necesidades satisfechas son escasas y apenas alcanzan a cubrir unos pocos requerimientos, de acuerdo a una encuesta realizada por la empresa la calificación que obtuvieron estos sitios de alojamiento es de 1-3 estrellas.

Se necesita realizar proyectos para mejorar este servicio que es uno de los más importantes y sobre todo ayudara a incrementar el turismo del cantón.

Tabla 21-3: Alojamiento

N°	Nombre comercial	Servicio	Observaciones
1	SUMAK PAKARI	Alojamiento	1 Estrella
2	HOSTERIA KUCHA WASI	Alojamiento	3 Estrellas
3	HOSTAL COLTA	Alojamiento	1 Estrella

Fuente: Informe Social y turístico COLMITUR-EP

Realizado por: Chucho Alulema, Ligia, 2020

✓ Alimentación

El servicio e alimentación que existe en el cantón Colta es muy variada y para el gusto de paladar de todos los turistas. A continuación se detalla todos los sitios de servicio de alimentos.

Tabla 22-3: Lugares de Alimentación

No	Nombre Comercial	Actividad	Observaciones
1	REY DORADO	Alimentos y Bebidas	S/N
2	FAMILIAR	Alimentos y Bebidas	S/N
3	MINIMARKET EL TABLON	Alimentos y Bebidas	S/N
4	COMIDA DE CASA	Alimentos y Bebidas	S/N

5	RESTAURANT COLONIAL COLTA	Alimentos y Bebidas	S/N
6	DOÑA MARCELITA	Alimentos y Bebidas	HA DEJADO DE FUNCIONAR
7	COLMITUR-EP	Operación e Intermediación	S/N
8	RESTAURANTE MUNAY	Alimentos y Bebidas	S/N
9	RINCÓN MANABITA	Alimentos y Bebidas	S/N
10	DELICIAS DEL MAR	Alimentos y Bebidas	S/N
11	CHOFERCITO CARRETERO	Alimentos y Bebidas	S/N
12	RESTAURANTE CAFETERIA LA TERRAZA	Alimentos y Bebidas	HA DEJADO DE FUNCIONAR
13	TÍA GLADYS	Alimentos y Bebidas	S/N
14	BENDICIÓN DE DIOS	Alimentos y Bebidas	S/N
15	PARADERO AMIGO MÍO	Alimentos y Bebidas	S/N
16	RESTAURANTE "RITTS"	Alimentos y Bebidas	HA DEJADO DE FUNCIONAR
17	RESTAURANTE ÑUKA KUYANY	Alimentos y Bebidas	S/N
18	ANTOJITOS DE CUYES	Alimentos y Bebidas	S/N
19	CHIFA RESTAURANT EL CAMPEÓN	Alimentos y Bebidas	S/N
20	MARÍA ESTHER (LA CHOZA)	Alimentos y Bebidas	S/N
21	CEVICHERÍA SU AMIGA	Alimentos y Bebidas	HA DEJADO DE FUNCIONAR
22	RESTAURANTE DOÑA ROSITA	Alimentos y Bebidas	S/N
23	DAYANITA	Alimentación	S/N
24	RESTAURANTE ARIANA	Alimentos y Bebidas	S/N
25	CAFÉ DEL TREN	Alimentos y Bebidas	S/N
26	TENTADERO BURGER	Alimentos y Bebidas	S/N
27	RESTAURANTE MARY	Alimentos y Bebidas	S/N
28	CEVICHERÍA SU AMIGA	Alimentos y Bebidas	S/N
29	CAFETERIA YUYAY	Alimentos y Bebidas	S/N

Fuente: Informe Social y turístico COLMITUR-EP

Realizado por: Chucho Alulema, Ligia, 2020

3.8.4.2. Análisis de la Demanda Turística.

Tabla 23-3: Información de turistas periodo (2017 - 2019)

AÑOS	IGLESIA DE BALBANERA	COMPLEJO CUNUCPOGYO	LAGUNA DE COLTA	TOTAL
2017	22.232	8.554	96.290	127.076
2018	24.128	10.241	93.285	127.654
Enero a octubre 2019	19.357	6.582	82.169	108.108
TOTAL	65.717	25.377	271.744	362.838

Fuente: Informe Social y turístico COLMITUR-EP

Realizado por: Chucho Alulema, Ligia, 2020

El cantón Colta durante el año 2017 a 2019 ha ido teniendo pocos cambios con respecto a la llegada de los turistas; a la Iglesia de Balbanera durante el periodo 2017- 2018 hubo incremento de 1896 turistas a diferencia del año 2018-2019 que tuvo una disminución de 4771 turistas; en el Complejo Cunucpogyo existe un incremento de 1687 turistas en el periodo 2017 – 2018, mientras que en el 2018- 2019 el número de turistas disminuyeron a 3659; en la Laguna de Colta los turistas fueron disminuyendo a 3005 durante el periodo 2017-2018, mientras que en el 2018-2019 hubo una disminución de turistas de 11116 .

Se debe realizar un estudio exhaustivo del porque la disminución de los turistas la misma que se va dando cada vez con mayor intensidad, la empresa COLMITUR-EP

3.9. ESTUDIO DE LA ORGANIZACIÓN.

3.9.1. Organigrama.

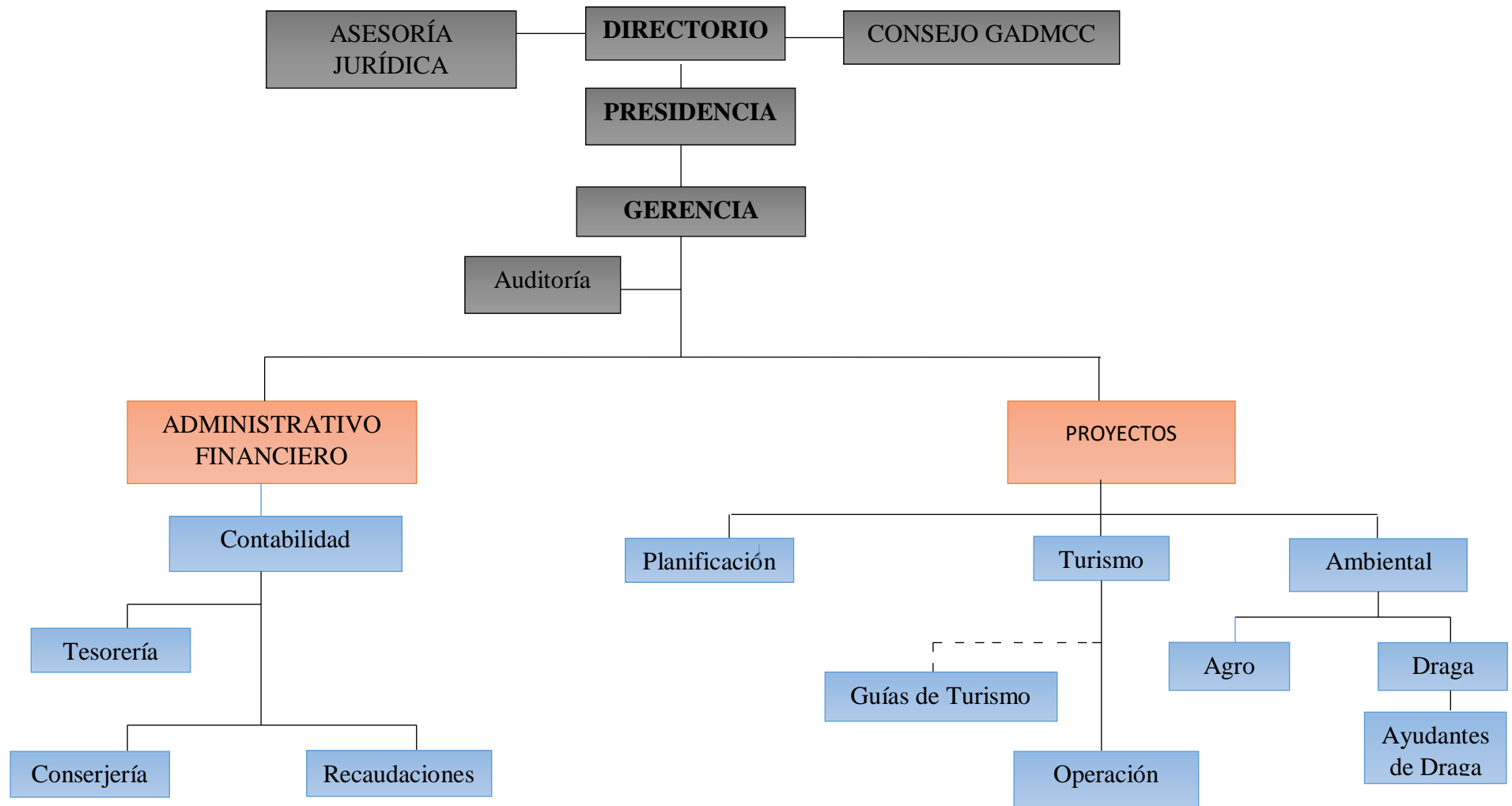


Figura 3-3: Organigrama de la Empresa COLMITUR-EP

Fuente: Informe Social y turístico COLMITUR-EP

Realizado por: Chucho Alulema, Ligia, 2020

3.9.2. Filosofía Institucional.

3.9.2.1. Misión.

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 distingo de raza, religión, credo o cultura.

3.9.2.2. Visión.

Contribuir al desarrollo integral y sustentable de la actividad turística, integrado 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.

3.9.2.3 Valores Corporativos.

- a) Igualdad:** En el accionar del servidor debe primar el trato equitativo y sin ningún tipo de discriminación, distinción, exclusión o preferencia en razón de sexo, raza, etnia, género, edad, religión, educación, situación económica, ideología, afiliación política o cualquier otra.
- b) Transparencia:** Los servidores deberán asumir actitudes claras y públicas en el ejercicio de sus funciones de acuerdo a los objetivos, misión y visión de la institución, por lo que no podrán retener u ocultar información que por derecho tiene que conocer la sociedad.
- c) Eficiencia:** Los servidores deberán normar y conducir sus actos utilizando el tiempo laboral de manera productiva, aportando la iniciativa necesaria para encontrar y aplicar las formas económicas de realizar las tareas cumpliendo los objetivos trazados.
- d) Complementariedad:** El trabajo en equipo y el espíritu solidario son básicos para el proceder institucional, por lo que se debe armonizar las cualidades y competencias distintas para el logro de objetivos institucionales.
- e) Imparcialidad:** Basado en la igualdad de la condición humana, los servidores desarrollarán sus actos sin favorecimientos o diferencias que no emanen de la Ley, procurando cumplir con el valor de igualdad; aplicando uniformemente las leyes, normas y los procedimientos; desarrollando sus funciones bajo los mismos estándares de calidad para todos; y otorgando trato igualitario y sin discriminación a cualquier otro servidor o persona.

- f) **Publicidad:** Todos los actos de la administración Pública son de carácter público, debiendo regir la obligación de informar permanentemente a la colectividad los resultados de las gestiones a su cargo y de exhibir la documentación que le sea requerida, salvo restricción debidamente impuesta.
- g) **Calidad:** Los servidores velan por la satisfacción de las necesidades de la población en la prestación de servicios u otro tipo de relacionamiento con la Administración Pública.
- h) **Calidez:** Los servidores deben dar un trato amable, cordial, respetuoso y con amplio sentido de cooperación a sus compañeros de trabajo y la población que acude a la entidad.
- i) **Evaluación Permanente:** Busca incrementar las capacidades institucionales mediante una evaluación permanente interna y externa para la mejora continua de los procesos, servicios y prestaciones públicas centrados en el servicio al ciudadano y obteniendo resultados para la adecuada rendición de cuentas.
- j) **Optimización:** Está orientada a que todas las acciones que se realicen en la gestión institucional estén orientadas a mejorar y desarrollar las capacidades institucionales a través de sus procesos con el fin de alcanzar la eficiencia, eficacia y efectividad de la Administración Pública.
- k) **Ética del Sumak Kawsay (Buen Vivir):** Considerada como la satisfacción de las necesidades básicas de la población en los territorios, a través de procesos de generación de riqueza que resulten sostenibles en el tiempo.
- l) **Participación Ciudadana:** Mediante alianzas, mecanismos e instancias asociativas, con el fin de lograr sinergias en el ámbito político y social, como respuesta colectiva a los desafíos de los intereses nacionales.
- m) **Interculturalidad:** Que implica el reconocimiento y el diálogo respetuoso de los diversos cultos, comunidades, pueblos y nacionalidades que nos constituyen como Estado.
- n) **Plurinacionalidad:** Que constituye el principio político que garantiza el pleno ejercicio de los derechos de todas las nacionalidades que existen en nuestro país.
- o) **Prevalencia del interés colectivo:** Pensada como la necesidad y urgencia de crear una sociedad más justa y más libre en todos los órdenes. Ampliar, fortalecer y extender la justicia social, los derechos democráticos y las bondades del desarrollo tecnológico al mayor número de seres humanos.
- p) **Social:** Implica que la sociedad sea participe de los beneficios del desarrollo, que mantenga relaciones justas y solidarias, que le permita acceder y controlar recursos, tener poder de decisión y negociación; además que reciba beneficios acordes con su dispendio, trabajo realizado y riesgo asumido.
- q) **Solidaridad:** Es una característica de la sociabilidad que inclina al hombre a sentirse unido a sus semejantes y a la cooperación con ellos.
- r) **Inclusión:** Como un sentido de pertenencia: sentirse respetado y valorado; sensación de un nivel de energía de apoyo y el compromiso de los demás para realizar un mejor trabajo.

3.9.2.4. *Objetivos Estratégicos.*

- a) Potenciar las capacidades humanas del personal para mejorar su desempeño y reducir la brecha de competencias (perfil-puesto-persona).
- b) Mejorar el ambiente laboral y mantener un área de trabajo seguro que favorezca la productividad.
- c) Integrar y automatizar los procesos administrativos que permita visibilizar el estado actual de la institución.
- d) Favorecer la correcta toma de decisiones y una orientación estratégica para la consecución de objetivos a corto, mediano y largo plazo.
- e) Disponer de la infraestructura física, equipos, suministros y materiales requeridos para el cumplimiento de la misión institucional.
- f) Organizar y optimizar el sistema de la administración de la información, archivo de documentos y atención ciudadana bajo parámetros de seguridad, fiabilidad y oportunidad de la información en concordancia con el marco legal vigente.
- g) Incrementar la oferta de servicios turísticos para abastecer la demanda con responsabilidad social, mejorar la recepción, atención y protección de los visitantes nacionales y extranjeros.
- h) Convertir a Colta en un Biocentro de primer orden en materia de prestación de servicios turísticos.
- i) Crear las condiciones adecuadas para brindar a los turistas que visitan Colta, un servicio de calidad mundial.

3.10. Procedimientos de la planificación estratégica.

3.10.1. *Diagnostico Situacional de la Empresa Pública Municipal de Turismo COLMITUR-EP.*

El diagnostico estratégico de la Empresa COLMITUR-EP nos permite identificar los factores claves y estratégicos que influyen de forma positiva o negativa en el manejo de la empresa y para ello se utilizara herramientas como: Matriz FODA, Matriz de identificación de Nudos Críticos y la Matriz de Identificación de Factores de éxito..

3.10.1.1 *Análisis FODA.*

El análisis FODA nos ayuda a identificar las fortalezas y debilidades (factores internos) y Oportunidades y Amenazas (factores externos)

1. Diagnóstico general del Cantón Colta

Tabla 24-3: Matriz FODA del cantón Colta

FACTORES	FACTORES POSITIVOS	FACTORES NEGATIVOS
	FORTALEZAS	DEBILIDADES
FACTORES INTERNOS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ La ubicación del cantón Colta beneficia mucho para el turismo ya que posee flora y fauna único de este lugar y siendo el punto que conecta a la costa y al austro ecuatoriano. ✓ Los habitantes de este cantón son amables y cálidos con cualquier persona que visite este lugar sin hacer excepciones. ✓ Posee infraestructuras antiguas y esto ayuda a este lugar sea más vistoso y generar misterios sobre su origen. ✓ Poseen una oficina dedicada estrictamente al mejoramiento del turismo. ✓ Poseen guías turísticas que tiene información muy amplia del cantón y sus atractivos 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ No cuentan con un plan estratégico que ayude a mejorar el desarrollo turístico del cantón Colta. ✓ La mayoría de los habitantes son analfabetos. ✓ Medio ambiente destruido por la tala de árboles, ya que la mayoría de los pobladores se dedican a la agricultura. ✓ La mayoría de los habitantes se dedican más a la agricultura, no existe muchos sitios de actividad turística. ✓ No cuentan con plan de seguridad para los turistas.
FACTORES EXTERNOS	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Existe un apoyo total del municipio y gobierno nacional para impulsar el turismo del cantón. ✓ Existen proyectos viales para mejorar el acceso al cantón. ✓ Apoyo de entidades internacionales para apoyar el proceso productivo del cantón. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Altos índices de emigración. ✓ Acelerados cambios climáticos que afectan la flora y fauna del sector. ✓ Falta de proyectos que ayuden a mejorar el nivel económico del cantón.

	✓ Apoyo de entidades educativas (ESPOCH, UNACH y otras) para realizar estudios en las áreas que las requieran.	✓ Incremento acelerado de precios para los productos que se utilizan en la agricultura.
--	--	---

Fuente: Diagnóstico general del cantón Colta

Realizado por: Chucho Alulema, Ligia, 2020

2. Matriz FODA de los atractivos turísticos (naturales y culturales)

Tabla 25-3: Matriz FODA de los atractivos turísticos (naturales y culturales)

FACTORES INTERNOS	FACTORES POSITIVOS	FACTORES NEGATIVOS
	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Posee atractivo cultural tangible o intangible. ✓ Tiene una gran variedad de aves. ✓ Posee una gran variedad de gastronomía que son característicos del sector. ✓ Programas de publicidad para promocionar el turismo de Colta. ✓ El cantón Colta posee una historia importante y el mismo que lo convierte en un lugar místico por sus leyendas. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ No se ha realizado un inventario actualizado de los atractivos que posee el cantón Colta. ✓ La mayoría de los bosques han sido destruidos por los mismos pobladores. ✓ No existe un mantenimiento permanente de los bienes turísticos por lo que en su mayoría se encuentran en estado de deterioro. ✓ No se ha hecho énfasis en la promoción de las manifestaciones culturales que existen en el cantón. ✓ No existen señaléticas que ayuden a los turistas a dispersarse con facilidad por el lugar.
	OPORTUNIDADES	AMENAZAS

FACTORES EXTERNOS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El PLANDETUR 2020 está fomentando el desarrollo turístico sustentable del país. ✓ Apoyo considerable del Plan del Sumak Kawsay a la conservación del medio ambiente. ✓ Nuestro país ha realizado promociones turísticas internacionales con el lema: “All you need is Ecuador”. ✓ Las instituciones educación superior han dado toda la predisposición para realizar estudios en las diferentes áreas que las requieran. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ La mayoría de los turistas han preferido visitar otros lugares turísticos. ✓ Constantes cambios climáticos que afectan el desarrollo turístico. ✓ Mucha inestabilidad económica del país.
--------------------------	---	---

Fuente: Diagnóstico de los atractivos turísticos del cantón Colta

Realizado por: Chucho Alulema, Ligia, 2020

3. Matriz FODA del Servicio Turístico del Cantón Colta

Tabla 26-3: Matriz FODA de servicios turísticos del cantón Colta

FACTORES INTERNOS	FACTORES POSITIVOS	FACTORES NEGATIVOS
	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Los puestos de comida ofertan alimentos típicos del lugar. ✓ Los habitantes están aportando de manera positiva al turismo ya que tienen conocimiento de su importancia para el desarrollo del cantón. ✓ Los propietarios de locales de comida han mejorado su infraestructura y para que los turistas se sientan cómodos en él. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Falta de servicio de transporte para las diferentes comunidades del cantón. ✓ Existe mucha inestabilidad laboral en los establecimientos de turismo. ✓ No existe una capacitación adecuada para atención al cliente.

	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
FACTORES EXTERNOS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Capacitación en temas de estándares de calidad en la prestación de servicios turísticos por parte del MINTUR. ✓ Las instituciones educativas de nivel superior apoyan en la investigación, prácticas Pre-profesionales y tesis. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Falta de empleo seguro han contribuido a la emigración. ✓ Existencia de mucha inestabilidad económica. ✓ Inflación de los precios.

Fuente: Diagnóstico de los servicios turísticos del cantón Colta

Realizado por: Chucho Alulema, Ligia, 2020

4. Matriz FODA de la demanda turística

Tabla 27-3: Matriz FODA de la demanda turística

	FACTORES POSITIVOS	FACTORES NEGATIVOS
	FORTALEZAS	DEBILIDADES
FACTORES INTERNOS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Los turistas se han interesado en visitar el cantón Colta por la diversidad de atractivos naturales y culturales. ✓ Gran afluencia de turistas en los días feriados. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ No existe una distribución adecuada de información de los lugares turísticos del cantón.
	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
FACTORES EXTERNOS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Las cifras de llegada de turistas han incrementado a nivel nacional. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ La existencia de otros lugares turísticos han hecho que la afluencia turística disminuya.

	✓ La exhaustiva propaganda turística ha incrementado la llegada de turistas extranjeros.	
--	--	--

Fuente: Diagnóstico de la demanda turística del cantón Colta

Realizado por: Chucho Alulema, Ligia, 2020

3.10.1.2. Identificación y priorización de problemas o Nudos Críticos de las Debilidades y Amenazas.

Después de realizar el análisis FODA se procede a identificar los problemas o nudos críticos que se han encontrado en la actividad turística que realiza el cantón Colta a través de la empresa COLMITUR-EP, para conocer los problemas se han tomado en cuenta las debilidades y amenazas que tienen.

De la misma forma para priorizar los problemas se asignaron valores a cada uno dependiendo del grado de dificultad o impacto.

Tabla 28-3: Valores para priorizar los nudos críticos

Valores	Grado de Dificultad	Grado de Impacto	Duración
	Son obstáculos que impiden realizar las actividades.	Se produce en entornos sociales o naturales las cuales se pueden medir mediante indicadores para verificar el nivel en el que se han alcanzado los objetivos.	Es el tiempo requerido para que las acciones implementadas den resultados reales.
1	Bajo: Son de fácil solución	El impacto es bajo cuando el problema afecta solo a una parte de la población.	Las acciones que se van a implementar tienen que ser a corto plazo (máximo de tres meses) para solucionar los problemas encontrados.

2	Medio: Se necesita tener conocimientos técnicos y la utilización de recursos económicos	Este impacto no solo involucra a la población, también a los gobiernos.	La implementación de las acciones deben ser a mediano plazo (de seis meses a un año)
3	Alto: Son de mayor dificultad y es por eso que se necesita tener conocimientos técnicos y especializados y d recursos económicos.	Estos problemas afectan en un nivel macro (pobladores, gobiernos, empresa privadas, etc.) y es por eso que tienen un impacto alto	Las acciones implementadas tienen que dar resultados en un plazo de un año.

Fuente: Diagnóstico los problemas o nudos críticos del cantón Colta

Realizado por: Chucho Alulema, Ligia, 2020

Tabla 29-3: Matriz de Problemas o Nudo de Criterios del Diagnóstico General del Cantón Colta

Diagnóstico del sistema turístico	Nudo Crítico	Causa	Efecto	Priorización de Nudos Críticos			
				Dificultad	Impacto	Duración	Total
Diagnóstico general del Cantón	No cuentan con un plan estratégico que ayude a mejorar el desarrollo turístico del cantón Colta.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Falta de conocimiento acerca de planificación. ✓ No existen profesionales expertos en el área. ✓ Desinterés de las autoridades en implementar un plan estratégico. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Toma de decisiones desacertadas. ✓ Actividades realizadas sin planificación y sin control de tiempo. 	3	3	2	9
	La mayoría de los habitantes son analfabetos.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Falta de interés de los pobladores en aprender. ✓ Falta de los gobiernos en dar soluciones positivas que beneficien el aprendizaje de la población. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Incremento de índices de analfabetismo. ✓ Los pobladores no tienen conocimiento de los cambios que se dan en el cantón. 	3	2	2	7

	Medio ambiente destruido por la tala de árboles, ya que la mayoría de los pobladores se dedican a la agricultura.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ No tienen conocimiento de los efectos que causa este problema. ✓ La mayoría de los pobladores del cantón Colta de dedican a la agricultura. 	✓ Destrucción del paisaje que afecta mucho al turismo y sobre todo contribuye al cambio climático.	2	1	2	5
	Falta de proyectos que ayuden a mejorar el nivel económico del cantón.	✓ Poco interés del gobierno para mejorar la situación económica del cantón.	✓ Emigración de los habitantes del cantón a otras ciudades con mejores niveles económicos.	2	1	2	5
	No cuentan con plan de seguridad para los turistas.	✓ las autoridades no implementan planes de seguridad para los turistas y esto genera incertidumbre	✓ poca afluencia de turistas	3	3	3	9

Fuente: Diagnóstico general del cantón Colta

Realizado por: Chucho Alulema, Ligia, 2020

Tabla 30-3: Matriz de problemas de los atractivos turísticos del cantón

Diagnóstico del sistema turístico	Nudo Crítico	Causa	Efecto	Priorización de Nudos Críticos			
				Dificultad	Impacto	Duración	Total
Diagnóstico de los atractivos turísticos del Cantón	No se ha realizado un inventario actualizado de los atractivos que posee el cantón Colta.	✓ Falta de interés de las autoridades.	✓ Atractivos turísticos en deterioro.	2	1	2	5
	No se ha hecho énfasis en la promoción de las manifestaciones culturales que existen en el cantón.	✓ Falta de un programa de promociones que dé a conocer la diversidad de culturas que existe en el cantón	✓ Desconocimiento total de los turistas sobre la existencia de culturas tradicionales en el cantón Colta.	3	3	3	9
	No existen señaléticas que ayuden a los turistas a dispersarse con facilidad por el lugar.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Falta de interés de las autoridades. ✓ No existe presupuesto designado para poner las señaléticas. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Los turistas no disfrutan de todos los atractivos que poseen. ✓ Desorientación total de los turistas 	3	2	2	7

	La mayoría de los turistas han preferido visitar otros lugares turísticos.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ No existe información adecuada de la existencia de lugares turísticos en el cantón. ✓ Falta de interés de las autoridades en promocionar el lugar 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Niveles económicos muy bajos ✓ Emigración de la población. 	3	3	3	9
--	--	--	---	---	---	---	---

Fuente: Diagnóstico de los atractivos turísticos del cantón Colta

Realizado por: Chucho Alulema, Ligia, 2020

Tabla 31-3: Matriz de problemas o nudo crítico de los servicios turísticos del cantón Colta

Diagnóstico del sistema turístico	Nudo Crítico	Causa	Efecto	Priorización de Nudos Críticos			
				Dif icul tad	Im pac to	Du rac ión	To tal
Diagnóstico servicios Turísticos del Cantón	Falta de servicio de transporte para las diferentes comunidades del cantón.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ No existen vías en buenas condiciones que permita el acceso. ✓ No existe interés del gobierno municipal en mejorar las condiciones de vida de las comunidades. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Comunidades olvidadas, sin ningún tipo de oportunidad para establecer actividades económicas. 	3	3	3	9
	Existe mucha inestabilidad laboral en los establecimientos de turismo.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ No existen contratos indefinidos que ayuden a los empleados a 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Las empresas a causa de contratos temporales a tenido 	2	1	1	4

		desenvolverse con facilidad en su puesto de trabajo. ✓ Hay mucho derroche de dinero por contratar personal cada año.	que invertir mucho dinero ya que los nuevos empleados no se acoplan con facilidad a su puesto de trabajo				
	No existe una capacitación adecuada para atención al cliente	✓ No tienen conocimiento de temas de turismo ✓ No existe niveles altos de educación y capacitación.	✓ Los turistas se sienten insatisfechos con respecto a la atención prestada por los guías y empleados de los sectores turísticos.	3	2	3	9

Fuente: Diagnóstico de los servicios turísticos del cantón Colta

Realizado por: Chucho Alulema, Ligia, 2020

Tabla 32-3: Matriz de Problemas y nudos críticos de la demanda turística del cantón Colta

Diagnóstico del sistema turístico	Nudo Crítico	Causa	Efecto	Priorización de Nudos Críticos			
				D	I	D	T
				ifi	m	u	ot
				c	p	ra	al
				ul	ac	ci	
				ta	to	ó	
				d		n	

Diagnóstico general del Cantón	No existe una distribución adecuada de información de los lugares turísticos del cantón.	✓ No existe una oficina dedicada a dar información ni ofrezcan tour.	Poca captación de turistas y esto genera pocos ingresos para el cantón.	1	1	1	3
	La existencia de otros lugares turísticos han hecho que la afluencia turística disminuya						

Fuente: Diagnóstico de la demanda turística del cantón Colta

Realizado por: Chucho Alulema. Ligia, 2020

1) Identificación de los problemas o nudos críticos más importantes

Después de realizar la Matriz de identificación de Problemas o nudos críticos, se procede a identificar los problemas más importantes, es decir aquellas que alcanzaron el mayor puntaje (9 puntos). Estos problemas con mayor puntaje son aquellos que necesitan ser atendidos con urgencia.

Tabla 33-3: Identificación de Problemas o nudos críticos importantes

N°	Problemas o nudos críticos importantes	Valoración
1	No cuentan con un plan estratégico que ayude a mejorar el desarrollo turístico del cantón Colta	9
2	No se ha hecho énfasis en la promoción de las manifestaciones culturales que existen en el cantón	9
3	La mayoría de los turistas han preferido visitar otros lugares turísticos.	9
4	Falta de servicio de transporte para las diferentes comunidades del cantón.	9
5	No existe una capacitación adecuada para atención al cliente	9
6	No cuentan con plan de seguridad para los turistas.	9

Fuente: Matrices de Problemas identificados y priorizados del cantón Colta

Realizado por: Chucho Alulema, Ligia, 2020

3.10.1.3 Identificación y Priorización de los Factores Claves de Éxito de las Fortalezas y Oportunidades

Para identificar los factores de éxito se tomaron en cuenta las fortalezas y oportunidades siendo estas las actividades que ayudan a impulsar el desarrollo turístico del cantón Colta se tomaron en cuenta muchos factores para poder analizar estos claves de éxito procediendo a poner valores que nos ayuden a identificar el más importante.

✓ Bajo = 1

✓ Medio = 2

✓ Alto = 3

Tabla 34-3: Matriz de factores de éxito del diagnóstico general del cantón Colta

Elementos del Sector Turístico	Factores Claves de Éxito	Priorización de Factores Claves de Éxito			
		Pro duc tivi da d	Cal ida d	Ex clu sivi da d	Tot al
Diagnóstico General del Cantón Colta	La ubicación del cantón Colta beneficia mucho para el turismo ya que posee flora y fauna único de este lugar y siendo el punto que conecta a la costa y al austro ecuatoriano.	3	2	2	7
	Poseen guías turísticas que tiene información muy amplia del cantón y sus atractivos	2	1	1	4
	Los habitantes de este cantón son amables y cálidos con cualquier persona que visite este lugar sin hacer excepciones.	2	2	2	6
	Posee infraestructuras antiguas y esto ayuda a este lugar sea más vistoso y generar misterios sobre su origen.	2	2	3	7
	Existe un apoyo total del municipio y gobierno nacional para impulsar el turismo del cantón.	3	2	1	7
	Apoyo de entidades internacionales para apoyar el proceso productivo del cantón.	2	2	1	5
	Apoyo de entidades educativas (ESPOCH, UNACH y otras) para realizar estudios en las áreas que las requieran	2	2	2	6
	Poseen una oficina dedicada estrictamente al mejoramiento del turismo.	1	1	1	3

Fuente: Diagnóstico General del cantón Colta

Realizado por: Chucho Alulema, Ligia, 2020

Tabla 35-3: Matriz de factores de claves de éxito del Diagnóstico turístico del Cantón Colta

Elementos del Sector Turístico	Factores Claves de Éxito	Priorización de Factores Claves de Éxito			
		Pro duc tivi da d	Cal ida d	Ex clu sivi da d	Tot al
Diagnóstico de Atractivo Turístico del Cantón Colta	Posee atractivo cultural tangible o intangible.	3	2	2	7
	Tiene una gran variedad de aves.	2	2	2	6
	Posee una gran variedad de gastronomía que es característicos del sector.	2	1	2	5
	El PLANDETUR 2020 está fomentando el desarrollo turístico sustentable del país.	3	2	2	7
	Apoyo considerable del Plan del Sumak Kawsay a la conservación del medio ambiente.	2	1	2	5
	Nuestro país ha realizado promociones turísticas internacionales con el lema: “All you need is Ecuador”.	3	2	1	6
	Programas de publicidad para promocionar el turismo de Colta.	2	1	1	4
	El cantón Colta posee una historia importante y el mismo que lo convierte en un lugar místico por sus leyendas.	3	2	2	7

Fuente: Diagnóstico del Sector Turístico del cantón Colta

Realizado por: Chucho Alulema, Ligia, 2020

Tabla 36-3: Matriz de factores de claves de éxito de los servicios turísticos del cantón Colta

Elementos del Sector Turístico	Factores Claves de Éxito	Priorización de Factores Claves de Éxito			
		Pro duc tivi da d	Cal ida d	Ex clu sivi da d	Tot al
Diagnóstico de Servicios Turísticos del Cantón Colta	Los puestos de comida ofertan alimentos típicos del lugar.	2	1	2	5
	Los habitantes están aportando de manera positiva al turismo ya que tienen conocimiento de su importancia para el desarrollo del cantón.	2	2	3	7
	Los propietarios de locales de comida han mejorado su infraestructura y para que los turistas se sientan cómodos en él.	3	2	2	7
	Capacitación en temas de estándares de calidad en la prestación de servicios turísticos por parte del MINTUR.	2	2	1	5
	Las instituciones educativas de nivel superior apoyan en la investigación, prácticas Pre-profesionales y tesis.	2	2	2	6

Fuente: Diagnóstico del servicio Turístico del cantón Colta

Realizado por: Chucho Alulema, Ligia, 2020

Tabla 37-3: Matriz de factores de éxito del diagnóstico de demanda turística del cantón Colta

Elementos del Sector Turístico	Factores Claves de Éxito	Priorización de Factores Claves de Éxito			
		Pro duc tivi da d	Cal ida d	Ex clu sivi da d	Tot al
Diagnóstico de demanda Turística del Cantón Colta	Los turistas se han interesado en visitar el cantón Colta por la diversidad de atractivos naturales y culturales.	2	2	3	7
	Gran afluencia de turistas en los días feriados	2	2	2	6
	Las cifras de llegada de turistas han incrementado a nivel nacional.	2	1	2	5
	La exhaustiva propaganda turística ha incrementado la llegada de turistas extranjeros.	2	2	3	7

Fuente: Diagnóstico de demanda Turística del cantón Colta

Realizado por: Chucho Alulema, Ligia, 2020

1) Identificación de los factores claves de éxito

Después de realizar un análisis de los factores claves de éxito se procede a destacar las de mayor puntaje (7 puntos) o las más importantes.

Tabla 38-3: Identificación de los factores claves de éxito más importantes

N°	Factores Claves de Éxito	Valoración
1	La ubicación del cantón Colta beneficia mucho para el turismo ya que posee flora y fauna único de este lugar y siendo el punto que conecta a la costa y al austro ecuatoriano.	7
2	Posee infraestructuras antiguas y esto ayuda a este lugar sea más vistoso y generar misterios sobre su origen.	7
3	Existe un apoyo total del municipio y gobierno nacional para impulsar el turismo del cantón.	7
4	Posee atractivo cultural tangible o intangible.	7
5	El PLANDETUR 2020 está fomentando el desarrollo turístico sustentable del país.	7
6	El cantón Colta posee una historia importante y el mismo que lo convierte en un lugar místico por sus leyendas.	7
7	Los propietarios de locales de comida han mejorado su infraestructura y para que los turistas se sientan cómodos en él.	7
8	Los habitantes están aportando de manera positiva al turismo ya que tienen conocimiento de su importancia para el desarrollo del cantón.	7
9	Los turistas se han interesado en visitar el cantón Colta por la diversidad de atractivos naturales y culturales.	7
10	La exhaustiva propaganda turística ha incrementado la llegada de turistas extranjeros.	7

Fuente: Matrices de factores de claves de éxito del cantón Colta

Realizado por: Chucho Alulema, Ligia, 2020

3.10.1.4. Identificación de estrategias.

1) Formulación de Estrategias de cambio

Después de identificar las estrategias de cambio se pretende dar solución a los principales problemas que se identificaron en la matriz de problemas o nudos críticos, se encontraran actores que puedan ser responsables y comprometidos en realizar los cambios para mejorar el desarrollo turístico del cantón Colta.

Tabla 39-3: Formulación de Estrategias de Cambio:

NUDOS CRÍTICOS	OBJETIVOS	POLÍTICAS	ESTRATEGIAS DE CAMBIO	ACTOR COMPETENTE
No cuentan con un plan estratégico que ayude a mejorar el desarrollo turístico del cantón Colta	✓ Implementar un plan estratégico que mejore la planificación y puesta en marcha de la empresa.	✓ Promover la formación de los empleados acerca de temas de planificación	✓ Invertir en el proceso de implementación de un plan estratégico.	✓ GAD Municipal del cantón Colta ✓ Empresa Pública Municipal COLMITUR-EP
No se ha hecho énfasis en la promoción de las manifestaciones culturales que existen en el cantón	✓ Promocionar los atractivos turísticos que posee el cantón Colta	✓ Promover el turismo sustentable y de calidad del Cantón Colta	✓ Elaborar formas de promoción turística. ✓ Buscar asesores de marketing que ayuden a promocionar de la mejor manera el sector turístico	✓ GAD Municipal del cantón Colta ✓ Empresa Pública Municipal COLMITUR-EP ✓ MINTUR
La mayoría de los turistas han preferido visitar otros lugares turísticos.	✓ Implementar más la actividad turística del Cantón Colta	✓ Socializar acerca de las actividades turísticas que posee en cantón Colta	✓ Elaborar un plan de mejora de las actividades y lugares Turísticos que posee el cantón Colta.	✓ GAD Municipal del cantón Colta ✓ Empresa Pública Municipal COLMITUR-EP
Falta de servicio de transporte para las diferentes comunidades del cantón.	✓ Mejorar la calidad de servicios de transporte hacia las comunidades	✓ Dar a la comunidades del cantón Colta de servicios de calidad	✓ Invertir en el mejoramiento de las vías de acceso a los diferentes sectores olvidados.	✓ GAD Municipal del cantón Colta ✓ Consejo Provincial de Chimborazo.

	olvidados del cantón Colta			✓ Ministerio de Obras Públicas
No existe una capacitación adecuada para atención al cliente	✓ Implementar cursos de capacitación para mejorar el servicio turístico a turistas nacionales e internacionales.	✓ Acoplar a personal capacitado en el área turística.	✓ Motivar a los jóvenes a capacitarse en temas turísticos.	✓ GAD Municipal del cantón Colta ✓ Empresa Pública Municipal COLMITUR-EP.
No cuentan con plan de seguridad para los turistas.	✓ Implementar un plan de seguridad para brindar comodidad a los turistas.	✓ Incorporar guardias de seguridad en cada una de las áreas turísticas del cantón Colta.	✓ Invertir en un plan de seguridad	✓ GAD Municipal del cantón Colta ✓ Empresa Pública Municipal COLMITUR-EP.

Fuente: Matrices de identificación y priorización de problemas o nudos críticos del cantón Colta

Realizado por: Chucho Alulema, Ligia, 2020

2) Formulación de estrategias de Consolidación

Después de identificar las estrategias de consolidación se procede a fortalecer los aspectos positivos que tenía la empresa.

Tabla 40-3: Formulación de estrategias de consolidación

FACTORES CLAVES DE ÉXITO	OBJETIVOS	POLÍTICAS	ESTRATEGIAS DE CAMBIO	ACTOR COMPETENTE
La ubicación del cantón Colta beneficia mucho para el turismo ya que posee flora y fauna único de este lugar y siendo el punto que conecta a la costa y al austro ecuatoriano.	✓ Implementar actividades turísticas aprovechando la ubicación privilegiada del Cantón Colta	✓ Explotar el potencial turístico que tiene el cantón Colta.	✓ Aprovecharse de la belleza histórica y cultural que tiene el Cantón para promover el turismo	✓ GAD Municipal del cantón Colta ✓ Empresa Pública Municipal COLMITUR-EP
Posee infraestructuras antiguas y esto ayuda a este lugar sea más vistoso y generar misterios sobre su origen.	✓ Promocionar las reliquias culturales que posee el cantón Colta	✓ Dar a conocer la riqueza cultural que tiene el cantón Colta	✓ Servirse de la reliquias antiguas que posee el cantón Colta para promocionar el turismo	✓ GAD Municipal del cantón Colta ✓ Empresa Pública Municipal COLMITUR-EP ✓ MINTUR
Existe un apoyo total del municipio y gobierno nacional para impulsar el turismo del cantón.	✓ Aprovechar el apoyo de los gobiernos nacionales para mejorar el ambiente turístico del cantón Colta.	✓ Trabajar conjuntamente con los gobiernos municipales y nacionales para mejorar la imagen del cantón Colta	✓ Aprovechar el apoyo que están dando las entidades públicas para implementar mejoras en el sector turístico	✓ GAD Municipal del cantón Colta ✓ Empresa Pública Municipal COLMITUR-EP

				✓ Ministerio de Obras Públicas
Posee atractivo cultural tangible o intangible.	✓ Promocionar intensamente los atractivos que tiene el cantón	✓ Dar a conocer el potencial turístico que tiene el cantón	✓ Implementar mejoras en el desarrollo turístico del cantón Colta a través de proyectos turísticos	✓ GAD Municipal del cantón Colta ✓ Consejo Provincial de Chimborazo. ✓ Empresa Pública Municipal COLMITUR-EP.
El PLANDETUR 2020 está fomentando el desarrollo turístico sustentable del país.	✓ Aprovechar el apoyo que están brindando las empresas Públicas para mejorar los estándares de calidad del sector turístico.	✓ Implementar políticas de calidad en el sector turístico	✓ Gestionar proyectos para mejorar los atractivos turísticos que posee el cantón.	✓ GAD Municipal del cantón Colta ✓ Empresa Pública Municipal COLMITUR-EP.
El cantón Colta posee una historia importante y el mismo que lo convierte en un lugar místico por sus leyendas.	✓ Aprovechar los antecedentes culturales que tiene el cantón para promocionarlos	✓ Brindar facilidades a los turistas para que puedan conocer las historias culturales que tiene el cantón.	✓ Mejorar la imagen del cantón y así se pueda captar a turistas para que conozcan los atractivos culturales y naturales que posee.	✓ GAD Municipal del cantón Colta ✓ Empresa Pública Municipal COLMITUR-EP

Los propietarios de locales de comida han mejorado su infraestructura y para que los turistas se sientan cómodos en él.	✓ Promover la implementación de mejoras en servicio para atraer más turistas	✓ Apoyar a los establecimientos de comida para que mejoren la presentación de sus platos	✓ Promocionar los sitios de comida para incentivar a sus propietarios a seguir innovando y mejorando el servicio al cliente.	✓ GAD Municipal del cantón Colta ✓ Empresa Pública Municipal COLMITUR-EP
Los habitantes están aportando de manera positiva al turismo ya que tienen conocimiento de su importancia para el desarrollo del cantón.	✓ Incluir a los habitantes en la toma de decisiones en pro a la mejora del sector turístico.	✓ Trabajar conjuntamente con los habitantes tomando en cuenta sus ideas que buscan el crecimiento económico del cantón.	✓ Apoyarse en la predisposición de los habitantes del cantón para implementar actividades que mejoren el desarrollo del sector turístico	✓ GAD Municipal del cantón Colta ✓ Empresa Pública Municipal COLMITUR-EP
Los turistas se han interesado en visitar el cantón Colta por la diversidad de atractivos naturales y culturales.	✓ Promocionar al cantón Colta como un destino turístico de cultural y tradición sin dejar a un lado los atractivos naturales que posee.	✓ Facilitar a los turistas de materiales o implementos necesarios para que puedan disfrutar al máximo.	✓ Innovar en productos turísticos que generen bienestar y comodidad en los turistas	✓ GAD Municipal del cantón Colta ✓ Empresa Pública Municipal COLMITUR-EP

Fuente: Matrices de identificación y priorización de factores claves de éxito del cantón Colta

Realizado por: Chucho Alulema, Ligia, 2020

CONCLUSIONES

- Después de realizar la evaluación de los atractivos turísticos que posee el cantón Colta se puede decir que tiene un potencial turístico natural y cultural, pero el desinterés de las autoridades en mejorar el acceso vial a las comunidades y la seguridad ha generado la disminución de la afluencia de los turistas al cantón.
- La identificación y priorización de los problemas o nudos críticos han permitido encontrar los problemas que afectan al sector turístico y generar estrategias de cambio y promuevan soluciones que ayuden a mejorar la situación actual del cantón.
- La identificación y priorización de los factores claves de éxito han ayudado a mejorar positivamente la actividad turística, esto permite elaborar estrategias de consolidación que contribuyan a desarrollo del potencial turístico del cantón Colta.
- El diseño de un plan estratégico ayuda a impulsar el potencial turístico del cantón Colta, a través de la ejecución de programas y proyectos que logren desarrollar la actividad turística.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la Empresa Pública Municipal de Turismo “COLMIUTR-EP) y al GAD de Colta realizar evaluaciones constantemente de los atractivos que posee el cantón tanto culturales como naturales
- Se recomienda realizar un análisis exhaustivo de las necesidades que tienen los turistas e implementar otras actividades que ayuden a los turistas a disfrutar de la mejor manera de los atractivos que tiene el cantón
- Se recomienda ejecutar de manera urgente el plan estratégico para mejorar el atractivo turístico y aumentar el desarrollo económico del cantón, a través del apoyo de las instituciones públicas y privadas.
- Se recomienda incorporar el trabajo de titulación realizado para que tomen en cuenta los problemas que existen en el cantón para implementar las estrategias de cambio propuestas para mejorar el potencial turístico del cantón Colta.

BIBLIOGRAFÍA

- Cárdenas, F.** (2010). *Tipos de Turismo*. México: Limusa Wiley.
- Chiavenato, I. & Sapiro.** (2011). *La planeación estratégica fundamentos y aplicaciones*. México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I.** (2014). *Introducción a la teoría General de la administración (8ª. ed.)*. México: McGraw-Hill.
- GADM Colta.** (2014). *Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial. Colta*.
- Goeldner Charles, R.** (2011). *Importancia del Turismo*. México: Limusa Wiley.
- Gómez, M.** (2016). *Significado de Hipótesis*. Buenos Aires: Brujas.
- Gurria Di Bella, M.** (2012). *Los atractivos turísticos*. México: Trillas.
- INEC.** (2010). *Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos*. Obtenido de Ecuador en cifras. Recuperado el 07 de mayo de 2015 de: <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/>
- INEC.** (2011). *Estadísticas*. Recuperado de: <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/institucional/home/>
- INEC.** (s.f). *Instituto Nacional de Estadísticas y Censos*. Recuperado de: http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documento/webinec/Bibliotecas/Fasciculos_Censales/Fsc_Cantoniales/Chimborazo/Fasciculo_Colta.pdf
- Jiménez Bulla, L. H, & Jiménez Barbosa.** (2012). *La planificación estratégica del turismo*. México: ECOE.
- Lohmann, & Panosso, N.** (2012). *Definición de Turismo*. México: Trillas.
- Ministerio de Turismo.** (2007). *Plandetur 2020*. Recuperado el 17 de abril de 2015, de <http://www.mincetur.gob.pe/>
- Ministerio de Turismo.** (2013). *El sistema turístico ecuatoriano*. Recuperado el 9 de febrero de 2015, de <http://www.turismo.gob.ec/>
- Mintur.** (2015). *Ministerio de Turismo*. Recuperado de: <http://servicios.turismo.gob.ec/index.php/portafolio/turismo-cifras?layout=blog>
- Munch G. L.** (2013). *Importancia de la planificación en la administración*. México: Trillas.
- Munch, L.** (2010). *Tipos de Planeación en la Administración*. México: Pearson.
- Paucar, L.** (2016). *Auditoria de gestión en la empresa Pública municipal de turismo COLMITUR-EP del cantón Colta. Provincia de Chimborazo, periodo 2014. (Tesis de grado. Escuela*

Superior Politécnica de Chimborazo). Obtenido de
<http://dspace.espoch.edu.ec/bitstream/123456789/5696/1/82T00534.pdf>

Prefectura de Chimborazo. (2016). *Bosques nativos y ecosistemas*. Recuperado de:
<http://www.chimborazo.gob.ec/chimborazo/?p=366>

Ramírez Cavassa, C. (2011). *La administración turística: Nuevas Estrategias*. México: Trillas.

Romero, L. (2011). *Metodología de la investigación*. México: Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.

Ruíz Ballesteros, E., & Solís Carrión, D. (2012). *La administración turística: Como la forma de manejar los recursos naturales y/o artificiales*. Ecuador: Abya Ayala.

ANEXOS

ANEXO A: Encuesta a turistas



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESCUELA DE INGENIERÍA DE EMPRESAS



ENCUESTA DIRIGIDA A LOS TURISTAS

N° _____

El objetivo de esta investigación es impulsar el potencial turístico que posee el cantón Colta, provincia de Chimborazo. Estimado Sr. / Sra. / Srta., por favor seleccione UNA SOLA OPCIÓN en cada pregunta marcando sus respuestas. Gracias

2. Edad: _____
3. Ciudad de procedencia: _____
4. ¿Qué tipo de actividad turística le gustaría realizar?
 - a) Excursiones
 - b) Observar la flora y fauna
 - c) Avistamiento de aves
 - d) campamentos
 - e) visita a lugares turísticos (iglesias, parques, etc.)
 - f) intercambio cultural
5. ¿Cuál es el tiempo que ha permanecido durante su viaje?
 - a) 1-2 horas
 - b) 3-4 horas
 - c) Otros: _____
6. ¿Qué temporada del año prefiere viajar?
 - a) Enero-Abril
 - b) Mayo-Agosto
 - c) Septiembre-Diciembre
 - d) Otros
7. ¿Cuál es el presupuesto promedio por día cuando va a realizar su viaje?
 - a) Menos de 20 USD
 - b) 21-25 USD
 - c) 26-30 USD
 - d) Más de 30 USD
8. ¿Cuál es su forma de pago habitual?
 - a) Efectivo
 - b) Tarjeta de crédito
9. ¿Cómo viajaría generalmente usted?

- a) Solo d) Familiares
b) Pareja e) Compañeros
c) Amigos

10. ¿Según su criterio el servicio turístico que ofrece el cantón en relación con otros lugares es:

- a. Excelente ()
b. Igual ()
c. Regular ()
d. Pésimo ()

11. ¿Cuál es el grado de satisfacción que usted obtuvo al visitar el Cantón Colta?

- a) Alto ()
b) Medio ()
c) Regular ()
d) Bajo ()

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO B: Encuesta para Empleados



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESCUELA DE INGENIERÍA DE EMPRESAS**



ENCUESTA DIRIGIDA A LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA

N° _____

El propósito de esta investigación es mejorar el desarrollo turístico que posee el cantón Colta, provincia de Chimborazo. Estimado Sr. / Sra. / Srta., por favor seleccione UNA SOLA OPCION en cada pregunta marcando sus respuestas. Gracias

2. Género: M () F ()
3. Cargo:
4. ¿Cuál es el tiempo que tiene trabajando en la empresa?: _____
5. ¿Cree usted que el personal que labora en la empresa está bien capacitado en cuidado al medio ambiente y atención al cliente?
SI () NO ()
6. ¿En el Cantón Colta existe la infraestructura adecuada para brindar el servicio de hospedaje a los turistas?
SI () NO ()
7. ¿Según usted que lugares visitan más los turistas durante su estancia?
 - a) Iglesias
 - b) Laguna de Colta
 - c) Complejo Cunugpugyo
 - d) Otros: _____
8. ¿Cuál considera usted que es el mes de mayor demanda turística?
 - a) Enero – Marzo
 - b) Abril – Junio
 - c) Julio – Septiembre
 - d) Octubre - Diciembre

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO C: Encuesta a los turistas en la entrada a la Laguna de Colta



ANEXO D: Encuesta a los turistas en la Laguna de Colta (sector Yates)



ANEXO E: Encuesta a los turistas en la entrada al Complejo Cunugpugyo



ANEXO F: Encuesta en el Complejo Cunugpugyo



ANEXO G: Encuesta a turistas en la Iglesia de Balbanera





ANEXO H: Resumen de los lugares turísticos de Colta

Provincia: Chimborazo		Cantón: Colta	
N°	atractivos y actividades	ubicación	descripción del atractivo
1	Iglesia de Balbanera	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.	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.
2	Sicalpa o ruinas de la antigua Riobamba	El sitio se encuentra localizado en el cantón Colta al occidente de la provincia de Chimborazo.	Las Ruinas de la Antigua Riobamba fueron descubiertas en los años 80, cuando El Banco Central del Ecuador, realizó excavaciones en Cicalpa.



3	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.
4	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.
5	Iglesia de San Sebastián de Cajabamba	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	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





		de ella el testimonio histórico en viejos documentos, estos fueron los inicios de la actual Iglesia de Cajabamba, de estilo barroco.	la comunidad y de las familias.	
6	Parque "Juan de Velasco"	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.	Su diseño y trazado sintetizan preceptos filosóficos, religiosos y cosmológicos de las naciones y pueblos que han habitado.	
7	Santuario de santo cristo	Se encuentran varias piedras que forman un muro de contención de la antigua Riobamba. Se encuentra ubicado en el barrio del mismo nombre.	Es el único cuerpo físico religioso que quedó de la antigua Riobamba después del terremoto del 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	

8	Casa Del Sabio Pedro Vicente Maldonado	En 1691 el general Antonio Palomino entrego 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. Pertenece 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.
9	Laguna de Colta	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.	Esta hermosa laguna, es conocida en Puruhá como “Kulta Kucha”, que significa “Laguna de Pato”.



10	El Balsarito de Kulta Kucha	Está ubicado en la parroquia de Santiago de Quito.	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.
11	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 en una interesante formación pétreo con restos de roca volcánica, simula a un pequeño volcán de ahí se debe su nombre.



12	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.	
13	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 ad el bello paisaje de la cadena montañosa occidental.	

14	Cascada de Cunuguayco	Se encuentra localizada a 33 Km. Vía a Cañí en el límite con la provincia de Bolívar,	Sus aguas cristalinas nacen de las ciénagas en los altos páramos, formando una caída muy impresionante.
-----------	-----------------------	---	---

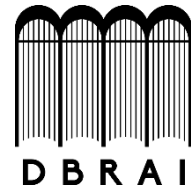


ANEXO I: Cronograma

ACTIVIDADES	TIEMPO ESTIMADO																
	Primer Mes		Segundo Mes				Tercer Mes				Cuarto Mes				Quinto Mes		
Elección del tema	x																
Diagnóstico y planteamiento del problema		x															
Formulación de objetivos y justificación		x	x														
Desarrollo de marco Teórico		x	x														
Desarrollo de cronograma		x	x														
Aprobación de Anteproyecto				x													
Revisión de Anteproyecto					x												
Desarrollo de Marco Metodológico						x											
Revisión de desarrollo de marco metodológico							x										
Desarrollo del marco Propositivo							x	x	x	x							
Revisión del marco propositivo											x						
Presentación del 100% de la Tesis												x	x				
Defensa de la Tesis														x			



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE
CHIMBORAZO



DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS Y RECURSOS
PARA EL APRENDIZAJE Y LA INVESTIGACIÓN

UNIDAD DE PROCESOS TÉCNICOS
REVISIÓN DE NORMAS TÉCNICAS, RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA

Fecha de entrega: 29 / 10 / 2020

INFORMACIÓN DEL AUTOR/A (S)
Nombres – Apellidos: LIGIA MARGOTH CHUCHO ALULEMA
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL
Facultad: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Carrera: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Título a optar: INGENIERA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
f. Analista de Biblioteca responsable: Lcdo. Holger Ramos, MSc.



0370-DBRAI-UPT-2020