



TECNOLOGÍA SUPERIOR EN  
**TURISMO**

PROYECTO TÉCNICO  
TURÍSTICO DE TITULACIÓN



TEMA

**“GESTIÓN TURÍSTICA: DESARROLLO DE UN MANUAL PARA MEJORAR LA OPERATIVIDAD Y PROCESOS RELACIONADOS CON LOS SERVICIOS Y LOS PRODUCTOS TURÍSTICOS DEL PARADOR EL CHORRO, CANTÓN GIRÓN”**



AUTOR/A

ANA MARLENE CHIMBO



TUTOR/A

ING. ADRIANA ORTEGA



2019

**“Cuando conectamos la educación con el turismo, estamos uniendo dos fuerzas que pueden hacer de este mundo, un lugar mejor”. -Taleb Rifai.**

COORDINACIÓN 2019



## **CARRERA DE TURISMO**

### **TEMA:**

“GESTIÓN TURÍSTICA: DESARROLLO DE UN MANUAL PARA MEJORAR LA OPERATIVIDAD Y PROCESOS RELACIONADOS CON LOS SERVICIOS Y PRODUCTOS TURÍSTICOS DEL PARADOR EL CHORRO, CANTÓN GIRÓN”

### **AUTOR:**

ANA MARLENE CHIMBO LLIVIPUMA

TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:  
**TECNÓLOGO EN TURISMO**

### **TUTOR:**

ING. ADRIANA ORTEGA

CUENCA – ECUADOR, 2019

**CARRERA DE TURISMO CON MENCIÓN EN GESTIÓN TURÍSTICA**

**COMITÉ TÉCNICO MULTIDISCIPLINARIO**

**Certificación de Aprobación del Trabajo de Titulación**

---

Damos fe que el trabajo desarrollado por el/la estudiante: **ANA MARLENE CHIMBO LLIVIPUMA** con el título: **“GESTIÓN TURÍSTICA: DESARROLLO DE UN MANUAL PARA MEJORAR LA OPERATIVIDAD Y PROCESOS RELACIONADOS CON LOS SERVICIOS Y PRODUCTOS TURÍSTICOS DEL PARADOR EL CHORRO, CANTÓN GIRÓN”** cumple con las exigencias metodológicas y técnicas.

Por lo antes mencionado, los TUTORES asignados del COMITÉ TÉCNICO MULTIDISCIPLINARIO resuelven **APROBAR** el Trabajo de Titulación.

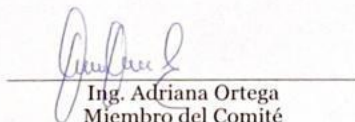
Atentamente,



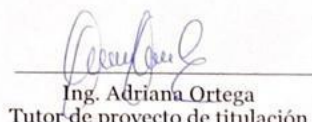
Ing. Santiago Pulla  
Miembro del Comité  
Multidisciplinario



Ing. Evelyn Maldonado  
Miembro del Comité  
Multidisciplinario



Ing. Adriana Ortega  
Miembro del Comité  
Multidisciplinario



Ing. Adriana Ortega  
Tutor de proyecto de titulación

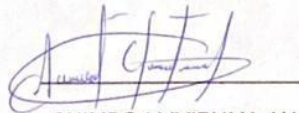
## DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL TRABAJO

---

Yo, **CHIMBO LLIVIPUMA ANA MARLENE**, estudiante del Instituto Tecnológico Superior Particular Sudamericano de la ciudad de Cuenca - Ecuador, que curso la Tecnología en **TURISMO CON MENCIÓN EN GESTIÓN TURÍSTICA** declaro en forma libre y voluntaria que la presente investigación que versa sobre **"GESTIÓN TURÍSTICA: DESARROLLO DE UN MANUAL PARA MEJORAR LA OPERATIVIDAD Y PROCESOS RELACIONADOS CON LOS SERVICIOS Y PRODUCTOS TURÍSTICOS DEL PARADOR EL CHORRO, CANTÓN GIRÓN "** así como las expresiones vertidas en la misma, son autoría de la compareciente, quien ha realizado en base a recopilación bibliográfica, consultas de internet y consultas de campo.

En consecuencia, asumo la responsabilidad de la originalidad de la misma y el cuidado al remitirme a las fuentes bibliográficas respectivas para fundamentar el contenido expuesto.

Atentamente,



**CHIMBO LLIVIPUMA ANA MARLENE**

**Cédula: 0104795281**

## DERECHOS DE AUTOR

---

Los derechos de esta obra son irrenunciables y corresponden a su **AUTOR**, incluido sus derechos patrimoniales. El **Instituto Tecnológico Superior Particular Sudamericano** tiene licencia gratuita e intransferible sobre esta obra para uso no comercial, de necesitar uso comercial requiere autorización de su titular.

## RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo efectuar una identificación de los aspectos a mejorar en el parador turístico El Chorro, lo que sirvió de sustento junto a la información recopilada de turista y personal que labora en este lugar, para el desarrollo de un manual de calidad de los servicios de hospedaje, restaurant y lo concerniente a los deportes de aventura: canopy, columpio y puente tibetano. El tipo de investigación fue de modalidad descriptiva, no experimental, de campo y entre las principales determinaciones se obtuvo que el parador “El Chorro” disponía de deficiencias en condiciones elementales de sus servicios y productos turísticos, que pudieron ser abordadas con la capacitación básica sustentada en el manual que describe las consideraciones mínimas estandarizadas que debe tomar en cuenta el personal operativo y administrativo. La valoración general del visitante es buena por lo que la gerencia general debe abocar esfuerzos en mantenerla e incrementarla, esto trae como consecuencia mayor interés y fidelidad de los turistas y por lo tanto mayores ingresos.

**Palabras Claves:** Turismo, manual, Calidad Turística,

## **ABSTRACT**

The objective of this study was to identify the aspects to be improved in the “El Chorro” tourist hostel, which served as a support along with the information collected from tourists and staff working in this place, for the development of a quality manual the services of lodging, restaurant and concerning the adventure sports canopy, swing and Tibetan bridge. The type of research was descriptive, not experimental, in the field and among the main determinations it was obtained that “El Chorro” hostel had deficiencies in elementary conditions of its tourist services and products, which could be addressed with the basic training supported in the manual that describes the standardized minimum considerations that operational and administrative personnel must take into account. The general assessment of the visitor is good, so the general management must make efforts to maintain and increase it, this results in greater interest and loyalty of tourists and therefore higher income.

**Keywords:** Tourism, manual, Tourism Quality

## DEDICATORIA

El presente proyecto investigativo va dedicado principalmente a Dios, por ser el inspirador y darme la fuerza necesaria para continuar en este proceso de obtener uno de mis sueños más anhelados.

A mis padres: Miguel y Leonor por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí y convertir en lo que soy. Ha sido un orgullo y privilegio ser su hija, son los mejores padres que Dios me pudo dar, un agradecimiento infinito.

A mi hermano Sergio por su cariño y apoyo incondicional, por estar conmigo en todo momento por el apoyo moral, que me brindo a lo largo de esta etapa de mi vida sin importar la distancia gracias.

Finalmente quiero dedicar este proyecto, a la mujer que me acompaño todos los días de mi vida, mi abuelita Doraliza. Puedo decir plenamente que eres además de mi abuelita, eres mi segunda madre, los valores y los aportes que has realizado para mi vida son simplemente invaluable.

## AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por bendecirme la vida, por guiarme a lo largo de mi existencia, ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad.

Gracias a nuestros padres: Miguel y Leonor; y, abuelita Doraliza, hermano Sergio, por ser los principales promotores de mis sueños, por confiar y creer en mis expectativas, por los consejos, valores y principios que nos han inculcado.

Agradezco a los docentes de la Carrera de Turismo del Instituto Tecnológico Sudamericano, por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de nuestra profesión, de manera especial, a la Ingeniera Adriana Ortega tutor de proyecto de investigación quien me ha guiado con su paciencia, y su rectitud como docente, y a los administradores del parador turístico El Chorro por su valioso aporte para mi investigación.



## ÍNDICE GENERAL

RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	i
DEDICATORIA .....	i
AGRADECIMIENTO .....	1
ÍNDICE GENERAL .....	2
ÍNDICE DE FIGURAS.....	8
INTRODUCCIÓN.....	10
CAPITULO I EL PROBLEMA.....	12
1.1.    Formulación del Problema. ....	12
1.2.    Justificación.....	14
1.3.    Objetivos .....	16
1.3.1.    Objetivo general.....	16
1.3.2.    Objetivos específicos.....	16
CAPITULO II MARCO DE REFERENCIA .....	1
1.4.    Marco Teórico. ....	1
2.1.1    El Sector Turismo.....	1
2.1.2    El Sector Turismo en Ecuador .....	1
2.1.3    El Sector Turismo en el Cantón Girón.....	3
2.1.4    Recursos Turísticos y Atractivos Turísticos.....	3
2.1.5    Turismo y Tipos de Turistas .....	4
2.1.6    Turismo de Aventura .....	4
2.1.6.1    Clasificación de Actividades del Turismo de Aventura.....	4
2.1.7    Empresa Turística y sus Elementos .....	5



1.5.	Marco Contextual .....	5
1.5.1.	El Parador Turístico EL Chorro .....	5
1.5.2.	Condición Operativa y administrativa del parador turístico El Chorro	7
1.5.3.	Servicio de Hospedaje en el Parador El Chorro.....	8
1.5.4.	Servicio de Restaurant Parador El Chorro .....	10
1.5.5.	Pesca de trucha .....	11
1.5.6.	Actividades Recreativas de Aventura (canopy, columpio y puente tibetano).....	12
1.5.6.1.	Canopy en el Parador El Chorro .....	13
1.5.6.2.	Columpio parador El Chorro .....	16
1.5.6.3.	Puente Tibetano Parador El Chorro .....	18
1.6.	Marco legal.....	20
1.7.	Marco Conceptual .....	23
CAPITULO III METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN .....		27
1.1.	Tipo de estudio y diseño general .....	27
1.2.	Instrumento de Investigación .....	27
1.3.	Métodos y modelos de análisis de los datos según tipo de variables	29
1.4.	Programas a utilizar para análisis de datos.....	30
CAPITULO IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS		31
2.1.	Formación y competencias del personal .....	31
2.2.	Seguimiento a la gestión de los procesos .....	32
2.3.	Reuniones con el personal.....	33
2.4.	Sinergia con los socios y la alta gerencia.....	33



2.5. Prevención y primeros auxilios desde la óptica del personal administrativo .....	34
2.6. Turistas y el parador El Chorro .....	34
2.6.1. Motivo de la visita al parador el Chorro.....	35
2.6.2. Frecuencia de visita al parador El Chorro .....	36
2.6.3. Medios por los que el temporadista conoce de la existencia del parador turístico El Chorro.....	36
2.6.4. Tiempo de estancia en el parador El Chorro por parte de los Turistas	37
2.6.5. Aspecto de agrado a los visitantes del parador El Chorro .....	38
2.7. Evaluación detallada de elementos del parador El Chorro.....	40
2.7.1. Condiciones de la infraestructura del restaurant.....	40
2.7.2. Información suministrada al turista .....	40
2.7.3. Amabilidad y atención del personal .....	41
2.7.4. Seguridad en las actividades de aventuras o extremas.....	42
2.7.5. Señalética turística y de seguridad en el parador El Chorro ..	43
2.7.6. Apreciación general de los turistas del servicio recibido en el parador EL Chorro .....	44
CAPITULO V PROPUESTA .....	46
2.8. Título de la Propuesta .....	46
2.9. Fundamento general de la propuesta.....	46
2.10. Objetivos de la Propuesta .....	46
2.10.1. Objetivo General de la propuesta .....	46
2.10.2. Objetivos Específicos.....	47
2.11. Población Objetivo o beneficiarios .....	47
2.12. Funcionalidad de la Propuesta.....	48



2.13. Uso de la Propuesta.....	48
2.14. Estructura de la Propuesta.....	49
2.14.1. Localización.....	49
2.14.2. Plan de Actividades.....	49
2.15. Metodología para el desarrollo de las actividades.....	50
2.15.1. Fase I: Categorización del personal a ser capacitado.....	50
2.15.2. Fase II: Tópicos a considerar en el plan de capacitación.....	52
2.15.3. Fase III: Jornada de Capacitación, evaluación del nivel de captación de los criterios plasmados en el manual de calidad de productos y servicios turísticos del parador El Chorro.....	54
2.16. Viabilidad y Recursos para el logro de las fases de la propuesta	
55	
Presupuesto.....	56
2.17. Cronograma de actividades de la investigación.....	57
CONCLUSIONES.....	1
RECOMENDACIONES.....	3
BIBLIOGRAFÍA.....	4
ANEXOS.....	7
Anexo N°1 Guía de Entrevistas.....	7
Anexo N.º 2 Encuesta.....	9
Anexo N.º 3 Solicitud de ejecución del proyecto al Parador El Chorro..	12
Anexo N.º 4 Gestión para capacitación con apoyo del GAD.....	13
Anexo N.º 5 Gestión para capacitación con apoyo de los Bomberos ...	14
Anexo N.º 6 Actividades de capacitación al personal de El Chorro.....	15
Índice.....	31
Introducción.....	34



CAPITULO I.....	36
EL PROBLEMA .....	36
1.1 . Formulación del Problema.....	36
2.2. Justificación.....	39
2.3. Objetivos .....	40
1.3.1. Objetivo general.....	40
1.3.2. Objetivos específicos.....	40
CAPITULO II.....	42
MARCO DE REFERENCIA .....	42
4.1. Marco Teórico.....	42
2.1.1. El Sector Turismo .....	42
2.1.2. El Sector Turismo en Ecuador .....	42
2.1.3. El Sector Turismo en el Cantón Girón .....	43
2.1.4. Recursos turísticos y atractivos turísticos.....	44
2.1.5. Turismo y tipos de turistas.....	45
2.1.6. Turismo de aventura.....	45
2.1.7. Clasificación de actividades del turismo de aventura .....	45
2.1.8. Empresa Turística y sus elementos.....	46
4.2. Marco Contextual .....	46
4.3. Marco Conceptual .....	48
CAPITULO III.....	52
METODOLOGÍA.....	52
5.1. Tipo de estudio y diseño general .....	53
5.2. Procedimientos para la recolección de información, instrumentos a utilizar y métodos para el control y calidad de los datos.....	53



5.3. Métodos y modelos de análisis de los datos según tipo de variables	55
5.4. Programas a utilizar para análisis de datos.....	55
5.5. Recursos .....	56
4.5.1. Talento humano.....	56
4.5.2. Recursos Financieros .....	56
4.5.3. Recursos institucionales .....	57
5.6. Cronograma de actividades .....	58
Bibliografía.....	58



## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura Nº 1.</b> Ubicación relativa del Parador El Chorro de Girón	6
<b>Figura Nº 2</b> Estructura operativa, parador El Chorro	8
<b>Figura Nº 3.</b> Vista del área de cabañas para hospedaje de turistas, parador El Chorro	9
<b>Figura Nº 4.</b> Habitación sencilla, parador El Chorro	9
<b>Figura Nº 5</b> Vista interior del restaurant, parador El Chorro	10
<b>Figura Nº 6.</b> Grupo de Turistas disfrutando de una bebida en el restaurant del parador El Chorro	10
<b>Figura Nº 7</b> Turistas disfrutando de la pesca de trucha en el parador El Chorro	11
<b>Figura Nº 8.</b> Pesca de Trucha en el parador El Chorro	12
<b>Figura Nº 9</b> Turista del parador El Chorro, deslizándose en el canopy	13
<b>Figura Nº 10</b> Vista de la extensión de una de las líneas de canopy, parador el Chorro.	15
<b>Figura Nº 11</b> Turistas en el punto de salida del canopy, en el parador El Chorro	16
<b>Figura Nº 12</b> Vista Aérea del columpio del parador El Chorro	17
<b>Figura Nº 13</b> Columpio parador El Chorro	18
<b>Figura Nº 14</b> Vista lateral del Puente Tibetano, parador El Chorro	19
<b>Figura Nº 15</b> Vista frontal del Puente Tibetano, parador El Chorro	20
<b>Figura Nº 16</b> Entrevista al personal administrativo del parador El Chorro	28
<b>Figura Nº 17</b> Ficha de Datos de Capacitación, para el personal del parador turística El Chorro	51
<b>Figura Nº 18</b> estructura de planilla de control general de capacitación y plan de cursos	52
<b>Figura Nº 19</b> Esquemático global plan de capacitación	55





## TABLA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 capacidad de atención al cliente .....	15
Ilustración 2 revisión del manual por parte de los empleados .....	15
Ilustración 3 capacitación a los empleados .....	16
Ilustración 4 presentación del manual .....	16
Ilustración 5 presentación del manual al gerente del parador turístico el chorro.....	17
Ilustración 6 taller calidad de servicios para empleados y administradores .....	17
Ilustración 7 los empleados mostrarán interés en la capacitación .....	18
Ilustración 8 desarrollo de la capacitación en el parador turístico el chorro, cantón girón .....	18



## INTRODUCCIÓN

La actividad turística ha cobrado mucho auge en los últimos años, para muchos países constituye una fuente de ingresos significativas por lo cual, han invertido recursos en infraestructura y en la adecuación de espacios a fin de proveer a los visitantes condiciones que aseguren una placentera estancia y sano disfrute.

El Ecuador no ha quedado atrás en este apogeo turístico, a través del aprovechamiento de sus paisajes naturales y otras bondades, ha impulsado el desarrollo de este sector, no obstante, existen provincias e incluso cantones que gozan de elementos turísticos privilegiados como la presencia de hermosos paisajes, ríos, además de poseer una infraestructura de apoyo al sector turístico tales como hoteles, posadas y restaurantes.

El cantón Girón destaca entre las zonas del Ecuador que disponen de reconocidos atractivos turísticos siendo uno de los más visitados es El Chorro de Girón, el cual dispone de instalaciones que ofrecen los servicios de hospedaje, restaurant y provee un grupo de actividades recreativas entre las que destacan las de turismo de aventura o extremo.

Como en toda empresa, en el parador turístico El Chorro cuenta con potencialidades, así como con debilidades, estas últimas asociadas con algunas deficiencias a nivel de atención a los clientes en las áreas de hospedaje y restaurant y otras a nivel de seguridad y condiciones de riesgo relacionadas con las actividades de turismo de aventura que ofrece.

El presente estudio aborda desde una óptica descriptiva estas debilidades partiendo de una comprensión de los procesos que se llevan en el parador turístico “El Chorro” tales como servicio de hospedaje, servicio de restaurant y actividades recreativas. A partir del análisis de las actividades de cada proceso





se generarán manuales de procedimientos los cuales se emplearán tanto para los procesos de capacitación del personal como para guía de estos o como consulta en cualquier momento.

Lo anterior formará parte de la estrategia de optimizar las operaciones del parador turístico El Chorro, con miras en garantizar por parte de la empresa al ofrecer servicios y productos turísticos de calidad que permita tener una proyección nacional e internacional.



## CAPITULO I EL PROBLEMA

### 1.1. Formulación del Problema.

Azuay es una de las provincias en las que se divide la República del Ecuador, es una provincia austral, que ocupa la posición duodécima entre las diferentes provincias en cuanto a extensión territorial y la quinta en cuanto a población. Esta provincia está subdividida por 15 cantones de los cuales se derivan 27 parroquias urbanas y 60 parroquias rurales. Su ubicación geográfica le ofrece el privilegio de disponer de diversidad de condiciones climáticas, que van desde puntos con condiciones características tropicales, hasta puntos con condiciones climáticas más frías propias de zonas asociadas a la Cordillera de los Andes, presente en esta provincia.

La provincia de Azuay goza de una diversidad cultural en sus diferentes cantones, al igual que una variedad de paisajes que representan bondades naturales, esta condición privilegiada unida a su potencialidad agro productiva e industrial perfilan a Azuay como uno de las más relevantes y de mayor proyección del Ecuador.

El cantón Girón, como parte de la provincia de Azuay, está ubicado al sur de esta, se destaca por disponer de un clima variado, presentando áreas tropicales, zonas de páramo, no obstante, las estaciones están definidas cubriendo de enero a mayo la de invierno y de junio a diciembre la de verano. Las condiciones climáticas presentes en el cantón Girón representan un aspecto favorable en su economía permitiendo el desarrollo agrícola con rubros destacado como el tomate, maíz, papas, la cebolla, la naranja y la caña de azúcar. En cuanto al paisaje y gastronomía de Girón, cuenta con destacados platos y lugares turísticos, el “chancho horneado” es uno de los platos más notorios, mientras que los lugares turísticos de mayor relevancia e interés por parte de los visitantes se encuentra la “Laguna de Bestión”, la



fuelle de agua natural “Laguna de San Martín” ubicada al pie del cerro Fasaná, las diferentes haciendas de antaño, Los Gigantones y El Chorro de Girón.

El Chorro de Girón es una cascada que nace en el macizo de Sombredera, ubicado a 5 Km al Noroeste del Cantón Girón, es una caída de agua de aproximadamente 70 metros de altura y en su base se encuentra una poza natural con aguas cristalinas, este lugar es uno de los atractivos turístico más visitados del cantón Girón.

El parador turístico El Chorro, es una instalación de tipo privada, en las que los turistas que visitan el Chorro de Girón pueden tener acceso a hospedaje, servicio de restaurante, así como actividades recreativas varias. Recientemente al incursionado en ofrecer actividades recreativas extremas como el canopy, columpio y el puente tibetano. No obstante, el lugar presenta algunas deficiencias en los servicios que ofrece (hospedaje y restaurant) así como debilidades que lo hacen vulnerable a accidentes durante las actividades recreativas que ofrece en especial cuando se trata de deportes extremos.

En cuanto al restaurante, se tiene deficiencias en cuanto al trato que deben dar los empleados a los turistas, esto se debe a que casi todo el personal, incluso la parte gerencial no dispone de formación básica en el área de turismo, los trabajadores apenas disponen de un nivel académico básico. No cuentan con formación turística y manejo de otro idioma que les facilite a los turistas el disfrute pleno del atractivo turístico.

Otras de las debilidades del parador turístico El Chorro, es a nivel de la seguridad tanto en las zonas de disfrute tradicional como en las que este ejecuta los deportes extremos. El parador turístico no cuenta con un personal paramédico y los trabajadores no tiene formación en primeros auxilios. En relación a las actividades extremas aun cuando son de reciente adquisición el personal no dispone de preparación en cuanto al correcto resguardo o almacenamiento de los equipos, mantenimiento, inspección y menos aún de

algún procedimiento que les permita a los trabajadores guiarse para dar un correcto uso y cuidado en garantía de la seguridad de los turistas o para saber cuándo renovar los equipos empleados en las actividades extremas.

Las fallas presentes en los diferentes procesos del parador turístico El Chorro, pueden ocasionar insatisfacción en los turistas y el caso más drástico pueden estar envueltos en algún accidente, lo que para la empresa constituye una condición negativa que puede afectar la rentabilidad del negocio u originar que se vean envueltos en disputas legales asociadas a alguna demanda por accidentes dentro de sus instalaciones o en las zonas donde se desarrollan las actividades de recreación que ofrecen.

En base a lo anterior surge como interrogantes:

¿Cuáles son las fases o actividades asociados a los procesos del servicio de hospedaje, restaurant y productos turísticos del parador El Chorro?, ¿Qué aspectos son destacados y cuales son vistos como negativos por los turistas que visitan el parador turístico?, ¿Como se podría dar una guía al personal administrativo y operativo para ejecutar las actividades asociadas a los servicios y productos turísticos con condiciones mínimas de calidad y seguridad?, lo anterior lleva a formular una pregunta general:

¿Qué propuesta puede mejorar la operatividad de los procesos y en los productos turísticos que ofrece el parador el Chorro?

## 1.2. Justificación

El parador turístico “El Chorro” es una de las instalaciones estratégicas y de relevancia, por su cercanía al cantón Girón y por disponer de los servicios y productos turísticos requeridos por los visitantes, su importancia no solo es desde el punto de vista financiero para sus socios sino también para el cantón Girón, dado la calidad de servicio que ofrezca el parador turístico “El Chorro” se verá afectada la imagen turística de la zona.

Tomando en cuenta lo anterior, la presente investigación se justifica por diferentes razones, en primer lugar, el determinar medidas que permitan al parador turístico El Chorro optimizar la calidad de los servicios y productos turísticos que ofrece, por lo que este trabajo proveerá a los socios de herramientas que permitan mejorar los procesos que involucran el servicio de hospedaje y restaurant, así como lo relacionado a recreación y diversión. Por otra parte, este estudio, tiene como parte de sus metas desarrollar procedimientos que sirvan para las actividades de capacitación del personal del parador turístico el Chorro y también sean empleados como referencias para el correcto desarrollo de las actividades que incidan en las áreas de restaurante, hospedaje y recreación.

Desde el punto de vista académico se justifica el desarrollo del presente estudio, dado a que contribuye a las líneas de investigación del instituto y servirá de referencias en investigaciones relacionadas



### 1.3. Objetivos

#### 1.3.1. Objetivo general

Elaborar una propuesta de manual para mejorar la operatividad y procesos relacionados con los servicios y los productos turísticos del parador turístico “El Chorro”, cantón Girón

#### 1.3.2. Objetivos específicos

- Describir los procesos asociados a los servicios de hospedaje, restaurante y productos turísticos del parador El Chorro, destacando fortalezas y debilidades
- Generar un manual de procedimientos que describa la ejecución óptima de las actividades asociadas a los servicios de hospedaje restaurant y recreación que se lleva el parador turístico El Chorro
- Realizar un plan de capacitación al personal del parador El Chorro en base al manual de procedimientos desarrollado para la optimización de servicios y productos turísticos que se ofrecen.



## CAPITULO II

### MARCO DE REFERENCIA

#### 1.4. Marco Teórico.

##### 2.1.1 El Sector Turismo

Sector turístico es aquel formado por todas las empresas cuya actividad está directamente relacionada con el turismo además de todas aquellas que pudieran contribuir a dar un mejor servicio al visitante turístico durante su estancia en un destino o a la utilización que pueda hacer de distintos servicios turísticos sueltos (Baños Martín, 2018).

En la actualidad el sector turístico constituye una de las actividades económicas más dinámicas y que para algunos países es la principal fuente de ingresos, la actividad turística es muy variada van desde el turismo cultural, el etnoturismo, turismo de relajación, de entretenimiento y de aventura. El sector turístico es muy versátil y dispone de opciones tanto para jóvenes, niños y adultos.

##### 2.1.2 El Sector Turismo en Ecuador

A pesar de las variaciones económicas mundiales y por las que ha atravesado el Ecuador el turismo ha mantenido un espacio significativo en el espacio económicos del país, con una tasa de crecimiento que ronda el 8 % en los últimos tres años. Según el Ministerio de Turismo de Ecuador (2019) la contribución directa del turismo al PIB de Ecuador es del 2% lo que representa un ingreso estimado de divisas por el monto de 1043,4 MM \$. El sector turístico ecuatoriano se caracteriza por proveer una considerable cantidad de puestos de trabajo al generar más de 134.774 empleos director registrados en establecimientos turísticos para el año 2018, en este mismo año se registró una movilización de turistas extranjeros de 2.427.600 quienes contaban con 80762 habitaciones disponibles en la red hotelera del país.



Las perspectivas de desarrollo del turismo en Ecuador hasta a partir de año 2020 son bien prometedoras, la Ministra Rosi Prado expresó para el diario El Comercio, que dentro de las estrategias del gobierno de Ecuador está la de convertir como segundo renglón de la economía ecuatoriana la industria turística detrás de la actividad petrolera, por lo que se han estado realizando gestiones para potenciarlo a través de la inversión de capital privado local y extranjero, en especial del norteamericano, tomando en cuenta que de este país proviene el mayor número de turistas que visitan los atractivos de Ecuador (El Comercio, 2019).

Existen un conjunto de proyectos que se están materializando y para los cuales se está buscando inversión extranjera a través de la gestión de la Ministra Rosi Prado, entre estos se encuentra la ampliación del hotel Le Parc, Viajes en yate hacia las costas de Ecuador se proyecta el recorrido incluya lugares costeros y a comunidades en las que se desarrolla a mano el “sombrero de paja toquilla” donde este artículo puede ser comercializado a turistas hasta por 25000 \$, también se encuentra el inicio de los vuelos comerciales de la ruta desde la Ciudad de Toronto hasta la de Quito por parte de la línea aérea Air Canadá (El Comercio, 2019).

En su informe de rendición de cuentas del año 2018, el Ministerio de Turismo del estado ecuatoriano, expresó que el sector turístico de Ecuador fue galardonado con 48 premiaciones otorgadas por reconocidas organizaciones y medios internacionales dentro de los que se mencionan el segundo lugar ocupado por Isla Galápagos como destino verde en América en la feria de ITB Berlín en Alemania, estos reconocimientos permiten proyectar una evolución positiva para el sector (MINTUR, 2019). En cuanto a los promedios de gastos de los turistas en las principales ciudades de Ecuador se tiene que en Quito en el año 2018 promedio 118\$ mientras que en Guayaquil 129\$, esto es positivo si se compara con el promedio de gastos diario de los turistas en ciudades de reconocida trayectoria en el sector como Cancún en México donde en el 2018

fue de 146\$ lo que genera grandes expectativas en la industria del turismo ecuatoriano (El Universo, 2019)

### **2.1.3 El Sector Turismo en el Cantón Girón**

EL cantón Girón, dispone de muchas bondades paisajísticas y culturales que le dan una posición privilegiada en el sector turístico del Ecuador. En Girón se encuentran haciendas históricas tales como las haciendas de Arturo Malo, Familias; Ambrosi, Ordóñez, Barros, Salazar, Ullauri, Toledo, Guzmán, Álvarez y otros más.

La promocionada ruta del civismo destaca lugares emblemáticos el Museo Histórico “Casa de los Tratados de Girón”, el Valle Subtropical de Yunguilla, el templo de Portete de Tarqui, El Pucara de Shio que fue adoratorio y fortaleza cañarí. (Alcaldía de Girón, 2019). Otro de los lugares de mayor significancia y que atrae más turistas es el Parador Turístico El Chorro, este es un atractivo natural, que se encuentra en el cantón Girón en la comunidad Chorro del Carmen, de latitud: -3.161155 y longitud: -79.1463, este es una cascada cuya base es un lago de agua cristalina, a sus alrededores dispone de instalaciones que proveen servicios como hospedaje, alimentación, senderos, cabalgata, avistamiento de aves, áreas de acampar, pesca deportiva, fotografía, canopy. (Cáceres Bustamante, 2018)

### **2.1.4 Recursos Turísticos y Atractivos Turísticos**

Los recursos turísticos constituyen elementos de una zona que tienen potencial para ser explotado en el mercado del turismo pero que aún no cuentan con las facilidades para recibir visitantes (Arandis, 2019), mientras que un atractivo turístico es el lugar de interés y visitado por los turistas y dispone de servicios y productos turísticos relacionados con el descanso la aventura y diversión (Meléndez, 2017). Existen recursos turísticos que no equivalen a atractivos turísticos. Se encuentran disponibles para resolver una necesidad» pero sin «hacer que acudan a sí personas. Son relevantes, pero



no provocan un viaje: para que eso ocurra, es necesario que el recurso sea conocido y sea visitable (Navarro, 2015).

### **2.1.5 Turismo y Tipos de Turistas**

Hablar de turismo involucra a conjunto de actividades durante sus viajes o estancias en lugares distintos a su entorno habitual, con fines de ocio o motivos no remunerados en el lugar visitado (Olmos & García, 2016).

En relación a la tipología de los turistas Magadan & Rivas (2015) mencionan que estos se agrupan en los turistas por motivaciones genéricas y los turistas por motivaciones específicas. El primero corresponde a turistas que visitan un determinado lugar con fines de divertirse, descansar y disfrutar el ambiente, el segundo grupo son aquellos que visitan un lugar para realizar actividades concretas como por ejemplo degustar un determinado plato típico, practicar una actividad deportiva específica ejemplo alpinismo.

### **2.1.6 Turismo de Aventura**

Es un tipo de turismo que implica actividades exploratorias o viajes, que llevan asociada por parte del turista una percepción de riesgo, este tipo de turismo por lo general requiere que las personas dispongan de ciertas destrezas o condiciones físicas y frecuentemente involucra acciones propias de deportes extremos (Lozada Matta, 2018)

#### **2.1.6.1 Clasificación de Actividades del Turismo de Aventura**

Lozada Matta (2018)expone una clasificación del turismo de aventura de la siguiente manera:

**Turismo de aventura suave:** consiste en actividades básicas y habitualmente saca provecho los recursos físicos y recreacionales. En este modelo de turismo participan personas que no tienen un gran conocimiento de las actividades. Ejemplo de estos son: canotaje en corrientes suaves, kayak

en corrientes suaves, caminata o trekking, paseo a caballo, ciclismo, montañismo.

**Turismo de aventura fuerte:** Habitualmente realizado por las personas que tienen un gran conocimiento de estas actividades, pues se exponen a diversos peligros. Como ejemplo se mencionan: espeleología, ala delta, montañismo, puénting, canotaje

### 2.1.7 Empresa Turística y sus Elementos

Una empresa en una organización de personas, que realizan labores coordinadas con unas metas o resultados comunes asociados a los objetivos estratégicos de la organización (Pérez López, 2018), considerando este concepto se puede decir que una empresa turística se inclina en ofrecer productos o servicios relacionados con el ocio del cliente, entre estas se puede citar los hoteles, las agencias de viajes, entre otros (Rivas García & Magadán, 2016)

## 1.5. Marco Contextual

### 1.5.1. El Parador Turístico EL Chorro

El estudio se efectuó en las instalaciones del parador El Chorro ubicado en las inmediaciones del atractivo turístico El Chorro de Girón, ubicado en el Cantón Girón de la Provincia de Azuay de la Republica del Ecuador. Está rodeado de mágicas cascadas y paisajes, tiene diversa gastronomía, amplias áreas verdes, caballos, juegos y diversión para niños y adultos.





**Figura N.º 1.** Ubicación relativa del Parador El Chorro de Girón  
Fuente: Googlemap (2019), adaptado por la autora para la investigación

El parador El Chorro es una empresa que ofrecen los servicios de hospedaje, restaurant y provee un grupo de actividades recreativas entre las que destacan las de turismo de aventura o extremo. Ubicado en el cantón de girón específicamente en las inmediaciones del atractivo turístico Los Chorros de Giró, que es un complejo de 03 cascadas de aproximadamente 100 metros de altura cada una. El clima del lugar es de tipo templado y frecuentemente se tiene presencia de neblina, propio de páramo.

El volumen de turistas que visitan es variado no obstante siempre existe visitantes aun en épocas no vacacionales o días distintos a los fines de semana. El promedio de visitantes en días no feriados es en promedio de 23 personas mientras que en fines de semana y temporadas vacacionales la cifra supera las 600 personas

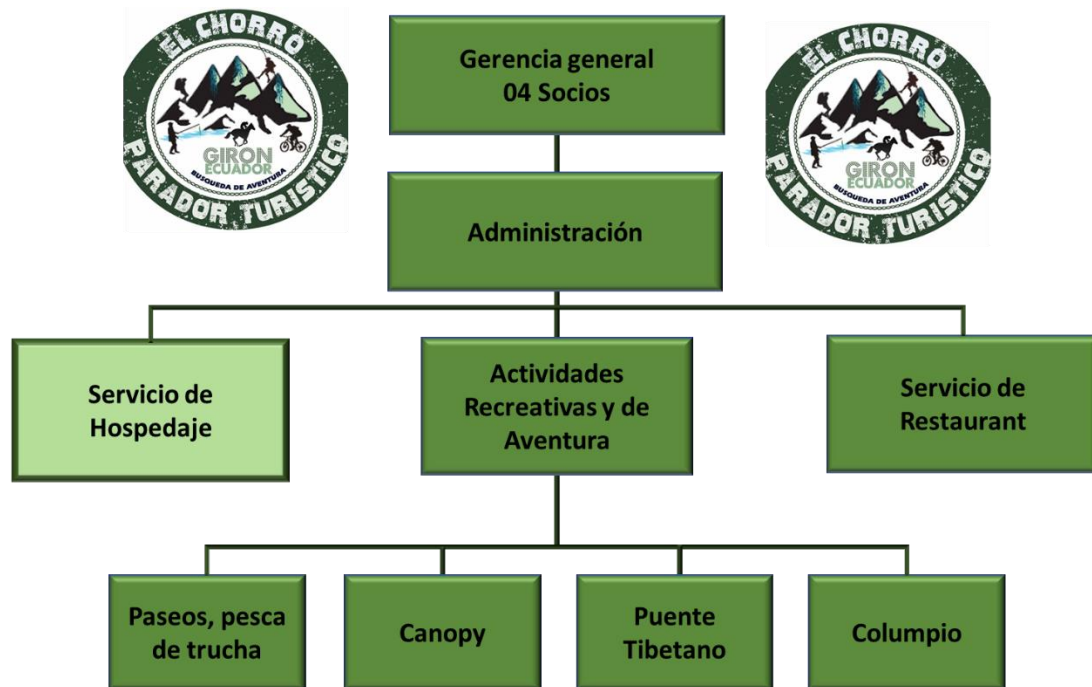
### **1.5.2. Condición Operativa y administrativa del parador turístico El Chorro**

El parador el Chorro funciona bajo una figura de concesión y operatividad compartida en algunos servicios. El primer caso el cantón Girón estableció un acuerdo de arrendamiento parcial al grupo de socios del parador a manera de administrar y coordinar los productos turísticos como paseos, pesca de trucha, actividades de aventura.

El municipio dispone de los derechos relacionados con el hospedaje en “refugio o cabañas” las cuales están en acondicionamiento, se dispone actualmente en funcionamiento tres habitaciones que son ofrecidas a los turistas tanto para una persona como para un grupo familiar. Sin embargo, la administración está realizada por los socios que disponen del arrendamiento.

El resto de las actividades y servicios ofrecidos en el parador El Chorro están a cargo de una asociación compuesta por 04 socios, estos integran la gerencia general o junta de socios. Para el control general se dispone de la figura de administrador y a su vez de encargados por los principales procesos: restauran, actividades recreativas y de aventura, así como el de hospedaje.





**Figura N.º 2** Estructura operativa, parador El Chorro  
 Fuente: Parador El Chorro, Elaboración Ana Chimbo (2019)

### 1.5.3. Servicio de Hospedaje en el Parador El Chorro

El servicio de alojamiento que provee el parador turístico El Chorro, es sencillo, pero busca brindar un ambiente acogedor acompañado de hermosos paisajes a su alrededor. Como configuración general se dispone de infraestructuras a los cuales les llaman “refugios” que constituyen edificaciones rudimentarias tipo campestre las cuales presentan habitaciones con baños.

Las habitaciones pueden ser habilitadas para los visitantes o turistas de manera individual, parejas o familias. Los cuartos presentan camas o literas o combinaciones de ambas, la de mayor número tiene 03 literas para albergar a un grupo de 06 personas, pero si el cliente lo desean se habilitan “colchonetas” llegando a alojar hasta 09 personas.

El hospedaje está bajo custodia del Municipio, sin embargo, para el momento de la investigación, la infraestructura está en adecuación y solo

existe disponibilidad de 03 cuartos los cuales son habilitados para los turistas por el equipo del parador El Chorro.



**Figura N.º 3.** Vista del área de cabañas para hospedaje de turistas, parador El Chorro  
Fuente: Ana Chimbo (2019)



**Figura N.º 4.** Habitación sencilla, parador El Chorro  
Fuente: Ana Chimbo (2019)



#### 1.5.4. Servicio de Restaurant Parador El Chorro

El restaurant tiene una configuración campestre y rudimentaria, se caracteriza por proveer alimentos autóctonos de la zona en especial la trucha. Los alimentos que ofrecen están a la carta.

El restaurant dispone también del servicio de elaboración de meriendas previo pedido o almuerzos para grupo. Algunos platos especiales y tradicionales tales como el cuy son elaborados bajo pedidos



**Figura N.º 5** Vista interior del restaurant, parador El Chorro  
 Fuente: Ana Chimbo (2019)



**Figura N.º 6.** Grupo de Turistas disfrutando de una bebida en el restaurant del parador El Chorro  
 Fuente: Parador El Chorro (2019)

### 1.5.5. Pesca de trucha

La pesca de trucha se realiza en el parador el Chorro con dos fines el primero como actividad recreativa y experiencia turística para los visitantes y la segunda de manera que el turista pesque la trucha que le será preparada en el restaurant en alguno de los platos típicos que este ofrece



**Figura Nº 7** Turistas disfrutando de la pesca de trucha en el parador El Chorro  
Fuente: Parador El Chorro (2019)

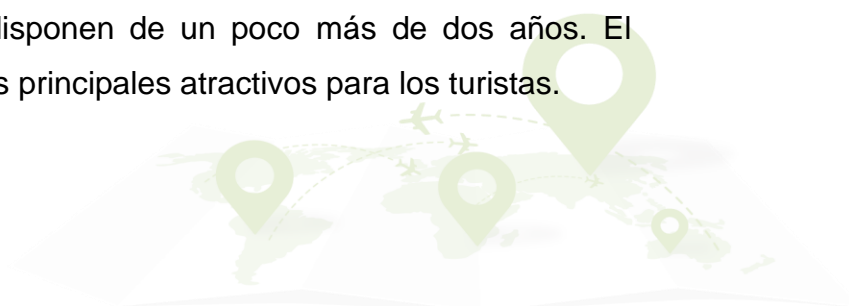




Figura N.º 8. Pesca de Trucha en el parador El Chorro  
 Fuente: Parador El Chorro (2019)

### 1.5.6. Actividades Recreativas de Aventura (canopy, columpio y puente tibetano)

Las actividades extremas tienen su auge y aplicación comercial en el parador El Chorro desde hace más de 03 años con el canopy, mientras que el puente tibetano y el columpio disponen de un poco más de dos años. El turismo de aventura es uno de los principales atractivos para los turistas.



### 1.5.6.1. Canopy en el Parador El Chorro

La actividad de canopy es la más antigua de los deportes extremos que ofrece el parador El Chorro, está activo desde hace tres años y consiste en que el participante se desliza de un punto elevado a otro de menor altura con el apoyo de cables horizontales dispuestos en cada punto. El atractivo de la actividad es que los puntos extremos del recorrido están separados por amplias distancias y entre estas se encuentran precipicios o barrancos.



**Figura N.º 9** Turista del parador El Chorro, deslizándose en el canopy  
 Fuente: Parador El Chorro (2019)

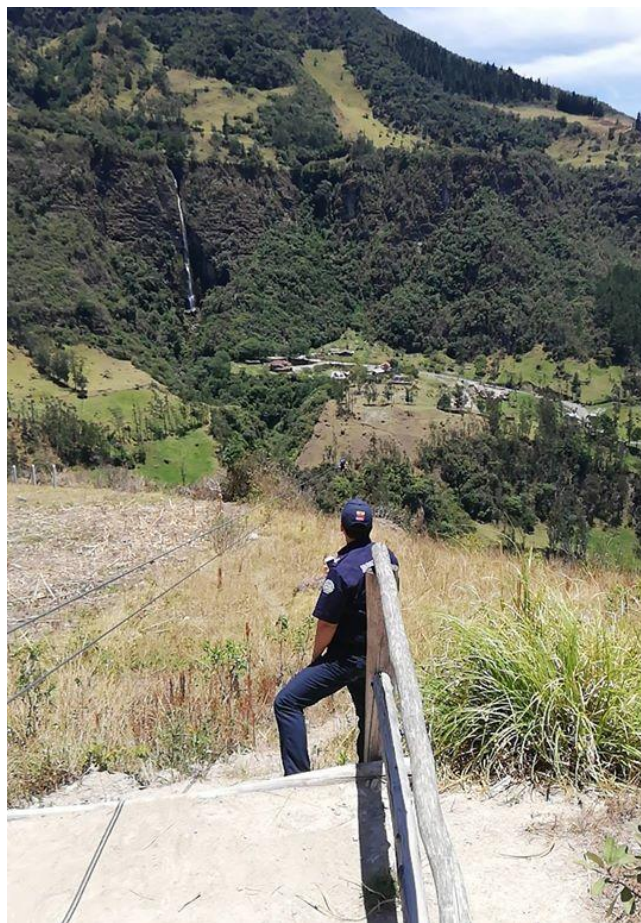




En el caso del parador La primera línea de canopy es de una extensión de 600 metros, esta línea parte desde un punto cercano al restaurant. La segunda línea de canopy está a unos 05 minutos adentrándose entre el paisaje que bordea al parador en dirección a la primera cascada, la base está cercano a esta cascada y la extensión del recorrido es de 600 metros.

Desde el punto de llegada de la segunda línea, se realiza un recorrido de aproximadamente 10 minutos hasta la segunda cascada, esta línea tiene una longitud de 780 metros es la línea conocida como de retorno, este último recorrido finaliza en una zona cercana a la infraestructura o edificación del parador turístico El Chorro





**Figura N.º 10** Vista de la extensión de una de las líneas de canopy, parador el Chorro.  
Fuente: Parador El Chorro (2019)

El canopy es coordinada en grupos de 5, 10 o 15 personas. El costo de la actividad de canopy es de 10 \$ (dólares americanos), esto incluye el recorrido de ida y vuelta. Existen promociones en caso de grupos o familias de 03 personas por 25 dólares americanos y 04 personas por 30 \$, el tiempo promedio del recorrido es de unos 30 minutos.





**Figura N.º 11** Turistas en el punto de salida del canopy, en el parador El Chorro  
 Fuente: Parador El Chorro (2019)

### 1.5.6.2. Columpio parador El Chorro

El columpio es una estructura de 12 metros de alto, ubicado en una de las laderas o pendiente de la montaña. Está compuesto por una estructura metálica de dos columnas (tubos) verticales unidas por un tubo horizontal, sobre la cual pende un asiento sujeto por cadenas o cuerda reforzadas. El turista realiza movimientos oscilantes de atrás hacia adelante y viceversa, el atractivo del columpio del parador es que su altura y ubicación generan una sensación de estar yendo hacia el vacío, ya que en su movimiento hacia adelante se observa el fondo del valle, situación que los turistas describen de forma coloquial como *“balanceo hacia el fin del mundo”*



El costo por un tiempo promedio de 15 minutos es de 3 \$, el columpio del parador permite que hasta dos personas puedan disfrutar de la actividad con el apoyo del guía quien con la ayuda de una cuerda contribuye a generar el impulso que permite el balanceo.



**Figura N.º 12** Vista Aérea del columpio del parador El Chorro  
Fuente: Parador El Chorro (2019)





Figura N.º 13 Columpio parador El Chorro  
 Fuente: Parador el Chorro

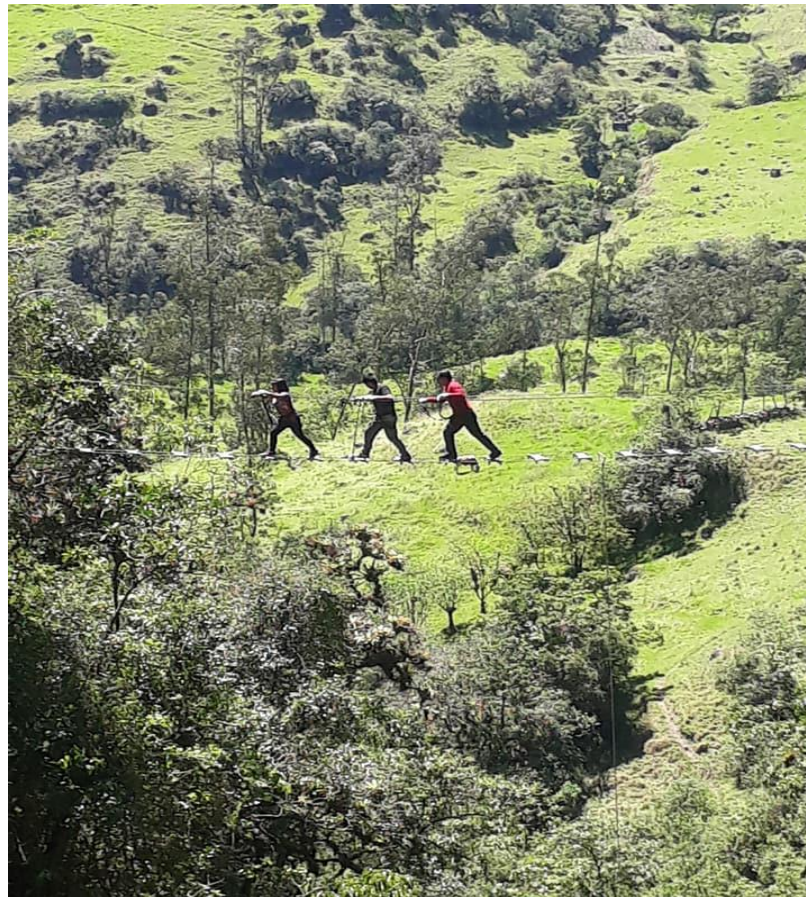
### 1.5.6.3. Puente Tibetano Parador El Chorro

Es una estructura tipo colgante que atraviesa un precipicio, esta está conformada por cables metálicos horizontales que van de cada extremo sujetos a una estructura metálica en cada punto límite del puente, la base del puente son tabloncillos rectangulares dispuestos equidistantes a lo largo de la extensión del puente.

El nombre de puente tibetano se debe a que es un tipo de estructura común en el Tíbet, la extensión del puente del parador El Chorro es de 35 metros de largo y se encuentra a una altura de 30 metros, este dispone de una vista hacia una de las cascadas y al atravesarlo, al fondo se aprecia el precipicio, lo que

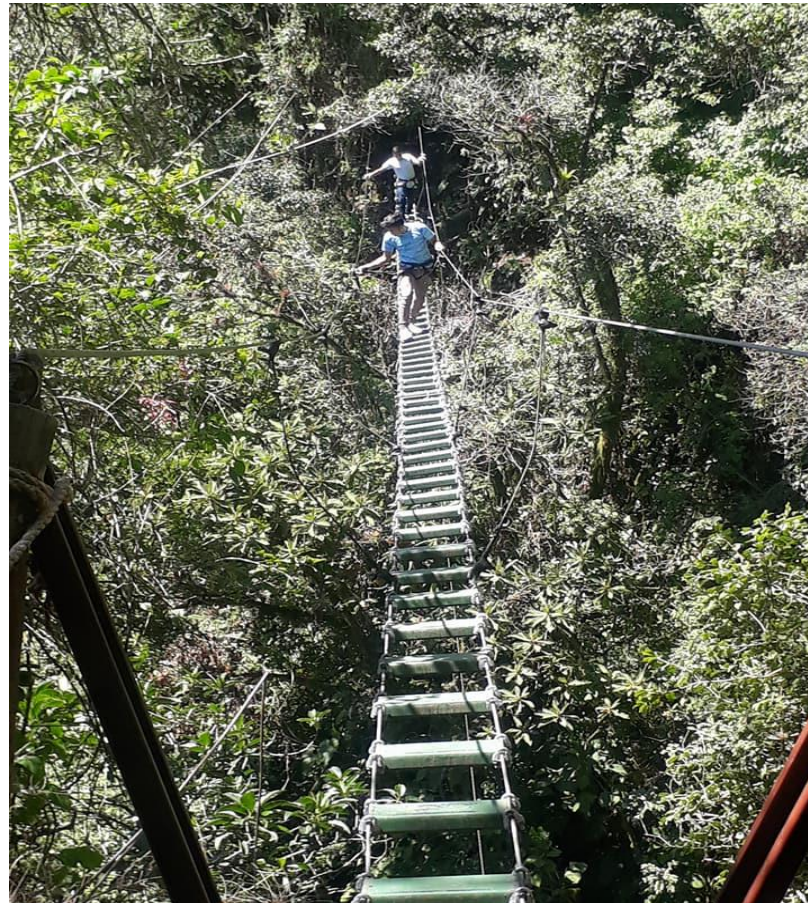


genera una sensación emocionante en los turistas que lo emplean. El precio del recorrido que dura unos 15 minutos es de 3 \$ por persona



**Figura N.º 14** Vista lateral del Puente Tibetano, parador El Chorro  
Fuente: Parador El Chorro





**Figura N.º 15** Vista frontal del Puente Tibetano, parador El Chorro  
Fuente: Parador El Chorro

## 1.6. Marco legal

Este estudio, de acuerdo con sus objetivos, queda amparado dentro del contexto regulatorio o jurídico por todo un conjunto de leyes o reglamentos que definen las condiciones y criterios de ejecución de servicios turísticos entre estos se mencionan:

La Ley que regula la actividad turística en el ámbito nacional, en la Republica de Ecuador menciona que:



**Artículo 3.-** Son principios de la actividad turística, los siguientes: a) La iniciativa privada como pilar fundamental del sector; con su contribución mediante la inversión directa, la generación de empleo y promoción nacional e internacional; b) La participación de los gobiernos provincial y cantonal para impulsar y apoyar el desarrollo turístico, dentro del marco de la descentralización; c) El fomento de la infraestructura nacional y el mejoramiento de los servicios públicos básicos para garantizar la adecuada satisfacción de los turistas; d) La conservación permanente de los recursos naturales y culturales del país; y, e) La iniciativa y participación comunitaria indígena, campesina, montubia o afro ecuatoriana, con su cultura y tradiciones preservando su identidad, protegiendo su ecosistema y participando en la prestación de servicios turísticos, en los términos previstos en esta Ley y sus reglamentos (Ley de Turismo, 2014, p.1)

En base a lo anterior existen consideraciones básicas que todo empresario, promotor e incluso la comunidad y los turistas deben tener presente, en primer lugar, la conservación de la naturaleza, esto buscando la armonía entre el disfrute de los espacios naturales, pero con un nivel de conciencia. También el fomento del mejoramiento de los servicios como principio turístico es un aspecto relevante en esta presente ley, entendiéndose que es importante considerar el mantenimiento y la mejora continua no solo de los servicios básicos sino de todo lo que se ofrece para el sano disfrute a los turistas.

Esta ley en lo que corresponde a las actividades turísticas y quienes las ejercen especifica que:

**Artículo 5.-** Se consideran actividades turísticas las desarrolladas por personas naturales o jurídicas que se dediquen a la prestación remunerada de modo habitual a una o más de las siguientes actividades: a. Alojamiento; b. Servicio de alimentos y bebidas; c. Transportación, cuando se dedica principalmente al turismo; inclusive el transporte aéreo, marítimo, fluvial, terrestre y el alquiler de vehículos para este propósito (Ley de Turismo, 2014, p.1).

En cuanto al trabajo de investigación los servicios y productos turísticos se enmarcan en la descripción establecida en el artículo N°5 de la ley de turismo,



porque las medidas administrativas y de seguridad se deben alinear a lo demarcado en este reglamento.

El Plan Nacional para el Buen Vivir período 2017–2021, destaca el interés del Ecuador en la actividad turística en tal sentido en dicho documento se plasma como objetivo:

Posicionar y potenciar al Ecuador como un país megadiverso, intercultural y multiétnico, desarrollando y fortaleciendo la oferta turística nacional y las industrias culturales, fomentando el turismo receptivo como fuente generadora de divisas y empleo, en un marco de protección del patrimonio natural y cultural (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2017)

Como puede apreciarse la actividad turística no solo es un eje estratégico para el impulso del desarrollo económico, sino que además es un área generadora de empleos e ingresos a la nación, estos últimos empleados en programas socio productivos de beneficios para los ciudadanos ecuatorianos. En este sentido a manera de garantizar el impulso y progreso continuo del sector turístico se deben establecer estrategias y medidas que permitan la infraestructura asociada, así como regularizar la manera en cómo debe ofrecerse un servicio con condiciones de seguridad y calidad.

Es por ello que el presente estudio alineado con el objetivo Plan Nacional para el Buen Vivir período 2017–2021, busca contribuir en el mejoramiento de los productos y servicios del parador el Chorro, entendiéndose que esto no solo beneficia a la empresa privada en este caso a los socios del parador sino que a su vez se traduce en ingresos al fisco nacional y al impulso de empresas complementarias de tipo local, como por ejemplo las artesanales que aun cuando no están directamente relacionada con las actividades del chorro si



ofrecen productos complementarios como la artesanía que de igual manera impulsan el progreso económico local y nacional.

### 1.7. Marco Conceptual

**Aventura:** es una experiencia de naturaleza arriesgada normalmente compuesta de eventos inesperados, en muchas ocasiones estando presente cierta clase de peligro.

**Botiquín de primeros auxilios:** Un botiquín es un elemento físico (maleta, armario, bolsa o caja) que contiene medicamentos y material sanitario destinados a los primeros auxilios o para tratar las dolencias, molestias, síntomas leves o comunes que puedan cursar en el ámbito doméstico, sanitario, empresarial o privado. (Gómez, 2018)

**Capacitación:** conjunto de actividades didácticas, orientadas a ampliar los conocimientos, habilidades y aptitudes del personal que labora en una empresa. (Santana & Portillo, 2017)

**Cascada:** se llama cascada al tramo de un curso fluvial donde, por causa de un fuerte desnivel del lecho o cauce, el agua cae verticalmente por efecto de la gravedad. Las caídas de agua se consideran uno de los fenómenos más bellos de la naturaleza

**Deporte extremo:** los deportes extremos son todas aquellas actividades de ocio o profesionales con un componente deportivo que comparten una real o aparente peligrosidad por las condiciones difíciles o arriesgadas en las que se practican.



**Diversión:** es un término que se utiliza normalmente para hacer referencia a todas aquellas actividades que generan alegría en quien las realiza ya que se caracterizan por ser entretenidas, alegres, relajantes o interesantes.

**Excursión:** Es la movilización por motivo de ocio, visita o expedición, que recorre uno o más sitios de interés turístico, retornando al lugar de origen, sin que esto incluya distinto a esta última pernoctación en otro lugar.

**Gastronomía:** conjunto de conocimientos y actividades que están relacionados con los ingredientes, recetas y técnicas de la culinaria, así como con su evolución histórica. La gastronomía implica libertad de elegir por parte del consumidor (Cremades & Ansón, 2019)

**Guía local:** es la persona natural que tiene conocimiento y experiencia para proporcionar a los visitantes información detallada respecto del valor turístico -natural/cultural- de los sitios asignados a tal uso. (Ministerio de turismo de Ecuador, 2016)

**Hospedaje:** tipo de alojamiento temporal, especialmente para viajeros y turistas.

**Manual:** un manual es un libro o folleto en el cual se recogen los aspectos básicos, esenciales de una materia. Así, los manuales nos permiten comprender mejor el funcionamiento de algo, o acceder, de manera ordenada y concisa, al conocimiento algún tema o materia. (Asanza Molina, 2016)

**Manual de procedimientos:** Los manuales son una guía de instrucciones de todos los procedimientos de las actividades que las personas realizan en un área específica de una empresa. (Asanza Molina, 2016)





**Ocio:** Se llama ocio al tiempo libre que se dedica a actividades que no son ni trabajo ni tareas domésticas, y que pueden ser consideradas como recreativas.

**Paisaje:** extensión de terreno vista desde un lugar determinado y considerada como espectáculo.

**Parador:** Entendemos por parador a aquel espacio (que puede ser tanto público como privado) que se ubica en la playa o en las cercanías a algún curso de agua y donde se ofrecen diferentes servicios y posibilidades a los turistas para que disfruten su experiencia al máximo.

**Peligro:** situación en la que existe la posibilidad, amenaza u ocasión de que ocurra una desgracia o un contratiempo.

**Primeros auxilios:** consisten en la atención inmediata que se le da a una persona enferma, lesionada o accidentada en el lugar de los acontecimientos, antes de ser trasladada a un centro asistencial u hospitalario. (Gómez, 2018)

**Procedimiento:** es un conjunto de acciones u operaciones que tienen que realizarse de la misma forma, para obtener siempre el mismo resultado bajo las mismas circunstancias (por ejemplo, procedimiento de emergencia).

**Proceso:** un proceso es una secuencia de pasos dispuesta con algún tipo de lógica que se enfoca en lograr algún resultado específico. (Jacobo Barreto, 2018)

**Recreación:** Se entiende por recreación a todas aquellas actividades y situaciones en las cuales esté puesta en marcha la diversión, como así también a través de ella la relajación y el entretenimiento.

**Reglamento de guianza turística:** reglamento tiene como objeto determinar los principios y criterios a los que habrán de someterse las

personas reconocidas como guías de turismo, así como, toda regulación para el servicio de guianza turística.

**Restaurant:** es un establecimiento comercial, en el mayor de los casos públicos, donde se paga por la comida y bebida para ser consumidas en el mismo local.

**Riesgo:** Posibilidad de que se produzca un contratiempo o una desgracia, de que alguien o algo sufra perjuicio o daño

**Sitio Turístico:** espacio geográfico delimitado física y administrativamente para tal uso. Cuenta con diversidad de atractivos turísticos que motivan el desplazamiento del visitante, así como, un conjunto de facilidades y servicios que permitan satisfacer las necesidades durante su visita.

**Tour:** recorridos o los viajes ofrecidos por agencias turísticas, cuando incluyen visitas a diferentes sitios de una región, un país o varios.

**Visitantes:** el concepto visitante para efectos estadísticos de la actividad turística se entiende por aquella persona que se desplaza a un lugar distinto al de su lugar habitual de residencia por un período inferior a 12 meses.



## CAPITULO III

### METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

#### 1.1. Tipo de estudio y diseño general

El trabajo se desarrolló con base en una investigación descriptiva, según Hernández Sampieri (2014) al elaborar una investigación con carácter descriptivo se tiene como procedimiento ubicar en una o diversas variables en una población de estudio y describirlos. En este trabajo se buscó describir los procesos asociados a los servicios y productos turísticos prestados por el parador turístico El Chorro a fin de entenderlos e identificar puntos de mejora.

El diseño que se adoptará corresponde al de una investigación no experimental, en esta como lo expresa Hernández Sampieri (2014) corresponde a una investigación en la que no hay manipulación o variación intencional de las variables independiente para analizar su efecto sobre la variable independiente. Para la investigación planteada las variables a analizar asociadas a los procesos relacionados con los servicios y productos turísticos del parador El Chorro no fueron manejada o intervenidas por el autor, en este caso solo se observaron las actividades relacionadas con el hospedaje, restaurant y actividades recreativas sin hacer cambios en estas para ver las consecuencias de dichos cambios, sino que serán descritas como base para efectuar propuestas de mejora.

#### 1.2. Instrumento de Investigación

El estudio fue de tipo descriptivo en este caso se empleó como técnicas para la recolección de datos la observación, la encuesta y la entrevista. La observación como “método de recolección de datos consiste en el registro sistemático, válido y confiable de comportamientos y situaciones observables, a través de un conjunto de categorías y subcategorías” (Hernández Sampieri, 2014, p.252).



Los procesos y actividades que se llevan a cabo en el parador turístico El Chorro serán contemplados a fin de entender la secuencia de pasos que involucran tanto en el restaurant, como en el área de hospedaje y recreación.

Hernández Sampieri (2014) define la entrevista como “como una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados). (p.403)

Para este trabajo el propósito de la entrevista fue de obtener del personal administrativo una apreciación general en relación a los servicios y productos turísticos que ofrece el parador el Chorro, la entrevista fue semi estructurada, apoyada por una guía de entrevista básica, ya que se busca la espontaneidad del entrevistado y disponer de esta forma una óptica más objetiva.

En el anexo N°1, se pueden apreciar los aspectos considerados, entre estos engloban lo relacionado con formación y competencia del personal, la experiencia que dispone en las operaciones o procesos del parador EL Chorro, como evalúan o hacen seguimiento a la gestión general.



**Figura N.º 16** Entrevista al personal administrativo del parador El Chorro  
Fuente: Ana Chimbo (2019)

La encuesta fue otros de los instrumentos aplicados en el desarrollo del trabajo, como objeto se perseguía que los turistas emitieran su opinión en relación a aspectos del parador. Según Fidias (2012) es una estrategia oral o escrita que busca recopilar información acerca de un grupo o conocer la opinión de estos sobre un tema específico, destaca además que la información obtenida para el periodo de análisis dado a que estas son susceptibles a variar con el tiempo. En el trabajo se desarrolló una encuesta enmarcada en conocer la apreciación de los clientes que visitan el parador en cuanto a motivo de la visita y tiempo de la visita, apreciación de los servicios y productos del parador y los aspectos de mayor relevancia según el criterio del encuestado.

El criterio de aplicación de la encuesta fue aleatorio sin un criterio definido más que de haber disfrutado o tenido la experiencia en algún servicio o producto turístico ofrecido por el parador turístico El Chorro.

### **1.3. Métodos y modelos de análisis de los datos según tipo de variables**

La investigación planteada dispone de un alcance descriptivo por lo que los datos recolectados no requieren de evaluaciones estadísticas. Como método de análisis cualitativo de los datos recolectados tanto en la observación como en las entrevistas se emplearán mapas mentales y flujos de procesos. Considerando lo expresado por Hernández Sampieri (2014) un enfoque cualitativo “su propósito no es medir variables para llevar a cabo inferencias y análisis estadístico” (p.396).

Sampieri también plantea una forma de abordar el análisis de datos provenientes de una entrevista:

Se recogen datos —en la muestra inicial— de una unidad de análisis o caso y se analizan. Simultáneamente se evalúa si la unidad es apropiada de acuerdo con el planteamiento del problema y la definición de la muestra inicial. Se recolectan datos de una segunda unidad y se analizan, se vuelve a

considerar si esta unidad es adecuada; del mismo modo, se obtienen datos de una tercera unidad y se analizan; y así sucesivamente. En tales actividades la muestra inicial puede o no modificarse (mantenerse las unidades, cambiar por otras, agregar nuevos tipos, etc.); incluso el planteamiento está sujeto a cambios. (Hernández Sampieri, 2014, p.396)

#### **1.4. Programas a utilizar para análisis de datos**

Para esta investigación no será empleado software específico para el análisis de los datos, la información proveniente de la observación, las encuestas y la entrevista será analizadas en base el desarrollo de flujos de procesos y mapas mentales. La data de tipo cuantitativa proveniente de la encuesta es plasmada en tablas en una hoja de cálculo “Excel” del ambiente Windows de Microsoft y posteriormente graficados con el apoyo de este software.



## CAPITULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

La aplicación de los instrumentos de investigación como la observación, encuesta y la entrevista permitieron recopilar datos que al ser interpretados arrojaron las siguientes deducciones.

2.

#### **2.1. Formación y competencias del personal**

El personal del parador el Chorro dispone de una experiencia no formal relacionada a las actividades de servicio turísticos como restaurant y hospedaje, se evidenció que las personas que trabajan en estos procesos son de la comunidad y no han recibido una formación o capacitación de las consideraciones a tener en cuenta a nivel de recepción de los turistas o manteniendo a las habitaciones. No existe una marcada cultura de atención estandarizada y de calidad de los turistas lo cual es cónsono con el nivel de formación que disponen los trabajadores.

En cuanto a los miembros de la administración no tienen una formación profesional en el área de turismos, esto representa una debilidad ya que no se explota las potencialidades del parador bajo tendencias vanguardistas de este campo. El personal cuenta con experiencia empírica y dada por los años que están trabajando en el parador, han recibido formación en aspectos de seguridad brindado por organizamos del municipio, pero no hay un plan de actualización periódico.

En relación a prepararse para ofrecer un servicio de calidad y estandarizado, se observó una gran receptividad por parte de cada uno de los trabajadores, esto indica la disposición que estos tienen a mejorar en sus labores lo que debe ser empleado por la alta gerencia y los socios. Los empleados exteriorizaron además su interés por no solo aprender sino servir



de instructores para el personal eventual o de nuevo ingreso. Esto positivo para la empresa ya que al invertir en una persona con un nivel especializado esta puede impartir los conocimientos al resto de los trabajadores, reduciendo los costos por este concepto.

## **2.2. Seguimiento a la gestión de los procesos**

Este punto distingue entre una empresa exitosa y una empresa que no generara su máximo rendimiento. La administración del parador el Chorro se enfoca en elementos básicos administrativos, pero deja en segundo plano los de mejora continua, esto puede ser consecuencia de muchos factores en primer lugar estos están formados en otras áreas de la ciencia (ingeniero en sistema) por lo que no tiene sólidos y contemporáneos conceptos de administración de empresa turística.

El empeño y dedicación que este personal muestra al no solo al encargarse de la administración, sino que participa en la ejecución de algunas labores en los servicios y productos que ofrece el parador muestra el deseo de hacer lo mejor con los recursos y conocimientos disponibles, lo que evidencia la necesidad de fortalecer sus conocimientos en cuanto a gerencia turística, para de esta manera explotar aún más la potencialidad administrativa y con este el rendimiento operativo y económico del parador.

El control del proceso a través de indicadores de gestión no es el fuerte de la administración del parador el Chorro, se manejan algunos indicadores como números de visitantes, pero esto solo afectado cuando es requerido y no como medio para ser estudiado, analizado y proyectado en la mejora de los procesos.

La evaluación de la satisfacción del cliente, tampoco es un aspecto destacado de la gestión administrativa, no se realizan encuestas en los turistas en relación a los servicios y productos que brinda el parador.

El manejo del personal resulta engorroso en algunas circunstancias ya que, al no haber un flujo estandarizado de actividades o una normativa de actuación en su jornada laboral, se presentan improvisaciones o medidas al momento pero que no siguen una secuencia administrativa fija. A través de la entrevista se logró identificar que el personal administrativo debe invertir esfuerzo y tiempo en abordar situaciones con el personal que deberían ser de manejo común y obligatorio, tal como horario de trabajo, condiciones de higiene y seguridad al momento de realizar las actividades, etc. Esto conlleva a una pérdida de tiempo y efectividad del proceso que puede ser solventada a través de capacitación y un manual operativo.

### **2.3. Reuniones con el personal**

La política de discusión previa la jornada laboral, no está acentuada en el parador el Chorro, el personal administrativo realiza un numero de tres reuniones anuales con todo el personal o cuando se presenta una eventualidad que necesariamente deba ser discutidas por todos. Esto muestra no ser efectivo en el parador y más aún cuando se dan situaciones con los empleados que deben ser manejadas sin un procedimiento de acción genera y estándar.

El Desarrollo de reuniones preoperativas de corta duración, es decir no más de 15 minutos en las que se discutan las actividades del día, se distribuyan los roles y se recuerden lo relacionado a medidas preventivas, de seguridad y de calidad ayudaría a optimizar la sinergia entre los trabajadores y mejoraría la efectividad de los procesos.

### **2.4. Sinergia con los socios y la alta gerencia.**

Según lo mostrado por el personal entrevistado la alta gerencia realiza encuentros de aproximadamente dos o tres anuales, esto con el propósito de discutir situaciones operativas, de mantenimiento y personal. Sin embargo, se ha evidenciado que es necesario una frecuencia mayor, esto con la meta de





que las decisiones e inversiones sean ejecutadas al menor tiempo posible. Teóricamente se sabe que el compromiso de la alta gerencia o grupo directivo es proporcional al éxito que pueda tener una empresa y calidad de los servicios que puedan brindar. Un estrecho vínculo entre los socios y la administración, así como la inspección frecuente del parador turístico El Chorro, promueve que los trabajadores se esfuercen por desarrollar sus funciones con mayor eficiencia ya que no solo se sienten apoyado por el personal administrativo, sino que además cuentan con el respaldo de la directiva o socios.

## **2.5. Prevención y primeros auxilios desde la óptica del personal administrativo**

La información recogida en la entrevista al personal administrativo, indicó que el parador el Chorro cumple con las regulaciones establecidas por el municipio en cuanto a operatividad y seguridad. Se dispone de la ventaja que el municipio Girón, tiene como política realizar inspecciones periódicas a través de expertos en las condiciones de equipos y sistema de seguridad.

Organismos como los bomberos inspeccionan las infraestructuras y equipos ligados a actividades de turismo de aventura como el canopy, puente tibetano y columpio.

El personal es consciente de que no se dispone de una póliza de seguridad y que es necesario disponerla en caso de algún accidente no solo para el personal sino también para los turistas que visitan el parador turístico el Chorro. Manifestaron además que los socios están al tanto de esta situación y están estudiando alternativas para su implementación.

## **2.6. Turistas y el parador El Chorro**

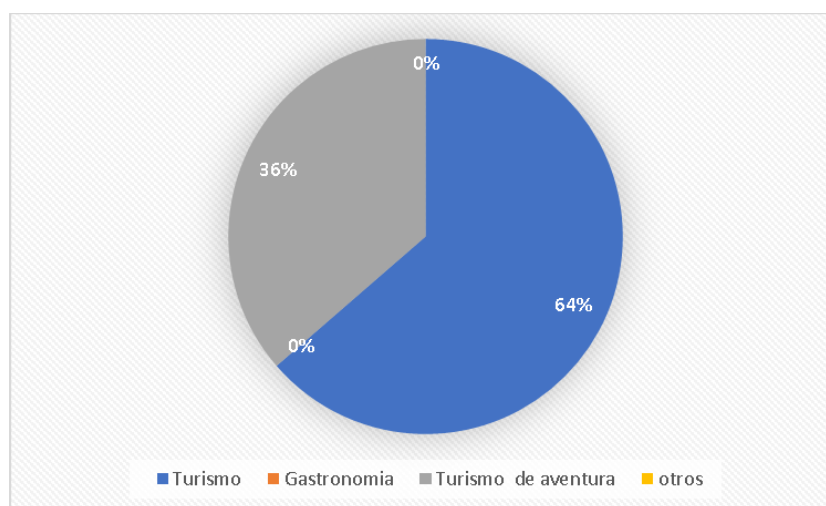
Con la aplicación de la encuesta se recopiló un conjunto de datos que permitieron identificar las debilidades y fortalezas que presenta el parador



turístico EL Chorro desde la óptica del turista, el análisis de la información facilitó fijar posición sustentada en estos, en cuanto a los siguientes tópicos.

### 2.6.1. Motivo de la visita al parador el Chorro

En el gráfico N.º 1 se muestra que las personas entrevistadas, están motivados por un marcado interés turístico general relacionado con el ambiente o paisaje presentes. Pero discretizando, el turismo de aventura marca una importante cuota motivacional. Es decir, el parador el Chorro es reconocido por talante de aventura extrema.



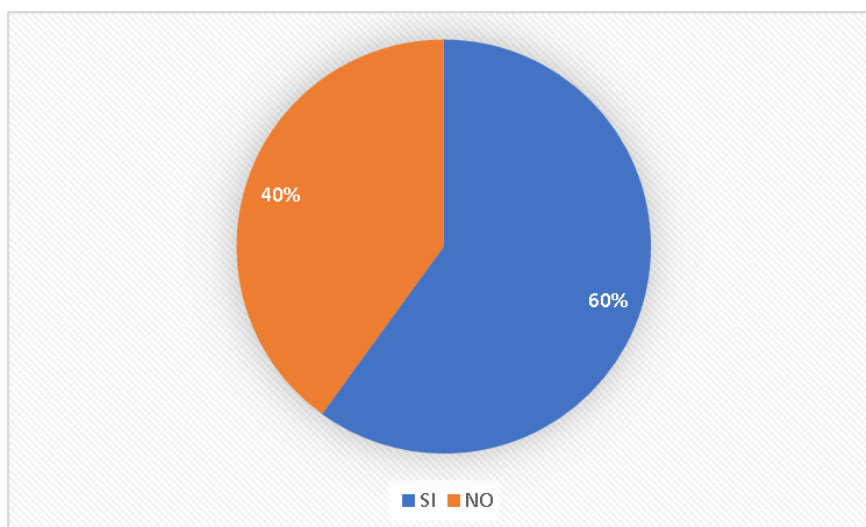
**Gráfico N.º 1.** Motivo de visita de turistas al parador El Chorro  
 Fuente: Ana chimbo (2019)

La gastronomía y otros, no tuvieron ponderación, esto es importante considerar por parte de la administración del parador turístico el Chorro ya que aun cuando este ofrece plato autóctonos o locales, el parador no es reconocido por esta área. Se evidencia la necesidad de potenciar o realizar una evaluación exhaustiva del porque el servicio de restaurant no es de interés de los visitantes.



### 2.6.2. Frecuencia de visita al parador El Chorro

De la muestra encuestada se indicó que el 60 % era la primera vez que visitaba el parador y el 40 % ya había estado en otras oportunidades. Esto indica que existen muchos turistas interesados en conocer nuevos lugares, de allí la importancia de que el parador genere una primera impresión optima y de calidad que invite al visitante a ser multiplicador de lo positivo de la experiencia de visitar el parador El Chorro y disfrutar de los servicios y productos que ofrece.



**Gráfico N.º 2.** Frecuencia con la que un turista ha visitado el parador el Chorro  
Fuente: Ana Chimbo (2019)

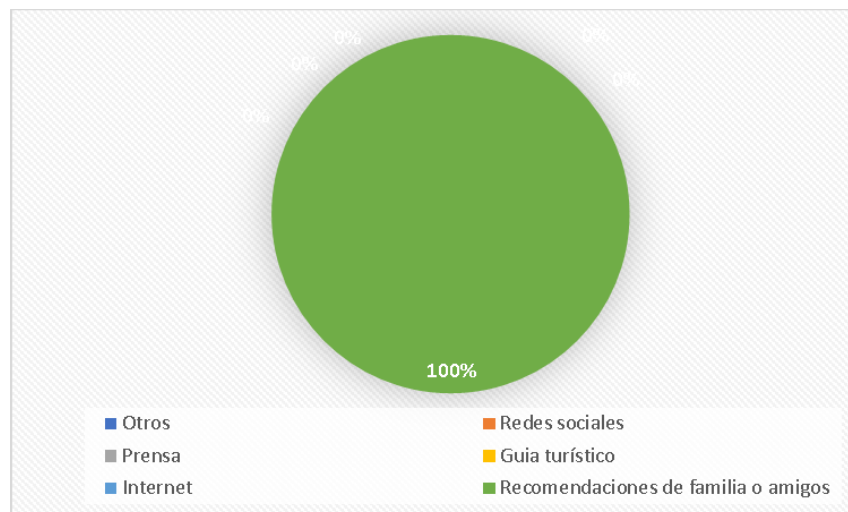
### 2.6.3. Medios por los que el temporadista conoce de la existencia del parador turístico El Chorro.

En la muestra entrevistada se destacó un concepto comunicacional dado por el intercambio de información de familiares y amigos quienes recomiendan a otros a visitar el parador turístico el Chorro. Como elemento de interés se observó que las redes sociales u otros medios no han sido el factor informativo, lo que demuestra la poca efectividad de estas plataformas en la promoción del



atractivo turístico El Chorro de Girón y de la infraestructura turística que lo complementa.

Este es un elemento que permite ratificar aún más la necesidad de mejorar la atención y servicio que presta el parador El Chorro ya que los futuros visitantes están estrechamente ligados a la apreciación e imagen que se lleve el visitante que ha tenido la oportunidad de vivir su experiencia turística en el parador.

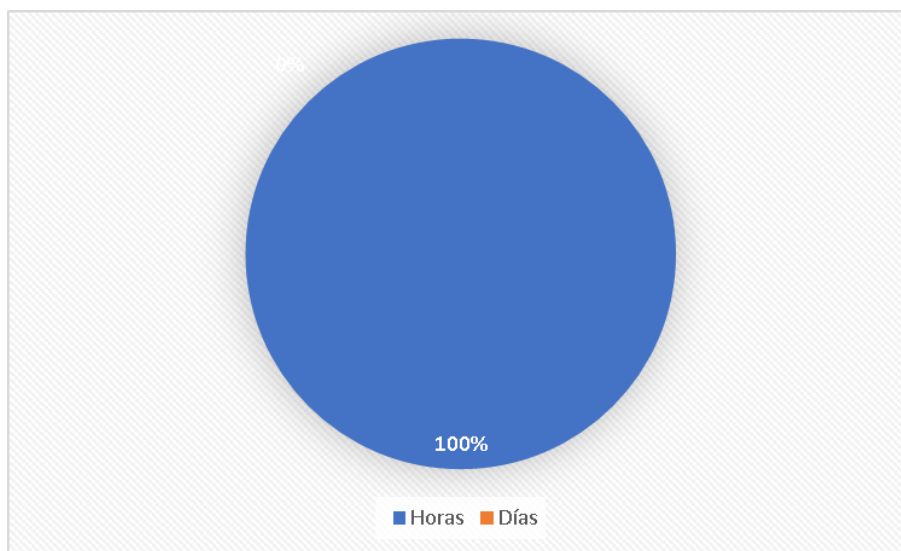


**Gráfico N.º 3.** Medios en que los turistas conocen del parador El Chorro  
Fuente: Ana Chimbo

#### **2.6.4. Tiempo de estancia en el parador El Chorro por parte de los Turistas**

En el gráfico N.º 4 se plasma una sólida realidad que se proyecta marcadamente al servicio de hospedaje del parador El Chorro, el 100 % de los visitantes buscan es disfrutar de las actividades recreativas y del lugar solo por bloques de horas o parte del día, ninguno mostró interés de alojarse o de tener planificación de hospedarse en las instalaciones del parador El Chorro.

Los anterior indica la debilidad de este servicio ante la óptica de los turistas y evidencia la necesidad de potenciar el servicio realizando mejoras y promocionándolo a manera de que el tiempo de permanencia de los visitantes sea mayor y a su vez se traduzca en más ingresos para el parador El Chorro



**Gráfico N.º 4.** Tiempo de estancia en el parador por parte de los turistas  
Fuente: Ana Chimbo (2019)

### 2.6.5. Aspecto de agrado a los visitantes del parador El Chorro

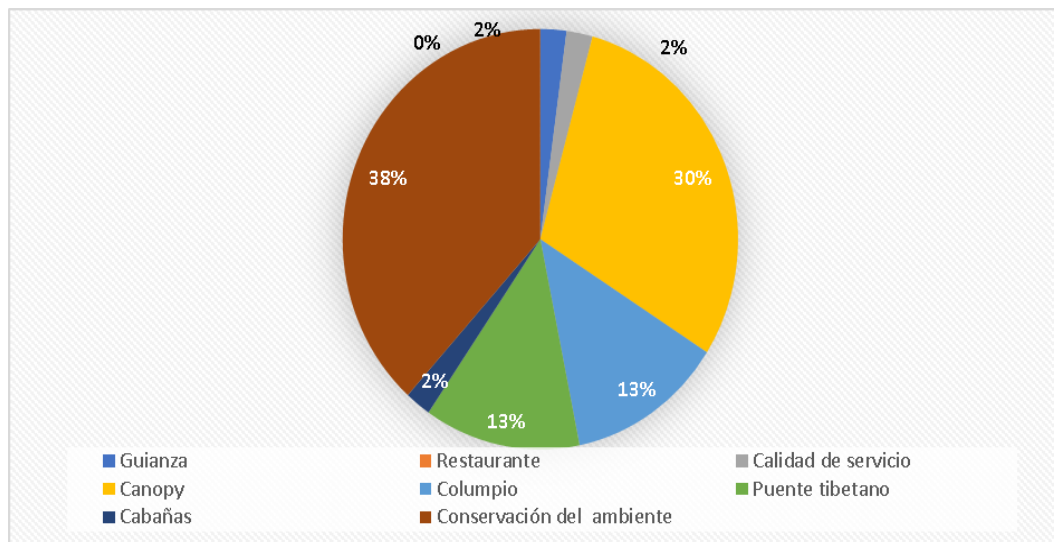
Este renglón de la encuesta es uno de los más importantes, se mostró en primer lugar que el restaurant fue el que tuvo la peor consideración ya que ninguno de los entrevistados indico sentirse a gusto con este y los alimentos que ofrece. Las cabañas como estructura para hospedaje solo fueron de interés en un 2% lo que ratifica la debilidad del parador El Chorro en esta área o servicio.

La guianza también dispuso de un bajo nivel de aceptación por parte de los turistas con un 2%. La calidad general del servicio tuvo una apreciación positiva solo por parte del 2% de los encuestados, esto es motivo de reflexión

y sustenta la necesidad de optimizar los procesos del parador turístico El Chorro.

Las actividades de aventura fueron uno de los elementos de interés y agrado de los turistas encuestados, sin embargo, de las tres actividades que ofrece el parador el canopy prevaleció con el 30%, mientras que el puente tibetano y el columpio tuvieron un 13% cada uno de respuesta positiva por parte del turista.

Como resultado destacado la conservación del ambiente fue el aspecto que tuvo mayor ponderación por parte de los turistas con un 38%, esto indica que la naturaleza sigue siendo el factor impulsor de la actividad turística y una cualidad positiva relacionada a la gestión de los administradores del parador, lo que es motivo de perfeccionamiento y explotación para el sano esparcimiento.



**Gráfico N.º 5** Aspecto que más le gusta a los turistas del parador El Chorro  
Fuente: Ana Chimbo (2019)

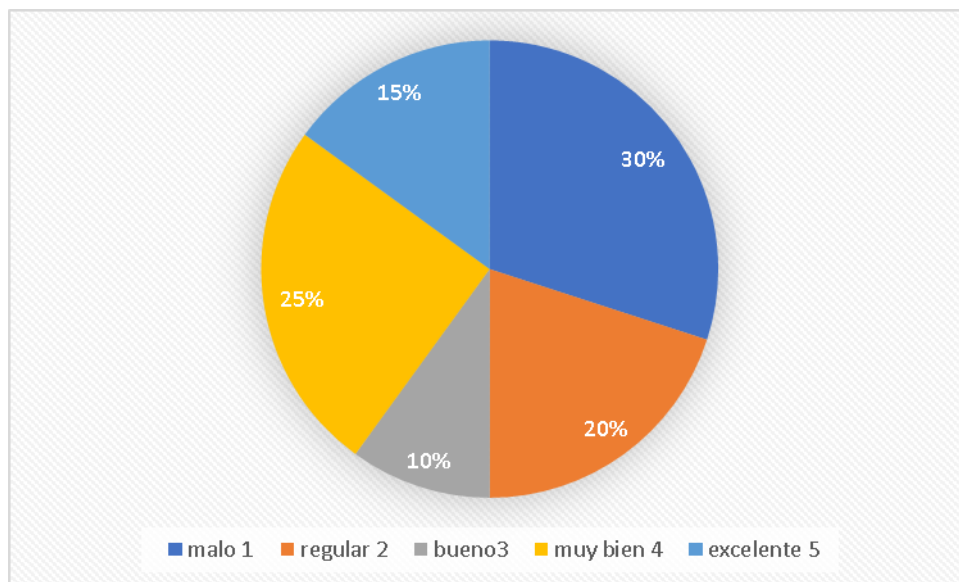


## 2.7. Evaluación detallada de elementos del parador El Chorro

A manera de conocer de manera específica la apreciación de los turistas en cuanto a elementos del parador se tuvo los siguientes resultados:

### 2.7.1. Condiciones de la infraestructura del restaurant

A pesar de no ser el área de interés de los turistas, al consultarle sobre las cualidades de la infraestructura estos indicaron una aceptación, dado a que lo asocian al ambiente campestre o rustico, considerando que está acorde con la temática del lugar. Entre los aspectos a mejorar se encuentra la distribución de mesas y equipos como refrigeradores y equipos de almacenaje de insumos colocados en el área de mesas lo cual afecta la imagen del local.

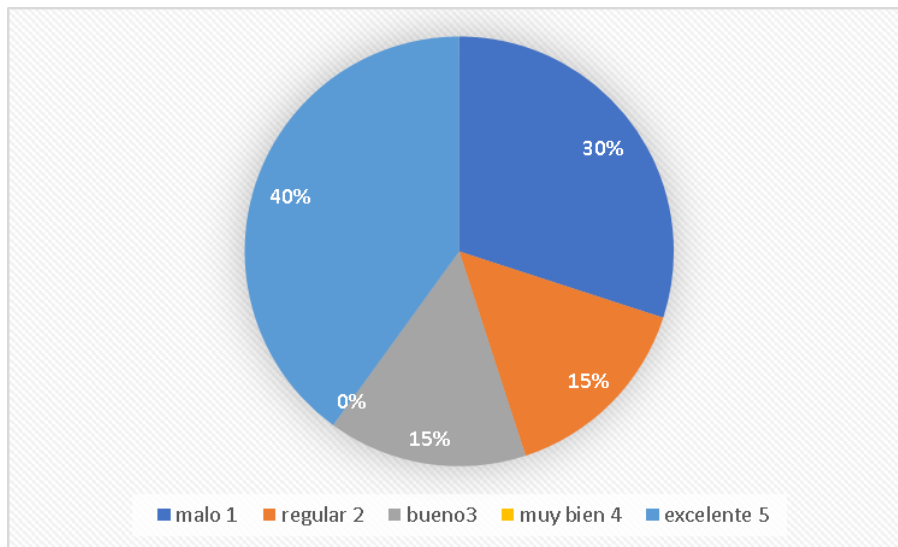


**Gráfico N.º 6** Apreciación del Turista de la infraestructura del restaurant  
Fuente: Ana Chimbo (2019)

### 2.7.2. Información suministrada al turista

El 60% de los encuestados indicaron que la información recibida en torno a las actividades, servicios y detalles de lugares para visitar ofrecidas por el personal está entre malo y regular y de este el 30% corresponde a la condición mala lo que contrasta con el 40% dado por la apreciación de “excelente” brindado por los turistas.

El 60 % permite inferir que es importante profundizar en los aspectos comunicacionales y de cómo el personal llega a los turistas y le provee información que les ayude a aprovechar al máximo la visita.

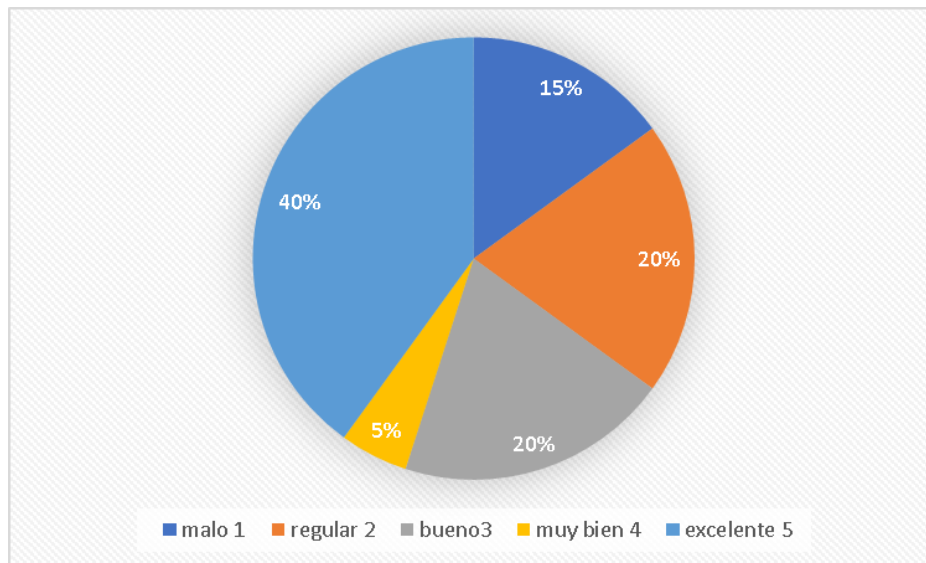


**Gr1fico N.º 7** Apresiasi3n de la calidad de informaci3n suministrada  
Fuente: Ana Chimbo

### 2.7.3. Amabilidad y atenci3n del personal

Este t3pico fue variado, sin embargo, el 60% considera que el personal del parador presenta una condici3n de amabilidad de mala a buena y el 40% la considera muy buena o excelente. Aun cuando esta percepci3n es relativamente positiva, el mayor porcentaje revela la necesidad de reforzar cualidades de atenci3n al cliente y disponibilidad al servicio de calidad.





**Gráfico N.º 8** Apresiasión del turista de la amabilidad del empleado del parador El Chorro  
Fuente: Ana Chimbo

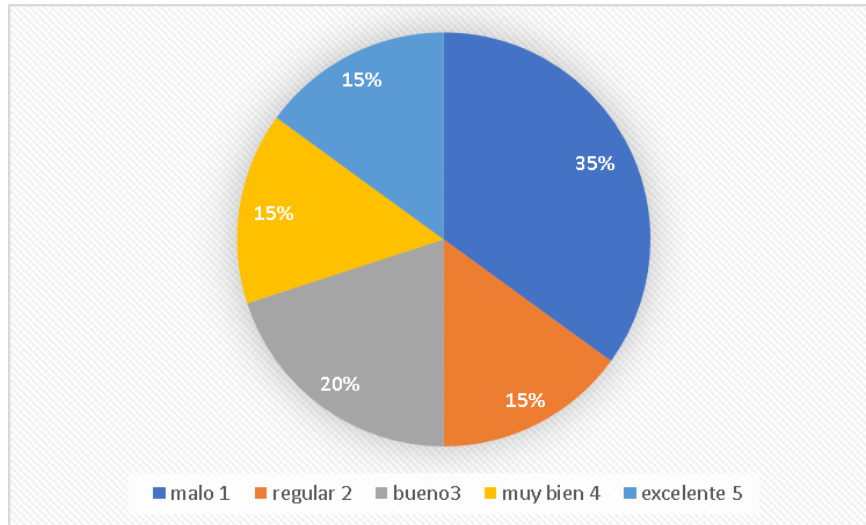
#### 2.7.4. Seguridad en las actividades de aventuras o extremas

Este es un factor muy importante tomando en cuenta que los principales atractivos del parador están dados por los productos turísticos de aventura como el canopy, puente tibetano y el columpio. La seguridad fue considerada mala por un 35% de los encuestados, 15% regular y 20% bueno. Mientras que solo un 15% indico que era excelente.

Se determino a través de la investigación, que el parador turístico El Chorro cuenta con inspecciones periódicas de seguridad por parte organismos del municipio como los bomberos, esto garantiza que los equipos e infraestructura están aptos para su empleo, por otra parte, el tiempo de uso de los cables y accesorias tanto del columpio, puente o canopy es de 5 años y en el caso del parador esta tiene una antigüedad máxima de 3 años.

No obstante, la percepción de la seguridad por parte de los turistas es baja, por lo que existen varias causas, la primera no hay un programa frecuente y obligatorio de charlas de seguridad, ni se informa a los turistas de estas

medidas de inspección y condiciones de los equipos o de recursos como vehículos en caso de accidente.

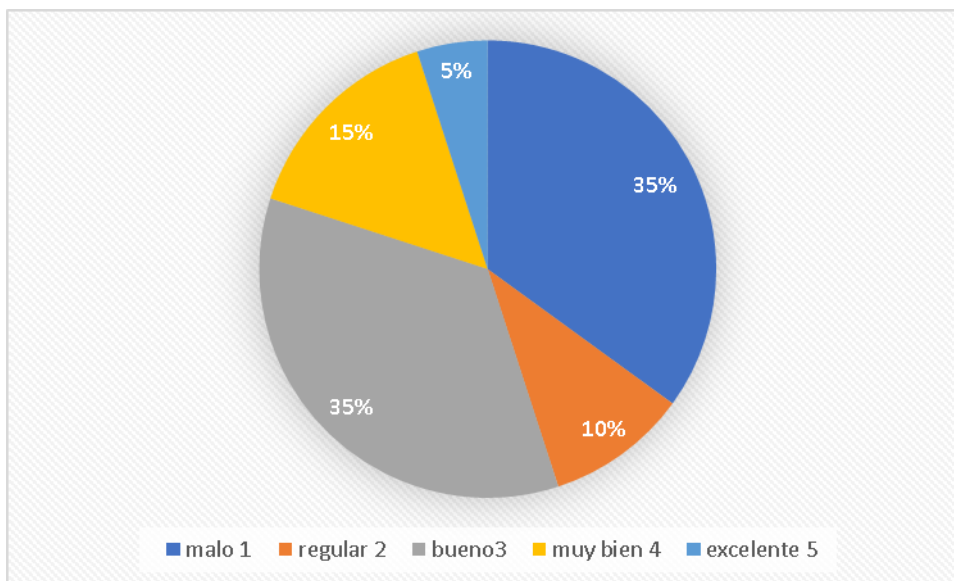


**Gráfico N.º 9** Apreciación de la seguridad en el parador El Chorro  
 Fuente: Ana Chimbo (2019)

### 2.7.5. Señalética turística y de seguridad en el parador El Chorro

La señalética tiene un contraste en el que 35% la considera mala y otro 35% la considera buena, solo un 5% la considera excelente y un 10% regular. Es evidente la necesidad de profundizar en un plan de mantenimiento y demarcación de los espacios que brinde al turista información confiable y acorde a sus expectativas



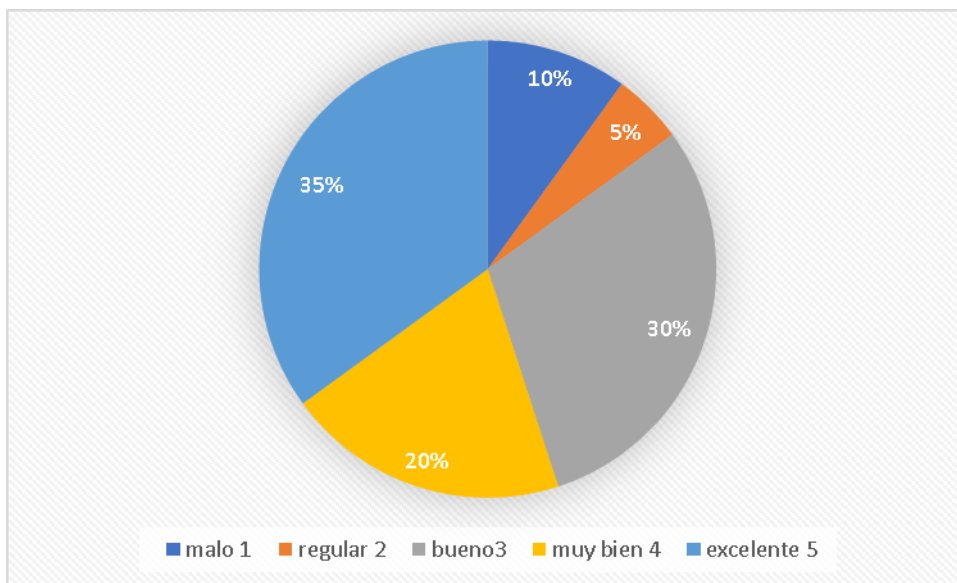


**Gráfico N.º 10** Percepción sobre señalética por parte de los turistas del parador El Chorro  
Fuente: Ana Chimbo (2019)

### 2.7.6. **Apreciación general de los turistas del servicio recibido en el parador EL Chorro**

Como visión general de lo percibido por los turistas de los servicios y productos turísticos recibidos del parador El Chorro, se destacó como positivo que el 35% lo considera excelente y el 20% muy bien y el 30% bueno, lo que indica una buena valoración general para. Es importante mantener y mejorar el concepto que los turistas tienen de manera integral del parador, esto se logra invirtiendo recursos económicos y mejorando la calidad de los servicios para de esta forma mantener la fidelidad de los visitantes y con esto una mejor rentabilidad.





**Gráfico N.º 11** Apreciación general del servicio del parador por parte de los turistas



## CAPITULO V

### PROPUESTA

#### 2.8. Título de la Propuesta

Plan de formación como base para la estandarización y mejora de la calidad en los servicio y productos turísticos de restaurant, hospedaje y actividades recreativa de aventura en el parador turístico El Chorro

#### 2.9. Fundamento general de la propuesta

La propuesta está sustentada en el estudio preliminar efectuado en el parador turistico El Chorro a través de la aplicación del método científico para el análisis de las condiciones presentes en el parador.

Además, la ejecución de la misma estará soportado por el “Manual Para La Calidad de los Servicios y Productos Turísticos del Parador “El Chorro”, en el que se describe las actividades que deben realiza tanto el personal fijo o eventual para poder llevar a cabo las actividades que involucran los procesos medulares del parador turístico El Chorro como son hospedaje, restaurant y turismo de aventura

#### 2.10. Objetivos de la Propuesta

##### 2.10.1. Objetivo General de la propuesta

Establecer plan de formación como base para la estandarización y mejora de la calidad en los servicio y productos turísticos de restaurant, hospedaje y actividades recreativas de aventura en el parador turístico El Chorro.



### 2.10.2. Objetivos Específicos

- Categorizar el personal según sus funciones para determinar la temática del plan de formación en base a sus competencias y debilidades
- Esquematizar las jornadas de capacitación en base al contenido del Manual Para La Calidad de los Servicios y Productos Turísticos del Parador “El Chorro y temas complementarios.
- Desarrollar un cronograma de ejecución de capacitaciones del personal de parador El Chorro

### 2.11. Población Objetivo o beneficiarios

La propuesta planteada proveerá beneficios directos e indirecto, de manera más explícita se tiene:

- La gerencia general, al disponer de personal con mejores competencias asociadas a las actividades del parador turístico El Chorro, lo que se traduce en optimización de recursos, reducción de incidentes o accidentes y mejora de la imagen del parador, lo que a su vez propicia aún más el turismo y la rentabilidad del lugar
- Los trabajadores, ya que dispondrán de una guía a la cual acudir en caso de inquietudes o dudas en la ejecución de una actividad según los criterios de calidad que se desean para los servicios y productos que ofrece el parador turístico El Chorro
- El personal administrativo, ya que tendrá criterios para la evaluación de la gestión de cada uno de los trabajadores y se reducirá el tiempo invertido en la corrección de fallas, permitiéndole abordar otros aspectos de mejora continua en el parador turístico.
- Los turistas que visitan el parador turístico El Chorro ya que dispondrán de una mejor atención, servicios mejorados y trato acorde a sus expectativas.



De manera indirecta se beneficiará la población aledaña al parador El Chorro ya que, con base en servicios mejorados, los turistas tendrán a prolongar su estancia, frecuentar la zona lo que resulta en ingresos al fisco municipal y por ende un beneficio colectivo. También las personas que residen en los alrededores y que tienen actividad comercial independiente como por ejemplo venta de artesanías, entre otros tendrán más oportunidades de colocación de sus productos al haber más volúmenes de turista.

### **2.12. Funcionalidad de la Propuesta**

La propuesta planteada dispone de un carácter funcional ya que dispone de los aspectos técnicos, económicos, operativos y estratégicos que le brindan una condición práctica y utilitaria, en tal sentido la aplicación de un manual de procedimiento para la mejora de la calidad operativa del parador el Chorro es completamente aplicable ya que se diseñó para ser de fácil adaptación, de comprensión rápida para los trabajadores y personal administrativo y ejecutable con base en los recursos con los que se cuenta actualmente, ya que considera aspectos de mejora con mira a la optimización de los procesos relacionados con los servicios de hospedaje y restaurant, así como los relacionados a las actividades de turismo de aventura.

Lo anterior aunado al plan de capacitación no solo dan viabilidad y funcionalidad al planteamiento, ya que a través de la capacitación del grupo de trabajadores del parador turístico El Chorro se asegurará la puesta en marcha y de manera estandarizada de procedimientos que persiguen la mejora operativa.

### **2.13. Uso de la Propuesta**

La propuesta dispone de un conjunto de cualidades que le ofrecen la condición de ser fácilmente puesta en uso. En este sentido la misma fue empleada por el parador El Chorro para brindar a sus empleados una



herramienta de mejora del desarrollo de las actividades que involucran los servicios de hospedaje, restaurant y también el relacionado con las actividades de aventura.

El manual, así como el flujo de capacitación, no solo será empleado en la formación del equipo del Parador el Chorro en el corto plazo, sino que, al disponer de un manual, tendrán un recurso para la consulta periódica en caso de surgir dudas o ameritar formar a algún personal de nuevo ingreso en los procesos considerados en la investigación.

**PONER FOTO DE LA CAPTURA DEL MANUAL**

## **2.14. Estructura de la Propuesta**

### **2.14.1. Localización**

La propuesta se plantea ejecutar en las instalaciones del parador turístico El Chorro, ubicada en el cantón Girón. Dado a que la propuesta corresponde a un plan de capacitación asociados a la correcta ejecución de las actividades relacionadas con turismo de aventura, restaurant y hospedaje

### **2.14.2. Plan de Actividades**

En el marco de la consecución de los objetivos de la propuesta se plantean diferentes fases del programa y sus actividades:

**Fase I:** Categorización del personal a ser capacitado

**Fase II:** Tópicos a considerar en el plan de capacitación

**Fase III:** Jornada de Capacitación, evaluación del nivel de captación de los criterios plasmados en el manual de calidad de productos y servicios turísticos del parador turístico El Chorro.



## 2.15. Metodología para el desarrollo de las actividades

La metodología constituye el conjunto de técnicas o secuencia de pasos para el logro de un objetivo, por lo cual para llevar a la consecución de las fases planteadas en la propuesta y el logro del planteamiento general se indica el plan de actividades para el logro de la misma.

### 2.15.1. Fase I: Categorización del personal a ser capacitado

En esta etapa se efectúa un levantamiento de las necesidades puntuales de cada uno de los trabajadores. Para ello de desarrollo una ficha de levantamiento de información llamada “Ficha de Datos de Capacitación”, cada ficha es generada por el trabajador, el objetivo de esta es disponer de un instrumento de control individual que no solo facilite identificar los cursos y capacitaciones que dispone o ha recibido el empleado, sino también llevar una secuencia que permita proyectar las acciones de formación que requiera a futuro. Este formato consta de varias secciones:

**Sección de datos personales:** Se rellena con la información personal del trabajador, así como de la condición laboral que mantiene con el parador turístico El Chorro es decir si es un empleado permanente o si solo es contratado de manera eventual, datos de ubicación, entre otros.

**Sección de datos de Educación:** El objeto de esta sección es disponer de la información académica del empleado, nivel de estudio logrado y si está ejecutando actualmente alguna formación.

**Sección de Acciones de Capacitación:** En esta se coloca el registro de cursos que ha recibido bien sea con el apoyo o financiamiento del parador turístico El Chorro y también se puede registrar los que ha recibido el empleado en su trayectoria profesional o laboral. Esto permite a la administración del parador saber que conocimientos ha adquirido el empleado en orden cronológico las diferentes acciones de formación, que nivel y si requiere un



reforzamiento o cursar una capacitación complementaria. Además, se lleva un control en caso de la inversión realizada por el parador en caso de que los cursos hayan sido financiados por este.

FICHA DE DATOS DE CAPACITACIÓN									
DATOS PERSONALES									
Apellidos y Nombres		Cédula de Identidad		Datos de Nacimiento		Estado Civil			
		<input type="checkbox"/> C.I. <input type="checkbox"/> P.A.S.		Fecha Lugar					
Tipo de Empleado		Fecha de Ingreso		Tipo de Nómina					
Permanente <input type="checkbox"/> Temporal <input type="checkbox"/>				Contractual D <input type="checkbox"/> Contractual M <input type="checkbox"/> No Contractual <input type="checkbox"/>					
Gerencia		Localidad		Teléfono Oficina		Teléfono Celular	Teléfono Habitación		
Dirección de Habitación									
DATOS DE EDUCACIÓN									
Nivel Académico				Idiomas		Nivel			
				Inglés <input type="checkbox"/> Francés <input type="checkbox"/> Otros <input type="checkbox"/>					
Profesión		Maestría		Doctorado		Otros			
Año: Prom. Nota:		Año: Prom. Nota:		Año: Prom. Nota:		Año: Prom. Nota:			
ESTUDIOS EN PROCESO									
Especialización		Maestría		Doctorado		Otros			
Fecha Inicio		Fecha Aprox. Grado		Recibe Ayuda Económica El Chorro SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>		Seleccione Tipo Ayuda Económica que Recibe Indique su Último Promedio de Notas			
				SI NO					
ACCIONES DE CAPACITACIÓN									
CAPACITACIÓN NACIONAL					COSTOS ASOCIADOS				
Nombre del Adiestramiento		Ciudad	Empresa	Desde / Hasta	Horas H/H	Monto de la Matrícula (\$)	Monto Adelanto Recibido (\$)	Monto de la Relación (\$)	Reintegro a Favor empresa / empleado (\$)
TOTAL					XX HH	\$	\$	\$	
CAPACITACIÓN INTERNACIONAL					COSTOS ASOCIADOS				
Nombre del Adiestramiento		Ciudad	Empresa	Desde / Hasta	Horas H/H	Monto de la Matrícula (\$)	Monto Adelanto Recibido (\$)	Monto de la Relación (\$)	Reintegro a Favor empresa / empleado (\$)
TOTAL					H/H	\$	\$	\$	
Observación									
Por: _____		Supervisor: _____							
Fecha de Elaboración: _____									

Figura N.º 17 Ficha de Datos de Capacitación, para el personal del parador E Chorro  
Fuente: Ana Chimbo (2019)

Se desarrolló además un formato de control general de capacitación en la que el administrador y la alta gerencia pueden apreciar la formación recibida por cada uno de los trabajadores en los últimos 3 años y la acción de formación que está planificada recibir. Básicamente el formato consta de los datos del trabajador, nombre los cursos que ha recibido, dato del supervisor y proceso dentro del parador El Chorro en el que se desempeña es decir si corresponde al área de restaurant, hospedaje o actividades recreativas de aventura.

 <b>CONTROL GENERAL DE CACAPCITACIÓN - PERSONAL PARADR EL CHORRO</b>									
Curso seleccionado año 2020	Nombres y Apellidos del Nominado	Cursos Realizados 2019	Cursos Realizados 2018	Cursos Realizados 2017	Profesión	Cargo	Cédula de Identidad	Nombre del supervisor	Proceso
ATENCION AL CLIENTE I I	JUAN GONZALEZ	ATENCION AL CLIENTE I	SEGURIDAD I	PRIMEROS AUXILIOS					AVENTURA
ATENCION AL CLIENTE I I	ANA CHIMBO	PRIMEROS AUXILIOS	SEGURIDAD I	ATENCION AL CLIENTE I					ADMINISTRACION

**Figura N.º 18** estructura de planilla de control general de capacitación y plan de cursos  
Fuente: Ana Chimbo (2019)

### 2.15.2. Fase II: Tópicos a considerar en el plan de capacitación

Esta fase está sujeta a dos aspectos como elemento fijó el personal recibirá capacitación relacionado con el contenido del “Manual Para La Calidad de los Servicios y Productos Turísticos del Parador El Chorro”, el objeto no es que cada trabajador conozca al detalle las consideraciones de calidad a tener en cuenta en su proceso de trabajo (restaurant, turismo de aventura, hospedaje) sino que se tenga un conocimiento integral del funcionamiento del parador turístico para que de esta manera exista una óptica amplia de su contribución como empleado.

El segundo aspecto está relacionado con el reforzamiento de los tópicos que conciernen a su actividad laboral dentro del parador El Chorro, estos están

descritos en el manual, no obstante, de ser necesario la administración considerará ejecutar cursos específicos.

En cuanto a los temas que se consideraran en el manual, que son parte del plan de capacitación y contenido del curso se tiene:

- **Contenido I:** Tópicos del manual objetivos, alcance y responsabilidades
- **Contenido II:** Actividades y consideraciones en el proceso de hospedaje. Se abordan temas como la actividad de recepción, perfil del recepcionista, secuencia de actividades del recepcionista. Correcto servicio de mantenimiento a las habitaciones.
- **Contenido III:** En este se destacan las responsabilidades tanto del mesonero como del personal de cocina, se plasman los criterios de calidad como deben ser ejecutado estas funciones. En cuanto a mesonero se indica o se recibe capacitación en lo relacionad a la bienvenida al cliente, suministro de alimentos solicitados, coordinación con el personal de cocina para dar una atención oportuna. En relación al personal de cocina, se abordan condiciones de calidad en las actividades de elaboración de alimentos, orden y limpieza, sinergia con el personal de atención al cliente en el restaurant o mesonero.
- **Contenido IV:** Actividad extrema o de aventura canopy, puente tibetano y columpio, dada la importancia de esta disciplina o productos turísticos y los riesgos asociados, en la formación del personal se toman en cuenta como contenido, las responsabilidades tanto de la empresa como del personal a cargo de los productos recreativos de aventura. Se indica las condiciones de seguridad que

tanto el guía como el cliente deben cumplir para la correcta ejecución sin eventualidades.

- **Contenido V:** Para la formación general de todos los empleados se incluirá en el contenido programático de los cursos las acciones preventivas y de contingencia en apoyo a la calidad de los servicios y productos turísticos, esto incluye nociones de seguridad, como y cuando impartir las charlas de seguridad a los turistas previo al uso de productos turísticos de aventura. Se expone la estructura interna de respuesta ante eventualidades de manera que se tomen las acciones respectivas de manera coordinada, en caso de quemaduras, accidentes por caídas en altura, entre otros.
- **Contenido VI:** Está relacionado a las medidas de respuestas ante accidentes y como coordinarse con organismos del municipio

### 2.15.3. Fase III: Jornada de Capacitación, evaluación del nivel de captación de los criterios plasmados en el manual de calidad de productos y servicios turísticos del parador El Chorro.

Se desarrollarán dos tipos de capacitación una amplia y otra de complemento y refrescamiento. La acción de formación amplia persigue generar en el empleado una apreciación del macro proceso del parador El turístico Chorro y cuál es su contribución como trabajador



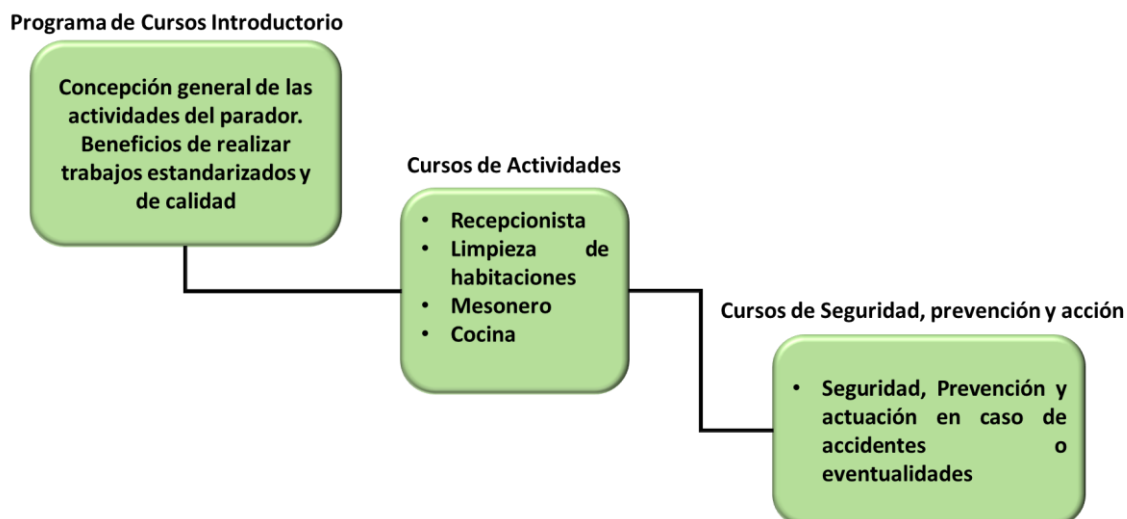


Figura N.º 19 Esquemático global plan de capacitación  
Fuente: Ana Chimbo (2019)

## 2.16. Viabilidad y Recursos para el logro de las fases de la propuesta

Los recursos están relacionados con la viabilidad de la propuesta, en este caso el plan de capacitación y aspectos que esta involucra disponen de una condición de ser apto y realizable en todo su contexto ya que se cuenta con los recursos necesarios y la inversión tanto de capital como de tiempo es mínima. En cuanto a los recursos necesarios para el desarrollo se tiene:

**Materiales y equipos:** Para las acciones de capacitación se emplearán material de oficina como hojas, bolígrafos. Para la realización de los cursos se requiere un equipo de computación (laptop o pc de escritorio) los cuales ya dispone el parador y proyector de video.

**Espacio para la capacitación:** La actividad de formación se visualiza en dos espacios. Las capacitaciones teóricas se darán en el área de restauran, para ello se ubicará un periodo de tiempo en que no se tenga, a presencia de turistas. La parte práctica se dará en los lugares de trabajo esto con el fin de ejemplificar y ejecutar secuencialmente lo que dice el manual y generar una tormenta de ideas por parte de los trabajadores y el instructor para destacar puntos de mejora y beneficios de ejecutar las actividades de manera estandarizada.

**Talento humano:** En este aspecto se considera las personas que servirán como facilitadores o instructores. Para el desarrollo de la propuesta se contará con el rol de la autora del presente estudio como instructora general de los procesos y desde el punto de vista específico o actividad especializada se apoyará en personal con la experiencia y competencia requerida o si es necesario se acudirá al apoyo de expertos externos en la materia.

## Presupuesto

### Recursos Financieros

La propuesta en general se desarrollará casi en su totalidad en las instalaciones del parador turístico El Chorro. En tal sentido los costos asociados a las diferentes fases son de baja dimensión y serán costeadas por la directiva del parador turístico El Chorro, al mismo tiempo los costos relacionados al proceso de capacitación del personal formaran parte del plan de gasto del parador turístico El Chorro y a estos disponer de espacios donde impartir los cursos los gastos solo corresponderán en caso de requerir de algún curso especializado como por ejemplo primeros auxilios, estimaciones de costos se pueden reflejar a continuación:

Tabla 1.  
Estimación de gastos asociados al trabajo de investigación

Materiales	Gastos
Diseño del manual	230,00
Transporte	78,00
Alimentación	30,00
Videos	120,00
Refrigerios	80,00
Impresiones de manuales	60,00
Material de oficina	40,00
Instructores	150,00
Total	788,00

Fuente: Ana Chimbo (2019)



### 2.17. Cronograma de actividades de la investigación

Meses	Octubre				Noviembre				Diciembre			
Semana	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Actividades												
Diagnosticar las fortaleza y debilidades de los servicios de hospedaje, restaurante y productos turísticos del parador El Chorro												
Describir los procesos asociados al servicios y productos turístico que ofrece el parador El Chorro												
Generar un manual de procedimientos que describa la ejecución optima de las actividades asociadas a los servicios de hospedaje restaurant y recreación que se lleva el parador turístico El Chorro												
Realizar un plan de capacitación al personal del parador El Chorro relacionado con la óptima ejecución de las actividades y mejora de los servicios y productos turístico que se ofrecen.												
Elaboración de informe final												



## CONCLUSIONES

Con base en la información recopilada a través de los instrumentos de recolección de datos y la interpretación lograda, se pueden establecer las siguientes conclusiones:

El parador el Chorro dispone de una ubicación privilegiada, que le brinda potencialidades no solo desde el punto de vista turístico sino económico por lo que invertir en la mejora de los procesos y aspectos de infraestructura mejoraría la imagen y con este el número de temporadistas que accederían a los servicios y productos que brindan.

El Servicio de hospedaje, está bajo una figura mixta, es decir los derechos los dispone el municipio, pero es administrado y coordinado por los socios del parador. Esto incide en la efectividad de los procesos de remodelación y acondicionamiento de los espacios al depender de la disponibilidad presupuestaria del municipio.

El principal atractivo del parador el Chorro son las actividades de aventura y de hecho es lo más promocionado por la administración en redes sociales y demás medios, omitiéndose o aminorándose la potencialidad de los servicios de hospedaje, restaurant, pesca de trucha, entre otros.

El Servicio de restaurant amerita de la aplicación de una inversión que permita el ordenamiento y de esta manera optimizar el servicio. La correcta ubicación de los utensilios de cocina además de acelerar las actividades disminuye los riesgos asociados.

Se evidenció que la mayoría de las personas que visitan el parador es por recomendaciones de familiares o amigos, de allí la necesidad de proyectar una



imagen integral asociada a la calidad, no solo de los servicios y productos, sino de sus trabajadores.

La apreciación de los turistas del restaurant no es la más acorde y aunque, su temática es rudimentaria y campestre, esto no es menester de que no pueda lograrse una catalogación reconocida, al invertir en su acondicionamiento, organización.

La atención del personal no es una cualidad destaca por los turistas evidenciando la necesidad de reforzar en este aspecto con capacitación.

Un plan de formación continuo del personal del parador, no solo facilita la ejecución óptima de las actividades, con el mínimo incidente, sino que además este conlleva a un mejoramiento operativo que es percibido por los clientes o turistas, lo cual es difundido y tiene incidencia en la cantidad de personas que acudirán a disfrutar los servicios y productos que ofrece El Chorro



## RECOMENDACIONES

Dado al potencial que dispone el parador El Chorro, se puede efectuar acciones para promover la inversión de otros socios y del municipio a corto plazo, acompañado de un plan agresivo de promoción y convenio con agencias de turismo que permitan incrementar el número de visitantes y el temprano retorno de lo invertido.

Es importante desarrollar mecanismos en la figura acordada para la operatividad del servicio de hospedaje que permita agilizar su acondicionamiento y puesta en funcionamiento al corto plazo. El municipio puede realizar convenios con Corporaciones hoteleras para que estos inviertan en las remodelaciones y adecuaciones, trabajando posteriormente con base en ganancias compartidas.

Las actividades de aventura son el aspecto que da reconocimiento del parador. Se debe invertir en promocionar los servicios de restaurant y hospedaje de manera que los visitantes se planifiquen para largas estadías lo que a su vez se traduce en ingresos para el parador El Chorro.

Es necesario invertir en el aspecto de imagen que proyectan los trabajadores del parador El Chorro ya que no disponen de uniformes que los distinguen y brindan al turista una óptica de organización. Un personal uniformado proyecta organización, higiene y el interés de los socios del parador por la percepción de los turistas sobre el lugar, servicios y su personal.

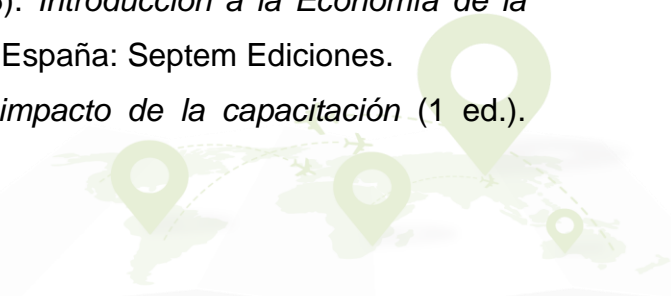
El área de restaurant es la que presenta mayores riesgos, en tal sentido se debe dar una capacitación al equipo que labora en la preparación de alimentos de las diferentes situaciones o accidentes que pueden darse y cómo actuar ante ellos.



## BIBLIOGRAFÍA

- Alcaldía de Girón. (2019). *Girón: Turismo*. Obtenido de <https://www.giron.gob.ec/turismov/#1502325245584-df7002bd-9c25>
- Arnandis, R. (2019). ¿Qué es un recurso turístico? *Cuadernos de turismo. Universidad de Murcia*(43), 39-68.
- Asanza Molina, M. (2016). Manual de procedimiento en la empresa. *Revista caribeña de ciencias sociales*, 1(11), 1-15.
- Baños Martín, L. (2018). *Promoción y comercialización de productos y servicios turísticos locales* (1 ed., Vol. 1). Ministerio de Educación Gobierno de España.
- Cáceres Bustamante, L. (2018). *Propuesta de un plan de diversificación turística para el cantón girón, provincia del azuay*. Trabajo de Grado, Universidad de Cuenca.
- Cremades, J., & Ansón, R. (2019). *Derecho y gastronomía* (1 ed.). Madrid, España: Dikynson.
- El Comercio. (15 de noviembre de 2019). Ecuador busca inversores en EE.UU. para potenciar la industria del turismo. *El Comercio*. Obtenido de <https://www.elcomercio.com/tendencias/ecuador-busca-inversores-turismo.html>
- El Universo. (4 de septiembre de 2019). Gasto en turismo se incrementó en Quito y Guayaquil en el 2018, según estudio. *El Universo*. Obtenido de <https://www.eluniverso.com/noticias/2019/09/04/nota/7502146/gasto-turismo-se-incremento-quito-guayaquil-2018-segun-estudio>
- Fidias, A. (2012). *El Proyecto de Investigación, Introducción a la Metodología Científica* (6 ed.). Caracas, VENEZUELA: Episteme.
- Gómez, M. (2018). *Enfermería en urgencias y desastres* (1 ed.). Ciudad de Mexico, México: Universidad Autónoma de Mexico.
- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la investigación* (6 ed.). Distrito Federal, Mexico: Mc Graw Hill.

- Jacobo Barreto, E. (2018). *Análisis de los procesos y operaciones contables desarrolladas en la empresa "Soluciones Empresariales E.I.R.L. Trujillo 2017*. Trabajo de Grado, Universidad Peruana unión, Lima.
- Ley de Turismo. (27 de diciembre de 2002). (*Registro Oficial Suplemento 733*). Quito.
- Lozada Matta, A. (2018). *El turismo de aventura como alternativa de producto turístico para el parque nacional de san andrés cutervo – 2016*. Trabajo de Grado, Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú.
- Magadán, M., & Rivas, J. (2015). *Turismos y tendencias* (1 ed.). Oviedo, España: Septem Ediciones.
- Meléndez, G. (2017). Geoturismo: el paso de un recurso a un atractivo. *Terra Plural*, 11(2), 327-337.
- Ministerio de turismo de Ecuador. (2016). *Reglamento de guianza turística*. Quito, Ecuador.
- Ministerio de Turismo de Ecuador. (2019). *Ecuador: Turismo en cifras*. Obtenido de <https://servicios.turismo.gob.ec/turismo-cifras>
- MINTUR. (2019). *Rendición de Cuentas 2018*. MInisterio de Turismo de Ecuador, Quito, Ecuador.
- Navarro, D. (2015). Recursos turísticos y atractivos turísticos: conceptualización, clasificación y valoración1. *Cuadernos de Turismo*, 1(35), 335-357.
- Olmos, L., & García, R. (2016). *Estructura del mercado turístico* (2 ed.). Madrid, España: Ediciones Paraninfo S.A.
- Peréz López, J. (2018). *Fundamentos de la dirección de empresas* (7 ed.). Madrid, España: Ediciones Rialp S.A.
- Rivas García, J., & Magadán, M. (2016). *Introducción a la Economía de la empresa turística* (1 ed.). Oviedo, España: Septem Ediciones.
- Santana, P., & Portillo, A. (2017). *El impacto de la capacitación* (1 ed.). Tlalnepantla, México: Unid.





Santiago Chávez , N. (2017). Actualidad y proyecciones de desarrollo del turismo internacional en Ecuador . *UNIANDES EPISTEME: Revista de Ciencia, Tecnología e Innovación*, 4(3), 276-287.

Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo. (2017). Plan Nacional del Buen Vivir. Quito, Ecuador: Senplades.



## ANEXOS

### Anexo N°1 Guía de Entrevistas

Entrevista para el proceso de titulación “Desarrollo de un manual para mejorar la operatividad y procesos relacionados con los servicios y los productos turísticos del Parador El Chorro, cantón Girón

Datos generales

Nombre y apellido

Ocupación/profesión

Fecha: \_\_\_\_\_ lugar \_\_\_\_\_

1. ¿Cuántos años llevan administrando el parador turístico El Chorro?
2. Tiene conocimientos básicos de gestión y desarrollo turístico
3. ¿Ha recibido capacitación en el tiempo que lleva laborando en el parador el Chorro, que le ayuden a optimizar su trabajo y por ende la calidad de los productos y servicios del parador?
4. En cuanto al turismo de aventura que ofrece el parador
5. ¿dispone usted de la formación que le ayude a identificar riesgos, realizar planes de mantenimiento de equipos, supervisar a los encargados de esta actividad e incluso impartir charlas para la mejora continua a los trabajadores?
6. ¿En caso de personal eventual en temporadas alta, la empresa dispone de un plan de capacitación relacionado a la correcta ejecución de las actividades en el parador?
7. ¿Cuáles son los problemas operativos más frecuentes, relacionados con los servicios y productos que ofrece el parador?
8. ¿Cuentan la empresa equipos de primeros auxilios, vehículo de traslado y personal capacitado para atender situaciones inesperadas diariamente?
9. ¿Se dispone de un seguro médico que respalde a los trabajadores y clientes ante eventualidades?



10. ¿Se llevan registros, estadísticas de gestión, procedimientos de trabajo, permisos que puedan ser ubicados fácilmente al momento de requerirlo y es informado al personal?
11. ¿Realiza ustedes encuestas periódicas a los clientes para evaluar la calidad del servicio?
12. ¿Realiza usted reuniones periódicas con el personal para evaluar desempeño, planificar actividades, identificar debilidades y hacer correctivos relacionados con servicios y productos del parado



## Anexo N.º 2 Encuesta

La presente Encuesta tiene como finalidad recolectar datos importantes para el Trabajo de titulación “Desarrollo de un manual para mejorar la operatividad y procesos relacionados con los servicios y los productos turísticos del Parador El Chorro, cantón Girón

### Datos generales

Edad	De 18 a 24 años <input type="checkbox"/>	De 45 a 64 años <input type="checkbox"/>
Menores de 18 años <input type="checkbox"/>	De 25 a 44 años <input type="checkbox"/>	Mayor de 65 años <input type="checkbox"/>

### Sexo

femenino <input type="checkbox"/>	masculino <input type="checkbox"/>	Otro <input type="checkbox"/>
-----------------------------------	------------------------------------	-------------------------------

### Motivo de la visita

turismo <input type="checkbox"/>	gastronomía <input type="checkbox"/>	T. de aventura <input type="checkbox"/>	Otros <input type="checkbox"/>
----------------------------------	--------------------------------------	---	--------------------------------

1. ¿Es la primera vez que visita el parador turístico El Chorro?

SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
-----------------------------	-----------------------------

2. ¿Cómo supo de la existencia del parador turístico El Chorro?

Internet- web <input type="checkbox"/>	Guía turístico <input type="checkbox"/>
Redes sociales <input type="checkbox"/>	Recomendaciones de familia o amigos <input type="checkbox"/>



prensa <input type="checkbox"/>	otros <input type="checkbox"/>
---------------------------------	--------------------------------

3. Tiempo de estancia en lugar	
Días <input type="checkbox"/>	horas <input type="checkbox"/>

1. Califique la satisfacción y la experiencia recibida del 1 al 5 (1 malo, 2 regular, 3 bueno, 4 muy bueno, 5 excelente)

Servicios prestados	Malo 1	Regular 2	Bueno 3	Muy Bien 4	Excelente 5
Como encuentra usted las instalaciones del restaurante, hospedaje					
Amabilidad y atención personal					
Información facilitada					
Usted cree que la seguridad es óptima en el lugar y en las diferentes actividades como el canopy, columbio, puente tibetano					
Existe señalética de calidad					
Valoración global del servicio recibido					






1. ¿Qué fue lo que más le gusto de los servicios y productos que ofrece el parador turístico?

Guianza <input type="checkbox"/>	Columpio <input type="checkbox"/>
restaurant <input type="checkbox"/>	Puente tibetano <input type="checkbox"/>
Calidad en el servicio <input type="checkbox"/>	Cabañas <input type="checkbox"/>
canopy <input type="checkbox"/>	Conservación del ambiente <input type="checkbox"/>



### Anexo N.º 3 Solicitud de ejecución del proyecto al Parador El Chorro

  
ESTABLECIDO EN 1995

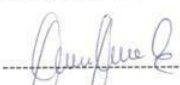
Sr. Miguel Ayabaca  
GERENTE DE EL PARADOR TURÍSTICO EL CHORRO  
Su despacho.


De mis consideraciones.

Yo, Ana Marlene Chimbo Llivipuma con C.I. 0104795281, estudiante de la carrera de turismo, me encuentro en proceso de titulación el cual mi trabajo de titulación es realizar una **“Propuesta para Mejorar la Operatividad y Procesos Relacionados con los Servicios y los Productos Turísticos del Parador El Chorro”, Cantón Girón**, de manera especial solicito a usted. Concederme el permiso de poder acceder a las diferentes instalaciones del parador turístico El Chorro, para realizar el levantamiento de información.



Adjunto anteproyecto.



En espera de una favorable respuesta.


  
CI 0301637906  
Tutora de Tesis  
Ing. Adriana Ortega

  
C.I.0104795281  
Estudiante de la carrera de Turismo  
Ana Marlene Chimbo Llivipuma

H. A. 029674

 [www.sudamericano.edu.ec](http://www.sudamericano.edu.ec) 

Bolivar y Manuel Vega - San Blas  (593 7) 2838323 - 2843619  0996976449

 [info@sudamericano.edu.ec](mailto:info@sudamericano.edu.ec)



## Anexo N.º 4 Gestión para capacitación con apoyo del GAD



Ing. George Esteban Zenteno Arrunátegui  
Técnico de Turismo del Gad Municipal de Girón.  
Su despacho.

De mis consideraciones.

Yo, Ana Marlene Chimbo Llivipuma con C.I. 0104795281, estudiante de la Carrera de Turismo, me encuentro en proceso de titulación el cual mi trabajo de titulación es realizar una **"Propuesta para Mejorar la Operatividad y Procesos Relacionados con los Servicios y los Productos Turísticos del Parador El Chorro"**, Cantón Girón, de manera especial solicito a Ud. Concederme su apoyo para capacitar al personal y administradores del Parador Turístico El Chorro.

Adjunto anteproyecto.

En espera de una favorable respuesta.

  
C.I. 0301637906  
Tutora de Tesis  
Ing. Adriana Ortega

  
C.I.0104795281  
Estudiante de la carrera de Turismo  
Ana Marlene Chimbo Llivipuma



www.sudamericano.edu.ec

Bolívar y Manuel Vega - San Blas (593 7) 2838323 - 2843619 0996976449

info@sudamericano.edu.ec

H. A. 029678

## Anexo N.º 5 Gestión para capacitación con apoyo de los Bomberos



Coronel Rubén Pintado

Bomberos Voluntarios Girón

Su despacho


De mis consideraciones

Yo, Ana Marlene Chimbo Llivipuma con C.I 0104795281 como estudiante del Instituto Tecnológico Sudamericano, me encuentro en proceso de titulación el cual mi tema de tesis es realizar una **“Propuesta para Mejorar la Operatividad y Procesos Relacionados con los Servicios y los Productos Turísticos del Parador el chorro”, cantón Girón**, me dirijo a usted, con el fin solicitarle que se brinde una capacitación para los empleados y administradores del parador turístico. El Chorro tienen diversas actividades de turismo de aventura como: canopy, columpio, puente tibetano que necesitan capacitación continua en seguridad, manejo del equipamiento para realizar estas actividades.

La capacitación se llevará a cabo el día sábado 28 de diciembre del 2019 a las 9:00am.

Esperando una respuesta positiva y deseándole éxitos en sus labores encaminadas.

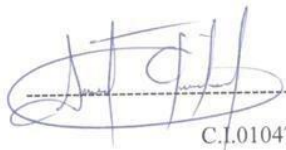
En espera de una favorable respuesta.



C.I. 0301637906

Tutora de Tesis

Ing. Adriana Ortega



C.I.0104795281

Estudiante de la carrera de Turismo

Ana Marlene Chimbo Llivipuma



Bolívar y Manuel Vega - San Blas (593 7) 2838323 - 2843619 0996976449

info@sudamericano.edu.ec

H. A. 029679

## Anexo N.º 6 Actividades de capacitación al personal de El Chorro



**ILUSTRACIÓN 1 CAPACIACIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE**



**ILUSTRACIÓN 2 REVISIÓN DEL MANUAL POR PARTE DE LOS EMPLEADOS**





**ILUSTRACIÓN 3 CAPACITACIÓN A LOS EMPLEADOS**



**ILUSTRACIÓN 4 PRESENTACIÓN DEL MANUAL**





**ILUSTRACIÓN 5 PRESENTACIÓN DEL MANUAL AL GERENTE DEL PARADOR TURÍSTICO EL CHORRO**



**ILUSTRACIÓN 6 TALLER CALIDAD DE SERVICIOS PARA EMPLEADOS Y ADMINISTRADORES**





**ILUSTRACIÓN 7 LOS EMPLEADOS MOSTRARON INTERÉS EN LA CAPACITACIÓN**



**ILUSTRACIÓN 8 DESARROLLO DE LA CAPACITACIÓN EN EL PARADOR TURÍSTICO EL CHORRO, CANTÓN GIRÓN**



## Control de Asistencia a Tutoría Proyecto Técnico de Titulación

**Control de asistencia a Tutoría Proyecto Técnico Turístico de Titulación**

**Especialidad:** Turismo  
**Mención:** Tecnología en Turismo con Mención: Gestión Turística  
**Fecha del Proceso:** sep. 2019 – feb. 2020

**Tutor:** 2<sup>da</sup> Adriana Ortega  
**Mes:** Octubre, Noviembre  
**Tema:**

Nombre del Estudiante	Temas tratados	Observaciones	Hora	Fecha	Firma
Chimbo Livipuma Ana Malenc	Objetivos Normas APP	Corregir los objetivos	11:00am	25/10/19	[Firma]
Chimbo Livipuma Ana Malenc	metodología de la Investigación	Corregir y cambiar la metodología	11:00am	28/10/19	[Firma]
Chimbo Livipuma Ana Malenc	Capitulo 11	Corrección del capitulo	11:00am	04/11/19	[Firma]
Chimbo Livipuma Ana Malenc	capitulo	Revisión de Errores y Errores	11:00am	11/11/19	[Firma]
Chimbo Livipuma Ana Malenc	Elaboración del manual	Agregar Fotos e Imágenes al manual	11:00am	18/11/19	[Firma]
Chimbo Livipuma Ana Malenc	Manual de Catedra	Agregar Plan de contingencia	11:00am	25/11/19	[Firma]

TURISMO

## GLOSARIO

**Aventura:** es una experiencia de naturaleza arriesgada normalmente compuesta de eventos inesperados, en muchas ocasiones estando presente cierta clase de peligro.

**Botiquín de primeros auxilios:** Un botiquín es un elemento físico (maleta, armario, bolsa o caja) que contiene medicamentos y material sanitario destinados a los primeros auxilios o para tratar las dolencias, molestias, síntomas leves o comunes que puedan cursar en el ámbito doméstico, sanitario, empresarial o privado. (Gómez, 2018)

**Capacitación:** conjunto de actividades didácticas, orientadas a ampliar los conocimientos, habilidades y aptitudes del personal que labora en una empresa. (Santana & Portillo, 2017)

**Cascada:** se llama cascada al tramo de un curso fluvial donde, por causa de un fuerte desnivel del lecho o cauce, el agua cae verticalmente por efecto de la gravedad. Las caídas de agua se consideran uno de los fenómenos más bellos de la naturaleza

**Deporte extremo:** los deportes extremos son todas aquellas actividades de ocio o profesionales con un componente deportivo que comparten una real o



aparente peligrosidad por las condiciones difíciles o arriesgadas en las que se practican.

**Diversión:** es un término que se utiliza normalmente para hacer referencia a todas aquellas actividades que generan alegría en quien las realiza ya que se caracterizan por ser entretenidas, alegres, relajantes o interesantes.

**Excursión:** Es la movilización por motivo de ocio, visita o expedición, que recorre uno o más sitios de interés turístico, retornando al lugar de origen, sin que esto incluya distinto a esta última pernoctación en otro lugar.

**Gastronomía:** conjunto de conocimientos y actividades que están relacionados con los ingredientes, recetas y técnicas de la culinaria, así como con su evolución histórica. La gastronomía implica libertad de elegir por parte del consumidor (Cremades & Ansón, 2019)

**Guía local:** es la persona natural que tiene conocimiento y experiencia para proporcionar a los visitantes información detallada respecto del valor turístico -natural/cultural- de los sitios asignados a tal uso. (Ministerio de turismo de Ecuador, 2016)

**Hospedaje:** tipo de alojamiento temporal, especialmente para viajeros y turistas.





**Manual:** un manual es un libro o folleto en el cual se recogen los aspectos básicos, esenciales de una materia. Así, los manuales nos permiten comprender mejor el funcionamiento de algo, o acceder, de manera ordenada y concisa, al conocimiento algún tema o materia. (Asanza Molina, 2016)

**Manual de procedimientos:** Los manuales son una guía de instrucciones de todos los procedimientos de las actividades que las personas realizan en un área específica de una empresa. (Asanza Molina, 2016)

**Ocio:** Se llama ocio al tiempo libre que se dedica a actividades que no son ni trabajo ni tareas domésticas, y que pueden ser consideradas como recreativas.

**Paisaje:** extensión de terreno vista desde un lugar determinado y considerada como espectáculo.

**Parador:** Entendemos por parador a aquel espacio (que puede ser tanto público como privado) que se ubica en la playa o en las cercanías a algún curso de agua y donde se ofrecen diferentes servicios y posibilidades a los turistas para que disfruten su experiencia al máximo.

**Peligro:** situación en la que existe la posibilidad, amenaza u ocasión de que ocurra una desgracia o un contratiempo.



**Primeros auxilios:** consisten en la atención inmediata que se le da a una persona enferma, lesionada o accidentada en el lugar de los acontecimientos, antes de ser trasladada a un centro asistencial u hospitalario. (Gómez, 2018)

**Procedimiento:** es un conjunto de acciones u operaciones que tienen que realizarse de la misma forma, para obtener siempre el mismo resultado bajo las mismas circunstancias (por ejemplo, procedimiento de emergencia).

**Proceso:** un proceso es una secuencia de pasos dispuesta con algún tipo de lógica que se enfoca en lograr algún resultado específico. (Jacobo Barreto, 2018)

**Recreación:** Se entiende por recreación a todas aquellas actividades y situaciones en las cuales esté puesta en marcha la diversión, como así también a través de ella la relajación y el entretenimiento.

**Reglamento de guianza turística:** reglamento tiene como objeto determinar los principios y criterios a los que habrán de someterse las personas reconocidas como guías de turismo, así como, toda regulación para el servicio de guianza turística.





**Restaurant:** es un establecimiento comercial, en el mayor de los casos públicos, donde se paga por la comida y bebida para ser consumidas en el mismo local.

**Riesgo:** Posibilidad de que se produzca un contratiempo o una desgracia, de que alguien o algo sufra perjuicio o daño

**Sitio Turístico:** espacio geográfico delimitado física y administrativamente para tal uso. Cuenta con diversidad de atractivos turísticos que motivan el desplazamiento del visitante, así como, un conjunto de facilidades y servicios que permitan satisfacer las necesidades durante su visita.

**Tour:** recorridos o los viajes ofrecidos por agencias turísticas, cuando incluyen visitas a diferentes sitios de una región, un país o varios.

**Visitantes:** el concepto visitante para efectos estadísticos de la actividad turística se entiende por aquella persona que se desplaza a un lugar distinto al de su lugar habitual de residencia por un período inferior a 12 meses.





**UNIDAD DE TITULACIÓN INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO  
PARTICULAR SUDAMERICANO.**

**CARRERA DE TURISMO**

**TRABAJO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:  
“Tecnólogo en Gestión Turística”**

**TEMA:**

**GESTIÓN TURÍSTICA: “PROPUESTA DE MEJORA OPERATIVA EN LA  
PROMOCIÓN E INFRAESTRUCTURA APLICADA AL PARADOR  
TURÍSTICO EL CHORRO, CANTÓN GIRÓN.**

**AUTOR:**

**Ana Chimbo**

**TUTOR:**

**Ing. Adriana Ortega**

**Cuenca- Ecuador**

**2019**





**GESTIÓN TURÍSTICA: “PROPUESTA DE MEJORA OPERATIVIDAD EN  
LA PROMOCIÓN E INFRAESTRUCTURA APLICADA AL PARADOR  
TURÍSTICO EL CHORRO, CANTÓN GIRÓN.**

**TECNOLÓGICO PARTICULAR SUDAMERICANO.**

**GESTIÓN TURÍSTICA: “PROPUESTA DE MEJORA OPERATIVA EN LA  
PROMOCIÓN E INFRAESTRUCTURA APLICADA AL PARADOR  
TURÍSTICO EL CHORRO, CANTÓN GIRÓN.**

**TUTOR:**  
**Ing. Adriana Ortega.**

**AUTOR:**  
**Ana chimbo**

**Carrera De Turismo**  
**2019- 2020**





## Resumen

El presente proyecto denominado Gestión Turística: Propuesta de mejora operativa en la promoción e infraestructura aplicada al parador turístico El Chorro, Cantón Girón. Se busca desarrollar un manual de buenas prácticas turísticas, aplicado al parador turístico El Chorro para mejorar su operación y servicios. Todos los aspectos de la operación deben ser analizados, a nivel interno la implementación del manual permite que la administración de la operación de turismo sea más efectiva, que los recursos naturales y servicios se manejen de una manera responsable y a nivel externo permite dar información veraz y satisfacer las expectativas de los clientes nacionales e internacionales.

## Palabras claves.

Calidad de servicio, gestión, Buenas prácticas turísticas, manual, satisfacer, administración, recursos naturales,



### **Abstract.**

His project called Tourism Management: Proposal for operational improvement in the promotion and infrastructure applied to the El Chorro tourist hostel, Girón Canton. The aim is to develop a manual of good tourist practices, applied to the tourist resort El Chorro to improve its operation and services. All aspects of the operation must be analyzed, internally the implementation of the manual allows the administration of the tourism operation to be more effective, that natural resources and services are managed in a responsible manner and externally allows truthful information and meet the expectations of national and international customers.

### **Key words.**

Quality of service, management, Good tourist practices, manual, satisfy, administration, natural resources,



## Dedicatorias

El presente proyecto investigativo va dedicado principalmente a Dios, por ser el inspirador y darme la fuerza necesaria para continuar en este proceso de obtener uno de mis sueños más anhelados.

A mis padres: Miguel y Leonor por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí y convertir en lo que soy. Ha sido un orgullo y privilegio ser su hija, son los mejores padres que Dios me pudo dar, un agradecimiento infinito.

A mi hermano Sergio por su cariño y apoyo incondicional, por estar conmigo en todo momento por el apoyo moral, que me brindo a lo largo de esta etapa de mi vida sin importar la distancia gracias.

Finalmente quiero dedicar este proyecto, a la mujer que me acompañado todos los días de mi vida, mi abuelita Doraliza. Puedo decir plenamente que eres además de mi abuelita, eres mi segunda madre, los valores y los aportes que has realizado para mi vida son simplemente invaluables.



## Agradecimiento

Agradezco a Dios por bendecirme la vida, por guiarme a lo largo de mi existencia, ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad.

Gracias a nuestros padres: Miguel y Leonor; y, abuelita Doraliza, hermano Sergio, por ser los principales promotores de mis sueños, por confiar y creer en mis expectativas, por los consejos, valores y principios que nos han inculcado.

Agradezco a los docentes de la Carrera de Turismo del Instituto Tecnológico Sudamericano, por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de nuestra profesión, de manera especial, a la Ingeniera Adriana Ortega tutor de proyecto de investigación quien me ha guiado con su paciencia, y su rectitud como docente, y a los administradores del parador turístico El Chorro por su valioso aporte para mi investigación.





## Índice

Índice .....	31
Introducción .....	34
CAPITULO I.....	36
EL PROBLEMA .....	36
1.1 . Formulación del Problema. ....	36
1.2.	
Justificación .....	39
1.3.	
Objetivos.....	40
1.3.1.	
Objetivo general .....	40
1.3.2. ....	Objetivos
específicos .....	40
CAPITULO II.....	42
MARCO DE REFERENCIA .....	42
2.1.	
Marco Teórico.....	42
2.1.1. ....	El
Sector Turismo .....	42
2.1.2.El	Sector
en Ecuador .....	Turismo
	42

2.1.3.El Sector Turismo en el Cantón Girón .....	43
2.1.4.Recursos turísticos y atractivos turísticos.....	44
2.1.5.Turismo y tipos de turistas.....	45
2.1.6. .... Turismo de aventura .....	45
2.1.7.Clasificación de actividades del turismo de aventura .....	45
2.1.8.Empresa Turística y sus elementos.....	46
2.2. .... Marco Contextual .....	46
2.3. .... Marco Conceptual .....	48
CAPITULO III.....	52
METODOLOGÍA.....	52
3.1.Tipo de estudio y diseño general.....	53
3.2.Procedimientos para la recolección de información, instrumentos a utilizar y métodos para el control y calidad de los datos.....	53
3.3.Métodos y modelos de análisis de los datos según tipo de variables .....	55
3.4.Programas a utilizar para análisis de datos.....	55
3.5. Recursos.....	56



4.5.1.	
Talento humano .....	56
4.5.2. ....	Recursos
Financieros .....	56
4.5.3. ....	Recuro
institucionales .....	57
3.6.Cronograma	de
actividades .....	58
Bibliografía .....	58



## Introducción

La actividad turística ha cobrado mucho auge en los últimos años, para muchos países constituye una fuente de ingresos significativas por lo cual, han invertido recursos en infraestructura y en la adecuación de espacios a fin de proveer a las visitantes condiciones que aseguren una placentera estancia y sado disfrute

El Ecuador no ha quedado atrás en este apogeo turístico, a través del aprovechamiento de sus paisajes naturales y otras bondades, ha impulsado el desarrollo de este sector, no obstante, existen provincias e incluso cantones que gozan de elementos turísticos privilegiados como la presencia de hermosos paisajes, ríos, además de poseer una infraestructura de apoyo al sector turístico tales como hoteles, posadas y restaurantes.

El cantón Girón destaca entre las zonas del Ecuador que disponen de reconocidos atractivos turísticos siendo uno de los más visitados es el Chorro de Girón, en sitio turístico cuenta en sus cercanías con el parador El Chorro el cual dispone de instalaciones que ofrecen los servicios de hospedaje,



restaurant y provee un grupo de actividades recreativas entre las que destacan las de turismo de aventura o extremo.

Como en toda empresa, en el parador el Chorro cuenta con potencialidades, así como con debilidades, estas últimas asociadas con algunas deficiencias a nivel de atención a los clientes en las áreas de hospedaje y restaurant y otras a nivel de seguridad y condiciones de riesgo relacionadas con las actividades de turismo de aventura que ofrece.

El presente estudio aborda desde una óptica descriptiva estas debilidades partiendo de una comprensión de los procesos que se llevan en el parador El Chorro tales como servicio de hospedaje, servicio de restaurant y actividades recreativas. A partir del análisis de las actividades de cada proceso se generarán manuales de procedimientos los cuales se emplearán tanto para los procesos de capacitación del personal como para guía de estos o como consulta en cualquier momento.

Lo anterior formará parte de la estrategia de optimización de las operaciones del parador El Chorro con miras en garantizar por parte de la empresa el ofrecimiento de servicio y productos turísticos de reconocida calidad y que le permita tener una proyección nacional e internacional.





## CAPITULO I EL PROBLEMA

### 1.1. Formulación del Problema.

Azuay es una de las provincias en las que se divide la República del Ecuador, es una provincia austral, que ocupa la posición duodécima entre las diferentes provincias en cuanto a extensión territorial y la quinta en cuanto a población. Esta provincia está subdividida por 15 cantones de los cuales se derivan 27 parroquias urbanas y 60 parroquias rurales. Su ubicación geográfica le ofrece el privilegio de disponer de diversidad de condiciones climáticas, que van desde puntos con condiciones características tropicales, hasta puntos con condiciones climáticas más frías propias de zonas asociadas a la Cordillera de los Andes, presente en esta provincia.

La provincia de Azuay goza de una diversidad cultural en sus diferentes cantones, al igual que una variedad de paisajes que representan bondades



naturales, esta condición privilegiada unida a su potencialidad agro productiva e industrial perfilan a Azuay como uno de las más relevantes y de mayor proyección del Ecuador.

El cantón Girón, como parte de la provincia de Azuay, está ubicado al sur de esta, se destaca por disponer de un clima variado, presentando áreas tropicales en las zonas más bajas has zonas de páramo, no obstante, las estaciones están definidas cubriendo de enero a mayo la de invierno y de junio a diciembre la de verano. Las condiciones climáticas presentes en el cantón Girón representan un aspecto favorable en su economía permitiendo el desarrollo agrícola con rubros destacado como el tomate, la cebolla, la naranja y la caña de azúcar. En cuanto al paisaje y gastronomía de Girón, cuenta con destacados platos y lugares turísticos, el “chancho hornado” es uno de los platos más notorios, mientras que los lugares turísticos de mayor relevancia e interés por parte de los visitantes se encuentra la “Laguna de Bestión”, la fuente de agua natural “Laguna de San Martín” ubicada al pie del cerro Fasaná, las diferentes haciendas de antaño, Los Gigantones y El Chorro de Girón.

El Chorro de Girón es una cascada que nace en el macizo de Sombredera, ubicado a 5 Km al Noroeste del Cantón Girón, es una caída de agua de aproximadamente 70 metros de altura y en su base se encuentra una poza natural con aguas cristalinas, este lugar es uno de los atractivos turístico más visitados del cantón Girón.

El parador Turístico El Chorro, es una instalación de tipo privada, en las que los turistas que visitan el Chorro de Girón pueden tener acceso a

hospedaje, servicio de restaurante, así como actividades recreativas varias. Recientemente al incursionado en ofrecer actividades recreativas extremas como el “canopy” y el “canyoning”. No obstante, el lugar presenta algunas deficiencias en los servicios que ofrece (hospedaje y restaurant) así como debilidades que lo hacen vulnerable a accidentes durante las actividades recreativas que ofrece en especial cuando se trata de deportes extremos.

En cuanto al restauran se tiene deficiencias en cuanto al trato que deben dar los empleados a los turistas, esto se debe a que casi todo el personal, incluso la parte gerencial no dispone de formación básica en el área de turismo, los trabajadores apenas disponen de un nivel académico básico. No cuentan con un guianza con formación turística y manejo de otro idioma que les facilite a los turistas el disfrute pleno del atractivo turístico.

Otras de las debilidades del parador turístico El Chorro, es a nivel de la seguridad tanto el las zonas de disfrute tradicional como en las que se ejecutan los deportes extremos. El parador turístico no cuenta con un personal paramédico y los trabajadores no tiene formación en primeros auxilios. En relación a las actividades extremas aun cuando son de reciente adquisición el personal no dispone de preparación en cuanto al correcto resguardo o almacenamiento de los equipos, mantenimiento, inspección y menos aún de algún procedimiento que les permita a los trabajadores guiarse para dar un correcto uso y cuidado en garantía de la seguridad de los turistas o para saber cuándo renovar los equipos empleados en las actividades extremas.



Las fallas presentes en los diferentes procesos del parador turístico El Chorro, pueden ocasionar insatisfacción en los turistas y el caso más drástico pueden estar envueltos en algún accidente, lo que para la empresa constituye una condición negativa que puede afectar la rentabilidad del negocio u originar que se vean envueltos en disputas legales asociadas a alguna demanda por accidentes dentro de sus instalaciones o en las zonas donde se desarrollan las actividades de recreación que ofrecen.

En base a lo anterior surge como interrogante

¿Qué propuesta puede mejorar la operatividad de los procesos y en los productos turísticos que ofrece el parador el Chorro?

## 2.2. Justificación

El parador turístico El Chorro es una de las instalaciones estratégicas y de relevancia, por su cercanía al chorro de Girón y por disponer de los servicios y productos turisticos requeridos por los visitantes, su importancia no solo es desde el punto de vista financiero para sus socios sino también para el cantón Girón dado a que del nivel de calidad que ofrezca instalaciones como el parador El Chorro se verá afectada la imagen turística de la zona.

Tomando en cuenta lo anterior, la presente investigación se justifica por diferentes razones, en primer lugar, permitirá determinar medidas que permitan al parador turístico El Chorro optimizar la calidad de los servicios y productos turísticos que ofrece, por lo que este trabajo proveerá a los socios de herramientas que permitan mejorar los proceso que involucran el servicio



de hospedaje y restaurant, así como lo relacionado a recreación y diversión. Por otra parte, este estudio, tiene como parte de sus metas desarrollar procedimientos que sirvan para las actividades de capacitación del personal del parador turístico el Chorro y también sean empleados como referencias para el correcto desarrollo de las actividades que incidan en las áreas de restaurante, hospedaje y recreación.

Desde el punto de vista académico se justifica el desarrollo del presente estudio, dado a que contribuye a las líneas de investigación del instituto y servirá de referencias en investigaciones relacionadas.

## **2.3. Objetivos**

### **1.3.1. Objetivo general**

Elaborar una propuesta para mejorar la operatividad y procesos relacionados con los servicios y los productos turísticos del parador el chorro, cantón girón

### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Diagnosticar las fortalezas y debilidades de los servicios de hospedaje, restaurante y productos turísticos del parador El Chorro
- Describir los procesos asociados al servicio y productos turísticos que ofrece el parador El Chorro basado en el diagnóstico anterior.



- Generar un manual de procedimientos que describa la ejecución óptima de las actividades de los servicios de hospedaje restaurante y recreación que se lleva a cabo en el parador turístico El Chorro, cantón Girón.
- Realizar un plan de capacitación al personal del parador El Chorro con el manual de procedimientos que describa la ejecución óptima de las actividades y mejora de los servicios y productos turístico que se ofrecen.



## CAPITULO II

### MARCO DE REFERENCIA

#### 4.1. Marco Teórico.

##### 2.1.1. El Sector Turismo

Sector turístico es aquel formado por todas las empresas cuya actividad está directamente relacionada con el turismo además de todas aquellas que pudieran contribuir a dar un mejor servicio al visitante turístico durante su estancia en un destino o a la utilización que pueda hacer de distintos servicios turísticos sueltos. (Baños Martín, 2018).

En la actualidad el sector turístico constituye una de las actividades económicas más dinámicas y que para algunos países es la principal fuente de ingresos, la actividad turística es muy variada van desde el turismo cultural, el etnoturismo, turismo de relajación, de entretenimiento y de aventura. El sector turístico es muy versátil y dispone de opciones tanto para jóvenes, niños y adultos.

##### 2.1.2. El Sector Turismo en Ecuador

A pesar de las variaciones económicas mundiales y por las que ha atravesado el Ecuador el turismo ha mantenido un espacio significativo en el espacio económicos del país, con una tasa de crecimiento que ronda el 8 % en los últimos tres años. Según el Ministerio de Turismo de Ecuador (2019) la contribución directa del turismo al PIB de Ecuador es del 2% lo que representa

un ingreso estimado de divisas por el monto de 1043,4 MM \$. El sector turístico ecuatoriano se caracteriza por proveer una considerable cantidad de puestos de trabajo al generar más de 134.774 empleos director registrados en establecimientos turísticos para el año 2018, en este mismo año se registró una movilización de turistas extranjeros de 2.427.600 quienes contaban con 80762 habitaciones disponibles en la red hotelera del país.

Las perspectivas de desarrollo del turismo en Ecuador hasta el año 2020 son bien prometedoras, se aspira a superar los 2 millones de visitantes, con ingresos superiores a los 1 800 millones de dólares de Estados Unidos y con un incremento en el gasto por turista superior a los 960 USD. Estas proyecciones demuestran que el turismo es un sector económico importante para el desarrollo de Ecuador y una alternativa sostenible (Santiago Chávez , 2017)

### **2.1.3. El Sector Turismo en el Cantón Girón**

EL cantón Girón, dispone de muchas bondades paisajísticas y culturales que le dan una posición privilegiada en el sector turístico del Ecuador. En girón se encuentran haciendas históricas tales como las haciendas de Arturo Malo, Familias; Ambrosi, Ordóñez Barros Salazar, Ullauri, Toledo, Guzmán, Álvarez y otros más.

La promocionada ruta del civismo destaca lugares emblemáticos el Museo Histórico “Casa de los Tratados de Girón”, el Valle Subtropical de

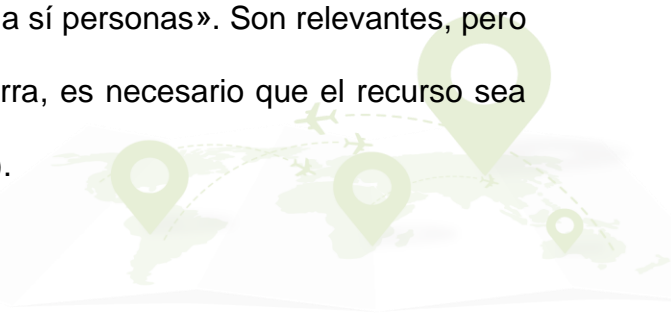


Yungilla, el Parque Nacional Portete de Tarqui, El Pucara de Shio (adoratorio y fortaleza cañarí). (Alcaldía de Girón, 2019).

Otro de los lugares de mayor significancia y que atrae más turistas es el Parador Turístico El Chorro, este es un atractivo natural, que se encuentra en el cantón Girón en la comunidad Chorro del Carmen, de latitud: 703900.8 y longitud: 9653787.2, este es una cascada cuya base es un lago de agua cristalina, a sus alrededores dispone de instalaciones que proveen servicios como hospedaje, alimentación, senderos, cabalgata, avistamiento de aves, áreas de acampar, pesca deportiva, fotografía, canopy. (Cáceres Bustamante, 2018)

#### **2.1.4. Recursos turísticos y atractivos turísticos**

Los recursos turísticos constituyen elementos de una zona que tienen potencial para ser explotado en el mercado del turismo pero que aun no cuentan con las facilidades para recibir visitantes (Arandis, 2019), mientras que un atractivo turístico es el lugar de interés y visitado por los turistas y dispone de servicios y productos turísticos relacionados con el descanso la aventura y diversión (Meléndez, 2017). Existen recursos turísticos que no equivalen a atractivos turísticos. Se encuentran «disponibles para resolver una necesidad» pero sin «hacer que acudan a sí personas». Son relevantes, pero no provocan un viaje: para que eso ocurra, es necesario que el recurso sea conocido y sea visitable. (Navarro, 2015).



### **2.1.5. Turismo y tipos de turistas**

Hablar de turismo involucra a conjunto de actividades durante sus viajes o estancias en lugares distintos a su entorno habitual, con fines de ocio o motivos no remunerados en el lugar visitado. (Olmos & García, 2016).

En relación a la tipología de los turistas Magadán & Rivas (2015) mencionan que estos se agrupan en los turistas por motivaciones genéricas y los turistas por motivaciones específicas. El primero corresponde a turistas que visitan un determinado lugar con fines de divertirse, descansar y disfrutar el ambiente, el segundo grupo son aquellos que visitan un lugar para realizar actividades concretas como por ejemplo degustar un determinado plato típico, practicar una actividad deportiva específica ejemplo alpinismo.

### **2.1.6. Turismo de aventura**

Es un tipo de turismo que implica actividades exploratorias o viajes, que llevan asociada por parte del turista una percepción de riesgo, este tipo de turismo por lo general requiere que las personas dispongan de ciertas destrezas o condiciones físicas y frecuentemente involucra acciones propias de deportes extremos.(Lozada Matta, 2018)

### **2.1.7. Clasificación de actividades del turismo de aventura**

(Lozada Matta, 2018) expone una clasificación del turismo de aventura de la siguiente manera:



**Turismo de aventura suave.** Consisten en actividades básicas y habitualmente saca provecho los recursos físicos y recreacionales. En este modelo de turismo participan personas que no tienen un gran conocimiento de las actividades. Ejemplo de estos son: canotaje en corrientes suaves, kayak en corrientes suaves, caminata o trekking, paseo a caballo, ciclismo, montañismo.

**Turismo de aventura fuerte.** Habitualmente realizado por las personas que tienen un gran conocimiento de estas actividades, pues se exponen a diversos peligros. Como ejemplo se mencionan: espeleología, ala delta, montañismo, puéting, canotaje

### 2.1.8. Empresa Turística y sus elementos

Una empresa en una organización de personas, que realizan labores coordinadas con unas metas o resultados comunes asociados a los objetivos estratégicos de la organización (Pérez López, 2018), considerando este concepto se puede decir que una empresa turística se inclina en ofrecer productos o servicios relacionados con el ocio del cliente, entre estas se puede citar los hoteles, las agencias de viajes, entre otros (Rivas García & Magadán, 2016)

## 4.2. Marco Contextual



El estudio será efectuado en las instalaciones del parador El Chorro ubicado en las inmediaciones del atractivo turístico El Chorro de Girón, ubicado en el Cantón Girón de la Provincia de Azuay de la Republica del Ecuador.

El abordaje será específicamente en los procesos de hospedaje, restaurante y actividades recreativas diversas que provee este parador a los turistas, en cuanto al tiempo duración del estudio, el mismo se realizará en un lapso de tres meses comprendido entre los meses de octubre a diciembre del año 2019



**FIGURA Nº 20. UBICACIÓN RELATIVA DEL PARADOR EL CHORRO DE GIRÓN**



### 4.3. Marco Conceptual

**Aventura:** es una experiencia de naturaleza arriesgada normalmente compuesta de eventos inesperados, en muchas ocasiones estando presente cierta clase de peligro.

**Botiquín de primeros auxilios:** Un botiquín es un elemento físico (maleta, armario, bolsa o caja) que contiene medicamentos y material sanitario destinados a los primeros auxilios o para tratar las dolencias, molestias, síntomas leves o comunes que puedan cursar en el ámbito doméstico, sanitario, empresarial o privado. (Gómez, 2018)

**Capacitación:** conjunto de actividades didácticas, orientadas a ampliar los conocimientos, habilidades y aptitudes del personal que labora en una empresa. (Santana & Portillo, 2017)

**Cascada:** se llama cascada al tramo de un curso fluvial donde, por causa de un fuerte desnivel del lecho o cauce, el agua cae verticalmente por efecto de la gravedad. Las caídas de agua se consideran uno de los fenómenos más bellos de la naturaleza

**Deporte extremo:** los deportes extremos son todas aquellas actividades de ocio o profesionales con un componente deportivo que comparten una real o



aparente peligrosidad por las condiciones difíciles o arriesgadas en las que se practican.

**Diversión:** es un término que se utiliza normalmente para hacer referencia a todas aquellas actividades que generan alegría en quien las realiza ya que se caracterizan por ser entretenidas, alegres, relajantes o interesantes.

**Excursión:** Es la movilización por motivo de ocio, visita o expedición, que recorre uno o más sitios de interés turístico, retornando al lugar de origen, sin que esto incluya distinto a esta última pernoctación en otro lugar.

**Gastronomía:** conjunto de conocimientos y actividades que están relacionados con los ingredientes, recetas y técnicas de la culinaria, así como con su evolución histórica. La gastronomía implica libertad de elegir por parte del consumidor (Cremades & Ansón, 2019)

**Guía local:** es la persona natural que tiene conocimiento y experiencia para proporcionar a los visitantes información detallada respecto del valor turístico -natural/cultural- de los sitios asignados a tal uso. (Ministerio de turismo de Ecuador, 2016)

**Hospedaje:** tipo de alojamiento temporal, especialmente para viajeros y turistas.



**Manual:** un manual es un libro o folleto en el cual se recogen los aspectos básicos, esenciales de una materia. Así, los manuales nos permiten comprender mejor el funcionamiento de algo, o acceder, de manera ordenada y concisa, al conocimiento algún tema o materia. (Asanza Molina, 2016)

**Manual de procedimientos:** Los manuales son una guía de instrucciones de todos los procedimientos de las actividades que las personas realizan en un área específica de una empresa. (Asanza Molina, 2016)

**Ocio:** Se llama ocio al tiempo libre que se dedica a actividades que no son ni trabajo ni tareas domésticas, y que pueden ser consideradas como recreativas.

**Paisaje:** extensión de terreno vista desde un lugar determinado y considerada como espectáculo.

**Parador:** Entendemos por parador a aquel espacio (que puede ser tanto público como privado) que se ubica en la playa o en las cercanías a algún curso de agua y donde se ofrecen diferentes servicios y posibilidades a los turistas para que disfruten su experiencia al máximo.

**Peligro:** situación en la que existe la posibilidad, amenaza u ocasión de que ocurra una desgracia o un contratiempo.



**Primeros auxilios:** consisten en la atención inmediata que se le da a una persona enferma, lesionada o accidentada en el lugar de los acontecimientos, antes de ser trasladada a un centro asistencial u hospitalario. (Gómez, 2018)

**Procedimiento:** es un conjunto de acciones u operaciones que tienen que realizarse de la misma forma, para obtener siempre el mismo resultado bajo las mismas circunstancias (por ejemplo, procedimiento de emergencia).

**Proceso:** un proceso es una secuencia de pasos dispuesta con algún tipo de lógica que se enfoca en lograr algún resultado específico. (Jacobo Barreto, 2018)

**Recreación:** Se entiende por recreación a todas aquellas actividades y situaciones en las cuales esté puesta en marcha la diversión, como así también a través de ella la relajación y el entretenimiento.

**Reglamento de guianza turística:** reglamento tiene como objeto determinar los principios y criterios a los que habrán de someterse las personas reconocidas como guías de turismo, así como, toda regulación para el servicio de guianza turística.





**Restaurant:** es un establecimiento comercial, en el mayor de los casos públicos, donde se paga por la comida y bebida para ser consumidas en el mismo local.

**Riesgo:** Posibilidad de que se produzca un contratiempo o una desgracia, de que alguien o algo sufra perjuicio o daño

**Sitio Turístico:** espacio geográfico delimitado física y administrativamente para tal uso. Cuenta con diversidad de atractivos turísticos que motivan el desplazamiento del visitante, así como, un conjunto de facilidades y servicios que permitan satisfacer las necesidades durante su visita.

**Tour:** recorridos o los viajes ofrecidos por agencias turísticas, cuando incluyen visitas a diferentes sitios de una región, un país o varios.

**Visitantes:** el concepto visitante para efectos estadísticos de la actividad turística se entiende por aquella persona que se desplaza a un lugar distinto al de su lugar habitual de residencia por un período inferior a 12 meses.

### CAPITULO III METODOLOGÍA



### **5.1. Tipo de estudio y diseño general**

El trabajo será desarrollado como una investigación descriptiva, según Hernández Sampieri (2014) al elaborar una investigación con carácter descriptivo se tiene como procedimiento ubicar en una o diversas variables en una población de estudio y describirlos. En este trabajo solo se busca describir los procesos asociados a los servicios y productos turísticos prestados por el parador turístico El Chorro a fin de entenderlos e identificar puntos de mejora.

El diseño que se adoptará corresponde al de una investigación no experimental, en esta como lo expresa Hernández Sampieri (2014) corresponde a una investigación en la que no hay manipulación o variación intencional de las variables independiente para analizar su efecto sobre la variable independiente. Para la investigación planteada las variables a analizar asociadas a los procesos relacionados con los servicios y productos turísticos del parador El Chorro no serán manejada o intervenidas por el autor, en este caso solo se observará las actividades relacionadas con el hospedaje, restaurant y actividades recreativas sin hacer cambios en estas para ver las consecuencias de dichos cambios, sino que serán descritas como base para efectuar propuestas de mejora.

### **5.2. Procedimientos para la recolección de información, instrumentos a utilizar y métodos para el control y calidad de los datos**

El estudio será de tipo descriptivo en este caso se empleará como técnicas para la recolección de datos la observación y la entrevista.



La observación como “método de recolección de datos consiste en el registro sistemático, válido y confiable de comportamientos y situaciones observables, a través de un conjunto de categorías y subcategorías” (Hernández Sampieri, 2014, p.252). Los procesos y actividades que se llevan a cabo en el parador turístico El Chorro serán contemplados a fin de entender la secuencia de pasos que involucran tanto en el restaurant, como en el área de hospedaje y recreación.

Hernández Sampieri (2014) define la entrevista como “como una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados). (p.403)

Para este trabajo el propósito de la entrevista es obtener de los trabajadores, personal directivo y clientes una apreciación general en relación a los servicios y productos turísticos que ofrece el parador el Chorro, la entrevista será abierta ya que se busca la espontaneidad del entrevistado y disponer de esta forma una óptica más objetiva. También se entrevistará a especialistas del sector turístico en general y de actividades o deportes extremos, de igual forma se considerarán las opiniones de especialistas en lo relacionados a regulaciones en el sector turístico del cantón Girón.



### **5.3. Métodos y modelos de análisis de los datos según tipo de variables**

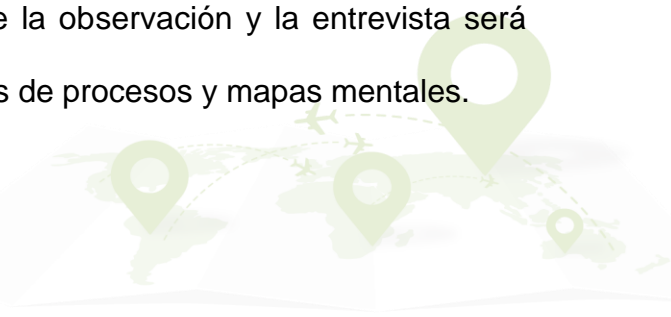
La investigación planteada dispone de un alcance descriptivo por lo que los datos recolectados no requieren de evaluaciones estadísticas. Como método de análisis cualitativo de los datos recolectados tanto en la observación como en las entrevistas se emplearán mapas mentales y flujos de procesos. Considerando lo expresado por Hernández Sampieri (2014) un enfoque cualitativo “su propósito no es medir variables para llevar a cabo inferencias y análisis estadístico” (p.396).

Sampieri también plantea una forma de abordar el análisis de datos provenientes de una entrevista:

Se recogen datos —en la muestra inicial— de una unidad de análisis o caso y se analizan. Simultáneamente se evalúa si la unidad es apropiada de acuerdo con el planteamiento del problema y la definición de la muestra inicial. Se recolectan datos de una segunda unidad y se analizan, se vuelve a considerar si esta unidad es adecuada; del mismo modo, se obtienen datos de una tercera unidad y se analizan; y así sucesivamente. En tales actividades la muestra inicial puede o no modificarse (mantenerse las unidades, cambiar por otras, agregar nuevos tipos, etc.); incluso el planteamiento está sujeto a cambios. (Hernández Sampieri, 2014, p.396)

### **5.4. Programas a utilizar para análisis de datos**

Para esta investigación no será empleado software para el análisis de los datos, la información proveniente de la observación y la entrevista será analizadas en base el desarrollo de flujos de procesos y mapas mentales.



## 5.5. Recursos

### 4.5.1. Talento humano

En el desarrollo del trabajo en relación al recurso humano desde el punto de vista metodológico se contará con el apoyo del director del trabajo de titulación, asesores con formación en el área turística y otras personas que intervengan en el desarrollo del proyecto.

### 4.5.2. Recursos Financieros

La investigación en general se desarrollará casi en su totalidad en las instalaciones del parador el Chorro a excepción de los procesos de entrevistas a especialistas en instituciones del cantón girón. En tal sentido los costos asociados a las diferentes fases del trabajo son de baja dimensión y serán costeadas por la directiva del parador turístico El Chorro, al mismo tiempo los costos relacionados al proceso de capacitación del personal formaran parte del plan de gasto del parador turístico El Chorro y a estos disponer de espacios donde impartir los cursos los gastos solo corresponderán en caso de requerir de algún curso especializado como por ejemplo primeros auxilios, estimaciones de costos se pueden reflejar a continuación:

**TABLA 2. ESTIMACIÓN DE GASTOS ASOCIADOS AL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

Renglón	Monto Estimado en
	\$
Transporte	30



Impresiones varias y Manuales	40
Material de oficina	60
Instructores	200
<b>total</b>	<b>0</b>

Fuente: La autora

### 4.5.3. Recursos institucionales

Para el abordaje del trabajo en relación al proceso de entrevistas a empleados y clientes del parador El Chorro se requerirá de un área de oficina, como recurso para grabar las opiniones de los entrevistados se empleará grabadora del equipo móvil celular el cual dispone de esta funcionalidad.

Para efectos de las capacitaciones contempladas como aspectos que contribuirán a la mejora de los procesos del parador turístico El Chorro, se requerirá de un espacio de conferencias en las instalaciones del mismo, con el cual este ya cuenta, además se empleará computadora y proyectores de video para mostrar a los participantes el contenido del curso.



## 5.6. Cronograma de actividades

MESES	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
<b>SEMANAS</b>																
<b>Actividades</b>																
Diagnóstico de la organización	X	X														
Planeación de estrategias de comunicación internas y externas.		X	X	X												
Diseño de medios				X	X											
Impresión, distribución y o publicación de medios					X	X										
Evaluación de impacto							X	X								
Ajuste de la propuesta									X	X						
Implementación de segunda etapa de la propuesta de medios.											X	X	X			
Elaboración de informe final														X	X	

## Bibliografía

- Alcaldía de Girón. (2019). *Girón: Turismo*. Obtenido de <https://www.giron.gob.ec/turismov/#1502325245584-df7002bd-9c25>
- Arnandis, R. (2019). ¿Qué es un recurso turístico? *Cuadernos de turismo. Universidad de Murcia*(43), 39-68.
- Asanza Molina, M. (2016). Manual de procedimiento en la empresa. *Revista caribeña de ciencias sociales*, 1(11), 1-15.
- Baños Martín, L. (2018). *Promoción y comercialización de productos y servicios turísticos locales* (1 ed., Vol. 1). Ministerio de Educación Gobierno de España.

- Cáceres Bustamante, L. (2018). *Propuesta de un plan de diversificación turística para el cantón girón, provincia del azuay*. Trabajo de Grado, Universidad de Cuenca.
- Cremades, J., & Ansón, R. (2019). *Derecho y gastronomía* (1 ed.). Madrid, España: Dikynson.
- Gómez, M. (2018). *Enfermería en urgencias y desastres* (1 ed.). Ciudad de Mexico, México: Universidad Autonoma de Mexico.
- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la investigación* (6 ed.). Distrito Federal, Mexico: Mc Graw Hill.
- Jacobo Barreto, E. (2018). *Análisis de los procesos y operaciones contables desarrolladas en la empresa "Soluciones Empresariales E.I.R.L. Trujillo 2017*. Trabajo de Grado, Universidad Peruana unión, Lima.
- Lozada Matta, A. (2018). *El turismo de aventura como alternativa de producto turístico para el parque nacional de san andrés cutervo – 2016*. Trabajo de Grado, Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú.
- Magadán, M., & Rivas, J. (2015). *Turismos y tendencias* (1 ed.). Oviedo, España: Septem Ediciones.
- Meléndez, G. (2017). Geoturismo: el paso de un recurso a un atractivo. *Terra Plural*, 11(2), 327-337.
- Ministerio de turismo de Ecuador. (2016). *Reglamento de guianza turística*. Quito, Ecuador.
- Ministerio de Turismo de Ecuador. (2019). *Ecuador: Turismo en cifras*. Obtenido de <https://servicios.turismo.gob.ec/turismo-cifras>
- Navarro, D. (2015). Recursos turísticos y atractivos turísticos: conceptualización, clasificación y valoración<sup>1</sup>. *Cuadernos de Turismo*, 1(35), 335-357.
- Olmos, L., & García, R. (2016). *Estructura del mercado turístico* (2 ed.). Madrid, España: Ediciones Paraninfo S.A.
- Peréz López, J. (2018). *Fundamentos de la dirección de empresas* (7 ed.). Madrid, España: Ediciones Rialp S.A.

- Rivas García, J., & Magadán, M. (2016). *Introducción a la Economía de la empresa turística* (1 ed.). Oviedo, España: Septem Ediciones.
- Santana, P., & Portillo, A. (2017). *El impacto de la capacitación* (1 ed.). Tlalnepantla, México: Unid.
- Santiago Chávez , N. (2017). Actualidad y proyecciones de desarrollo del turismo internacional en Ecuador . *UNIANDES EPISTEME: Revista de Ciencia, Tecnología e Innovación*, 4(3), 276-287.

