



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

SEDE
ESMERALDAS

ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO

TESIS DE GRADO

**SERVICIOS DE APOYO, ATMÓSFERA Y AMBIENTES
FÍSICO Y PSICOLÓGICO COMO FACTORES QUE
CONTRIBUYEN AL DESARROLLO DEL TURISMO, EN LA
CIUDAD DE ESMERALDAS, SEGÚN LA PERCEPCIÓN DE
SUS HABITANTES**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
HOTELERAS Y TURÍSTICAS**

AUTORA:

SIULA JOHANNA CASTRO VERA

ASESORA:

MGT. ISABEL CRISTINA MALDONADO ROMÁN

Esmeraldas - febrero, 2021

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

Trabajo de Tesis aprobado luego de haber dado cumplimiento a los requisitos exigidos por el Reglamento de grado de la PUCESE previo a la obtención del título de INGENIERA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS HOTELERAS Y TURÍSTICAS

Presidente Tribunal de Graduación

PhD. Roxana Benítez Cañizares

Lector 1

PhD. Roxana Benítez Cañizares

Lector 2

Mgt. Katia Limones González

Responsable Plan de Contingencia

Escuela Hotelería y Turismo

Mgt. Katia Limones González

Director de Tesis

Mgt. Isabel Cristina Maldonado Román

Fecha: Esmeraldas, de febrero de 2021

Autoría

Yo, Siula Johanna Castro Vera, portadora de la cedula de ciudadanía N° 0916098247, declaro que el presente trabajo de investigación es de mi propia autoría, respetando las diferentes fuentes de información, realizando las debidas citas correspondientes.

Siula Johanna Castro Vera

CI: 0916098247

Dedicatoria

Dedico esta tesis primero a Dios, en su propósito para mí, en su amor incondicional, todo lo que he logrado en esta vida, ha sido porque Él lo ha permitido.

Dedico esta tesis:

A Mí, por la perseverancia de luchar por lo que quiero,

A mis padres que se convirtieron en mis ángeles,

A mis hijos, a mi pareja y compañero por su ayuda y apoyo incondicional por verme convertida en una profesional, a mi tía madre por siempre estar a mi lado, a mis hermanas, primos, sobrinos, amigos, maestros y a todos los que creyeron en mí, en mi capacidad y ganas de ser una profesional.

Todos los triunfos nacen, cuando nos atrevemos a brillar, y encender la luz que llevamos dentro

Agradecimiento

Mi agradecimiento de todo corazón a la Provincia de Esmeraldas, fueron 10 años los que viví en ella, al cantón Rioverde, que fue mi primera casa, a la ciudad de Esmeraldas, de los cuales 6 años dedique a estudiar, prepararme, conocer, servir, compartir, recorrer la provincia la cual conozco gracias a mi profesión, gracias infinitas Esmeraldas

Deseo expresar mi agradecimiento a la Mgt. Isabel Cristina Maldonado Román, cariñosamente Isabelita como todos le decimos por ser mi asesora en este trabajo, por haberme guiado, por los consejos, por la paciencia y sabiduría que dedico a este proceso, y por esa linda amistad.

A cada uno de mis maestros de la carrera y de las distintas escuelas que impartieron sus conocimientos en diferentes materias en el transcurso de estos años, a todos muchas gracias por que sembraron en mí y dejaron huellas.

A todos los que forman la familia de la Pontificia Universidad Católica- Sede Esmeraldas, por acogerme todo este tiempo y darme la oportunidad de estudiar, de convivir, de desarrollar cada proyecto, trabajo e idea que tuve, muchas gracias a todos. Yo soy PUCESE.

A todos, bendiciones infinitas

Índice

	Pág.
Páginas Preliminares	
Tribunal de Graduación	ii
Autoría	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice de Contenidos	vi
Índice de Tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I: MARCO TEÓRICO	5
1.1. Bases teórico – científicas	5
1.1.1. El desarrollo turístico. Desarrollo turístico de un destino	5
1.1.2 Factores determinantes del desarrollo del turismo	7
1.1.3. Desarrollo del turismo en las ciudades	15
1.2. Antecedentes	17
1.3. Marco legal	19
CAPITULO II: MATERIALES Y MÉTODOS	22
2.1. Tipo de estudio	22
2.2. Definición conceptual y operacionalización de la variable	22
2.3. Métodos	23
2.4. Técnicas e instrumentos	23
2.5. Población y muestra	24
2.6. Análisis de datos	24
CAPITULO III: RESULTADOS	25
CAPITULO IV: DISCUSIÓN	28
CAPITULO V: CONCLUSIONES	32
CAPITULO VI: RECOMENDACIONES	33

BIBLIOGRAFÍA	34
ANEXO	41

Índice de tablas

	pág.
Tabla 1 Dimensiones e indicadores de la variable: Factores determinantes del desarrollo del turismo	23

Índice de figuras

	pág.
Figura 1 Servicios de apoyo en la actividad turística de la ciudad de Esmeraldas, desde el punto de vista de sus habitantes.....	25
Figura 2 Atmósfera de la ciudad de Esmeraldas, según la percepción de sus habitantes	26
Figura 3 Ambiente físico y psicológico que impera en la ciudad de Esmeraldas, según la percepción de sus habitantes	27

Resumen

En la actualidad tiene gran relevancia el estudio de los factores que inciden en el desarrollo turístico de un sitio, especialmente de una ciudad; son un medidor para diagnosticar la actividad turística en ella. Por tal razón, la investigación realizada de tipo cuantitativa con alcance descriptivo y diseño no experimental persiguió como objetivo analizar, según la percepción de los habitantes de la ciudad de Esmeraldas, si los servicios de apoyo, atmósfera y ambientes físico y psicológico son factores que contribuyen al desarrollo del turismo, en esta ciudad. Para obtener información que dio cumplimiento a este objetivo, se empleó como técnica la encuesta con un cuestionario en escala de Likert, este fue aplicado a una muestra de 384 individuos mayores de 18 años, habitantes de la ciudad. De manera puntual, se obtuvo como resultado que los habitantes encuestados demostraron una percepción negativa, con relación a los tres factores analizados; por lo que se llegó a la conclusión general de que, partiendo de la percepción de ellos, se puede deducir que los servicios de apoyo, atmósfera y ambientes físico y psicológico son factores que no están contribuyendo al desarrollo del turismo, en la ciudad.

Palabras clave: factores que inciden en el desarrollo turístico; servicios de apoyo; atmósfera de la ciudad; ambiente físico de la ciudad; ambiente psicológico de la ciudad

Abstract

Currently, the study of the factors that influence the tourist development of a site, especially a city, is highly relevant; they are a meter to diagnose tourist activity in it. For this reason, the research carried out of a quantitative type with a descriptive scope and a non-experimental design aimed to analyze, according to the perception of the inhabitants of the city of Esmeraldas, whether the support services, atmosphere and physical and psychological environments are contributing factors to the development of tourism in this city. To obtain information that fulfilled this objective, the survey was used as a technique with a Likert scale questionnaire, which was applied to a sample of 384 individuals over the age of 18, inhabitants of the city. Specifically, it was obtained as a result that the surveyed inhabitants demonstrated a negative perception, in relation to the three factors analyzed; reason why it was reached the general conclusion that, starting from their perception, it can be deduced that the support services, atmosphere and physical and psychological environments are factors that are not contributing to the development of tourism in the city.

Keywords: factors that affect tourism development; supporting services; city atmosphere; physical environment of the city; psychological atmosphere of the city

INTRODUCCIÓN

Presentación del tema de investigación.

La Organización Mundial del Turismo (OMT, 1994), citada por Sancho (2008) determinó que el turismo está formado por las actividades que llevan a cabo las personas en sus viajes y estadías en lugares diferentes a su entorno habitual, cuando buscan ocio. Pero los tiempos cambian, el hombre cambia, sus necesidades cambian y en la actualidad no se puede concebir al turismo como algo independiente a todo lo que acontece en el planeta. Por ello, en la actualidad se le da un nuevo enfoque: turismo sostenible. Con este se deben tener en cuenta las repercusiones tanto presentes como futuras, no solo en lo económico, sino también en lo social y lo medioambiental; así como en todas las formas de turismo, en todos los tipos de destinos.

Ante este giro radical en la concepción de qué debe entenderse por turismo, surge el imperativo de valorar los factores que, de una forma u otra, inciden en el desarrollo turístico de un sitio, de un destino. Es decir, cualquier lugar donde se produzca la estancia de visitantes y sean recibidos, aceptados y servidos por residentes locales.

El desarrollo del turismo en un sitio se debe a varios factores, directos e indirectos. Todos ellos se encuentran relacionados y en interacción. Dentro de los indirectos se encuentran las comunicaciones, el transporte, el sistema financiero, las industrias conexas, el ambiente turístico, y la corriente turística potencial. Mientras que los directos son los que satisfacen las necesidades de los visitantes: los recursos/atractivos (naturales, culturales), los servicios (alojamientos, alimentación, agencias, guías, transportación, comercios), la promoción institucional (pública y privada), y el personal que brinda el servicio.

Dentro de los sitios donde el desarrollo de la actividad turística ha jugado históricamente un papel esencial se destacan los espacios urbanos, las ciudades. El turismo las ha convertido en “polos de fuerte dinámica dentro del marco regional del cual forman parte” (Eugeni, López, Vilaginé, 2005; citados por González y Álvarez, 2016, p.16). Ello se traduce en una

constante transformación para las ciudades, con el fin de lograr su atractividad para conquistar a los visitantes y satisfacer sus necesidades y las de los habitantes.

Tiene especial relevancia el estudio de los factores que inciden en el desarrollo turístico de un sitio, especialmente de una ciudad. Además de ser un medidor para diagnosticar la actividad turística en ella, es el punto inicial para el diseño y puesta en práctica de acciones de mejoramiento e innovación a desarrollar dentro de esta actividad. Se pone de manifiesto, por tanto, la necesidad e importancia de dicho estudio dentro de la planificación turística de un sitio, de una ciudad.

Planteamiento del problema

El turismo urbano, o sea, el turismo desarrollado en las ciudades se está acrecentado en la actualidad. Se aprecia como las ciudades comprendiendo los beneficios económicos que aporta el desarrollo del turismo apostan por invertir considerables recursos; estableciendo y difundiendo, a su vez, posicionamiento y marca.

Este desarrollo se ve marcado por el empleo de las nuevas tecnologías. Estas no solo se aplican en la promoción de servicios y productos, sino también, para conocer las necesidades y experiencias buscadas por el visitante y posteriormente en los servicios brindados a su llegada, en su estancia y despedida.

A nivel mundial son muchas las ciudades que sobresalen por tener un alto desarrollo del turismo y por ende una gran afluencia de visitantes que así lo demanda. En Europa se destacan dentro las más visitadas, con una sólida infraestructura turística: Londres, París, Roma, Barcelona, Milán, Ámsterdam, Praga, con una significativa oferta cultural y de ocio, diurna y nocturna. Ciudades que se caracterizan por mostrar una arquitectura de variados estilos, tiendas de moda; hoteles, restaurantes y cafés clásicos y de moda; gastronomía típica; clubs nocturnos; vida cultural con galería, librería, teatro, museos y hasta playas como es el caso de Barcelona. En América se destacan Nueva York y el Cuzco (El País, 2018 y TripAdvisor, 2019), San Miguel de Allende y Oaxaca (México) (BBC Mundo, 2017),

Ciudad de México, Ciudad de Buenos Aires, Río de Janeiro, Santiago de Chile (El Observador, 2018).

Ecuador, también posee un desarrollo turístico significativo en varias de sus principales ciudades. Sobresalen Quito y Cuenca. Declaradas Patrimonio de la Humanidad por la Unesco, se caracterizan por mostrar al visitante su arquitectura colonial, sus monumentos urbanos, iglesias y cultura tradicional.

Esmeraldas, ciudad costera ecuatoriana, a pesar de no contar con atractivos arquitectónicos y monumentales, posee atractivos de interés para el turismo, capaces de motivar el viaje hasta ella. Se destacan en esta ciudad como atractivos: playa Las Palmas, manglares, río Esmeraldas, un puerto pesquero, tradiciones de música y danza afro con su simbólica marimba, el carnaval esmeraldeño, museos, su gastronomía en la que se destacan los platos elaborados con productos del mar y del río, carne de animales silvestres, coco, plátano; aderezados con la chillangua y la yerbita. Como se puede apreciar la mayor atractividad de la ciudad es la presencia en ella de la conjugación de atractivos naturales con atractivos culturales.

Los gestores del desarrollo de esta ciudad han optado por la actividad turística en ella, como uno de los principales renglones económicos; pero a simple vista aún queda mucho por hacer para lograr que este desarrollo sea pleno. Existen varias falencias de infraestructura y planta turística, que lo impiden; factores que deciden si el turista nacional o extranjero visite la ciudad o no.

Este aspecto afecta de manera general a todos los habitantes de la ciudad de Esmeraldas. Su desarrollo turístico se traduce para ellos en un mejoramiento desde todos los puntos de vistas. Es por lo que resulta de gran importancia conocer la percepción que poseen estos habitantes acerca de dicho desarrollo, que nunca ha sido estudiado. Partiendo de este hecho, se definió la siguiente pregunta científica para dar respuesta en la investigación realizada: ¿Según la percepción de los habitantes de la ciudad de Esmeraldas los servicios de apoyo, la atmósfera y los ambientes físico y psicológico son factores que contribuyen al desarrollo del turismo, en la ciudad?

Justificación

La investigación ha sido de gran conveniencia. Se basó, esencialmente, en determinar factores que contribuyen al desarrollo del turismo en la ciudad de Esmeraldas, pero desde la percepción de sus habitantes, tema nunca estudiado. Es importante conocer cómo ven (perciben) los esmeraldeños el desarrollo actual de la actividad turística en su ciudad, ellos son los que más se benefician de ella.

Teniendo en cuenta este crucial aspecto, fue necesaria la realización de la investigación. Ella sentará las bases para propuestas de alternativas de desarrollo turístico de la ciudad, incluyendo fundamentalmente planes de promoción, estrategias de desarrollo, que contribuyan a atraer mayor cantidad de visitantes y a posicionar la ciudad de Esmeraldas como destino turístico ecuatoriano.

El impacto y beneficio del estudio se manifestará en la consolidación de los factores que hacen de Esmeraldas una ciudad aceptada para realizar turismo y en el fortalecimiento o reingeniería de aquellos que se perciben con falencias. Todo este proceso redundará en mejoras en los negocios y sitios de esparcimiento, lo que a su vez se manifestará en un incremento económico que permitirá elevar el nivel de vida de aquellos que están vinculados directa o indirectamente a la industria del turismo, e impactará en el ambiente físico y psicológico de la ciudad capital de la provincia, favoreciendo a que sus habitantes se identifiquen sólidamente con ella. Estos serían los más beneficiados con los resultados de la investigación.

Objetivos

Objetivo General

Analizar, según la percepción de los habitantes de la ciudad de Esmeraldas, si los servicios de apoyo, atmósfera y ambientes físico y psicológico son factores que contribuyen al desarrollo del turismo, en la ciudad.

Objetivos Específicos

1. Identificar el estado actual de los servicios de apoyo en la actividad turística de la ciudad de Esmeraldas, según la percepción de sus habitantes
2. Verificar la atmósfera de la ciudad de Esmeraldas, según la percepción de sus habitantes
3. Conocer el ambiente físico y psicológico que impera en la ciudad de Esmeraldas, según la percepción de sus habitantes

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Bases teórico - científicas

1.1.1. El desarrollo turístico. Desarrollo turístico de un destino

Pearce (1991) afirma que el desarrollo turístico es “(...) la provisión y mejoramiento de las instalaciones y servicios idóneos para satisfacer las necesidades del turista y definido de una manera más general puede también incluir los efectos asociados tales como la creación de empleos o la generación de ingresos” (p.14). En esta definición se aprecian dos bloques fundamentales: primeramente, la existencia en óptimas condiciones de los elementos de la planta turística puestos en función de la satisfacción del turista y segundo sus efectos positivos desde el punto de vista económico que se derivan de lo anterior, efectos que redundan en beneficios para los habitantes del sitio.

Por su parte, Santana (2003), de una manera más amplia, aborda el concepto de desarrollo turístico desde tres enfoques, en los que se incluyen los elementos significativos expresados por Pearce (1991). Para Santana (2003) el desarrollo turístico se comprende desde tres enfoques:

1. Enfoque urbanístico – geográfico:

Análisis de los lugares que se van conformando, en diferentes momentos en el transcurso del tiempo, como espacios destacados para la realización de las actividades turísticas, sus características, formas en que la actividad turística se establece en ellos y transformaciones que se producen allí.

2. Enfoque socio – antropológico:

Se pone énfasis en las motivaciones, actitudes y preferencias de turistas y residentes.

3. Enfoque socio – económico:

Creación de una infraestructura de empresas dedicadas a atender las necesidades de los turistas, necesidad de que asistan en el destino capitales y trabajo para brindar los servicios a estos.

En esencia, el desarrollo del turismo en un sitio no solo significa crecimiento desde todos los puntos de vistas para la comunidad (económico, social, cultural). También contempla la inserción de abastecimientos, aumento o perfeccionamiento de infraestructuras, instalaciones y servicios pertinentes y necesarios y el aprovechamiento óptimo de las capacidades y recursos en función de la satisfacción de necesidades de visitantes y residentes, a la vez (Wallingre, 2013).

En el estudio del desarrollo del turismo en un sitio, hay un aspecto importante para tener en cuenta y es que este no se evidencia de forma uniforme, sino que se concentra en dependencia a los atractivos naturales y culturales de dicho sitio, considerados la materia prima del turismo, de su desarrollo (Varisco, 2008). Ellos se transforman en la motivación que impulsa al hombre a desplazarse por recreación y esparcimiento, estableciendo así la existencia del espacio turístico, que se convertirá en destino turístico si se ponen en valor los atractivos. Esto significa diseñar y gestionar servicios de transporte, alojamiento y alimentación; así como, actividades que faciliten y apoyen el disfrute de ellos.

El destino turístico se ha definido como un conglomerado de localidades, atractivos y servicios ubicado en un área geográfica delimitada y con cultura propia, en la cual una red social de operadores turísticos públicos y privados colabora con la comunidad y con agentes externos para producir una experiencia turística que resulte satisfactoria para los visitantes, generando una imagen que motive a los residentes externos a visitarlo (Amaya, 2012). Para Crosby (2009) destino se refiere al “sistema de elementos turísticos o no turísticos dentro de una estructura funcional, donde todos ellos interactúan en un espacio y tiempo determinado, pero con una funcionalidad entre sí” (p. 52).

Butler (1980) citado por Diez (2019) propone el modelo del Ciclo de Vida del Área Turística (CVAT). Este modelo está basado en el patrón de comportamiento en el cual se desarrollan los destinos. En él se afirma que las atracciones turísticas son finitas y posiblemente no renovables. Según el modelo, sobrepasar la capacidad de carga y los impactos derivados producirían el declive de los destinos turísticos.

El modelo de Butler ha sido el modelo de desarrollo y evolución de los destinos turísticos más citados en los estudios de destinos turísticos. Hoy todavía crea disputas acerca de su fundamento teórico y su posible aplicación.

La importancia teórica de los modelos para el desarrollo y la evolución de un destino turístico es incuestionable, pero no se puede olvidar que el siglo XXI se debe caracterizar por un turismo sostenible. Los principios de sustentabilidad deben contemplar tres premisas de manera equilibrada para alcanzar el desarrollo sostenible a largo plazo: hacer un uso responsable y óptimo de los recursos naturales, respetar la autenticidad sociocultural de las comunidades anfitrionas y que los beneficios económicos se distribuyan de manera equilibrada y contribuyan a la reducción de la pobreza (Orozco & Núñez, 2013).

Se debe, de igual forma, esclarecer que crecimiento no es igual a desarrollo y la realidad que actualmente se observa en muchos destinos turísticos es que, efectivamente, se han vivido etapas de crecimiento económico, pero no de desarrollo y que, además, ese crecimiento se ha logrado sin importar los costos sociales y ambientales que ello conllevaba. Por eso, en este siglo, el turismo sostenible tiene que ser concebido como “un desarrollo limpio, preservador del medio ambiente y reconstructor de los sistemas ecológicos, hasta lograr la armonía de los seres humanos consigo mismos y con la naturaleza” (Orozco & Núñez, 2013, p. 163).

1.1.2. Factores determinantes del desarrollo del turismo

Según Pearce (1991)

El desarrollo turístico puede definirse específicamente como la provisión y el mejoramiento de las instalaciones y servicios idóneos para satisfacer las necesidades del turista, y definido de una más general, puede también incluir los efectos asociados, tales como la creación de empleos o la generación de ingresos (p.14)

La importancia económica del turismo es desigual en cada una de las regiones en el mundo. El grado de desarrollo del turismo no ha seguido el mismo ritmo de crecimiento en todas ellas. Este hecho se debe, fundamentalmente, a la incidencia de diversos factores (Sancho, 2008). Entre los cuales cabe destacar los siguientes:

- Grado de desarrollo y crecimiento económico
- Renta disponible de la población
- Tiempo de ocio

- Aspectos demográficos, como las diferencias en la edad media de la población y el tamaño de esta
- Entorno político
- Costumbres y creencias religiosas
- Nivel general de educación
- Grado de desarrollo tecnológico (Cañizares, 2013, pp. 72-76).

Muchos de estos factores, están claramente interrelacionados. Así, por ejemplo, cuanto mayor sea el desarrollo económico de una región, mayor será su desarrollo tecnológico, la renta disponible del ciudadano medio, su nivel de educación, su tiempo de ocio, etc., favoreciendo todo ello al crecimiento del turismo (Sancho, 2008).

Pero hay factores directos e indirectos, estructurales o dinámicos que contribuyen al desarrollo turístico de un destino. Son los factores determinantes de este desarrollo. Según Cardeña (2009), citado por Montenegro (2019) ellos son “el conjunto de hechos sociales que, en forma directa o indirecta, se relacionan necesariamente para conjugar el fenómeno turístico, proporcionándole su característica peculiar y específica” (p. 38)

Se hace necesario antes de analizarlos, puntualizar, una serie de factores clave que determinan el marco en que la actividad turística se produce y sus consecuencias sobre los destinos:

- Las relaciones entre la actividad turística y el destino deben pasar a ser vistas desde el ámbito de la sostenibilidad, de modo que la actividad turística se vincule con los beneficios sociales y culturales del destino (Ávila, 2002).
- Se hace necesario un cambio importante encaminado a un modelo donde la actividad turística posea como fin el desarrollo socioeconómico y la conservación medioambiental de los sitios y que el papel más relevante de esta actividad lo jueguen los integrantes de la cadena productiva, principalmente la población local (Ávila, 2002)
- Un nuevo enfoque para analizar el desarrollo turístico de un sitio debe sentarse en: las posibilidades de continuidad del destino, la conservación y mantenimiento de su patrimonio natural y cultural, los beneficios económicos y sociales para la población local, la repartición de renta entre los segmentos sociales; así como, las oportunidades establecidas para eliminar la pobreza (Soares, 2012).

- La actividad turística impulsa el desarrollo socioeconómico y atenúa la pobreza. Es importante añadir, en ella, nuevas políticas que propicien la atenuación de la pobreza (Cañizares, 2013).
- El urbanismo es un factor fundamental en la planificación del desarrollo de un territorio, en el turismo es elemento determinante (Cañizares, 2013).

Teniendo en cuenta todo lo anterior se puede afirmar que de manera específica existen factores que permiten el desarrollo turístico de un sitio. Según Viñals (2002) citado por Benítez (2012, p. 4) esos factores son los siguientes:

- Infraestructuras y servicios generales: accesibilidad, tráfico, abastecimiento de agua, limpieza y recogida de basuras, alumbrado público, asistencia sanitaria, seguridad ciudadana.
- Aspectos relacionados con el medio ambiente: saturación del destino, conservación medioambiental del entorno, contaminación acústica.
- Equipamiento recreativo, cultural y de servicios turísticos: áreas recreativas, oferta comercial, oferta cultural y de ocio, profesionalidad de los trabajadores del sector y la gestión turística

Por su parte, Ávila (2002) igualmente citado por Benítez (2012, p. 5) considera no sólo el aspecto de territorio, sino que incluye a la población, considerando la protección, conservación del medio ambiente y cultura, el desarrollo y valoración del patrimonio, el crecimiento y la consolidación económica y la calidad de vida de los habitantes.

Ambos autores valoran cada uno de los factores mencionados como necesarios para el desarrollo de la actividad turística. Sin embargo, el criterio de Ávila demuestra ser más coherente, al considerar no sólo los aspectos territoriales y del visitante, sino que incluye a la población anfitriona, que ha de ser aliada estratégica para lograr la sostenibilidad del turismo.

Mientras que Das et al. (2007), citados por De Freitas y De Sevilha (2017, p.517), en un estudio realizado, analizan diferentes factores que contribuyen a la atractividad de un destino turístico y con ello a su desarrollo. Estos factores son:

- Facilidad de acceso: Incluye tanto la facilidad para obtener información, como para llegar al destino

- Infraestructura turística: Se refiere a la infraestructura básica, la hotelería, la gastronomía y la higiene
- Servicios de apoyo: Está formado por correos, bancos, casas de cambio, taxis / transporte local y guías turísticos
- Ambiente (atmósfera) de la ciudad: Constituida por los contextos histórico y el ambiental
- Recursos del lugar: Se entienden a las atracciones diferenciadas del destino
- Ambiente físico y psicológico: seguridad del turista, actitud de los ciudadanos locales y precio percibido.
- Atributos Culturales: Se circunscribe a las artesanías y los eventos

Según los factores estudiados como dimensiones en la presente investigación, que han sido tomadas de los autores anteriormente citados, vale destacar algunas consideraciones teóricas acerca de los indicadores que las componen.

- Los servicios de apoyo

Boullón (2006) se refiere a estos servicios como elementos del equipamiento turístico. Los ubica dentro de las categorías: otros servicios y esparcimiento.

Como parte de los servicios de apoyo, Ibáñez y Cabrera (2011) con relación al transporte exponen que la mejoría, el incremento, la modernización del transporte local o su limitación y abandono, implican, de manera favorable o desfavorable en el desplazamiento turístico. A su vez destacan la importancia de los servicios financieros (de casas de cambios y bancos) y de guianza; los financieros porque permiten “el surgimiento y operación de nuevos servicios turísticos así como por la facilitación de las operaciones cambiarias (de moneda) y en el resguardo de fondos en todos los centros turísticos” (Ibáñez y Cabrera, 2011, p.139), mientras que los de Guianza, porque el guía ofrece información variada y al día acerca de la historia y el presente de los sitios turísticos.

Con relación a la oferta comercial del destino Tosun et al (2007) aseveran que las compras constituyen una acción de entretenimiento que se distinguen por la emoción, el goce y la ocasión de relacionarse con los vendedores de la localidad. Ello justifica que en el mundo actual tiendas, centros comerciales y mercados hayan adquirido un significativo atractivo

comercial y se hayan transformado en imprescindibles sitios de visita turística. Dentro de estos sitios se destacan los comercios de artesanías locales.

Los comercios especializados tanto en artesanías como en ciertas manufacturas industriales constituyen un útil y valioso servicio que facilita la labor de promoción turística de una localidad, región o nación, por cuanto su adquisición representa un recuerdo permanente del desplazamiento turístico (Ibáñez y Cabrera, 2011, p.147)

En cuanto al ocio y la recreación, es imprescindible que todo destino esté dotado de áreas o centros destinados al esparcimiento o recreación del turista. Según Guerrero y Ramos (2014), estos son los “que se encargan de proporcionar servicios de espectáculo, cultura, diversión o pasatiempo; en forma entretenida y atractiva” (p.133). Se evidencia así, que la interrelación entre ocio y turismo “proporciona al consumidor un bienestar físico, mental y social” (Reverter y Plaza, 2010, p.2)

Este factor es muy importante dentro del desarrollo del turismo en las ciudades. Según Schroeder (2011) las modalidades de recreación en las ciudades son afines a nuevas expectativas de turistas y residentes. Aquí, el viaje turístico de recreación obtiene novedosas dimensiones, tales como: aumento del turismo de corta estancia, demandas con otros motivos de viaje y procesos de reanimación urbana.

Por su parte, la oferta cultural en los destinos turísticos, principalmente en los de ciudades, debe ser variada, auténtica, donde se ponga en valor los elementos culturales identitarios del destino. Es preciso que el destino cuente con los recursos necesarios para ofrecerla. Al respecto Montero, Gutiérrez y Díaz (2001) plantean que el éxito del destino está dado no solo por la existencia de una demanda con motivaciones culturales de viaje, sino que también por la capacidad que posea el destino para satisfacer esta demanda. Para García (2016) en la actualidad numerosos turistas buscan la interacción, el protagonismo, la participación en su experiencia cultural. Manifiestan su interés por aprender, por experimentar la cultura del sitio visitado. Ante ello surgen, no solo ofertas culturales concernientes al patrimonio artístico, cultural e histórico, sino también nuevas ofertas vinculadas con la cultura contemporánea.

A su vez, los destinos turísticos, especialmente los de ciudades, deben estar dotados de diversos centros de congresos, convenciones y eventos, con los que se pueda desarrollar un Turismo de evento de calidad y así diversificar el turismo que se desarrolle en ellos. Carrizo y Vieira (2009) citados por Morillo (2018) expresan que este tipo de turismo demanda significativas inversiones públicas, para construir en las ciudades instalaciones donde se lleven a cabo los eventos, que robustecen la oferta y la calidad de vida de la comunidad.

Martos (2013) afirma que

El turismo de eventos facilita el desarrollo turístico de la ciudad porque la hace destacar en el mapa turístico, con todo lo que ello conlleva --creación de empleo, desarrollo empresarial, puesta en valor de los recursos patrimoniales, etc. y potencia otras actividades económicas, como la construcción o el comercio (p.60)

- Atmósfera de la ciudad (medioambiente)

Un factor importante dentro de la atmósfera de la ciudad es el paisaje cultural. De manera general, según Navarro y Ciselli (2016) el paisaje cultural “como categoría abarca tanto al patrimonio industrial, agrícola-ganadero, urbano, arqueo-paleontológico como también al patrimonio intangible, por lo tanto, incluye varias disciplinas que abordan al paisaje en su multidimensionalidad” (p.5)

De manera más específica, en relación con una ciudad, se habla de paisajes culturales urbanos. Collado (2017) alega que “son aquellas partes del espacio urbano que resultan de la actuación de las personas sobre el medio, siendo percibidas por la sociedad como símbolos histórico-culturales dentro del entramado patrimonial de la ciudad” (p.81)

Al igual que el paisaje cultural, el natural es un factor importante dentro de la atmósfera de la ciudad. Boullón (2006) expone que la descripción y visualización del paisaje natural se facilitan a través de cuatro variables que lo componen y de cuatro propiedades. Según este autor, el paisaje natural está compuesto por: la tipografía (morfología y relieve del terreno), la vegetación (original y plantada), el clima (situaciones atmosféricas) y el hábitat (formas de vida). A su vez, posee como propiedades: la diversidad (cantidad de componentes diferentes a la vista), la repetición (presencia repetida de una forma o motivo natural dominando la escena), la unidad (armonía visual de las unidades que conforman una escena)

y el cambio (matices que obtiene el paisaje de acuerdo con las horas del día y los días del año)

Para el desarrollo del turismo en la ciudad se hace necesario que el paisaje cultural y natural se encuentren protegidos y en buen estado de conservación. Para Elijuri (2012) esta protección constituye un aspecto importante en el bienestar de los pobladores del sitio y de los que lo visitan. Es un mecanismo de disfrute para ambos. En tanto que García (2000) opina que unos de los retos más significativos que se trazan las ciudades ante el turismo es dirigir su desarrollo dentro de los límites de la sostenibilidad garantizando la conservación de los recursos culturales y naturales que les sirven de sostén.

Frente a todo lo anterior existen dos elementos que deben ser evitados para que se desarrolle eficientemente el turismo en las ciudades. Ellos son la saturación y la contaminación acústica.

La gestión de la saturación turística resulta ser una acción de primer orden en las ciudades como destinos. Esta gestión debe ser compartida entre el sector público, el privado y los residentes. Según Bigné, J. E.; Font, X. y Andreu, L. (2000)

Cuando se piensa en crear turismo, se ha de tener en cuenta ciertos límites en el número y tipo de turistas para que las relaciones entre los residentes y turistas sean amistosas. La saturación de un destino puede desembocar en una despersonalización de sus elementos básicos (p.455)

Igualmente, para Milano, Cheer y Novelli (2018) citados por Battistelli (2019, p.14) la saturación turística es un tema de gran importancia para el desarrollo de los destinos turísticos urbanos, sus efectos son dañinos y conllevan al impulso del fenómeno denominado turismo-fobia: rechazo hacia la actividad turística.

En lo que a contaminación acústica se refiere Sánchez (2015) expone que el mayor problema que presentan las ciudades turísticas es el gran aumento del tráfico durante el verano, aumentando las molestias por ruido, impidiendo a los visitantes que disfruten plenamente de sus vacaciones.

Por tanto, la presencia del ruido en demasía en las ciudades pudiera que disminuyera el arribo de turistas. Este hecho traería como consecuencia afectaciones a la economía de la ciudad.

- Ambiente físico y psicológico

Uno de los indicadores a destacar en esta dimensión es el ambiente físico. Para Gili (1978) los aspectos físicos de una ciudad son sus casas, sus calles, sus plazas, sus parques, sus zonas de culto, entre otros.

La seguridad es otro indicador. El Instituto Mexicano de Investigaciones Turísticas (1974) citado por Ibáñez y Cabrera (2011) emplea los términos seguridad y tranquilidad de un sitio turístico como factores para definir al ambiente turístico del sitio. Expresa que lo anterior se traduce en las conductas asumidas por los locales, en la recepción de los turistas.

Según Lamboggia (2014) la seguridad del destino es una característica muy apreciada por los turistas debido a su prevención frente al peligro en su pretensión de conseguir con calidad su experiencia buscada.

Dentro del ambiente físico y psicológico se destaca igualmente, la actitud asumida por los ciudadanos locales ante el turismo. El Instituto Mexicano de Investigaciones Turísticas (IMIT, 1974) citado por Ibáñez y Cabrera (2011) alega que la amabilidad y la hospitalidad que ofrecen los locales de un destino se traduce en actitudes favorables de ellos en la aceptación de los turistas. Estos autores emplean los términos de amabilidad y hospitalidad para definir el ambiente turístico.

Derivado de ello, estos autores, Ibáñez y Cabrera (2011), se expresan en relación con el clima humano que debe conseguirse en la acogida al turista. Este debe ser muy positivo y obtenerse a través de una actitud favorable asumida por todos los prestadores de servicios; así como, del nivel de conciencia turística que tenga todos los integrantes de la comunidad, para abrirse o cerrarse a personas que los visitan con otras costumbres y actitudes diferentes; adoptando medidas encaminadas al respeto de esas costumbres y actitudes diferentes.

Por otra parte, con relación a la actitud de los locales, es importante señalar que una condición necesaria para el desarrollo del turismo es el nivel de educación de ellos. Este es

directamente proporcional a la altura de los servicios turísticos ofrecidos (Lambogliga, 2014). Un alto nivel educacional de los habitantes locales influye grandemente hacia una actitud positiva de ellos con relación a la actividad turística.

Dentro de los habitantes locales, se destacan los que ofrecen servicios al turista, los trabajadores del sector turístico. Su profesionalidad es imprescindible en el desarrollo del turismo.

Un aspecto importante que contribuye al desarrollo, mejora y competitividad del turismo es la inversión que se haga en el capital humano dentro de esta actividad, con el fin de lograr la calidad de dicho capital (Sancho, 1998). Se destaca en este sentido el trazar acciones encaminadas a la formación y capacitación de los trabajadores del sector, para ofrecer un servicio de excelencia a la medida de las expectativas de los turistas. Por tanto, “el éxito de las empresas turísticas está unido a la capacidad profesional de sus trabajadores (...) la calidad del servicio turístico está indisolublemente vinculada a la calidad de su capital humano” (Lillo, Rodríguez, Sevilla, 2007, p.63)

Otro indicador para analizar dentro del desarrollo turístico es el precio percibido: relación entre el precio y los beneficios buscados. Los precios percibidos como negativos no están en relación con los beneficios buscados, lo contrario que los percibidos de manera positiva.

En este sentido, Martínez, Borjas y Jiménez (2015) afirman que las

Indicaciones positivas se pueden traducir en una valoración de los precios como justos y en el caso de indicaciones negativas como injustos. Los precios que se perciben como injustos influyen de manera negativa en las intenciones de volver a comprar, y además generan desconfianza (p.850)

1.1.3. Desarrollo del turismo en las ciudades

Una ciudad además de ser un lugar físico donde viven personas, es el resultado de la convivencia de estas en ese sitio. Esto se puede percibir al transitarla y en la vida diaria de sus habitantes (Jaramillo, 2014)

En las políticas relativas al desarrollo urbano, el turismo es un significativo elemento para estar presente. Es la vía para desarrollar la ciudad y proveerla de más y mejores infraestructuras, así como, lograr mejoras para los habitantes y el cumplimiento de las expectativas de los visitantes.

Las ciudades se han convertido en destinos turísticos de gran relevancia en el contexto actual internacional (Rifai, 2012; Bertonecello y Troncoso, 2014). En ellas el turismo se establece como uno de los sectores de más rápido crecimiento (Paskaleva, 2005), donde debe lograrse un ajuste a los deseos de los turistas presentes y futuros, al tiempo que se satisfacen las necesidades de los residentes (Blažević & Nižić, 2015).

La oferta turística de una ciudad, según Jansen-Verbeke (1986), está formada por elementos primarios, secundarios y complementarios. Los elementos primarios son los recursos patrimoniales y las actividades que se llevan a cabo en el destino. Mientras que los elementos secundarios se refieren a los prestadores de servicios: restauración, comercio y mercados. Finalmente, los elementos complementarios que apoyan a la actividad turística son los accesos, estacionamientos, la infraestructura y señalización, las oficinas de turismo y guías. Para Prina de Van dam (2008), citado por Camacaro et al. (2014) el desarrollo del turismo urbano se debe a la recuperación y revalorización de sitios turísticos en la ciudad, de poner en valor sus centros históricos, del interés de los residentes por disfrutar del patrimonio, de la existencia de suficiente y excelente ofertas cultural, de ocio, de recreación, de centros de compras.

Hoy las ciudades turísticas pretenden mostrar a visitantes y locales la gloria de su pasado y la realidad de su presente en un conjunto bien planeado de actividades dentro de la metrópolis, mediante experiencias cuyo objetivo es que el visitante experimente otros tipos de vida y otras costumbres. Esto genera un enriquecimiento personal, sin limitarse a una foto ante un monumento representativo y esto produce también la utilización del turismo para que las ciudades mejoren como lugares para vivir (Valero, 2016).

Según Torres (2003), citado por Camacaro et al. (2014, p.154) los visitantes de una ciudad toman en cuenta en su visita varios aspectos: servicios de alojamiento, información turística, lugares para visitar, alimentación, actividades recreativas, seguridad, viabilidad, estacionamiento, señalización, conservación del entorno, clima, precio, hospitalidad y trato

de los residentes. Todos estos elementos si se manifiestan de manera positiva constituyen elementos / indicadores para evaluar el desarrollo del turismo en una ciudad.

Mientras que para González y Álvarez (2016)

La atracción de los visitantes por la ciudad está condicionada al conocimiento y visita de lugares con interés cultural, artístico, histórico, y al consumo de servicios asociativos de carácter local. Implica la búsqueda de imágenes urbanas portadoras de visuales con valor escénico paisajístico y el disfrute emocional propio de los atributos de la arquitectura y el urbanismo, así como de los espacios abiertos (pp. 18-19)

Debido al continuo crecimiento de las ciudades y a sus transformaciones con el fin de proporcionar excelentes experiencias y productos a sus visitantes, se produce una inversión permanente en infraestructura, promoción y conservación. Todo ello favorece tanto a los turistas como a los residentes (Organización Mundial del Turismo -UNWTO-, 2012; citado por Jaramillo, 2014).

Con la finalidad de orientar la toma de decisiones desde el sector público o privado, varias organizaciones han desarrollado rangos o rankings donde ubican a las ciudades según el puntaje alcanzado en función de indicadores que contribuyen a una variable específica. En el caso del turismo en ciudades, son cuatro los rankings que destacan por su alcance global:

1. El ranking de ciudades destino que lleva adelante la empresa Mastercard, donde se evalúa entre 132 ciudades el crecimiento en términos de llegadas de turistas y gasto turístico;
2. El ranking de posicionamiento de destinos turísticos de TripAdvisor, que establece en orden jerárquico las 25 mejores ciudades destino de acuerdo con la opinión de usuarios de viajes y turismo;
3. El ranking de ciudades sostenibles de la empresa Arcadis, que, si bien no es un rango de turismo, permite conocer la salud y el bienestar de las ciudades en el presente y para el futuro (incluyendo el efecto que pudiera tener el turismo en las ciudades), y clasifica un total de 100 ciudades a nivel global de acuerdo con tres dimensiones: gente, planeta y ganancia; y,
4. El ranking Mercer que evalúa las condiciones de vida locales en más de 450 ciudades de acuerdo con 39 factores, agrupados en 10 categorías (Torres, 2018).

A efectos de la creación del índice de éxito turístico se han acogido estos cuatro rankings que representan dimensiones o factores específicos dentro de ellas. En el caso del ranking Mastercard de ciudades destino, se trata del factor crecimiento turístico medido en llegadas de turistas, dentro de la dimensión éxito económico. En el caso del ranking TripAdvisor éste se enmarca en el factor posicionamiento dentro de la dimensión marketing efectivo. El caso de los rankings Arcadis y Mercer, directamente representan las dimensiones de sostenibilidad y calidad de vida de las ciudades (Torres, 2018).

La investigación sobre el binomio ciudad/turismo presenta numerosas lagunas. Los interesados en el turismo tienden a no prestar atención al contexto urbano, los espacios de consumo, la relación del asentamiento de la planta turística con los distritos de negocios, el uso elitista de los espacios turísticos en las ciudades, entre otros. Los interesados en la planeación urbana muchas veces olvidan la función turística de las ciudades, con su historia y su cultura, contemplan al turismo en ocasiones como un mal necesario, y no consideran que sea parte de las actividades económicas principales de la ciudad (González & Morales, 2013).

Las ciudades, hoy en día, tienen conocimiento de que el turismo urbano es una fuente de ingresos; sin embargo, con algunas excepciones, no lo consideran una estrategia prioritaria. La mayor limitante para que los turistas amplíen sus periodos de estancia es la poca, nula o insuficiente información que llega a sus manos sobre las actividades y los sitios a visitar en los mismos. Consolidar un destino requiere una serie de adaptaciones funcionales y sociales para que los locales y los visitantes puedan convivir en forma armónica, a fin o de obtener más calidad de vida y mejores experiencias (Valero, 2016).

La percepción de las ciudades como destino turístico, tanto desde el punto de vista de los visitantes como de sus habitantes es un hecho significativo. A través las percepciones de ambos se puede medir, comprender el desarrollo turístico de estas.

1.2. Antecedentes

Con relación a los factores que contribuyen o inciden en el desarrollo del turismo en un sitio o destino se seleccionaron como antecedentes de la investigación realizada a los estudios realizados por: Tavares, Neves y Vieira (2010), Benítez (2012), Aguilar (2016) y González (2016).

Tavares, Neves y Vieira (2010) desarrollaron una investigación para determinar la atraktividad turística de Belo Horizonte, Brasil, según la percepción de sus habitantes. Una de las dimensiones que establecieron para ello fueron los factores que favorecen o afectan al desarrollo del turismo en el sitio. A través de una encuesta, en la que se aplicó un cuestionario, en esta dimensión los autores midieron solamente los indicadores: precios, red hotelera, seguridad, gastronomía, accesibilidad, atractivos turísticos, lugares para eventos, accesibilidad, difusión. En este estudio se obtuvo como resultado que todos estos factores son perjudiciales para el desarrollo del turismo en la ciudad, destacándose en mayor medida: la falta de lugares para eventos y la falta de difusión.

Benítez (2012) realiza una investigación en el distrito de Yura, Perú, para determinar los factores de desarrollo turístico de este sitio. En el estudio aplicando la técnica de la encuesta, se buscó la opinión de las Agencias de Viajes, de la población y del gobierno local a través de un cuestionario, analizando gran parte de los indicadores que la presente investigación. Se obtuvo como resultados: el destino aún no se encuentra saturado, no existe cultura de conservación ambiental, cuenta con áreas recreativas (pero en mal estado), no se desarrollan las ofertas comerciales, cultural y de ocio, los trabajadores del turismo no están capacitados, poca atraktividad y el desconocimiento del sitio, baja demanda, interés del gobierno en desarrollar proyectos de desarrollo turístico, la población está interesada para participar en actividades turísticas.

Aguilar (2016) en su investigación efectuada en la ciudad de Bacalar, Quintana Roo, México, persiguió como uno de sus objetivos conocer la opinión que tienen los habitantes de la ciudad acerca del desarrollo del turismo en ella. Para ello aplicaron la técnica de la encuesta con un cuestionario en el que se utilizaron para la medición algunos de los indicadores empleados en la presente investigación: la seguridad y el estado de conservación

del paisaje natural (medioambiente). Se obtuvo como resultado que los factores que más afectan el desarrollo turístico de la ciudad son la seguridad y la afectación al medio ambiente.

Finalmente, González (2016) en su estudio realizado en la playa Chulluype en la provincia Santa Elena, en Ecuador a través de la observación, la entrevista y la encuesta, analizó los factores que inciden en el desarrollo turístico de este sitio. En este estudio se emplearon la mayor parte de los indicadores aplicados en la presente investigación: servicio de transporte, la seguridad, saturación del destino, contaminación acústica, profesionalidad de los trabajadores del sector, conservación del medioambiente, oferta cultural, recreativa y de ocio. Obtuvo como resultado que el desarrollo del turismo en este sitio se ve favorecido por la existencia de buen transporte público y seguridad en el sitio; por no saturación y contaminación acústica en él y por muy buena profesionalidad de los trabajadores que brindan servicios turísticos. Mientras que señalan que el desarrollo del turismo se ve afectado por problemas con la conservación del medioambiente y la escasez de áreas recreativas, oferta comercial, oferta cultural y de ocio.

1.3. Marco legal

La investigación desarrollada que analizó las percepciones de la población sobre los factores que contribuyen al desarrollo del turismo en la ciudad de Esmeraldas, tuvo su fundamentación legal en:

- La Constitución de la República de Ecuador (2008)
- La Ley de Turismo (2014)
- Plan Nacional de Desarrollo -Toda una Vida 2017-2021 (2017)
- PLANDETUR 2030 (2019)

El Art. 21 de la Constitución de la República de Ecuador (2008) instaura el derecho de los ecuatorianos a construir y mantener su identidad cultural, dentro de la que se acentúan sus tradiciones gastronómicas. Más adelante, en el Art. 58 se hace más específico en afrodescendientes ecuatorianos, estableciendo su identidad y sus tradiciones; en las que se destaca su gastronomía, la música y la danza, factores clave en la ciudad de Esmeraldas (Asamblea Nacional, 2008).

El presente estudio también se basa legalmente en la Ley de Turismo (Ley 97, de 2014), que, en su Capítulo I, art. 3, plantea entre los principios de la actividad turística.

La iniciativa y participación comunitaria indígena, campesina, montubia o afroecuatoriana, con su cultura y tradiciones preservando su identidad, protegiendo su ecosistema y participando en la prestación de servicios turísticos, en los términos previstos en esta Ley y sus reglamentos (Congreso Nacional, 1997).

Y en el Capítulo II, Art. 5., donde se expone que 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 (dedicada al turismo: transporte aéreo, marítimo, fluvial, terrestre y el alquiler de vehículos)
- d. Operación
- e. La de intermediación, agencia de servicios turísticos y organizadoras de eventos congresos y convenciones
- f. Casinos, salas de juego (bingo-mecánicos) hipódromos y parques de atracciones estables (Congreso Nacional, 1997).

El Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021-Toda una Vida fue diseñado sobre la base de consultas y diálogos realizados en espacios participativos abiertos en los que fueron tratadas temáticas de interés ciudadana. Dentro de estas temáticas se acentúan una muy relacionadas con la investigación a ejecutar: Infraestructura y responsabilidad turística.

Asu vez, en el Eje 2: Economía al Servicio de la Sociedad, se refleja que para el desarrollo económico del país ha de ser necesario el cambio de la matriz productiva, para así fortalecer el sistema productivo sobre la base de la eficiencia y la innovación. Para ello establece desarrollar y fortalecer puntuales cadenas productivas, dentro de las que se destaca el turismo.

Es así como, en el Objetivo 4 de este Eje, referido a la consolidación de la sostenibilidad del sistema económico social y solidario, y afianzamiento de la dolarización se proyecta por la

atracción de nuevas inversiones relacionadas con temas como gastronomía. Mientras que en el Objetivo 6 se coloca al turismo como actividad que brinda oportunidades de encadenamientos y emprendimientos, que generan trabajo y mayores ingresos familiares, elementos fundamentales para reactivar las economías locales.

Por su parte en el Eje 3: Más sociedad, mejor Estado, se proyecta por el posicionamiento estratégico del país que contribuirá a magnificar su potencial turístico. Para lograrlo, el principal reto es el fortalecimiento de la coordinación entre el sector público y privado, en aras de diversificar y mejorar la calidad y la competitividad de los servicios turísticos.

Por su parte, en PLANDETUR 2030 se definen políticas nacionales para el desarrollo turístico del destino Ecuador. Dentro de estas se destaca una que se ajusta a la investigación realizada:

Fomentar el turismo sostenible, accesible e inclusivo como modelo de desarrollo en todos los niveles de gestión, basándolo en la revalorización y conservación del patrimonio natural y cultural; la generación del desarrollo productivo y social; así como, el acceso a las oportunidades para disfrutar de la actividad turística de una manera, segura, cómoda y autónoma (Ministerio de Turismo del Ecuador, 2019, p.59)

A su vez, en PLANDETUR 2030, se proponen cinco ejes estratégicos para impulsar el destino Ecuador. Tres de estos ejes fundamentan la investigación realizada:

- Eje 1: Destinos y calidad, con su objetivo estratégico referido a “incrementar la competitividad de los destinos a través de la innovación de productos turísticos y la calidad en la prestación de los servicios turísticos” (PLANDETUR 2030, p.60). Se destacan para el logro de este objetivo dos estrategias: “Fortalecer, especializar e innovar la capacitación, la certificación, de cualificaciones profesionales y las titulaciones técnicas que garanticen la profesionalización de empleados del sector” (PLANDETUR 2030, p.60) e “Impulsar la dotación de infraestructura, señalización y facilidades turísticas” (PLANDETUR 2030, p.61)
- Eje 2: Conectividad, con su objetivo estratégico encaminado a “incentivar y promover los sistemas de conectividad aérea, terrestre, fluvial y marítima, así como los sistemas de comunicación digital, en los destinos turísticos del Ecuador, con la estrategia Financiamiento para la dotación de infraestructura en los ámbitos aéreo, terrestre, marítimo y fluvial” (PLANDETUR 2030, p.62)

- Eje 3: Seguridad turística, con su objetivo estratégico enfocado a “propiciar un entorno seguro y de bienestar para los turistas nacionales y extranjeros en los destinos turísticos a nivel nacional” (PLANDETUR 2030, p.63)

CAPÍTULO II: MATERIALES Y MÉTODOS

2.1. Tipo de estudio

La investigación desarrollada se identificó por ser una investigación aplicada, cuantitativa con alcance descriptivo. Fue aplicada en la medida que con ella se pretendió dar a conocer factores que contribuyen al desarrollo del turismo en la ciudad de Esmeraldas, según la percepción de sus habitantes y de esta manera sentar las bases para en un futuro, de forma práctica, potencializarlos y modificarlos para el bien de la actividad turística en la ciudad de Esmeraldas. El procesamiento y análisis de la información le otorgaron el carácter cuantitativo al estudio. Estas acciones se realizaron numéricamente, aplicando la estadística descriptiva. Mientras que fue una investigación descriptiva en la medida que se detallaron cómo se manifiestan los factores que contribuyen al desarrollo del turismo en la ciudad de Esmeraldas.

El diseño que se asumió para la investigación fue el no experimental transeccional descriptivo. Se recogieron datos en un tiempo único: junio – julio de 2018, sin manipular las variables de estudio.

2.2. Definición conceptual y operacionalización de las variables

Se estudió la variable: factores determinantes desarrollo del turismo. Se asumió la definición de esta variable dada por Cardeña (2009) citado por Montenegro (2019) quien plantea que es “El conjunto de hechos sociales que, en forma directa o indirecta, se relacionan necesariamente para conjugar el fenómeno turístico, proporcionándole su característica peculiar y específica” (p.38). La Tabla 1 muestra las dimensiones e indicadores definidos para el estudio de la variable.

Tabla 1*Dimensiones e indicadores de la variable Factores determinantes del desarrollo del turismo*

Variable	Dimensiones	Indicadores
Factores determinantes del desarrollo del turismo	Servicios de apoyo	- Bancos, casas de cambio de moneda
		- Correos
		- Servicio de guías
		- Agencias de viajes
		- Servicio de transporte: taxis, transporte turístico, transporte público
		- Estacionamientos
		- Centros de convenciones y eventos
		- Centros / áreas de esparcimiento y recreación
		- Oferta comercial
		- Oferta cultural
		- Oferta de ocio
	Ambiente físico y psicológico	- Seguridad - Profesionalidad de los trabajadores del sector turístico - Actitud de los residentes locales ante el turismo - Ambiente físico visible - Relación costo - beneficio

Nota. Tomado de Viñals (2002), Das et al. (2007), Benítez (2012), De Freitas y De Sevilha (2017)

2.3. Métodos

Se desarrolló la investigación mediante el método analítico – sintético. Primeramente, se analizaron de forma independiente cuáles son los factores que contribuyen al desarrollo del turismo y sus relaciones, en la ciudad de Esmeraldas y posteriormente se unificaron en un todo al plantear si el desarrollo del turismo existe en Esmeraldas por la presencia de un gran porcentaje de factores que contribuyen a ello.

2.4. Técnicas e instrumentos

Los tres objetivos propuestos en la investigación fueron alcanzados con el desarrollo de una encuesta en la que se aplicó un cuestionario como instrumento (Anexo). Formaron el

instrumento 27 preguntas cerradas en escala de Likert, de 1 al 5; donde 5 significó totalmente de acuerdo; 4 de acuerdo; 3, ni de acuerdo ni en desacuerdo; 2, en desacuerdo y 1, totalmente en desacuerdo. Su contenido fue validado por tres expertos en el área del turismo y en una prueba piloto se determinó su confiabilidad a través del cálculo del Alfa de Cronbach, donde se obtuvo el valor de 0,9 demostrando ser un Alfa de Cronbach alta, bien cerca de 1. Dado este valor resultante, se consideró el instrumento confiable, con consistencia, apto para ser aplicado. Se validó su contenido a través de tres expertos en el campo.

2.5. Población y muestra

Se asumió como población a los habitantes mayores de 18 años de las cinco parroquias urbanas del cantón Esmeraldas: Esmeraldas, Simón Plata Torres, Bartolomé Ruiz, Luis Tello y 5 de agosto. Esta población alcanza la cifra de 126 673 (Consejo Nacional Electoral, 2017). Al ser una población sumamente grande, se calculó una muestra mediante un procesador de Internet (<https://www.netquest.com/es/gracias-calculadora-muestra>); con un 5% de margen de error y un 95% de nivel de confianza. Del cálculo se obtuvo una muestra de 384 habitantes a encuestar.

Al no poseer un marco muestral que contenga todos los integrantes de la población definida, donde se puedan elegir al azar; se decidió emplear la muestra no probabilística por conveniencia. Fueron abordados los individuos de fácil acceso, que residen en las cuadras de cada uno de los barrios de las cinco parroquias urbanas de la ciudad de Esmeraldas.

2.6. Análisis de datos

Al ser aplicado un cuestionario a través del cual se obtuvo la información de manera numérica, se realizaron análisis estadísticos descriptivos, empleando el software de hojas de cálculo Excel. Se calculó frecuencia y porcentaje y se presentaron los datos obtenidos en figuras.

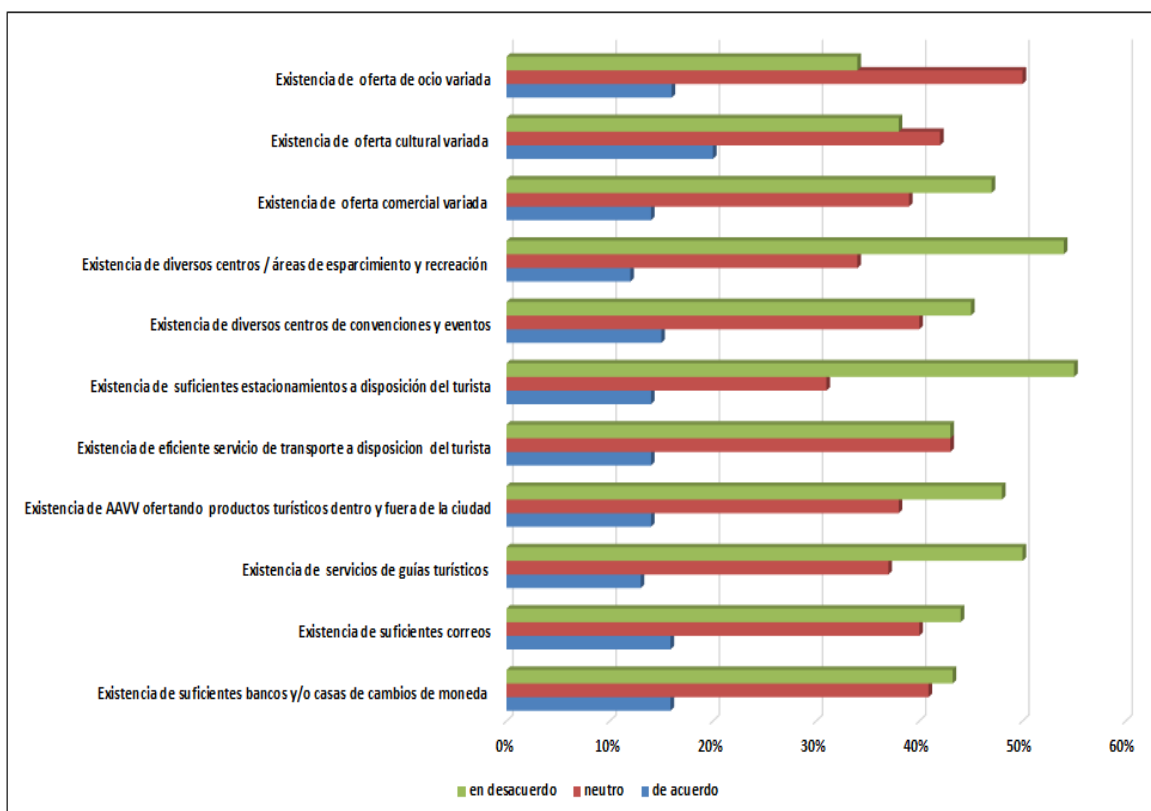
CAPÍTULO III: RESULTADOS

En el estudio realizado, primeramente, se identificó el estado actual de los servicios de apoyo en la actividad turística de la ciudad de Esmeraldas. Al respecto, como se puede apreciar en la Figura 1, la mayor parte de los encuestados están en desacuerdo e indecisos, en cada uno de los indicadores analizados. El porcentaje de desacuerdo y de neutralidad supera al porcentaje de acuerdo que es nulo. De 11 indicadores, en 3 prevalece la neutralidad, para un 27 % y en 8 prevalece el desacuerdo, para un 73 %.

Se puede observar en la Figura 1 que los encuestados muestran estar más en desacuerdo con la existencia de suficientes estacionamientos a disposición del turista, la existencia de diversos centros / áreas de esparcimiento y recreación, la existencia de servicios de guías turísticos, la existencia de agencias de viajes ofertando productos turísticos dentro y fuera de la ciudad y con la existencia de una oferta comercial variada; a su vez, muestran estar mayormente indecisos e inseguros en la existencia de oferta de ocio variada.

Figura 1

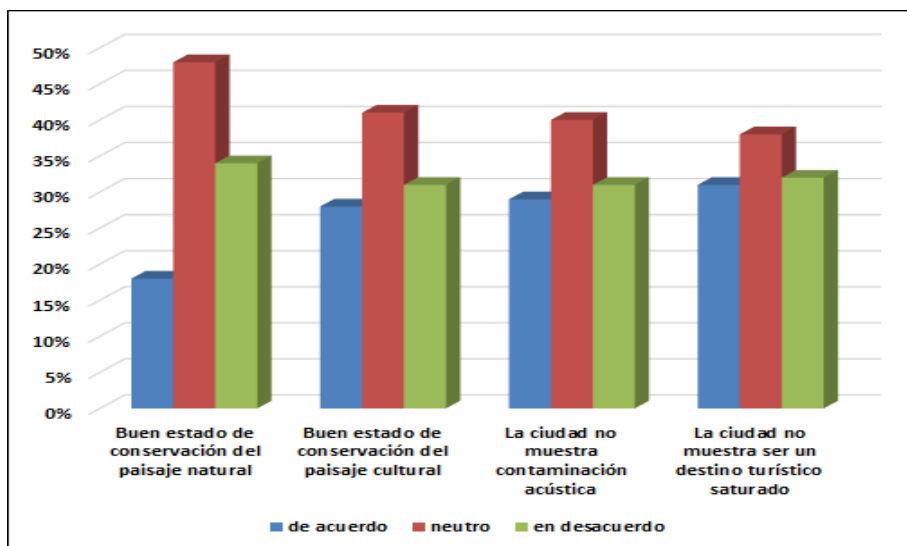
Servicios de apoyo en la actividad turística de la ciudad de Esmeraldas, desde el punto de vista de sus habitantes



Con relación a la verificación de la atmósfera de la ciudad de Esmeraldas la Figura 2 muestra que, la mayor parte de los encuestados están indecisos y en desacuerdo, en los cuatro indicadores analizados. El porcentaje de neutralidad y desacuerdo, en los cuatro indicadores, sobrepasa al porcentaje de acuerdo. Pero, es significativo que los porcentajes de acuerdo en los tres últimos indicadores, aun cuando están por debajo del desacuerdo y la neutralidad, se acercan bastante a estos. Es de destacar, además, que en el indicador: la ciudad no muestra ser un destino turístico saturado, más de la cuarta parte de los encuestados manifestaron estar de acuerdo con ello. Se puede observar, también, que los habitantes encuestados muestran estar más en desacuerdo e indecisos con el buen estado de conservación del paisaje natural y del cultural.

Figura 2

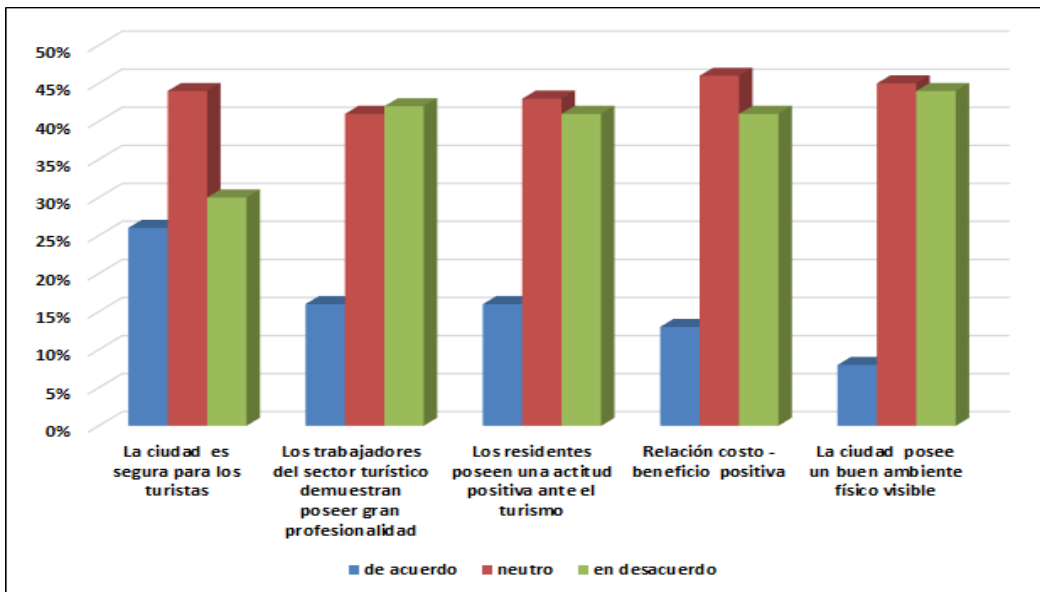
Atmósfera de la ciudad de Esmeraldas, según la percepción de sus habitantes



El análisis finalizó con la intención de conocer el ambiente físico y psicológico que impera en la ciudad de Esmeraldas. En la Figura 3 se puede observar que la mayor parte de los habitantes encuestados manifestaron desacuerdo e indecisión con los enunciados propuestos en cada indicador analizado. La neutralidad y el desacuerdo superan el estar de acuerdo. Se muestran más en desacuerdo e indecisos en que la ciudad posea un buen ambiente físico visible y en que la relación costo – beneficio sea positiva. Se destaca que la cuarta parte de los encuestados están de acuerdo en que la ciudad es segura para los turistas.

Figura 3

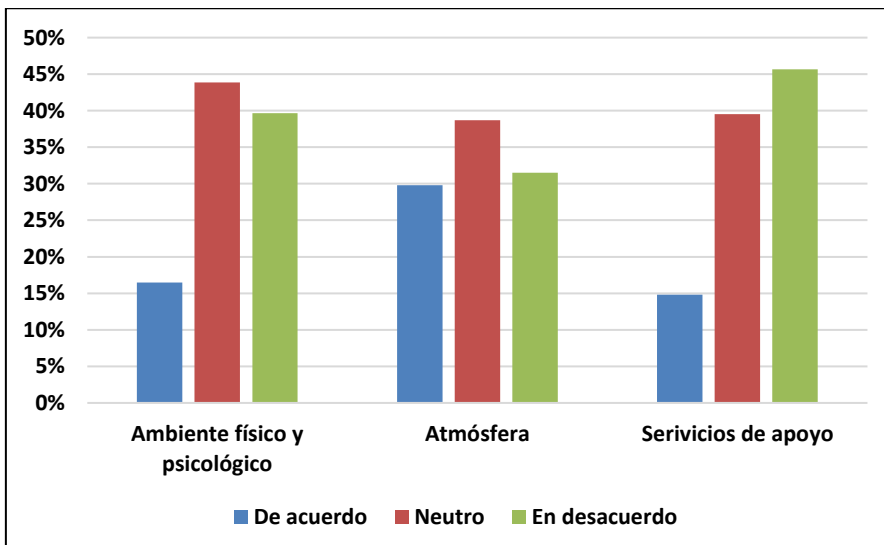
Ambiente físico y psicológico que impera en la ciudad de Esmeraldas, según la percepción de sus habitantes



En un análisis general de la información recabada, como se muestra en la Figura 4, se obtiene que la mayor parte de los encuestados expresaron estar en desacuerdo e indecisos en las tres dimensiones analizadas; en estas los porcentajes de neutralidad/indecisión y en desacuerdo prevalecen ante el estar de acuerdo. La dimensión que alcanza el mayor grado en neutralidad/indecisión y en desacuerdo son los servicios de apoyo y la que menos lo alcanza es la atmósfera.

Figura 4

Percepción general en las tres dimensiones analizadas



CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN

La investigación llevada a cabo y descrita a través de los anteriores apartados persiguió como objetivo general analizar, según la percepción de los habitantes de la ciudad de Esmeraldas, si los servicios de apoyo, la atmósfera de la ciudad y los ambientes físico y psicológico son factores que contribuyen al desarrollo del turismo, en la ciudad de Esmeraldas. Para el estudio de estas dimensiones se trabajó con una muestra de individuos mayores de 18 años, habitantes de los barrios de las cinco parroquias urbanas que conforman la ciudad, interaccionando allí con los habitantes de más fácil acceso.

Mediante los procedimientos ejecutados y el instrumento aplicado se pudo obtener información cuyo procesamiento proporcionó resultados que dieron respuesta a la pregunta científica propuesta en el proceso de investigación. Se pudo comprobar que, según la percepción de los habitantes de la ciudad de Esmeraldas encuestados, los servicios de apoyo, la atmósfera y los ambientes físico y psicológico no están contribuyendo, como factores, al desarrollo del turismo en esta ciudad. Los resultados que se discuten a continuación dan muestra de ello.

Primeramente, hay que destacar que los habitantes encuestados demostraron una percepción negativa, con relación a los servicios de apoyo en la actividad turística de la ciudad, por manifestarse mayoritariamente en desacuerdo o con indecisión acerca de la existencia, la suficiencia, la eficiencia y la variedad de ellos. De esto se deriva la no existencia de: ofertas de ocio, cultural y comercial variadas; diversos centros o áreas de esparcimiento y recreación, de convenciones y eventos; suficientes estacionamientos; eficiente servicio de transporte a disposición del turista; AAVV ofertando productos turísticos dentro y fuera de la ciudad; servicio de guías turísticos; suficientes correos ni bancos o casas de cambio de monedas. Las mayores dificultades se centran en: los estacionamientos a disposición del turista, los centros / áreas de esparcimiento y recreación, el servicio de guías turísticos y las agencias de viajes ofertando productos turísticos dentro y fuera de la ciudad, la oferta comercial y la oferta de ocio.

En esta dimensión, de las tres analizadas, resultó ser en la que se manifestaron los mayores porcentajes de desacuerdo. Por lo que se puede deducir que es en la dimensión donde los habitantes de la ciudad encuestados ven los mayores problemas.

Se corrobora la presencia de algunos de estos problemas a nivel regional y nacional, afectando el desarrollo turístico de los sitios. Tavares, Neves y Vieira (2010) en su estudio demostraron que, en Belo Horizonte, Brasil, el desarrollo del turismo se ve frenado por la falta de lugares para eventos. Por su parte Benítez (2012) señaló que el distrito de Yura, en Perú, ve frenado ese desarrollo por contar con áreas recreativas, pero en mal estado, y no desarrollar las ofertas comerciales, cultural y de ocio. Coincide igualmente González (2016) al obtener en su estudio que la playa Chulluype en la provincia Santa Elena, Ecuador, existe la escasez de áreas recreativas, oferta comercial, oferta cultural y de ocio.

Con relación a la atmósfera de la ciudad de Esmeraldas los habitantes encuestados igualmente manifestaron una percepción negativa, por mostrarse mayoritariamente en desacuerdo o con indecisión, en mayor medida, acerca del buen estado de conservación del paisaje natural y cultural y, en menor medida, en la no muestra de contaminación acústica y de destino saturado, de la ciudad. Se infiere que no existe un buen estado de conservación de esos paisajes y que en la ciudad existe contaminación acústica y está saturada como destino. Aunque se destaca que con relación a este último indicador: destino no saturado, hay un gran porcentaje de encuestados optando por el estar de acuerdo, lo que significa ser un aspecto positivo que atenúa la percepción negativa en cuanto al indicador.

A pesar de lo anterior, en esta dimensión: atmósfera de la ciudad, es donde los encuestados manifiestan estar más de acuerdo, si se compara con las otras dos dimensiones estudiadas (servicios de apoyo y ambiente físico y psicológico). Esto significa que es en la que ellos ven las mayores fortalezas, aun cuando no sean del todo suficientes.

Igualmente, los estudios asumidos como antecedentes de la investigación han demostrado que en la región y el país persisten algunos de estos problemas en cuanto a la atmósfera del sitio. Aguilar (2016), Benítez (2012), y González (2016) en sus estudios demuestran que existen problemas con el componente ambiental, no existe cultura de conservación ambiental, el medioambiente está afectado, no conservado. Sin embargo, los dos últimos

autores frente a todo esto demuestran un aspecto a favor en sus destinos estudiados, estos aún no se encuentran saturados ni contaminados acústicamente.

En cuanto al ambiente físico y psicológico que impera en la ciudad de Esmeraldas, se pudo evidenciar que igualmente los habitantes encuestados poseen una percepción negativa, por expresarse en su mayoría en desacuerdo o con indecisión en cada uno de los indicadores. Se desprende que para ellos la ciudad no es segura, los trabajadores del sector turístico no son profesionales, los residentes no poseen una actitud positiva ante el turismo, no existe una relación costo – beneficio positivo y la ciudad no posee un buen ambiente físico visible; demostrando que estos dos últimos indicadores son los que se encuentran en peor estado.

Estos resultados han estado en correspondencia con los expuestos con estudios anteriores. Tavares, Neves y Vieira (2010) en su estudio coinciden en la negatividad del precio y la existencia de la inseguridad como elementos que atentan contra el desarrollo del turismo en el destino estudiado. La inseguridad se repite en el de Aguilar (2016), mientras que Benítez (2012) coincide en la falta de profesionalidad de los trabajadores del turismo. En tanto que González (2016) muestra lo contrario en su destino estudiado. En él un buen transporte público, seguridad y la muy buena profesionalidad de los trabajadores que brindan servicios turísticos, son factores que sí contribuyen al desarrollo del turismo.

De manera general, prevalece la neutralidad /indecisión y el estar en desacuerdo en las tres dimensiones analizadas. Todo lo anterior significa y demuestra que, en la actualidad, para los habitantes de la ciudad de Esmeraldas, encuestados, los servicios de apoyo, la atmósfera y el ambiente físico y psicológico de esta ciudad por la situación en la que se encuentran los componentes que los forman, lejos de contribuir al desarrollo de la actividad turística en ella, lo que hacen es frenarlo. Haciendo una valoración comparativa entre estas dimensiones, la que más favorece al desarrollo del turismo es la atmósfera y la que menos contribuye son los servicios de apoyo; la presencia de problemas, en estos, podría impedir el aumento del valor percibido por parte de los visitantes en la ciudad y, a su vez, les imposibilitaría satisfacer a plenitud sus necesidades en los servicios básicos, pues se repercutiría negativamente en ellos.

En resumen, servicios de apoyo inexistentes, insuficientes, no diversos; atmósfera y ambiente físico y psicológico de la ciudad en mal estado, con deficiencias, son razones

suficientes para que el turista no decida visitar la ciudad, ni permanecer en ella. De nada vale que exista interés por sus atractivos naturales y culturales si no están creadas todas las condiciones necesarias en servicios de apoyos, atmósfera y ambientes que le permitan y garanticen al turista no solo el “que ver” sino también, y más importante, el “qué hacer” y de esta manera pueda alcanzar sus beneficios buscados y cumplir con sus expectativas en el viaje. Esto hace que la demanda turística baje, afectando a su vez las ventas y los ingresos en el sector; así como, la imagen de la ciudad como destino.

Los resultados obtenidos demuestran el valor de la investigación. Con ellos se confirma la validez de los factores analizados como elementos clave para estudiar el desarrollo del turismo en un sitio o destino, como se expresan en la literatura consultada acerca del tema. A su vez, demuestran novedad, nunca se había realizado estudio alguno acerca del desarrollo del turismo en la ciudad de Esmeraldas. Por otra parte, se ha de destacar que estos resultados pueden ser comprobados en otros sitios o destinos turísticos de la provincia de Esmeraldas u otras del país, aplicando la misma metodología que en la presente investigación; para a partir de allí establecer comparaciones en cuanto al desarrollo del turismo, tanto a nivel provincial como nacional.

De hecho, estas comparaciones pudieran ser tema de una investigación para realizar en un futuro. Precisamente, con relación a estudios posteriores con el fin de profundizar aún más en los servicios de apoyo, la atmósfera y el ambiente físico y psicológico de la ciudad de Esmeraldas, como factores que contribuyen en el desarrollo del turismo en ella y partiendo de que los resultados obtenidos en la presente investigación no fueron favorables, pudieran realizarse estudios explicativos encaminados a determinar causas; así como, estudios dirigidos a estudiar la percepción de los turistas que visitan la ciudad de Esmeraldas, acerca de este tema, que sirvan como base para establecer posteriormente estudios comparativos con las percepciones de sus habitantes y así obtener una visión más completa acerca del desarrollo del turismo en la ciudad de Esmeraldas.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES

El trabajo de campo efectuado a través de la aplicación de una encuesta permitió adquirir información que condujo a los resultados y con ello el cumplimiento de los objetivos propuestos en la investigación. De aquí se derivaron las siguientes conclusiones.

1. Partiendo de la percepción de los habitantes encuestados en la ciudad de Esmeraldas, se puede deducir que los servicios de apoyo, atmósfera y ambientes físico y psicológico son factores que no están contribuyendo al desarrollo del turismo, en la ciudad
2. Según la percepción de los habitantes encuestados en la ciudad de Esmeraldas, se puede plantear que el estado de los servicios de apoyo en la actividad turística de la ciudad es negativo. Algunos no existen, otros son insuficientes o no variados. En esta dimensión es donde se ven centrados los mayores problemas, los que más contribuyen a frenar el desarrollo del turismo en la ciudad
3. De la percepción de los habitantes encuestados en la ciudad de Esmeraldas, se deriva que la atmósfera de esta ciudad es desfavorable. A pesar de ello se destaca que fue percibida en mejor situación que los servicios de apoyo y los ambientes físico y psicológico.
4. Teniendo en cuenta la percepción de los habitantes encuestados en la ciudad de Esmeraldas, se puede afirmar que el ambiente físico y psicológico que impera en la ciudad de Esmeraldas es desfavorable.

CAPÍTULO VI: RECOMENDACIONES

Sobre la base de los resultados obtenidos se exponen las siguientes recomendaciones:

1. Trazar planes por parte del Gobierno Municipal de Esmeraldas con vistas al fortalecimiento e incremento de servicios de casas de cambio de moneda, correos, transporte y estacionamientos a disposición del turista
2. Trazar planes y convenios de trabajo por parte de la Jefatura de Turismo del Municipio de Esmeraldas y las instituciones privadas con vistas al incremento y correcto funcionamiento en la ciudad de: Agencias de viajes, servicio de guía de turismo, centros de convenciones y eventos, centros / áreas de esparcimiento y recreación, la oferta comercial, la oferta cultural y la oferta de ocio
3. Instaurar convenio de trabajo entre la Jefatura de Turismo del Municipio de Esmeraldas, las instituciones turísticas privadas y la escuela de Turismo de la PUCESE para desarrollar capacitaciones sobre los temas: seguridad, profesionalidad de los trabajadores del sector, actitud de los residentes locales ante el turismo, ambiente físico visible y relación costo - beneficio. Diseñar un plan al respecto.
4. Diseñar y poner en práctica junto al Ministerio del Ambiente y la Jefatura de Turismo del Municipio de Esmeraldas, acciones dirigidas al mejoramiento del estado de conservación de los paisajes natural y cultural y a la disminución o eliminación de la contaminación acústica en la ciudad
5. Diseñar y poner en práctica un plan de desarrollo turístico para el destino ciudad Esmeraldas, con la participación de todos los actores que intervienen en la actividad turística: el sector público, el privado y la comunidad

BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar, M.J. (2016) Perspectiva de los habitantes de la ciudad de Bacalar, Q. R. con respecto a su desarrollo como destino turístico. *Pistas Educativas*, 38 (121). pp. 2-13. <http://www.itcelaya.edu.mx/ojs/index.php/pistas/article/view/501/679>
- Amaya Molinar, C.M. (2012). El proceso de lealtad del consumidor hacia los destinos de sol y playa. Un análisis empírico de los turistas que visitan Lloret de Mar y Cancún. Tesis doctoral. Universidad de Girona. <https://core.ac.uk/download/pdf/132554241.pdf>
- Asamblea Nacional Constituyente de Ecuador. (2008). Constitución del Ecuador. <http://institutopesca.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/07/6-Constituci%C3%B3n-de-la-Rep%C3%ABlica-del-Ecuador1.pdf>
- Ávila, A.I. (2002). *Turismo sostenible*, 1º ed. IEPALA.
- BBC Mundo. (2017). Cuáles son las 15 mejores ciudades del mundo para visitar, según la revista Travel+Leisure (y la número uno está en México). <https://www.bbc.com/mundo/noticias-40579532>
- Battistelli, M. (2019). Actitud del consumidor ante la saturación turística. Tesis de maestría. Universidad Politécnica de Cartagena. Colombia. <https://repositorio.upct.es/xmlui/handle/10317/8291?locale-attribute=en>
- Benítez, M. (2012). Factores determinantes del desarrollo turístico del distrito de Yura. *TURyDES*, 5 (12). <https://www.eumed.net/rev/turydes/12/mbc2.pdf>
- Bertoncello, R., & Troncoso, C. (2014). La ciudad como objeto de deseo turístico: renovación urbana, cultura y turismo en Buenos Aires y Salta. *Gran Tour* (9), 4-25. https://ri.conicet.gov.ar/bitstream/handle/11336/34168/CONICET_Digital_Nro.da10e043-3ed7-45c1-b1b1-c0e557eac349_D.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Bigné, J. E.; Font, X. y Andreu, L. (2000). *Marketing de destinos turísticos: análisis y estrategias de desarrollo*. https://books.google.com.ec/books?id=0zQyLYo7i2oC&pg=PA455&lpg=PA455&dq=-+Saturaci%C3%B3n+del+destino&source=bl&ots=ggz_1j1Tj1&sig=ACfU3U2Ck0sA6-VuZvUSdQyDJw0xxN_Fw&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwin4vym29ToAhVCIKwKHaN3Bb4Q6AEwBnoECAwQKw#v=onepage&q=-%20Saturaci%C3%B3n%20del%20destino&f=false
- Blažević, M., & Krstinić, N. (2015). City organization as urban challenge for tourism destinations. *ToSEE - Tourism in Southern and Eastern Europe*, 3, 19-33.

https://bib.irb.hr/datoteka/782839.City_organization_as_urban_challenge_for_tourism_destinations_full_paper.pdf

- Boullón, R.C. (2006). *Planificación del espacio turístico*. 4a ed. Trillas
- Camacaro, L.; Rodríguez, M.; Caldera, N. y Cestary, J. (2014). Visión prospectiva del desarrollo turístico urbano de Maracaibo según el método Delphi. *Revista de Ciencias Sociales (RCS)*, XX (1), pp. 152 – 167. <https://www.redalyc.org/pdf/280/28024392004.pdf>
- Cañizares, M. del C. (2013). Sostenibilidad y Turismo: de la Documentación Internacional a la Planificación en España «Horizonte 2020». *Boletín de la Asociación de Geógrafos Españoles*, 61, pp. 67- 19. [file:///C:/Users/Pepe/Downloads/Dialnet-SostenibilidadYTurismo-4157711%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Pepe/Downloads/Dialnet-SostenibilidadYTurismo-4157711%20(1).pdf)
- Collado, F. (2017). Refugios antiaéreos de la ciudad de Valencia: Estudio, propuesta y desarrollo como paisajes culturales urbanos. *Espacio, tiempo y forma. Serie VI. Geografía*, 10. <http://revistas.uned.es/index.php/ETFVI/article/view/18725>
- Congreso Nacional. (1997). Ley de Turismo. Ley 97. Registro Oficial. Última modificación 2014. <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/Ley-De-Turismo.pdf>
- Consejo Nacional Electoral (2017). Registro electoral. <https://app03.cne.gob.ec/EstadisticaCNE/Ambito/Distributivo/Distributivo.aspx>.
- Crosby, A. (2009). *Reinventando el turismo rural: Gestión y Desarrollo*. (1^{ra} ed.). Laertes S.A.
- De Freitas, M. y De Sevilha, M. (2017). Factores de atractividad turística percibida. *Estudios y Perspectivas en Turismo*. Vol. 26 pp. 509 – 530. <https://www.estudiosenturismo.com.ar/PDF/V26/N03/v26n3.pdf>
- Diez, V.A. (2019). El modelo de ciclo de vida de los destinos turísticos: Vigencia, críticas y adaptaciones al Modelo Butler. *Revista Realidad, Tendencias y Desafíos en Turismo*. 17 (1). pp. 19 – 34. https://www.researchgate.net/publication/342343301_El_modelo_de_ciclo_de_vida_de_los_destinos_turisticos_vigencia_criticas_y_adaptaciones_al_modelo_Butler
- El Observador (2018). ¿Cuáles son los lugares más visitados en América latina? <https://www.elobservador.com.uy/nota/-cuales-son-los-lugares-mas-visitados-de-america-latina--2018927101823>
- El País (2018) Las 10 ciudades más visitadas de Europa. https://elviajero.elpais.com/elviajero/2018/12/05/actualidad/1544039949_460875.html
- Elijuri, G. (2012) La categoría de paisaje cultural y la noción de territorio, una reflexión antropológica. Paisajes culturales: reflexiones conceptuales y metodológicas Memorias del I Encuentro de Expertos Cuenca, 21, 22 y 23 de noviembre de 2012

- Equipo Consultor Tourism & Leisure – Europraxis. (2007). Diseño del Plan estratégico de desarrollo de turismo sostenible para Ecuador “PLANDETUR 2020”.
<https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/02/PLANDETUR-2020.pdf>
- García, M. (2000) Turismo y medio ambiente en ciudades históricas. De la capacidad de acogida turística a la gestión de los flujos de visitantes. *Anales de Geografía de la Universidad Complutense*, 20, pp. 131-148.
<https://revistas.ucm.es/index.php/AGUC/article/view/AGUC0000110131A>
- García, R. (2016). Evolución y tendencias del turismo cultural.
<https://www.aprendedeturismo.org/evolucion-y-tendencias-del-turismo-cultural/>
- Gili, G. (1978). *Aspectos humanos de la forma urbana. Hacia una confrontación de las Ciencias Sociales con el diseño de la forma urbana*. RAPOPORT, Amos.
- González, F. y Morales, S. (2013). *Ciudades Efímeras: Transformando el turismo urbano a través de la producción de eventos*. Editorial UOC.
- Gonzalez, M. y Álvarez, J. (2016). *Planificación turística de espacios urbanos. Ciudad Juárez: antecedentes, escenario actual y proyecciones de futuro*. Universidad Autónoma de Ciudad Juárez (UACJ)
- González, V.L. (2016) Factores de incidencia en el desarrollo turístico de la playa Chullype, cantón Santa Elena, provincial Santa Elena, año 2016. Tesis de grado. Universidad Estatal Península de Santa Elena. Santa Elena. Ecuador.
<https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/handle/46000/4359>
- Guerrero, P. E. y Ramos, J.R. (2014). *Introducción al turismo*. Grupo Editorial Patria.
<http://ebookcentral.proquest.com/lib/pucesp/detail.action?docID=3227230>
- Ibáñez, R.M y Cabrera, C. (2011). *Teoría general de turismo: Un enfoque global y nacional*. Serie Didáctica
- Jansen-Verbeke, M. (1986). Inner-city tourism: Resources, tourists and promoters. *Annal of Tourism Research*, 13(1),
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/0160738386900587>
- Jaramillo, S.L. (2014). Análisis del turismo urbano como modalidad de desarrollo turístico para la ciudad de Guayaquil. Tesis de grado. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Ecuador. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/1121>
- Lamboggia, J.C. (2014) Análisis del turismo y su importancia en el crecimiento económico en América Latina: El caso del Ecuador. Tesis de maestría. Facultad Latinoamericana de

<https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/7460/2/TFLACSO-2014JCLO.pdf>

Lillo, A.; Ramón, A.B. y Sevilla, M. (2007). El capital humano como factor estratégico para la competitividad del sector turístico. *Cuadernos de Turismo*, núm. 19, pp. 47-69.

<https://www.redalyc.org/pdf/398/39801903.pdf>

Martínez, Borjas y Jiménez (2015) Un análisis del efecto de la percepción de justicia de precios en el comportamiento del consumidor en el proceso de reserva de hotel online. *PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*. vol. 13, núm. 4. Special Issue. pp. 849-864.

<https://www.redalyc.org/pdf/881/88140288009.pdf>

Martos, M. (2013). El papel del turismo de eventos en el desarrollo urbano. El caso de Expo Zaragoza. *PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*. Vol. 11 N. ° 1 p.p. 57-71.

http://pasosonline.org/Publicados/11113/PS0113_05.pdf

Ministerio de Turismo del Ecuador (2019). Plan Nacional de Turismo 2030.

[https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/03/PLAN-NACIONAL-DE-TURISMO-2030-v.-final-Registro-Oficial-sumillado-](https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/03/PLAN-NACIONAL-DE-TURISMO-2030-v.-final-Registro-Oficial-sumillado-comprimido_compressed.pdf#:~:text=El%20Plan%20Nacional%20de%20Turismo%202030%20es%20una%20herramienta%20que,accesible%20para%20la%20pr%C3%B3xima%20decada.)

[comprimido_compressed.pdf#:~:text=El%20Plan%20Nacional%20de%20Turismo%202030%20es%20una%20herramienta%20que,accesible%20para%20la%20pr%C3%B3xima%20decada.](https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/03/PLAN-NACIONAL-DE-TURISMO-2030-v.-final-Registro-Oficial-sumillado-comprimido_compressed.pdf#:~:text=El%20Plan%20Nacional%20de%20Turismo%202030%20es%20una%20herramienta%20que,accesible%20para%20la%20pr%C3%B3xima%20decada.)

Montenegro, E.S. (2019). “El patrimonio inmaterial del sistema vial andino (Qhapaq-Ñan) en la parroquia de Urbina y el desarrollo del turismo cultural. Tesis de grado. Universidad Politécnica Estatal del Carchi. Ecuador.

<http://repositorio.upec.edu.ec/handle/123456789/754>

Montero, I.; Gutiérrez, D. y Díaz, R. (2001). La cultura como componente de la oferta de los destinos turísticos maduros. *Estudios Turísticos*, 150, pp. 41-55.

https://turismo.janium.net/janium/Objetos/REVISTAS_ESTUDIOS_TURISTICOS/87322.pdf

Morillo, M.C. (2018). Turismo de eventos: Alternativa de diversificación de la oferta turística del estado Mérida, Venezuela. *Actualidad Contable Faces*, 21 (37).

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/actualidadcontable/article/view/13641>

Navarro, V. y Ciselli, G. (2016) Paisajes culturales y patrimonio: expresiones de la cultural territorial. Río Gallegos: Universidad Nacional de la Patagonia Austral. Recuperado de Esta es la versión html del archivo

<http://repotur.yvera.gob.ar/bitstream/handle/123456789/7008/Paisajes%20culturales%20y%20patrimonio%20-%20compilacion%20Navarro->

[Ciselli.pdf?sequence=1&isAllowed=y.](#)

- Orozco Alvarado, J., & Núñez Martínez, P. (2013). Las teorías del desarrollo. En el análisis del turismo sustentable. *InterSedes: Revista de las Sedes Regionales*, XIV (27), pp.144-167. www.redalyc.org/comocitar.oa?id=66627452008
- Paskaleva, K. (2005). New paradigms in city tourism management: Reflections on the Legacy of the First World Tourism Forum. *Technikfolgenabschätzung - Theorie und Praxis. TA TuP*, 14 (3), pp. 148-154. <https://tatup.de/index.php/tatup/article/view/3593>
- Pearce, D. (1991). Desarrollo turístico. Su planificación y ubicación geográficas. Trillas
- Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021-Toda una Vida (2018). http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_OK.compressed1.pdf
- Priestley, G., & Mundet, L. (1998). The post – stagnation phase of the resort cycle. *Annals of Tourism Research*, 25 (1), 85-111. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0160738397000625>
- Reverter, J. y Plaza, D. (2010). Ocio, Deporte Y Turismo. Situación actual y líneas de negocio. *Revista Deporte y Sociedad*, 16. https://www.ludopedio.com.br/v2/content/uploads/181158_es1603.pdf
- Rifai, T. (2012). Prefacio. En: World Tourism Organization. Global Report on City Tourism. AM Reports, 6, Madrid. <http://historicalcity.eu/wp-content/uploads/2017/12/city-tourism.pdf>
- Sánchez, R. (2015). Evaluación y caracterización de la contaminación acústica en un núcleo urbano de tipo turístico costero (El Portil, Huelva). Tesis de doctorado. Universidad de Huelva. España. <http://rabida.uhu.es/dspace/handle/10272/11387>
- Sancho (2008) *Introducción al turismo*. <http://www.utntyh.com/wp-content/uploads/2011/09/INTRODUCCION-AL-TURISMO-OMT.pdf>
- Santana, M.A. (2003). Formas de desarrollo turístico, redes y situación de empleo. El caso de Maspalomas (Gran Canaria). Tesis Doctoral. Universidad Autónoma de Barcelona. <https://www.tdx.cat/handle/10803/5116>
- Schroeder, R.V. (2011). La actividad turístico- recreativa en la reestructuración del espacio urbano. El caso de una ciudad media: Bahía Blanca, Argentina. <https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/tursoc/article/view/3125/3507>
- Soares, J. C. (2012). La evolución de los destinos turísticos litorales consolidados. Un análisis comparado de Balneario Camboriú (Brasil) y Benidorm (España). (Tesis doctoral). Universidad de Alicante. Instituto Universitario de Investigaciones Turísticas. <http://revistas.ucm.es/index.php/AGUC/article/download/50118/46580>

- Tavares, J. M.; Neves O. F. y Vieira J. A. (2010) La atractividad turística de Belo Horizonte según la percepción de sus habitantes. *Estudios y Perspectivas en Turismo*. 19. pp 1072 – 1089
https://www.researchgate.net/publication/47734376_La_atractividad_turistica_de_Belo_Horizonte_segun_la_percepcion_de_sus_habitantes
- Torres, P. A. (2018). Índice de éxito turístico en ciudades destino. *Estudios y perspectivas en turismo*, 27(2), pp. 431-445.
http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17322018000200013&lng=es&tlng=es.
- Tosun, C., Temizkan, S.P., Timothy, D.J. y Fyall, A. (2007). Tourist shopping experiences and satisfaction, *International Journal of Tourism Research*, 9, pp. 87-102.
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/jtr.595>
- TripAdvisor (2019). Los 25 destinos más populares: Mundo.
<https://www.tripadvisor.es/TravelersChoice-Destinations>
- Valero, A. M. (2016). Gestión de la actividad turística en un destino de turismo de negocio. El caso de Ciudad Juárez, Chihuahua, México. *Revista Iberoamericana de Turismo- RITUR*, Penedo, 6 (Número Especial), 157-169. <http://www.seer.ufal.br/index.php/ritur>
- Varisco, C. (2008). Desarrollo turístico y desarrollo local: La competitividad de los destinos turísticos de sol y playa. Tesis de maestría. Universidad Nacional de Mar del Plata.
http://nulan.mdp.edu.ar/550/1/varisco_c.pdf
- Wallingre, N. (2013). Análisis del desarrollo de un destino turístico emergente: el caso de la ciudad de Paso de la Patria, provincia de Corrientes, Argentina. *Tiempo de Gestión*, 16.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4751077>

Anexos

Anexo: Cuestionario aplicado a pobladores de la ciudad de Esmeraldas

Encuestados: Habitantes de la ciudad de Esmeraldas.

Objetivo: Determinar factores que contribuyen al desarrollo del turismo en la ciudad de Esmeraldas, según la percepción de sus habitantes.

Cuestionario:

Soy estudiante de la escuela de Hotelería y Turismo de la PUCESE, estoy realizando una investigación para mi tesis de grado previo a la obtención del título de Ingeniera en Administración Hotelera y Turística, en la ciudad de Esmeraldas, con el objetivo de determinar los factores que contribuyen al desarrollo del turismo, según la percepción de sus habitantes, por lo que solicito su colaboración, respondiendo el presente cuestionario, que será de apoyo para cumplir el objetivo. La información que se sirvan proporcionar se mantendrá en absoluta reserva y será utilizada solo para fines de la investigación.

Marque con una X en la casilla según su respuesta.

		Totalmente de acuerdo (5)	De acuerdo (4)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	En desacuerdo (2)	Totalmente en desacuerdo (1)
1	La ciudad de Esmeraldas cuenta con suficientes bancos y/o casas de cambio de moneda para brindar servicio al turista					
2	La ciudad de Esmeraldas cuenta con suficientes correos para brindar servicio al turista					
3	La ciudad de Esmeraldas ofrece servicio de guías turísticos a los visitantes					
4	La ciudad de Esmeraldas cuenta con Agencias de viajes que ofrecen productos turísticos dentro de Esmeraldas y fuera de ella					
5	La ciudad de Esmeraldas posee un eficiente servicio de transporte (público y privado)					

	a disposición del turista para su uso					
6	La ciudad de Esmeraldas cuenta con suficientes estacionamientos a disposición del turista para su uso por parte del turista					
7	La ciudad de Esmeraldas cuenta con diversos centros de convenciones y eventos					
8	La ciudad de Esmeraldas tiene diversos centros / áreas de esparcimiento y recreación					
9	La ciudad de Esmeraldas posee una oferta comercial variada					
10	La ciudad de Esmeraldas posee una oferta cultural variada					
11	La ciudad de Esmeraldas posee una oferta de ocio variada					
12	La ciudad de Esmeraldas posee un buen estado de conservación del paisaje natural					
13	La ciudad de Esmeraldas posee un buen estado de conservación del paisaje cultural					
14	La ciudad de Esmeraldas no muestra contaminación acústica					
15	La ciudad de Esmeraldas no muestra ser un destino turístico saturado					
16	La ciudad de Esmeraldas es una ciudad segura para los turistas					
17	Los trabajadores del sector turístico de la ciudad de Esmeraldas demuestran poseer gran profesionalidad					
18	Los residentes de la ciudad de Esmeraldas poseen una actitud positiva ante el turismo					

19	La ciudad de Esmeraldas posee un buen ambiente físico visible					
20	La relación costo -beneficio en la ciudad Esmeraldas es positiva					

Muchas gracias por su colaboración.