



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

SEDE
ESMERALDAS

ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO

TESIS DE GRADO

TÍTULO

**PERCEPCIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y DE
SERVICIO DE LA PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA
DEL ECUADOR SEDE ESMERALDAS, ACERCA DEL
DESARROLLO DEL TURISMO EN LA PROVINCIA
ESMERALDAS**

**PREVIO AL GRADO ACADÉMICO DE INGENIERA EN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS HOTELERAS Y
TURÍSTICAS**

AUTORA

ANGELLY MENGALITA INTRIAGO VALENCIA

ASESORA

MGS. JOHANNA GABRIELA CISNEROS PALACIOS

Esmeraldas- agosto, 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 ADMINISTRACION DE EMPRESAS HOTELERAS Y TURÍSTICAS

Presidente Tribunal de Graduación

Mgt. Freddy Quiroz Ponce

Lector 1

Mgt. Freddy Quiroz Ponce

Lector 2

Mgt. Isabel Maldonado Román

**Responsable del plan de contingencia
Escuela de Hotelería y Turismo
Mgt. Isabel Maldonado Román**

Director de Tesis

Mgt. Johanna Gabriela Cisneros Palacios

Autoría

Yo, Angelly Mengalita Intriago Valencia, portadora de la cédula de ciudadanía N° 080376602-1, declaro que el presente trabajo de investigación es de mi propia autoría, respetando las diferentes fuentes de información, realizando las debidas citas correspondientes.

Angelly Mengalita Intriago Valencia
CI: 080376602-1

Dedicatoria

Gracias a mi familia Mamá Papá y Hermanas por su apoyo incondicional, valores, y conocimientos impartidos, por todo el esfuerzo realizado a lo largo del camino para que hoy este dando este gran pasó en mi vida profesional.

Agradecimiento

En primer lugar, agradecer a Dios por haberme guiado siempre a lo largo del camino y por no abandonarme en momentos de debilidad.

Gracias a mi familia Mamá Papá y Hermanas por su apoyo incondicional, valores, y conocimientos impartidos, por todo el esfuerzo realizado a lo largo del camino para que hoy este dando este gran pasó en mi vida profesional

Por último, a mi asesora Gabriela Cisneros por su apoyo y motivación en cada paso para concluir mi Tesis de Grado.

ÍNDICE

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN	i
Autoría	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
ÍNDICE	v
Índice de tablas	vi
Índice de figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	7
1.1. Bases teórico-científicas.....	7
1.1.1. Teorías que sustentan la percepción con relación al turismo	7
1.1.2. Percepción de los residentes de un sitio con relación al turismo, a su desarrollo	8
1.1.4. Impacto sociocultural	10
1.1.5. Impacto Económico.....	12
1.1.6. Impacto Medioambiental.....	13
1.2. Antecedentes	16
1.3. Marco legal.....	18
CAPÍTULO II: MATERIALES Y MÉTODOS	20
2.1. Tipo de estudio	20
2.2. Métodos	20
2.3. Definición conceptual y operacionalización de la variable	21
2.4. Técnicas e instrumentos	23
2.5. Población y muestra	23
2.6. Análisis de datos.....	23
CAPÍTULO III: RESULTADOS	24
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN	31
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES	35
CAPITULO VI: RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS	37
ANEXOS	41

Índice de tablas

Tabla 1 Operacionalización de la variable Percepción acerca del desarrollo del turismo ... 21

Índice de figuras

Figura 1 Impactos socioculturales positivos del turismo	25
Figura 2 Impactos socioculturales negativos del turismo	26
Figura 3 Impactos económicos positivos del turismo	27
Figura 4 Impactos económicos negativos del turismo	28
Figura 5 Impactos medioambientales positivos del turismo	29
Figura 6 Impactos medioambientales negativos del turismo	30

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo analizar la percepción del personal administrativo y de servicio de la Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas (Pucese), para así entender las distintas opiniones que tienen respecto a los impactos socioculturales, económicos y medioambientales positivos o negativos. Así solucionar posibles deficiencias en el progreso del turismo en la provincia de Esmeraldas. Para haber recopilado la información, se aplicó a 14 personas como muestra, de las cuales son personal administrativo y de servicio, se empleó la técnica de la encuesta la misma que fue aplicada de manera online por motivos de pandemia. Según los resultados obtenidos, muestran que el sector sociocultural se ha beneficiado de manera positiva en el turismo y que a su vez existe una disyuntiva respecto a los impactos negativos del mismo; por otro lado, el impacto económico como medioambiental se ha visto perjudicado a su vez beneficiado, a través del turismo. Esta investigación, concluyó en que según la percepción del personal administrativo y de servicio de la Pucese, el turismo ha originado aspectos positivos y negativos en el desarrollo del turismo en la provincia de Esmeraldas.

Palabras claves: desarrollo del turismo, percepción de la comunidad, impactos del turismo

Abstract

The present research aims to analyze the perception of the administrative and service personnel of the Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas (Pucese), in order to understand the different opinions that have respect to the positive or negative socio-cultural, economic and environmental impacts. Thus, to solve possible deficiencies in the progress of tourism in the province of Esmeraldas. To have collected the information, it was applied to 14 people as a sample, of which they are administrative and service personnel, the same survey technique was used, which was applied online for pandemic reasons. According to the results obtained, they show that the socio-cultural sector has benefited positively from tourism and that in turn there is a dilemma regarding its negative impacts; on the other hand, the economic and environmental impact has been harmed in turn benefited, through tourism. This research concluded that according to the perception of the administrative and service personnel of the Pucese, tourism has caused positive and negative aspects in the development of tourism in the province of Esmeraldas.

Keywords: tourism development, community perception, tourism impact

INTRODUCCIÓN

Presentación del tema de investigación

Hoy por hoy el turismo sigue siendo una actividad que se está consolidando mundialmente. El turismo de sol y playa es una de las opciones más elegidas por los turistas al trasladarse a un sitio diferente por cuestiones vacacionales. Teniendo como destino principal esta tipología de turismo hacia localidades costeras que llaman la atención por el amplio espacio de sus playas y la tranquilidad del mar que brindan a quien las visita. El país posee gran variedad de atractivos turísticos de este tipo se vuelve un gran atractivo para turistas nacionales y extranjeros.

En Ecuador desde mayo de 2017, el Ministerio de Turismo ha realizado varias actividades para cumplir con tres metas las cuales mencionamos a continuación: fomento al turismo interno, incremento del turismo receptivo, generación y atracción de nuevas inversiones con el fin de colocar a Ecuador como una verdadera potencia turística en el mundo. Además, se anunció la creación de la «Empresa Pública de Promoción Turística», la cual se encargará de destinar los valores recaudados por turismo a la promoción inteligente del país y desarrollar facilidades turísticas en los destinos. Un trabajo coordinado entre la Presidencia de la República del Ecuador, y los ministerios de Relaciones Exteriores, Comercio Exterior y entidades públicas y privadas (Ministerio de Turismo del Ecuador, 2018).

Latam (2018), con el pasar de los años los ecuatorianos han notado como poco a poco el país ha sido promocionado turísticamente de manera nacional e internacional por parte del Estado a través del Ministerio de Turismo. Quienes visitan los lugares turísticos pueden dar fe de que cada uno de estos lugares tiene características diversas que bien aprovechadas pueden generar los recursos económicos suficientes para que se puedan mantener en el tiempo logrando la sostenibilidad deseada por cualquier inversor.

La percepción general de los visitantes extranjeros, ha sido que el entorno natural resulta mucho mejor de lo que esperaban, y que a su vez resultaron muy impresionados con todo lo que encontraron, y que sin lugar a dudas recomendarían visitarlo, ya que resulta ser una decisión apropiada al momento de optar por hacerlo (Macías et al., 2017).

Por todos estos aspectos antes mencionados es de suma importancia que se continúe con los procesos de inversión para mejorar los distintos atractivos turísticos del Ecuador para que a mediano y largo plazo esta percepción de cómo es el turismo en el país se mantenga y siga mejorando. La presencia de los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GADS) son necesarios para fomentar y fortalecer los destinos turísticos del Ecuador y de esta forma se puede construir indicadores para las tomas de decisiones por las distintos agentes que intervienen en el turismo.

Planteamiento del problema

En los últimos años, el turismo se ha transformado en un elemento clave para activar aquellos lugares donde existe poco desarrollo con el caso de Brasil y en algunos países del mundo. Por ello, en los últimos tiempos, el rol obtenido en el ejercicio de la actividad turística en Segipe demuestra la necesidad de darle relevancia en las ideas de programas de planificación que tienen la capacidad de ser agentes de cambio.

De acuerdo con Alcántara (2017):

Las características del turismo en la actualidad está ligada a la fragmentación de las necesidades del turista, la importancia de proteger al medio ambiente, reactivación de la economía en la actividad turística y nuevas ciencias tecnológicas, lo que aportará en el desarrollo del turismo y demás sectores productivos en la población. (p. 20)

En Cartagena- Colombia Las opiniones de los habitantes referentes a los aspectos que origina el turismo de cruceros, es importante porque permite detectar posibles afectaciones en la actividad turística. Para los residentes del lugar dan sus puntos de vistas sobre cómo se han desenvuelto la actividad, ellos señalan que en la zona existe variación de comercio, condiciones agradables en el tránsito vehicular y peatonal y también se evidencia hoteles con instalaciones y Servicios de primera (Zapata, 2012).

Los destinos turísticos se desarrollan con el paso del tiempo, a su vez las necesidades de los habitantes. Las consecuencias de este desarrollo es que es indispensable conocer cómo se desenvolvía el turismo en el pasado para entender su progreso actual, y así trabajar para obtener resultados satisfactorios que serán reflejados en el futuro.

Loor (2018) Ecuador posee destinos significativos en la actividad turística, uno de los perfiles de destinos podría ser Paján, ubicado en la provincia de Manabí, en él se puede evidenciar recursos importantes, con la capacidad de atracción en los turistas. Se trata de un lugar en el cual se han diseñado programas turísticos con la finalidad de promocionar la actividad.

La provincia de Esmeraldas está rodeada de verdes paisajes con abundante vegetación, posee recursos tanto naturales como culturales que al denominarlos de una forma técnica permitiría el progreso del sector turístico. Así logrando satisfacer la demanda actual y futura de turísticas locales, nacionales y extranjeros, mejorando la calidad de los servicios en este lugar, estableciéndose en un destino conveniente.

Además, la ciudad de Esmeraldas es conocida por uno de los puertos principales, terminal del oleoducto transandino, gran parte de su economía depende de la exportación de camarón y banano; a su vez, se produce cacao, tabaco y café. Asimismo, teniendo importancia la pesca, la industria petroquímica y el turismo. Posee artesanías de talla de coral negro, tela de coral negro e instrumentos musicales. En este sentido la provincia de Esmeraldas cuenta con variedad de sitios y atractivos turísticos naturales como culturales y que con el paso del tiempo el número va en aumento. Aunque existen factores negativos que hacen que el turismo dentro del sitio no se desarrolle de forma correcta. A su vez existen escasos de servicios básicos, aumento de la delincuencia, precios elevados y mal servicio hacia los turistas locales y extranjeros.

Con relación a lo mencionado anteriormente, se formula la siguiente pregunta científica general, así con el desarrollo de esta investigación se dé respuesta a ella: ¿Cuál es la percepción del personal administrativo y de servicio de la PUCESE, acerca del desarrollo del turismo en la provincia de Esmeraldas?

Justificación

Es importante realizar esta investigación ya que se basa en el análisis de La percepción acerca del desarrollo del turismo en la provincia de Esmeraldas. Cabe señalar que en el turismo existen impactos que afectan o benefician en el desarrollo de las actividades turísticas.

Se propone el estudio de investigación es necesario para conocer la apreciación que tiene el personal administrativo y de servicio de la PUCESE respecto al desarrollo del turismo en la provincia, para que sobre esta base se puedan analizar los puntos de vista y a su vez contribuir a la solución de problemas prácticos en el desarrollo turístico de la provincia de Esmeraldas.

Por tanto, la investigación beneficiará a las personas que ofrecen servicios y actividades turísticas en la provincia de Esmeraldas, tanto en el sector público y privado. Los resultados obtenidos, de manera específica, les servirá para el mejoramiento de la actividad turística que brinden. También servirá para el desarrollo del turismo en la provincia y así lograr que este se posicione como un destino turístico, identificado por su cultura, naturaleza y su playa.

Es necesario dar respuesta a la pregunta formulada con anterioridad, para ello se estableció como objetivo general: Analizar la percepción del personal administrativo y de servicio de la PUCESE, acerca del desarrollo del turismo en la provincia de Esmeraldas.

Objetivos

Objetivo General

Analizar la percepción del personal administrativo y de servicio de la PUCESE, acerca del desarrollo del turismo en la provincia de Esmeraldas

Objetivos Específicos

1. Identificar, a través de la percepción del personal administrativo y de servicio de la PUCESE, los impactos socioculturales que provoca el desarrollo del turismo en el sitio.
2. Definir, a través de la percepción del personal administrativo y de servicio de la PUCESE, los impactos económicos que provoca el desarrollo del turismo en el sitio.
3. Determinar, a través de la percepción personal administrativo y de servicio de la PUCESE, los impactos medioambientales que provoca el desarrollo del turismo en el sitio.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Bases teórico-científicas

1.1.1. Teorías que sustentan la percepción con relación al turismo

La definición que predomina es aquella que se relaciona a los aspectos de la psicología social y la sociología. Estas han sido de mucha ayuda para profundizar en el conocimiento de la manera en cómo se crea el proceder de los habitantes hacia los impactos del turismo (Brida, Riaño, y Aguirre 2012).

Cacciutto (2013) señala que, en la teoría de las representaciones sociales incluyen

Diversas maneras de entendimiento grupal, conectado a elementos socioculturales. Por otra parte, estos elementos determinan una categoría que permite el posicionamiento de la sociedad, posibilita el contacto entre los residentes y los turistas. Lo cual permite el mejoramiento de las relaciones que deben existir en un determinado lugar. (p. 3)

Por otro lado, Muñoz (2016) manifiesta “que las definiciones acerca de las manifestaciones sociales son aprovechadas para tratar las reacciones sociales dentro de una comunidad, como, por ejemplo, el análisis de los habitantes referente al turismo” (p. 76). Más concretamente para comprender valores, creencias y actitudes, que los residentes de una determinada localidad posean, ya sea de manera colectiva o por separado.

Se han utilizado varios estudios para el análisis de segmentación para mostrar la presencia de diferentes segmentos que presentan diversas similitudes en las actitudes hacia el turismo,

reconociendo los motivos que los hacen pertenecer al grupo y diferencia del resto de segmentos.

En relación a la definición de intercambio social según Orgaz (2015) “esta busca el entendimiento de medios entre los residentes de una población” (p. 2). La idea de que la relación entre los individuos aporta en el crecimiento de la población es acertada, porque esta permite el crecimiento progresivo de manera económico, sociocultural y también medioambiental. Lo cual permite que se analicen aquellas percepciones que manifiestan los habitantes sobre la manera en cómo se desenvuelve la actividad turística en la localidad.

Moya (1994) citado por Bueno (2019) señala que la teoría de la percepción social, explica que

Las personas comparten muchas características de la percepción de objetos, tales como la organización, la selectividad, carácter subjetivo, búsqueda de elementos invariantes, e interpretación del estímulo. Las personas son percibidas como agentes causales, capaces de controlar la información que presentan de sí mismas de acuerdo con sus objetivos e intereses. (p. 20)

1.1.2. Percepción de los residentes de un sitio con relación al turismo, a su desarrollo

Muñoz (2016) Considera importante el estudio de La opinión de los efectos del turismo por parte de los habitantes de una localidad, ofrece una visión de la influencia que la actividad turística posee del nivel de vida de los habitantes locales. Investigaciones han permitido determinar y documentar los distintos impactos que se le asigna como actividad turística.

Sharpley & Telfer (2014) citado por (Loor et al., 2018) señala que

La impresión de los turistas de las poblaciones locales es un tema que ha tenido un espacio relevante para realizar un análisis junto con expertos con distintos puntos de vistas. Uno de los razonamientos importantes es que el turismo sea denominado

como generador de ingresos, dejando de lado a otros sectores productivos en la economía. (p. 2)

Se han diseñado distintos ejemplos para expresar los efectos del desarrollo turístico; así también la opinión de los residentes sobre esto. Las definiciones coinciden sobre el progreso de las actividades turísticas y sus consecuencias.

La percepción de los residentes es indispensable para tener un desarrollo del turismo en la localidad, lo que permite ofrecer un ambiente agradable, o sea que este elemento debe estar presente en los procesos de mejoramiento dentro del territorio.

Galván (2017) citado por Salcedo (2019) manifiesta que se deben tener en cuenta que los residentes son los que evidencian las consecuencias originadas por el turismo. Los residentes deben ser protegidos y deben ser incorporados en la toma de decisiones para el desarrollo de la comunidad y a su vez, la calidad de vida de los habitantes.

Según (Loor, Forteza, & Sanchez, 2018) citado por Valencia (2020), la percepción turística de las comunidades locales

Es vital porque beneficia a que el turismo se transforme en el originario de oportunidades de crecimiento económico y social. A través de la actividad turística se pueden reactivar actividades que tienen como finalidad promocionar a un sitio a mediante manifestaciones culturales. (p. 5)

Las percepciones de los residentes de la comunidad local son importantes para así poder distinguir los efectos que el turismo tiene sobre el entorno en donde ésta se desarrolla. Son los miembros o habitantes locales quienes evidencian y experimentan los cambios en el lugar, sean éstos de forma individual o colectiva. De esta manera se han reconocido que las percepciones y actitudes de los locales son un elemento relevante para la planeación y diseño de políticas para el logro de programas de desarrollo turístico.

Se conoce el significado que posee integrar a los residentes de la localidad en la dirección y progreso de la actividad turística, con el objetivo de evitar posturas diferentes por parte de los habitantes.

Por otro lado, Valencia (2020) mencionan que

La sociedad mantiene sus formas tradicionales de vida cultural, el turismo en la comunidad permite una organización, creación y crecimiento junto con los residentes de la localidad. El turismo propicio en la conservación de tradiciones y en la fomentación de prácticas productivas en el sitio. (p. 11)

Marins et al. (2015) citado por Estévez (2021), mencionan que la sustentabilidad hacia las prácticas de participación intenta resaltar la importancia de percepción que tiene una comunidad. Desde el punto de vista del turismo, la gran importancia económica suele ser un llamado de percepción y participación por los pobladores, sea este por una mejor calidad de vida; sin embargo, existe algo más complejo como es fenómeno natural y cultural. Donde las transformaciones que se sostengan a estos recursos resulten ser favorables o desfavorables para la comunidad y el medio en el que viven sea solo un ente turístico sin su valor patrimonial.

1.1.4. Impacto sociocultural

Los impactos del turismo son el resultado de una compleja interacción de fenómenos. Sin embargo, podemos conjugarlos en tres subconjuntos que son: social-cultural, económico y medioambiental. A continuación, se detallarán conceptos acerca del impacto social y cultural en el ámbito turístico por los siguientes autores Quintero (2004), (Mendoza & Gonzales, 2014), y Orgaz (2014).

Para Quintero (2004) los impactos social y cultural del turismo es el resultado de las relaciones sociales que se establecen en un destino turístico. El grado de impactos dependerá en gran forma de las diferencias sociales y culturales entre los turistas y residentes, y estas pueden perjudicar a multitud de variables como: formas de vida, sistemas de valores, comportamiento individual, niveles de seguridad, conducta moral y política, cultura tradicional.

En cambio, Mendoza y González (2014) mencionan que el impacto social y cultural pueden ser “evaluados positiva o negativamente”, mediante las percepciones de la comunidad residente (p. 122). El impacto social y cultural dependerá al tipo de relaciones establecidas entre la comunidad local y los turistas.

Asimismo, no es necesaria una relación intensa entre turistas y residentes para que se generen efectos relevantes, traducidos en cambios en el comportamiento y valores de la población autóctona. El impacto social y cultural del turismo es sesgado, pues centra la atención en lo negativo sobre la comunidad local. Así, se ha prestado poca atención al hecho de que también puede tener efectos socioculturales positivos.

Orgaz (2014), menciona que existen diversos problemas provocados por las visitas de los turistas a un destino

Como la aparición de diferencias socioculturales entre la población residente y los turistas, poca posibilidad de intervención en la toma de decisiones de la puesta en marcha del ecoturismo por parte de las comunidades locales. Falta de reconocimiento en la labor desarrollada por parte de la población residente, la necesidad de instrumentos que permitan una adecuada evaluación de los diversos impactos ambientales y socio-culturales que se puedan generar en el destino, peligro de establecer la actividad turística como el único sector económico en el área geográfica, provocando impactos negativos en otros sectores económicos del destino, aceleración de los cambios sociales de la población residente en el destino ecoturístico. (p. 5)

Por otro lado, la falta de obtención de beneficios económicos y sociales de los proyectos desarrollados en el área geográfica. Mendoza (2014), señala que los impactos que afectan a la cohesión poblacional, es decir, mientras un grupo apoya el proyecto ecoturístico, otro no

está a favor. Esto puede generar diversas manifestaciones sociales en el destino, provocando enfrentamientos entre la población local.

Los impactos sociales y culturales hacen relación a aspectos tales como aumento de la oferta cultural, mejora de servicios públicos e incluso incremento de la delincuencia entre otros. Cabe mencionar que en los impactos sociales y culturales existen elementos que van surgiendo a través de festividades tradicionales, aumento de la comunicación y la capacidad intercultural y variación en las costumbres y tradiciones culturales.

Gursoy, Chi y Dyer (2009) citado por Muñoz (2016) concluyó en su investigación que el desarrollo del turismo afecta a los efectos socioculturales de los habitantes tales como su hábitat, sus rutinas diarias, su vida social, sus creencias y valores. Estos factores pueden generar tensión psicosocial como criminalidad, conflictos sociales y congestión.

1.1.5. Impacto Económico

La evaluación correcta del impacto económico permite establecer toda una serie de propuestas de controles para mitigar, si es posible, los efectos de los impactos negativos del turismo sobre la economía, la sociedad, la cultura y el medio ambiente de las áreas receptoras. El impacto económico es descrito por varios autores mencionados a continuación: Quintero (2004), Orgaz (2014), Vega (2016) y Moral (2017).

Por otro lado, Quintero (2004) manifiesta que el impacto económico no solo tiene que estar ligado al aspecto negativo sino también a lo positivo. Estos aspectos dependerán de la manera en cómo se estén utilizando los recursos dentro de la actividad turística, y a su vez de las actitudes que muestren los residentes de la localidad.

Igualmente, Orgaz (2014) coincide con lo mencionado con anterioridad al decir que el impacto económico del turismo depende de la fluctuación de la demanda turística. También dependerá de la inflación derivada de la actividad turística y las distorsiones en la economía

local. Todos estos son impactos del turismo en los beneficios financieros reportados por esta tipología turística no reviertan sobre la zona y la comunidad local.

Según Vega (2016) señala que el impacto económico del turismo implica la constatación de los cambios que introdujo el turismo en la economía global. “En este subcapítulo se describe el efecto multiplicador del turismo y su importancia en las economías locales, integradas a su vez a sistemas económicos más complejos, prestándose especial atención a los cambios que produjo en la economía latinoamericana” (p. 31).

Y finalmente, Kemausuor, Bolwig y Miller (2016) citados por Moral (2017) describen que, los impactos económicos pueden diferenciarse a través de una serie de elementos de origen tecnológicos. También mencionan que los impactos físicos y económicos dinamizan el crecimiento turístico, generando cambios como estabilidad en la forma de vida de los habitantes del lugar.

1.1.6. Impacto Medioambiental

La evolución del impacto medioambiental producido por las actividades turísticas es particularmente importante en cuanto las diversas variables ambientales constituyen la base y la atracción hacia los diferentes centros turísticos. A continuación, se presentarán los conocimientos sobre el tema por parte de los siguientes autores Arnaiz y Virgen (2011), Orgaz (2014), (Rodríguez et al., 2015) y Rivas (2017).

Santana (2006) citado por Arnaiz y Virgen (2011) muestran que

El medio ambiente ha incidido de manera importante tanto en su nacimiento como en su progreso. Paisajes, sitios escénicos, clima y lugares de interés histórico, han incidido en la toma de decisiones de los turistas para escoger un destino donde disfrutar su tiempo de ocio. En algunas investigaciones coinciden que existen dificultades que se encuentran al tratar los impactos medioambientales el en turismo tales como:

- a) La imposibilidad de reconstruir el medio natural para observar las condiciones en las que éste se encontraba antes del desarrollo de la actividad turística en un determinado territorio y diferenciar qué cambios pueden considerarse inducidos por el turismo y cuáles por otro tipo de actividad humana.
- b) Separar el binomio hombre/naturaleza.
- c) Medir los impactos físicos, soslayando las complejas interacciones del impacto global.
- d) Identificar la discontinuidad —tanto espacial como temporal— que se observa entre causa y efecto.
- e) Hacer una selección válida de los indicadores de impacto. (p. 259)

Por otro lado, Orgaz (2014), manifiesta que el turismo puede generar diversos daños

En el medio ambiente, debido a la fragilidad de los ecosistemas. Estos pueden ser provocados por la construcción de infraestructuras, equipamientos y servicios: la creación de los servicios mínimo y de alojamiento provoca, en el menor de los casos, un deterioro en el medio natural, que posteriormente se maximiza con el producido por la energía, la utilización y contaminación de agua, y la eliminación de residuos sólidos. Aquellos causados por las actividades que realizan los propios ecoturistas, aquellos provocados por el número de visitantes que visitan una contaminación ambiental. (p. 6)

Es decir, que corresponde a la construcción de equipamientos que no estén integrados con el entorno natural y el paisaje, así como la contaminación acústica, puede llegar a provocar la pérdida de numerosos animales en la zona. Además, la emisión de gases provocados por los medios de transportes es muy perjudiciales, debido a que emiten sustancias tóxicas y perjudiciales para todos los seres vivos que habitan y visitan la zona. Alteración de la flora y fauna y explotación de agua y energía.

Rodríguez et al. (2015) concuerdan con lo mencionado anteriormente cuando menciona que, los impactos medioambientales negativos más evidentes de la actividad turística son los diferentes tipos de contaminación agua, aire, sonora, visual, la sobrepoblación y el congestionamiento, los problemas del uso de la tierra, la ruptura

ecológica, contaminación. Por otra parte, menciona que uno de los impactos positivos al medioambiente es la preservación de áreas naturales y construidas, la mejora de la calidad ambiental y las mejoras de la infraestructura. (p. 122)

Finalmente, Rivas (2017) indica que un impacto medioambiental es la alteración del medio que ha sido provocada directa o indirectamente por un proyecto o actividad en un área determinada. Al mismo tiempo, el turismo puede transformarse en un mecanismo efectivo para la revalorización económica para el medio rural y contribuir a generar ingresos para la conservación de áreas naturales (en el caso de las áreas protegidas) o para diversificar la economía campesina a través de iniciativas empresariales vinculadas a la producción agropecuaria, constituyendo así la base para el agroturismo.

1.2. Antecedentes

A continuación, se presentan estudios que están relacionados con la investigación del Análisis de la percepción del personal administrativo y de servicio de la PUCESE, acerca del desarrollo del turismo en la provincia de Esmeraldas.

Según (Brida et al., 2012) a través de una investigación sobre Percepciones de los residentes acerca de los impactos del turismo de cruceros en la comunidad: Un análisis factorial y de clústeres en Cartagena. La metodología utilizada fue el estudio factorial, de clústeres y discriminante. Con relación a la información obtenida en la investigación la población manifiesta que este tipo de turismo origina un impacto favorable en la ciudad en los atractivos naturales. También los residentes opinan estar de acuerdo con el desarrollo de la actividad turística en el sitio.

Carballo, Fernández y Santana (2012) diseñó una investigación sobre los impactos del turismo percibidos por la comunidad Municipio Morón, ciego de Ávila, Cuba. En esta investigación se utilizó la encuesta, observación con el objetivo de determinar los impactos en la comunidad a través del turismo. En esta investigación se obtuvo que, la población de Cuba ha percibido de un mejoramiento en los ingresos económicos, generando aumento de empleo en la población. A su vez se percibe que los turistas disfrutan del intercambio de cultura y costumbres locales para compartir.

Según Castellucci, Cruz y Barbini (2016) elaboró un estudio sobre la percepción de los residentes sobre los impactos del turismo en Argentina. En esta investigación se utilizaron el método cuantitativo y cualitativo los cuales dieron paso para obtener que la actividad turística aporte en la economía del turismo, generando fuentes de empleo. En el aspecto sociocultural se conoce que existe disgusto porque se ha perdido la parte cultural del sitio.

Por otro lado, Salcedo (2019) realizó un estudio de La percepción de la población de la parroquia de Mindo sobre los cambios en la configuración territorial provocados por la actividad turística, donde mostró que la percepción de los residentes sobre el desarrollo de las

actividades turísticas frente a la relación con el entorno. Con base en los resultados, se encontró que el 67,28% de los encuestados se dedica al turismo, de los cuales la mayoría de los residentes optaron por abandonar otras actividades económicas para dedicarse en su totalidad al turismo, considerándolo como fuente principal de ingresos personales.

Se determinó que los residentes no perciben al turismo como el responsable de alteraciones negativas que afecten a los recursos naturales. Entre los aspectos que los residentes consideran satisfactorios se estableció que ven al turismo como algo positivo, lo cual genera oportunidades de empleo y desarrollo debido a que ha incrementado los ingresos de los habitantes y ha creado una diversidad de actividades económicas para la parroquia.

Sin embargo, el turismo también genera algunos aspectos negativos dentro de la población como la inseguridad, debido al aumento de consumo de drogas, alcohol y a la falta de presencia policial en varios sectores. También, ha aumentado la generación de ruido por parte de los visitantes, sobre todo en temporadas altas, esto conlleva a que se altere la tranquilidad de los residentes y se incremente su inconformidad con el turismo en la parroquia.

Y finalmente Valencia (2020) a través del tema de investigación titulado como percepciones de la población residente sobre los impactos turísticos en el desarrollo local en Uruguay, en este estudio se aplicaron métodos descriptivo y exploratorio, con el objetivo de presentar la percepción de los habitantes de la localidad frente a los impactos ocasionados por la aplicación del turismo. Para conseguir esto, se aplicaron conceptos científicos para argumentar a los resultados. Los resultados percibidos demuestran que es sector medioambiental no se ha perjudicado a través del turismo.

1.3. Marco legal

La investigación se ha referido con cuatro bases legales. Ellas son: Constitución del Ecuador (2018), Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021- Toda una vida, Ley de Turismo (2014), Plan Nacional del Turismo 2030 (2019)

La Constitución del Ecuador, de acuerdo a su última reforma (año 2018), en el artículo 383, garantiza el derecho de las personas y las colectividades al tiempo libre, la ampliación de las condiciones físicas, sociales y ambientales para su disfrute, y la promoción de actividades para el esparcimiento, descanso y desarrollo de la personalidad (Organización de Estados Americanos, 2009). Lo cual brinda el soporte necesario para que todos los ecuatorianos puedan hacer valer, ante cualquier persona, nuestro derecho a momentos de esparcimientos acordes a diversos aspectos sociales y ambientales para disfrutar adecuadamente de su descanso y esparcimiento.

Cada uno de estos momentos de diversión podrán seleccionarse de acuerdo a diversos factores a los que cada persona de mayor o menor interés. Aspectos que principalmente se consideran generalmente son: Actividades a desarrollar en el lugar de destino, clima, presupuesto, duración destinada para el esparcimiento, entre otros.

Por otra parte, el Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021- Toda una vida, es un principio constitucional basado en el “Sumak Kawsay”, término que se ha popularizado en los últimos años, que recoge una visión del mundo centrada en el ser humano, como parte de un entorno natural y social. Dentro de todos sus objetivos se menciona el mejoramiento de la calidad de vida de la población, en el cual se hace referencia al Buen Vivir de forma holística, lo cual se traduce en alcanzar la satisfacción total de las personas.

A su vez la Ley de Turismo (2014) tiene como finalidad atraer la inversión e inyectar divisas económicas por medio del desarrollo de la actividad turística y otros aspectos enmarcados en esta línea. Teniendo como protagonistas a las autoridades locales, empresas privadas y población local por medio de la generación de fuentes de trabajo, permitiendo

que se contribuya a mejorar el nivel social y económico de la localidad en donde se promueve, impulsa y desarrolla el turismo.

Finalmente, el PLANDETUR 2030 (2019), menciona que el turismo como industria engloba un amplio dinamismo de las actividades económicas, sociales, culturales, ambientales, políticas, empresariales y recreativas, que son complementadas en áreas productivas de bienes y servicios y crean mayores oportunidades de trabajo, permitiendo la redistribución de ingresos, mejora de la calidad de vida de los habitantes, evolución y competitividad de los destinos turísticos locales.

CAPÍTULO II: MATERIALES Y MÉTODOS

2.1. Tipo de estudio

El tipo de estudio según la finalidad de la investigación es aplicado, teniendo presente que se analizó la percepción del personal administrativo de la Pucese, con el objetivo de identificar elementos positivos o negativos en el impacto sociales y culturales, económico y medioambiental, así solucionar posibles deficiencias en el desarrollo de las actividades turísticas en la ciudad de Esmeraldas.

El enfoque fue cuantitativo, se empleó un cuestionario para conseguir información que fue analizada con la ayuda de herramientas estadísticas. Fue una investigación descriptiva, los encuestados manifestaron sus puntos de vistas acerca del desarrollo del turismo los cuales ayudaron a identificar los impactos que perjudicaron y favorecieron en la ciudad de Esmeraldas.

2.2. Métodos

Para llevar a cabo los objetivos que fueron diseñados en la investigación, los métodos que se aplicaron son deductivos, analíticos y sintéticos, donde se analizaron desde las teorías que sustentan las percepciones acerca del desarrollo del turismo, de acuerdo con las tres dimensiones: socioculturales, económicas y medioambientales. Posteriormente se realizó un análisis de todas las dimensiones para evaluar la percepción de forma global que tiene el personal administrativo respecto al desarrollo del turismo en la provincia de Esmeraldas.

2.3. Definición conceptual y operacionalización de la variable

La variable estudiada ha sido la *Percepción acerca del desarrollo del turismo*, se asume dicha variable para ser definida contextualmente, la definición expresada por León (2020) citado por Valencia (2020), para estos autores

La percepción es un desarrollo del pensamiento de las personas en el que se crean opiniones de acuerdo con las experiencias vividas en el sitio de manera física, social y ambiental. Se conocen los intereses que deben tener cada habitante para así poder mejorar la calidad de vida de la población. (p. 5)

Se efectuó el respectivo análisis de las variables, en la Tabla 1 quedaron planteadas tres dimensiones para la investigación que a continuación se detalla:

Tabla 1

Operacionalización de la variable Percepción acerca del desarrollo del turismo

Variable	Dimensiones	Indicadores
Percepción acerca del desarrollo del turismo	Impacto sociocultural	Positivo <ul style="list-style-type: none">- Orgullo de los habitantes de pertenecer a la comunidad- Preservación y rescate de costumbres, tradiciones y lugares culturales e histórico- Mejora la calidad de vida- Mayor conocimiento de otras culturas / comunidades- Incremento de la demanda de actividades culturales y de recreo- Potenciación de la oferta de actividades culturales y de recreo- Mejora de las carreteras- Mejora la calidad del servicio en los restaurantes, hoteles y comercios- Mejora nivel de la protección policial (seguridad pública) y contra incendios- Mejora de las infraestructuras (abastecimiento

de agua, electricidad, teléfono...)

Negativos:

- Incremento de los accidentes de tráfico
- Incremento de los robos / vandalismo
- Incremento del vicio, la prostitución, de enfermedades
- Incremento de los juegos ilegales
- Incremento de la explotación de los ciudadanos nativos
- Cambio / pérdida de la cultura tradicional
- Problemas de convivencia entre residentes y turistas
- Pérdida da tranquilidad

Impacto económico

Positivo

- Mejora (aumento) de la inversión
- Incremento de las oportunidades de empleo
- Mejora de los ingresos y nivel de vida
- Diversificación económica
- Turismo principal fuente de ingresos
- Inversión del dinero para atraer más turistas

Negativo

- Incremento del coste de vida
- Incremento del precio de los productos y servicios
- Beneficio solo para un pequeño número de residentes
- Beneficios generados por la actividad turística revierten en empresas y personas de fuera de la localidad

Positivo

- Mayor protección del medioambiente
- Rescate de los recursos naturales
- Creación de una cultura ambiental en su localidad
- Apoyo a la restauración y manteniendo de edificios históricos en su localidad
- Ingresos que pueden ser empleados en la conservación del medioambiente

Impacto medioambiental

Negativos:

- Degradación del sitio por las construcciones realizadas
- Aumento de la contaminación ambiental (basuras, agua, aire y ruidos) en su localidad
Molesta masificación de espacios de uso y disfrute en su localidad

2.4. Técnicas e instrumentos

Para lograr los tres objetivos específicos se utilizó la técnica de la encuesta, se elaboró como instrumento el cuestionario aplicado al personal administrativo de la PUCESE. El cuestionario consta de 37 preguntas, las cuales abordan efectos positivos y negativos del turismo. Teniendo un rango del 1-5, según el grado de: totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo, además cabe mencionar que el cuestionario fue avalado por expertos.

2.5. Población y muestra

La población con la que se trabajó fue el personal administrativo y de servicio de la PUCESE, a la que, de manera online fue enviado el cuestionario. De manera que; de las 72 personas equivalentes al personal administrativo y de servicio, 13 respondieron el cuestionario. Además, este cuestionario fue aplicado vía online por motivos de pandemia, además se utilizó la muestra no probabilística por conveniencia.

2.6. Análisis de datos

Para realizar el análisis de la información se aplicó estadística descriptiva, mediante un programa informático denominado Excel. Se identificó frecuencia y porcentaje, en la cual se consiguieron datos estadísticos representados en gráficos.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

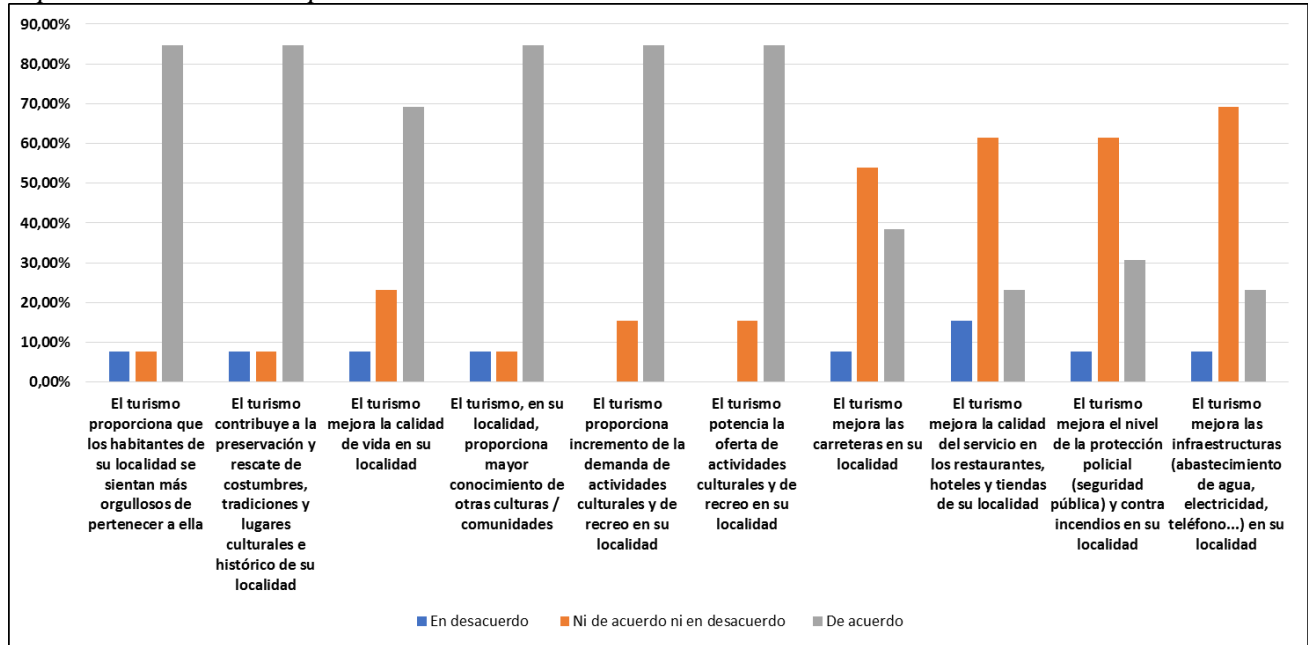
Para llevar a efecto la investigación se realizó una encuesta al personal administrativo y de servicio de la Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas (PUCESE), para saber la percepción que tienen sobre el desarrollo del turismo en la provincia de Esmeraldas.

La información demográfica obtenida de los encuestados demuestra que, las edades entre 31 y 59 años equivalen al porcentaje mayor con el 86%, seguido con el 14% de las edades entre 18 y 30 años. Respecto al género, se notó que el 57% estuvo representado por el conjunto femenino seguido del 43% el grupo masculino. En cuanto al tiempo de residencia en la provincia de Esmeraldas, se percibe que se destaca en un 43% los que radican entre 20 y 40 años en la provincia y a su vez el 30%, los que habitan más de 40 años.

En el estudio de los impactos socioculturales positivos, se consiguió que la mayoría de los encuestados declararan estar de acuerdo con los impactos que se analizaron, los cuales contribuyendo en el aspecto sociocultural y a su vez en el desarrollo del turismo en la provincia. Los encuestados manifestaron que los impactos que más predominan son: que el turismo proporciona a que los habitantes sientan orgullo de pertenencia, contribuye a la preservación y rescate de costumbres-tradiciones, proporciona mayor conocimiento de otras culturas, proporciona incremento de la demanda de actividades y potencia la oferta de actividades culturales. Así se evidencia en la figura 1.

Figura 1

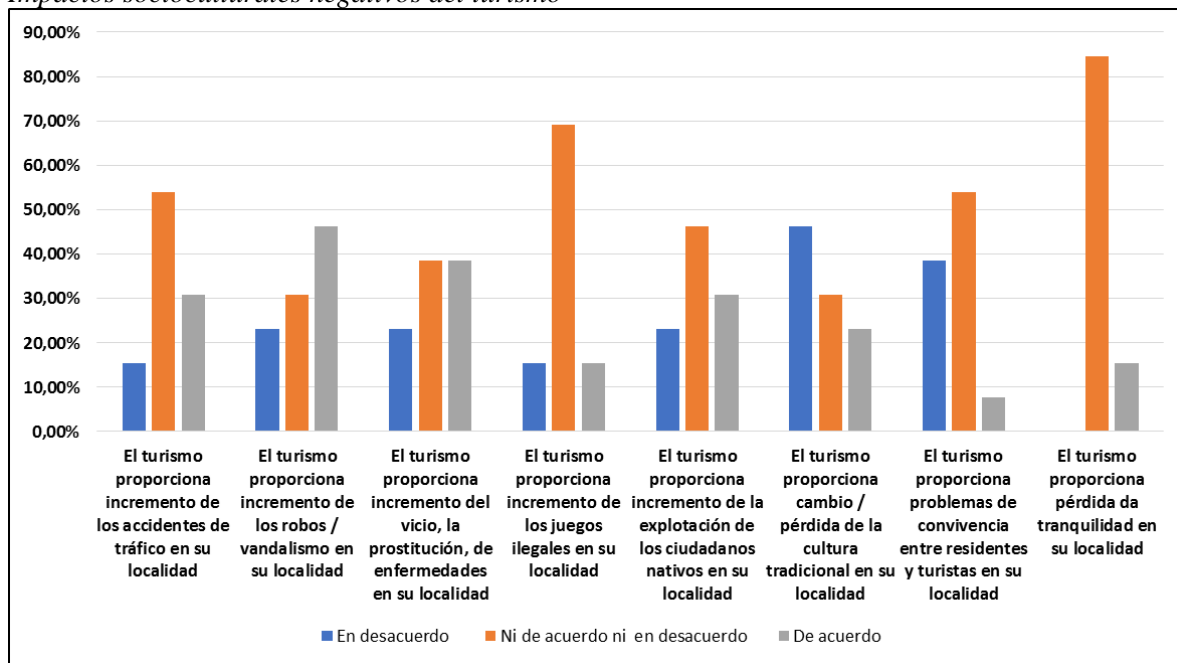
Impactos socioculturales positivos del turismo



Respecto a los impactos socioculturales negativos del turismo, se analizaron 8 indicadores de los cuales 4 de ellos corresponden al porcentaje: ni de acuerdo ni en desacuerdo. Sin embargo, existe una disyuntiva por parte de los encuestados al manifestar estar de acuerdo con que el turismo proporciona incremento de los robos / vandalismo, y a su vez indican estar en desacuerdo sobre el cambio/pérdida de cultura tradicional que se proporciona a través del turismo. Como se puede notar en la figura 2.

Figura 2

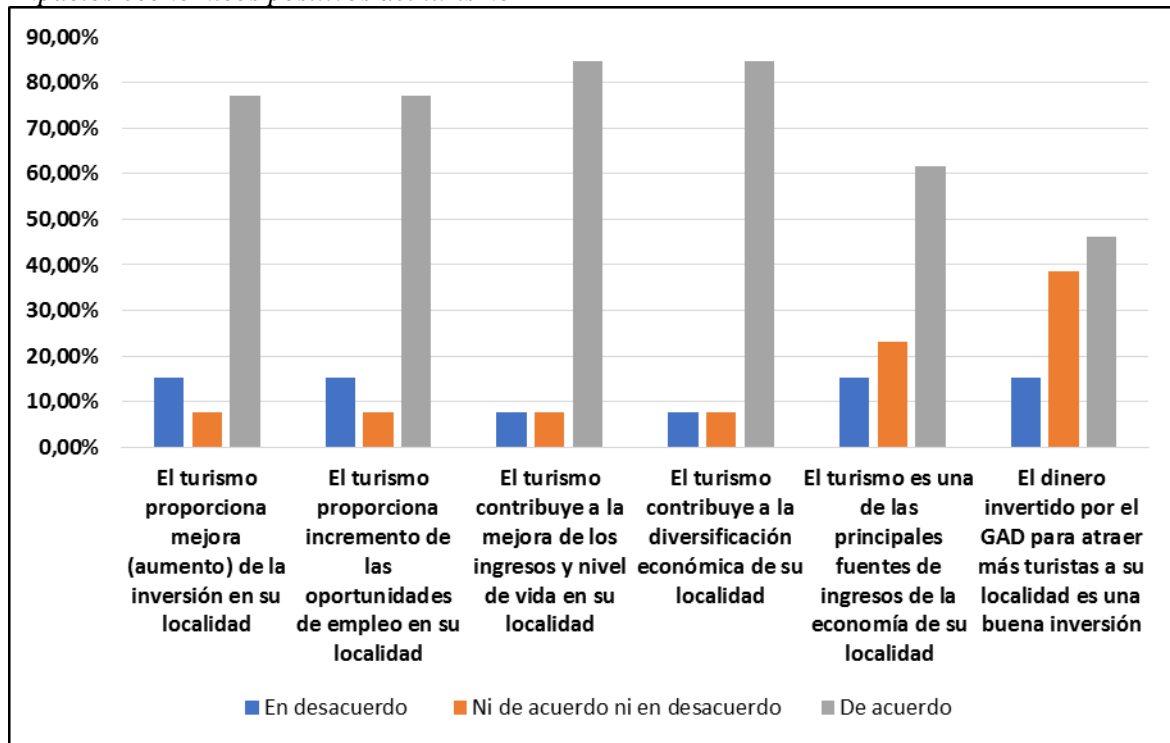
Impactos socioculturales negativos del turismo



A cerca de los impactos económicos positivos, como se evidencia en la figura 3, existe superioridad por parte de los encuestados los cuales mencionaron estar de acuerdo en que 6 indicadores que se examinaron se pueden percibir en la provincia. De forma que, el turismo aporta significativamente en la esfera económica. Por tanto, los impactos que más sobresalen son: el turismo contribuye a la mejora de los ingresos y nivel de vida y a su vez contribuye a la diversificación económica de su localidad.

Figura 3

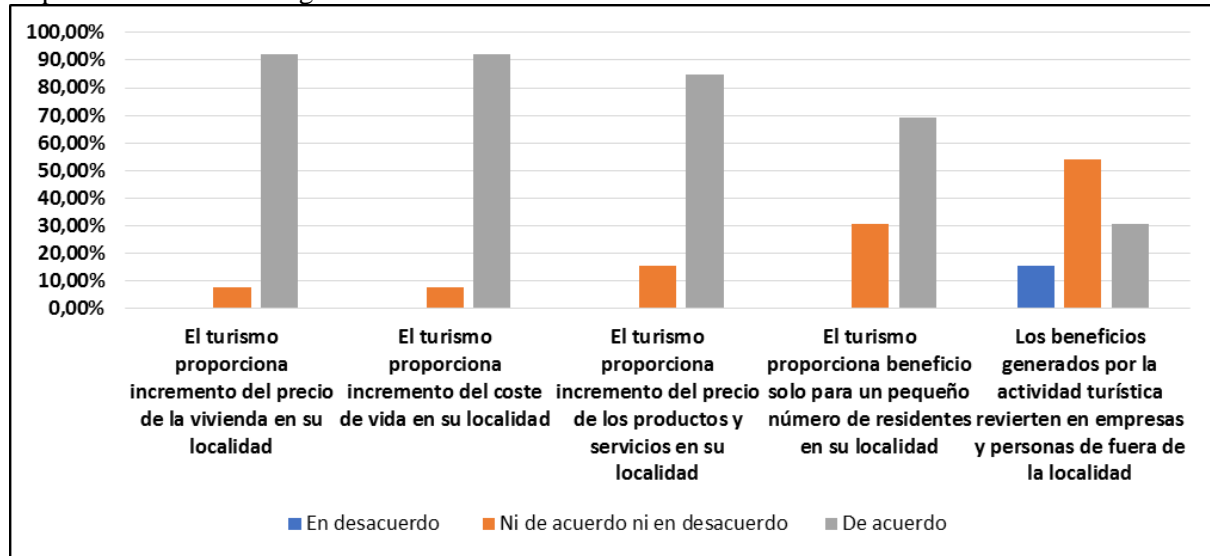
Impactos económicos positivos del turismo



Referente a los impactos económicos negativos estudiados, en la figura 4 se puede percibir que, en los 5 indicadores los encuestados expresan estar de acuerdo con la manifestación en el sitio, por consiguiente, en el sector económico el turismo afecta notoriamente en la ciudad. Los indicadores que más resaltan son que el turismo proporciona incremento del precio de la vivienda en su localidad y que proporciona incremento del coste de vida.

Figura 4

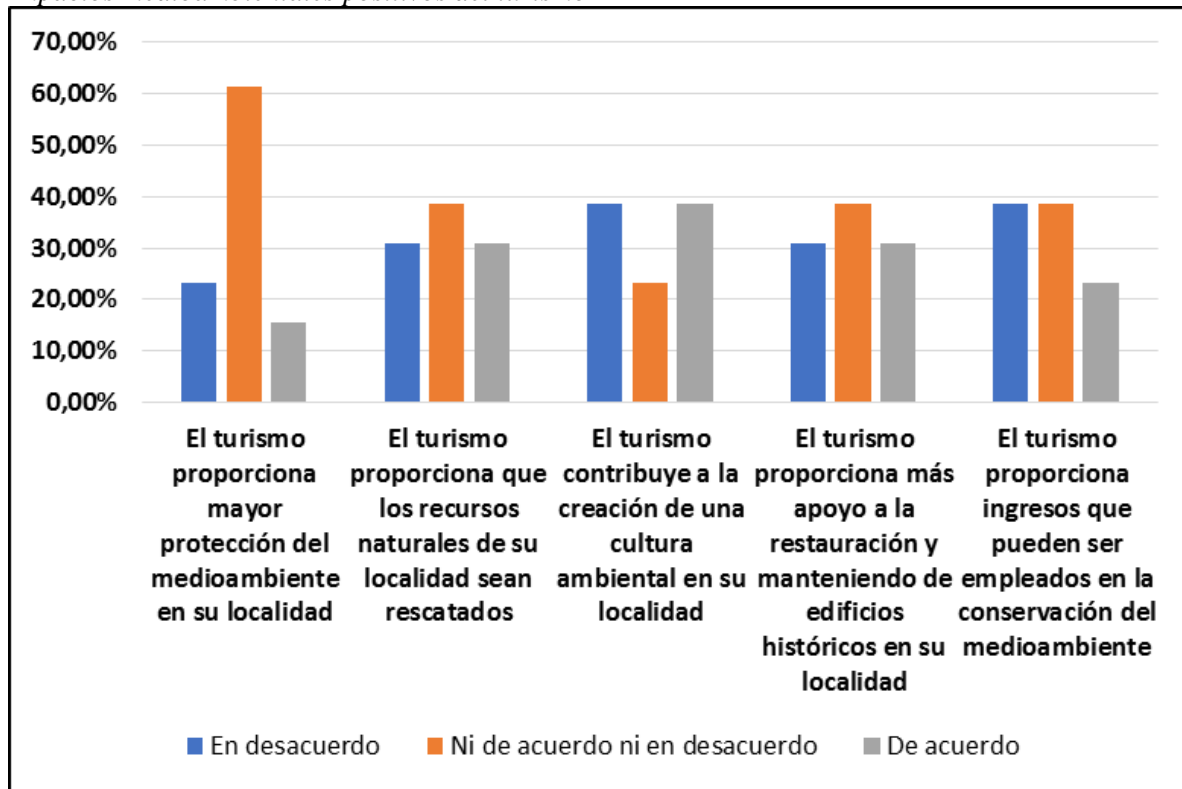
Impactos económicos negativos del turismo



Referente a los impactos medioambientales positivos se percibe que, en 1 indicador la mayoría de los encuestados consideraron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con que el turismo proporciona mayor protección del medioambiente en su localidad. Por otro lado, se puede notar en 2 más de la mitad de los encuestados, estar en desacuerdo con que están presentes estos impactos en la ciudad. A su vez existe en 1 más de la mitad, el cual manifestaron los encuestados sentirse de acuerdo en que se evidencie en el sitio. Ya que esto genera beneficio en el sector medioambiental en el sitio. Según con la información que se obtuvo, los impactos más destacados son: El turismo proporciona mayor protección del medioambiente en su localidad, contribuye a la creación de una cultura ambiental en su localidad, proporciona ingresos que pueden ser empleados en la conservación del medioambiente. La figura 5 presenta lo antes mencionado.

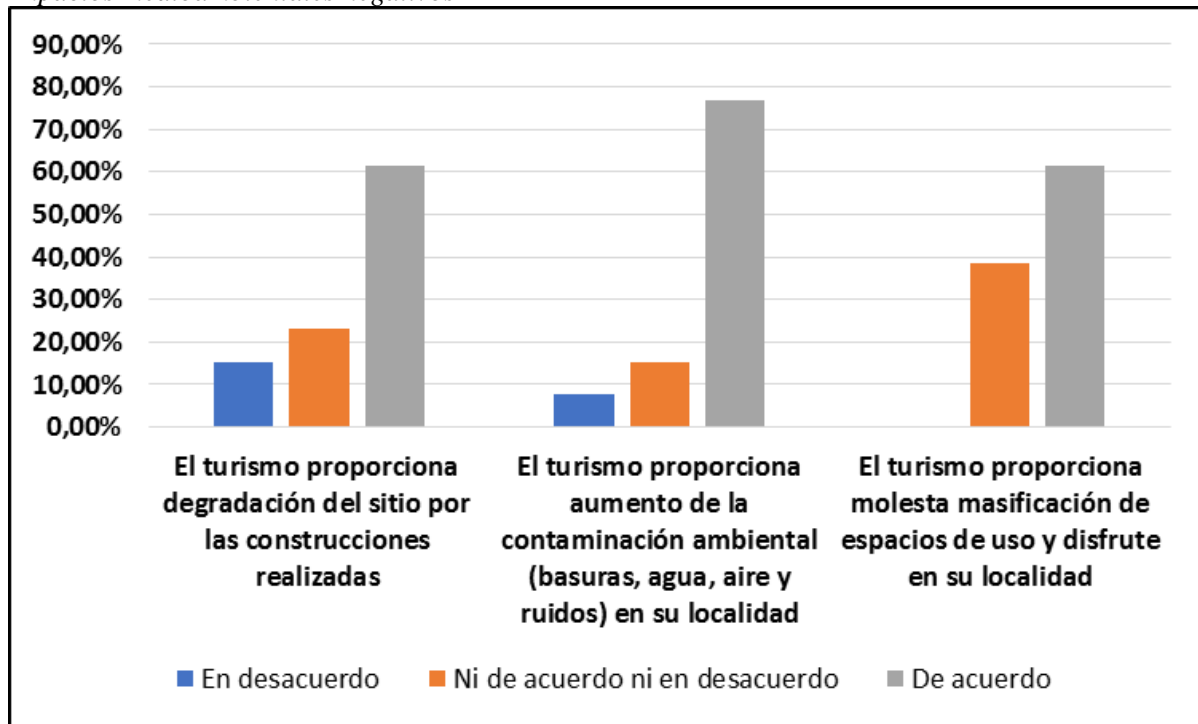
Figura 5

Impactos medioambientales positivos del turismo



En la figura 6 se puede evidenciar que, el turismo perjudica notoriamente en el medioambiente de la ciudad. En los 3 indicadores estudiados existe concordancia en que la mayor parte de los encuestados expresan estar de acuerdo en presenciarlos en la ciudad, pero para ellos el que más se distingue es que el turismo proporciona aumento de la contaminación ambiental (basuras, agua, aire y ruidos) en su localidad.

Figura 6
Impactos medioambientales negativos



CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN

La finalidad de esta investigación fue analizar la percepción del personal administrativo y de servicio de la PUCESE acerca del desarrollo del turismo en la provincia de Esmeraldas. Para el progreso del trabajo se aplicó la metodología diseñada en la investigación sobre el tema, que radica en saber la impresión por medio de los impactos del turismo en el sector sociocultural, económico y medioambiental, los cuales abordan efectos positivos o negativos.

Luego que se consiguieron los resultados se logró responder a la pregunta científica expuesta en la investigación, según la población encuestada, el desarrollo del turismo en la provincia de Esmeraldas, impacta de forma negativa. Se evidencia que, en las tres dimensiones estudiadas, los residentes consideran que a través del turismo se obtienen efectos positivos y negativos, aunque según los resultados recopilados en la investigación demuestran que existen más consecuencias negativas que positivas; de tal manera, ellos consideran que el turismo les afecta para el desarrollo y crecimiento productivo de la ciudad.

Se percibe que el turismo contribuye de manera positiva en el sector sociocultural en la provincia. Los impactos que más primaron según la población fueron que el turismo proporciona a que los habitantes sientan orgullo de pertenencia, contribuye a la preservación y rescate de costumbres-tradiciones, proporciona mayor conocimiento de otras culturas, proporciona incremento de la demanda de actividades y potencia la oferta de actividades culturales.

Por medio de los resultados obtenidos anteriormente, se puede decir que es importante que a través del turismo se generen efectos que contribuyen a que los residentes de la provincia de Esmeraldas realicen actividades que reanimen la cultura local. A su vez, se quiera dar a conocer a la ciudad como un destino que fomenta la preservación de formas tradicionales de vida en la localidad, por cuanto los visitantes al determinar que estas costumbres están latentes se sentirán atraídos y visitaran con mayor frecuencia a la ciudad.

Brida et al. (2012) Difieren con los resultados expuestos en esta investigación sobre el impacto positivo que ha generado en el sector sociocultural a través del turismo en la provincia de Esmeraldas, alegando que, mediante el ejercicio de la actividad se modifican los valores tradicionales y culturales de la comunidad, originando una pérdida en la identidad de los residentes de la localidad. Por otro lado, Carballo et al. (2012) coincide con los resultados de este estudio al señalar que, mediante el turismo se generan vínculos entre los residentes para fortalecer aquellas costumbres tradicionales de vida, y a su vez exista el intercambio de cultural entre los residentes y visitantes de la provincia.

A cerca de los impactos socioculturales negativos del turismo se evidencia que existe disyuntiva. Se notó más dilema entre los indicadores referentes a que el turismo proporciona pérdida de la tranquilidad en su localidad e incremento de los juegos ilegales en la ciudad.

El sector turístico en la provincia de Esmeraldas, ha creado algunos impactos negativos que han perjudicado al sitio. Por consiguiente, la disminución de fuentes de empleo durante la época de pandemia, generando inquietud en los residentes, a tal punto, que están obligados en crear sus propias fuentes de ingresos, a través de actividades ilegales. Al mismo tiempo, por el alto número de desempleo, surgen actos de vandalismo y robos, creando inseguridad en la ciudad para lo cual perjudica en el desarrollo del turismo en el sitio.

Así también, Castelluci (2016) concuerda con lo mencionado anteriormente. Los residentes de Argentina expresan que el turismo produce un incremento de inseguridad cuando existe una disminución de plazas de empleo. Esto genera inconformidad, afectando la calidad de vida de los habitantes de la ciudad. De la misma manera, Salcedo (2019) coincide con lo anterior, aduciendo que en el desempeño de la actividad turística se genera inseguridad, por la falta de actividades recreativas o fuentes de trabajo, que permita tener ocupada a la ciudadanía en actividades que beneficien el desarrollo del turismo.

El turismo contribuye de manera efectiva en el sector económico de la provincia de Esmeraldas. Los indicadores que más se evidenciaron son: el turismo contribuye a la mejora de los ingresos y nivel de vida en su localidad y contribuye a la diversificación económica de su localidad.

Así que, es importante este resultado porque permite fortalecer y fomentar prácticas que mejoran el desarrollo del turismo en la provincia. Asimismo, permite que los residentes intercambien culturas entre los residentes y visitantes, dinamizando de manera positiva nuevas alternativas de empleo en la ciudad. Castelluci et al. (2016) coinciden en que según el enfoque social las inversiones en el sector turístico brindan hallazgos de crecimiento, fuentes de empleo, contribución de ingresos y a su vez mejoramiento en la calidad de vida de los habitantes en el sitio. Así también, Valencia (2020) señala que, el turismo impacta de manera positiva en la comunidad, generando empleo local directo, servicios básicos, desarrollo promocional y señalización turística y mejoramiento en las carreteras en la localidad.

Así mismo en el sector económico en el turismo también se encontraron aspectos negativos en esta investigación. Los indicadores que resaltan son: el turismo proporciona incremento del precio de la vivienda en su localidad y proporciona incremento del coste de vida en su localidad. En otras palabras, los impactos negativos generan desequilibrio en la calidad de vida de los ciudadanos, imposibilitando nuevas inversiones por parte de empresas públicas o privadas.

Según Brida et al. (2012) difiere con los resultados de esta investigación, demostrando que a través del turismo se generan fuentes de ingresos lo cual posibilita el mejoramiento en el bienestar integral de la población. Así lo corrobora Salcedo (2019), indicando que la mayoría de las residentes optaron por abandonar otras actividades económicas para dedicarse en su totalidad al turismo, considerándolo como fuente principal de ingresos personales.

De la misma forma, existen impactos medioambientales positivos. Según los encuestados, el indicador que sobresale es: el turismo proporciona mayor protección del medioambiente en su localidad. De manera, durante el crecimiento del turismo se puede incentivar a los residentes para crear hábitos que tengan como finalidad conservar y restaurar el medio en que se rodean.

Aunque también existen consecuencias que afectan al ecosistema que degradan sitios representativos los cuales dan una mala imagen de la ciudad hacia los residentes y visitantes. Castelluci (2016) concuerda al manifestar que el turismo produce la masificación

de los espacios turísticos y recreativos de la ciudad, y genera un aumento de la contaminación ambiental. De mismo modo, la actividad turística no motiva a la población a que realicen acciones de protección al medio ambiente.

A su vez, existen impactos medioambientales negativos de la misma forma que los económicos y socioculturales. Según los resultados obtenidos, el indicador que predomina es: el turismo proporciona aumento de la contaminación ambiental (basuras, agua, aire y ruidos) en la localidad. Los impactos medioambientales se originan según la manera en cómo son utilizados los recursos y a su vez la manera en cómo las autoridades locales implementan acciones que busquen reducir los impactos negativos en la provincia.

Castellucci et al. (2016) concuerda al manifestar que, por medio del turismo se originen problemáticas relacionada a la infestación del agua y aire; los restos en los lugares comunes originados por el turismo y exceso de espacios recreativos en la provincia. Por otro lado, Rojas (2020) concuerda con los resultados de esta investigación, mencionando que el impacto medioambiental del turismo ha dependido de las actitudes de cada individuo, ya que en los lugares turísticos de Uruguay no perciben afectaciones que atenten contra el medioambiente.

Considerando los resultados obtenidos en esta investigación, se plantean estudios para aportar soluciones futuras que se puedan utilizar en la provincia de Esmeraldas. Estas investigaciones pueden estar relacionadas en temas relacionados a al déficit que posee la ciudad de Esmeraldas en la actividad turística. De misma forma, abordar temas relacionados a la seguridad y limpieza de la provincia como indicador de los impactos sociocultural.

De acuerdo con los resultados presentados, esta investigación aporta las percepciones que tienen los residentes como el turismo ha afectado su entorno. Además, ayuda para que las autoridades competentes tomen acciones oportunas en función a los impactos negativos que se han originado por el turismo y se puedan minimizar en función de las distintas políticas para mejorar el desarrollo del turismo en Esmeraldas.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES

Después de haber realizado el análisis y a su vez la discusión en esta investigación, acerca de la percepción del personal administrativo y de servicio de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas, se ha concluido de la siguiente manera:

1. El personal administrativo y de servicio de la PUCESE considera que, el sector sociocultural ha evolucionado de forma favorable a través de la actividad turística que se realiza en la ciudad de Esmeraldas.
2. En el enfoque económico, la percepción es dispar ya que los encuestados manifestaron que a través del turismo se ha mejorado la calidad de vida existiendo diversificación económica, pero a su vez, el turismo ha proporcionado incremento al coste de vida de los residentes de la ciudad.
3. En el enfoque medioambiental, la percepción es negativa, los encuestados expresan que el turismo genera efectos negativos a través del desarrollo de las actividades turísticas que se realizan en la ciudad de Esmeraldas.

CAPITULO VI: RECOMENDACIONES

Los resultados adquiridos en esta investigación permiten plantear las siguientes recomendaciones:

1. En conjunto con la Cámara de Turismo y las demás instituciones públicas que tienen autoridades competentes de crear actividades que oferten a la provincia de Esmeraldas como un destino turístico, mejorando las actividades turísticas y además se promueva la cultura de Esmeraldas.
2. Con el apoyo de las autoridades de la provincia se fomente a través de distintas actividades lúdicas a los residentes, con la finalidad de que tomen conciencia sobre la importancia del cuidado medioambiental.
3. Establecer una planificación adecuada por parte del municipio para que los ingresos generados por el turismo sean invertidos en su mayoría en las necesidades de la provincia, con el fin de mejorar la calidad de vida de los residentes y lograr satisfacer por completo la demanda de turistas.

REFERENCIAS

- Alcántara, C. (2017) El turismo como factor del desarrollo: el caso de Sergipe-Brasil. Facultad de geografía e historia Universidad de Barcelona: https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/462801/CAAdJS_TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Brida, G., Riaño, E., Zapata, S, (2012) Percepciones de los residentes acerca de los impactos del turismo de cruceros en la comunidad: un análisis factorial y de clústeres: <https://www.redalyc.org/pdf/398/39823167004.pdf>
- Bueno, E. (2019) Percepción de los turistas nacionales sobre la calidad del servicio que brinda el guía de turismo en la ciudad de Cajamarca, 2018. Facultad de ciencias sociales Universidad nacional de Cajamarca: <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/3830>
- Carballo, C., Fernández, O y Santana, A, (2012). Los impactos del turismo percibidos por la comunidad. Municipio Morón, Ciego de Ávila, Cuba. Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal, volumen (21), pp. 1299-1317. http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S185117322012000500013
- Cacciutto, M., Carbón, Y., Cruz, G., Roldan, N., Castellucci, D., Barbini, B., (2013) Percepciones de los residentes en destinos turístico principales tendencia de abordaje implicancia de la perspectiva socio- política. Recuperado de <file:///C:/Users/User/Downloads/teorias%20de%20representaciones.pdf>
- Castellucci, D., Cruz, G., & Barbini, B. (2016). Percepción de los residentes sobre los impactos del turismo. El caso de mar de la plata (Argentina). Facultad de ciencias económicas y sociales Universidad Nacional de Mar del Plata: <http://nulan.mdp.edu.ar/2521/1/castellucci.etal.2016.pdf>
- Constitución de la República del Ecuador (2008) Recuperado de: <https://www.cosede.gob.ec/wp-content/uploads/2019/08/CONSTITUCION-DE-LA-REPUBLICA-DEL-ECUADOR.pdf>

- Estévez, V. (2021) Percepción de los habitantes de Pianguapí acerca del desarrollo de las actividades turísticas que se realizan en el sitio. Escuela de hotelería y turismo Universidad católica del Ecuador sede Esmeraldas: <https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/2459>
- Loor, C., Forteza, J., Sánchez, M., (2018) Análisis de la percepción de la población del cantón Paján (Ecuador) hacia la implementación de la actividad turística. Espacios. 39 (37). p.19. <http://www.revistaespacios.com/a18v39n37/a18v39n37p19.pdf>
- Macías Clavijo, T. A., Rivadeneira Laz, W. E., Gavilanes Valle, J. E., & Maldonado Pérez, G. (2017). Percepciones de Ecuador como Destino según el Turista que Viaja desde Guayaquil. PODIUM, (31), 69–86. <https://doi.org/10.31095/podium.2017.31.6>
- Mendoza, M., & González, J. (2014). Impactos socioculturales del turismo en el Centro Integralmente Planeado Loreto, Baja California Sur, México. Percepción de los residentes locales. Teoría y Praxis, (16), 117-146. <https://www.redalyc.org/pdf/4561/456145102006.pdf>
- Ministerio de turismo. (2014). Ley de turismo. <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/LEY-DE-TURISMO.pdf>.
- Ministerio de turismo. (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-comprimido_compressed.pdf
- Moral, S. (2017). Los impactos económicos del turismo: el caso del turismo fronterizo the economic impacts of tourism: the case of border tourism, Revista de Investigaciones Turísticas, 16, pp. 63-77. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6986995>
- Muñoz, F. (2016) Actitudes de los residentes hacia los impactos del turismo: el caso de Málaga capital como destino turístico cultural. Facultad de comercio y gestión Universidad de Málaga: https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/13228/TD_MUNOZ_GONZALEZ_Francisco_Javier.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Orgaz, F. (febrero, 2014). Los impactos económicos, sociales y Medioambientales negativos en el ecoturismo: una Revisión de la literatura. *Revista Crítica de Ciencias Sociales y Jurídicas*, volumen (42), pp. 24-42. https://doi.org/10.5209/rev_NOMA.2014.v42.n2.48781
- Orgaz, F y Moral, S, (2015): “La teoría del intercambio social como mecanismo para el desarrollo del turismo comunitario. Una revisión de la literatura”, 19. <http://www.eumed.net/rev/turydes/19/desarrollo.html>
- Plan Nacional Toda Una Vida 2017-2021. (2017). Recuperado de <https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2017/09/Plan-Nacional-para-el-Buen-Vivir-2017-2021.pdf>
- Quintero, J. (2004). Los impactos económicos, socioculturales y medio ambientales del turismo y sus vínculos con el turismo sostenible: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1180522>
- Rivas, H. (2017) Los impactos ambientales en áreas turísticas rurales y propuestas para la sustentabilidad, 3, pp. 47 – 75. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2882934>
- Rodríguez, Marins. Federy, V. Fratucci, C. (2015). Impactos percibidos del turismo un estudio comparativo con residentes y trabajadores del sector en Rio de Janeiro – Brasil. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, (24), pp. 115-134. <https://www.redalyc.org/pdf/1807/180732864007.pdf>
- Salcedo, K. (2019) Estudio de la percepción de la población de la parroquia de Mindo sobre los cambios en la configuración territorial provocados por la actividad turística. Facultad de ciencias agrícolas Universidad central del Ecuador: <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/19574>
- Valencia, E. (2020) Análisis de la percepción turística de los habitantes de la parroquia La Unión del cantón Babahoyo para la implementación del turismo agroecológico. Facultad de ciencias jurídicas, sociales y de la educación Universidad técnica de Babahoyo: <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/9077>
- Vega, M. (2016). Análisis del impacto socioeconómico del turismo y las políticas y estrategias gubernamentales en el marco del desarrollo del sector turístico ecuatoriano, período 2007-2013. Facultad de comunicación, lingüística y literatura

Universidad católica del Ecuador:
<http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/11531>

Percepción de los efectos positivos del turismo						
Impactos económicos						
1	El turismo proporciona mejora (aumento) de la inversión en su localidad					
2	El turismo proporciona incremento de las oportunidades de empleo en su localidad					
3	El turismo contribuye a la mejora de los ingresos y nivel de vida en su localidad					
4	El turismo contribuye a la diversificación económica de su localidad					
5	El turismo es una de las principales fuentes de ingresos de la economía de su localidad					
6	El dinero invertido por el GAD para atraer más turistas a su localidad es una buena inversión					
Impactos sociales y culturales						
7	El turismo proporciona que los habitantes de su localidad se sientan más orgullosos de pertenecer a ella					
8	El turismo contribuye a la preservación y rescate de costumbres, tradiciones y lugares culturales e histórico de su localidad					
9	El turismo mejora la calidad de vida en su localidad					
10	El turismo, en su localidad, proporciona mayor conocimiento de otras culturas / comunidades					
11	El turismo proporciona incremento de la demanda de actividades culturales y de recreo en su localidad					
12	El turismo potencia la oferta de actividades culturales y de recreo en su localidad					
13	El turismo mejora las carreteras en su localidad					
14	El turismo mejora la calidad del servicio en los restaurantes, hoteles y tiendas de su localidad					
15	El turismo mejora el nivel de la protección policial (seguridad pública) y contra incendios en su localidad					
16	El turismo mejora las infraestructuras (abastecimiento de agua, electricidad, teléfono...) en su localidad					
Impactos ambientales						
17	El turismo proporciona mayor protección del medioambiente en su localidad					
18	El turismo proporciona que los recursos naturales de su localidad sean rescatados					
19	El turismo contribuye a la creación de una cultura ambiental en su localidad					

21	El turismo proporciona más apoyo a la restauración y manteniendo de edificios históricos en su localidad					
	El turismo proporciona ingresos que pueden ser empleados en la conservación del medioambiente					
Percepción de los efectos negativos del turismo						
Impactos económicos						
22	El turismo proporciona incremento del precio de la vivienda en su localidad					
23	El turismo proporciona incremento del coste de vida en su localidad					
24	El turismo proporciona incremento del precio de los productos y servicios en su localidad					
25	El turismo proporciona beneficio solo para un pequeño número de residentes en su localidad					
26	Los beneficios generados por la actividad turística revierten en empresas y personas de fuera de la localidad					
Impactos sociales y culturales						
27	El turismo proporciona incremento de los accidentes de tráfico en su localidad					
28	El turismo proporciona incremento de los robos / vandalismo en su localidad					
29	El turismo proporciona incremento del vicio, la prostitución, de enfermedades en su localidad					
30	El turismo proporciona incremento de los juegos ilegales en su localidad					
31	El turismo proporciona incremento de la explotación de los ciudadanos nativos en su localidad					
32	El turismo proporciona cambio / pérdida de la cultura tradicional en su localidad					
33	El turismo proporciona problemas de convivencia entre residentes y turistas en su localidad					
34	El turismo proporciona pérdida da tranquilidad en su localidad					
Impactos ambientales						
35	El turismo proporciona degradación del sitio por las construcciones realizadas					
36	El turismo proporciona aumento de la contaminación ambiental (basuras, agua, aire y ruidos) en su localidad					
37	El turismo proporciona molesta masificación de espacios de uso y disfrute en su localidad					

Observaciones:
