



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

SEDE
ESMERALDAS

ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO

TESIS DE GRADO

**ANÁLISIS DE LA GESTIÓN TURÍSTICA DEL MUNICIPIO DEL
CANTÓN ESMERALDAS**

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

AUTORA:

ALEXANDRA ESTEFANÍA RIVERA MARQUÍNEZ

ASESORA

MGT. KATIA LIMONES GONZÁLEZ

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 la obtención del título de INGENIERA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS HOTELERAS Y TURÍSTICAS.

Presidente Tribunal de Graduación

Mgt. Isabel Maldonado Román

Lector 1

Mgt. Isabel Maldonado Román

Lector 2

Mgt. Johanna Rodríguez Estacio

**Responsable del Plan de Contingencia
Escuela de Hotelería y Turismo**

Mgt. Katia Limones González

Director de Tesis

Mgt. Katia Limones González

Fecha: de....., de 2021

Autoría

Yo, **Alexandra Estefanía Rivera Marquínez**, portadora de la cédula de ciudadanía N° 08041143345, declaro que el presente trabajo de investigación es de mi propia autoría, respetando las diferentes fuentes de información, realizando las debidas citas correspondientes.

Alexandra Estefanía Rivera Marquínez
C.I. 0804143345

Dedicatoria

Quiero dedicar este proyecto en primer lugar, a *Dios*, quien me ha permitido vivir, luchar y estudiar para alcanzar una de las metas más importantes de mi vida, el de obtener el título de estudios superior.

A mi Madre *Mgt. Celina Marquínez* quien el pilar más importante para culminar mis estudios, ella me enseñó a valirme por mí misma y a entender que todo lo podemos lograr con valentía y mucho esfuerzo.

A mi Abuela *Sra. Nancy Tarira* que siempre me instruyó por el buen camino, mujer de consejos sabios quien me cuidó de niña para que mi mamá estudiara y también cuidó de mi hijo para que yo no desistiera en mis estudios.

A mi hijo, *Matías* que es el motor que impulsa mi vida, a quien resté muchas horas de cuidado en sus primeros meses de vida para lograr este título para que se sienta orgulloso de mí.

Y finalmente a toda mi familia: *Rubilar, José Luis, Gari, Katty, Daniela, Johanna, Cesar, Celia, Silvia, Jennifer, Valentina, Alex, Charles, Bryan, Mateo, Julio Andrés y Mishel.*

Este logro va en mención de ustedes porque son lo más importante en mi vida.

Agradecimiento

Primero agradecer a la *Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas*, por las muchas oportunidades que brinda para que los jóvenes y adultos de la provincia y el país alcancen altos niveles de profesionalización.

Al personal docente por compartir sus sabias enseñanzas, por la creatividad y atención que tuvieron a pesar de las condiciones de dificultad que se presentaron frente a la pandemia.

A mi tutora *Mgt. Katia Limones*, por su ayuda constante, por su guía, paciencia y orientación que sustentan este trabajo investigativo. Por sacar espacios de tiempo para atenderme y brindarme su valiosa asesoría. Gracias *Magíster Katia*, sin su colaboración no hubiera podido conseguir esta meta.

A mis lectores *Magísteres. Isabel Maldonado y Johanna Rodríguez* por sus valiosos consejos y comentarios sobre el trabajo investigativo, que permitieron ir mejorando paulatinamente su contenido hasta llegar al objetivo previsto.

A las autoridades que rigen las instituciones donde realicé el levantamiento de información por su disposición y ayuda para brindar la información que ayudó a configurar el proceso de investigación.

Índice

Páginas Preliminares	Págs.
Portada	i
Tribunal de graduación.....	ii
Autoría.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento	v
Índice	vi
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Abstract.....	xi
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: MARCO DE TEÓRICO	8
1.1 Bases teóricas científicas.....	8
1.1.1 Definición de gestión turística. Generalidades	8
1.1.2 Gestión turística local. Rol del Municipio.....	11
1.1.3 Áreas de acción del municipio para el desarrollo de la gestión turística.....	13
1.1.4 Participación social de los actores involucrados.	15
1.2 Antecedentes	16
1.3 Marco legal.....	19
CAPÍTULO II: MATERIALES Y MÉTODOS	22
2.1 Tipo de estudio.....	22
2.2 Métodos.....	22
2.3 Definición conceptual y operacionalización de las variables	22
2.4 Técnicas e instrumentos	24
2.5 Población.....	24
2.6 Análisis de datos	24
CAPÍTULO III: RESULTADOS	26
3.1 Percepción de autoridades del sector turístico sobre gestión municipal	26

3.2 Acciones y proyectos realizados por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Esmeraldas	31
3.3 Funciones cumplidas por los funcionarios de Turismo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Esmeraldas	¡Error! Marcador no definido.
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN	43
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES.....	48
CAPÍTULO VI: RECOMENDACIONES	49
Bibliografía.....	50

Índice de tablas

Tabla 1: Actividades municipales de gestión turística	14
Tabla 2: Operacionalización de variables.....	23
Tabla 3: Funciones del personal del área de Turismo	30

Índice de figuras

Figura 1: Formación de colaboradores según campo laboral	32
Figura 2: Diagnóstico de necesidades de capacitación del personal	32
Figura 3: Diagnóstico de necesidades de capacitación del personal	33
Figura 4: Inventario turístico actualizado	33
Figura 5: Programación de eventos en festividades	34
Figura 6: Socialización de normas y regulaciones para operadores turísticos	34
Figura 7: Imagen turística para promoción del turismo	35
Figura 8: Planes de promoción turística	35
Figura 9: Material sobre segmentación y perfil de turistas	36
Figura 10: Estrategias de incentivo para inversión turística.....	36
Figura 11: Proyectos en conjunto con otros municipios.....	37
Figura 12: Convenios con empresas públicas o privadas	37
Figura 13: Actividades en favor de los operadores turísticos.....	38
Figura 14: Capacitación a operadores turísticos.....	38
Figura 15: Encuestas sobre demanda real de turistas	39
Figura 16: Encuestas sobre satisfacción de turistas.....	39

Resumen

La presente investigación tuvo como principal propósito analizar la gestión turística que realiza el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Esmeraldas (GADME). Se consideraron las acciones que se realizan al interior de la institución para gestionar las actividades turísticas y para fortalecer el turismo aprovechando los atractivos naturales y culturales que posee el cantón. La investigación es de enfoque cualitativo-cuantitativo con alcance descriptivo, su principal objetivo es examinar la gestión turística municipal con el método inductivo-deductivo; para lograr el cumplimiento de este objetivo se entrevistó a los directores de las instituciones que ejercen y fomentan el turismo; el coordinador de la Zona 1 de Turismo, el director del Departamento de Turismo del Gobierno Autónomo Descentralizado y el presidente de la Cámara de Turismo del cantón Esmeraldas, y finalmente a los técnicos del Departamento de Turismo a quienes se les realizó una encuesta empleando el modelo de la escala de Likert. Se obtuvo como resultado que la construcción del Complejo Malecón de Las Palmas sirvió como estímulo para el desarrollo turístico del cantón, sin embargo, hace falta mayor colaboración entre entidades públicas y privadas para fortalecer el turismo. La entidad municipal ha realizado acciones como la actualización de un inventario turístico, promoción en internet de los atractivos, capacitaciones a los prestadores de servicios turísticos, socialización de regulaciones a operadores, planificaciones de promoción turística. Finalmente, se estableció que los funcionarios laboran en base a una estructura organizacional y cuentan con manuales de funciones; tienen a su cargo la aplicación de las disposiciones institucionales sobre trabajo de campo para comunicar normas y regulaciones, coordinar procesos de capacitación, recolectar información para los inventarios turísticos, entre otras asignaciones.

Palabras clave: Gestión turística municipal, funciones del talento humano, actividades turísticas municipales.

Abstract

The main purpose of this research was to analyze the tourism management carried out by the Decentralized Autonomous Government of the Esmeraldas canton (GADME). Actions carried out within the institution to manage tourist activities and to strengthen tourism taking advantage of the natural and cultural attractions that the canton has were considered. The research has a qualitative-quantitative approach with a descriptive scope, its main objective is to examine municipal tourism management with the inductive-deductive method; To achieve this objective, the directors of the institutions that practice and promote tourism were interviewed; the coordinator of Tourism Zone 1, the director of the Department of Tourism of the Decentralized Autonomous Government and the president of the Chamber of Tourism of the canton Esmeraldas, and finally the technicians of the Department of Tourism who were surveyed using the model of the Likert scale. It was obtained as a result that the construction of the Malecón de Las Palmas Complex served as a stimulus for the tourist development of the canton, however, greater collaboration between public and private entities is needed to strengthen tourism. The municipal entity has carried out actions such as updating a tourism inventory, online promotion of attractions, training for tourism service providers, socialization of regulations for operators, tourism promotion planning. Finally, it was established that the officials work based on an organizational structure and have function manuals; They are in charge of applying the institutional provisions on field work to communicate norms and regulations, coordinate training processes, collect information for tourist inventories, among other assignments.

Keywords: municipal tourism management; functions of human talent, municipal tourist activities.

INTRODUCCIÓN

El turismo en la actualidad se caracteriza cada vez más, por ser una actividad económica que permite el crecimiento y desarrollo local proporcionando grandes beneficios a las comunidades anfitrionas, reflejando de esta manera un interés en la creación de diversos espacios que admitan el progreso de esta disciplina, lo que, a su vez, implica el aumento favorable de la demanda turística y consecuentemente el aumento de empleo y la generación de ingresos. De este modo, resulta indispensable contar con agentes públicos que impulsen actividades turísticas, mediante una adecuada planificación de los recursos necesarios para esta actividad (Martínez y Escalona, 2012).

La Organización Mundial del Turismo (2012) menciona que para tener buenos resultados en la planificación y gestión turística es necesario constituir objetivos de desarrollo turístico y político que no contemplen solo el área turística, sino que engloben otros aspectos importantes como los de carácter económico, social, cultural, ambiental, entre otros. Con ello, se pretende que, buscando el desarrollo socioeconómico, también se promueva la conservación de los recursos naturales y culturales para las futuras generaciones, al mismo tiempo que se asegura y disfruta de estas riquezas naturales y culturales en el presente.

Dicha planificación debe contener aspectos de sostenibilidad para una buena distribución de los beneficios y minimizar los impactos de la actividad turística. Se procura que en la gestión turística se elaboren directrices que favorezcan una buena coordinación que estén basadas en los planes de desarrollo, y en el que estén comprendidos el sector público (municipios, prefecturas, gobernaciones) y el sector privado (Martínez, Escalona, 2012).

Se incorpora de esta forma al turismo en un ámbito de gestión municipal que debe tender a mejorar la calidad de vida de los habitantes del lugar y otorgar prioridad a la gestión turística local para obtener los beneficios sociales, culturales y ambientales estimables. Por tal razón, resulta relevante que los municipios cuenten con técnicas y herramientas adecuadas que favorezcan la gestión turística del destino, aprovechando las riquezas naturales y culturales que posee la localidad.

Para ello, se requiere obtener una correcta información turística del destino, para de este modo ayudar a la planificación y toma de decisiones acertadas que acrediten el pleno desarrollo de la actividad en el lugar. Se determina que el desarrollo turístico local depende de la gestión apropiada que realice cada municipio en función de buscar beneficios para la comunidad, siendo este un agente importante, encargado de propagar la competitividad turística a largo plazo, ejecutando estrategias de planificación sobre la base de una realidad actual (Barra, Cárdenas y Guaiquil, 2013).

La gestión turística y planificación que pueda realizar un municipio es de suma importancia, por cuanto de éstas depende el éxito del destino y la afluencia de turistas que pueda tener. Los municipios deben gestionar a favor de los turistas y de la población local, creando equipamientos turísticos recreativos que permitan que ambas partes tengan acceso al disfrute y realización de diversas actividades turísticas. De esta forma, la gestión municipal debe tomar la planificación como un desafío de desarrollo local, que permita mejorar la calidad de vida de la comunidad para que ésta goce de los privilegios de la práctica turística.

Por lo cual, le corresponde al municipio intervenir en áreas ambientales, culturales, económicas, políticas y sociales que admitan el progreso de la actividad turística y generen beneficios para todos los involucrados en el sector. Para ello, es necesario que se desarrolle un trabajo conjunto entre todos los actores que intervienen en el turismo (municipio, instituciones públicas y privadas y organizaciones turísticas, ONGs, comunidad, entre otros), con el objetivo de fomentar el turismo en el lugar, además de cumplir con sus expectativas y satisfacer sus necesidades.

Destacándose que la municipalidad no es la única responsable del desarrollo turístico local; sin embargo, su orientación hacia el desarrollo es muy significativa porque de ello depende que se puedan crear condiciones para atraer turistas y favorecer a la población local. A manera general, le corresponde gestionar todo el proceso de desarrollo local además de establecer acuerdos entre todos los agentes sociales involucrados, lo que significa asumir un compromiso de cooperación y responsabilidad. Esto implica que debe llevar un seguimiento y control sobre todos los planes, obras y proyectos que se establezcan para el beneficio de la gestión turística, además de una coordinación adecuada con los actores involucrados (Granados, 2007).

Por otra parte, los municipios deben disponer de políticas y normativas legales para ejecutar cada una de las acciones de la gestión turística, se destaca la implementación de estrategias turísticas en diversos plazos para conseguir el progreso de la actividad. En este sentido, se pretende establecer que los municipios deben intervenir constantemente en la planificación del destino para convertir al turismo en una actividad permanente y sustentable, adaptando instrumentos de planificación adecuada para lograr un buen ordenamiento y regulación de la actividad (Martínez, 2012).

No obstante, cada municipio debe contar con un plan de ordenamiento territorial que le permita reafirmar su competencia y compromiso con el desarrollo del territorio en diferentes ámbitos y consecuentemente en el ámbito turístico que es de suma importancia para el progreso y bienestar de la sociedad. La ordenación turística que debe realizar un municipio está enmarcada en la realización de inventarios turísticos que determinen los recursos naturales y culturales del área, además de la valoración que tienen que realizar a la infraestructura de servicios con la que cuentan para el impulso de la actividad. De acuerdo con el Ministerio de Turismo (2017), el inventario que se realice “deberá ser evaluado por las Coordinaciones Zonales y aprobado por oficinas técnicas del Ministerio de Turismo” (p.34).

En este sentido, la gestión turística a nivel mundial se ha convertido en un factor de diversificación y definición de marca de los destinos que buscan el bien común permitiendo obtener grandes beneficios para los involucrados.

Se hace importante valorar que los municipios son un actor clave en la gestión local del turismo y en la generación de procesos que involucren los nuevos cambios de esta actividad moderna, que cada vez es más exigente; por lo cual, interviene la planificación y la gestión como vínculo que deben estar a la par para cumplir con los estándares de calidad requeridos.

La gestión turística en la actualidad trata de que se obtengan ventajas competitivas productivas que diferencien un destino de otro, mediante la colaboración de los involucrados para llevar una organización adecuada en todos los procesos que intervienen en esta actividad. Algunos países en el mundo se destacan como ejemplos por realizar una buena gestión turística en sus territorios que aportan bienestar a la comunidad local.

En este contexto, se destaca España como un país que ha desarrollado diferentes modelos de gestión turística en varios de sus destinos turísticos (Barcelona, Santiago, Gijón, Valencia, Málaga, entre otros) involucrando la participación de entes privados en conjunto con la gobernanza de cada municipio creando planes estratégicos que beneficien a todos los agentes turísticos implicados. Los modelos de gestión que más sobresalen están enmarcados en la calidad integral de la oferta de estos destinos y el tipo de gestión ambiental, lo que supone implantar la sostenibilidad en el ámbito turístico. Para estos destinos la ejecución de planes de mejora con relación a la oferta de los destinos turísticos, además de la preocupación por la calidad de los servicios, son elementos que han motivado a un trabajo conjunto y coordinado, donde todos los destinos tienen una visión conjunta del turismo, para de esta forma coordinar los factores que influyen en el espacio turístico (Almeida, 2011).

En América Latina la gestión turística ha florecido en medio de una situación social y política que trata de crear nuevos procesos o alternativas descentralizados que generen un desarrollo local sustentable. Cada lugar posee diversas estrategias turísticas que ayudan para que el turismo se desenvuelva en un ambiente cómodo y amigable con todos los entes involucrados.

Otro ejemplo para citar es México, país que se ha destacado por liderar el turismo internacional receptivo, aspecto que se fundamenta en la variada oferta de productos turísticos que posee. Esto da oportunidad para que en el país se desenvuelvan diferentes tipos de turismo aprovechando los recursos naturales y culturales de una manera sostenible. A su vez, este hecho ha dado espacio para que las municipalidades se preocupen en realizar una debida planificación turística. De esta forma, se toma la planificación como una ventajosa herramienta para orientar el sector turístico, adaptado a varios modelos de gestión turística que contribuye al progreso de la actividad. Se centran en formular planes nacionales de desarrollo referidos a actividades económicas productivas que requiere mayor participación de los actores involucrados para cumplir con los intereses locales (Benseny, 2007).

Del mismo modo, se considera que Chile ha desarrollado diferentes modelos de gestión turística en todos sus municipios, preocupándose por hacer del turismo una actividad sostenible tratando de conservar los recursos naturales y culturales que poseen y de esta

manera captar la demanda turística. En los diferentes municipios han desarrollado planes estratégicos para cada área y obtener beneficios (Martínez y Escalona, 2012).

El Ministerio de Turismo del Ecuador (MINTUR, 2017), es el ente rector de la actividad turística que:

Ejerce la rectoría, regulación, control, planificación, gestión, promoción y difusión, a fin de posicionar al Ecuador como un destino turístico preferente por su excepcional diversidad cultural, natural y vivencial en el marco del turismo consciente como actividad generadora de desarrollo socio económico y sostenible (p.2).

A través de esta cartera de Estado, diferentes sectores relacionados con la actividad turística son partícipes de este proceso de cambio que involucra la planificación y gestión apropiada. En este sentido, la gestión turística del país ha tenido mayor inclusión desde los últimos doce años en los planes del Estado, creándose diferentes leyes que definen, regulan y promulgan la actividad turística. Una herramienta creada es el Plan de Desarrollo Turístico 2030 (2019), un instrumento que tiene como propósito impulsar al sector turístico agregándoles competitividad a los destinos turísticos en Ecuador, estimulando la utilización de recursos innovadores que hagan más eficientes los servicios, el acceso y la aplicación de tecnologías modernas de información y comunicación.

Todas estas acciones, han ayudado para que el turismo se convierta en uno de los rubros de generación de divisas más significativos para la economía del país. De este modo, se evidencia como una estrategia para el desarrollo del país, creando oportunidades de empleo para aportar al desarrollo sostenible (García, 2016).

El cantón Esmeraldas, por su ubicación geográfica cuenta con recursos naturales y culturales que permiten que el turismo tenga una oportunidad de desarrollo, a la que es necesario crearle una gestión turística que contribuya al progreso de este aprovechando los recursos de una manera sostenible con la comunidad y con el medio ambiente. El municipio ha tenido que buscar estrategias para fomentar esta actividad, debido a que el turismo está considerando como una potencialidad de desarrollo económico en cualquier territorio donde se incursione en cualquiera de sus formas. La necesidad de crear un modelo de gestión turística no se ha hecho esperar, al igual que la generación de material promocional y la firma de convenios con el fin de contribuir a este progreso,

lo que se ha convertido sin duda, en uno de los objetivos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Esmeraldas (GADME, 2014).

Este trabajo es una labor conjunta del Ministerio de Turismo, Cámara de Turismo y GAD Municipal de Esmeraldas, creando programas y proyectos de concientización del turismo, dirigido para todos los empresarios turísticos que impulsan esta actividad. Los servidores turísticos y las autoridades cantonales tratan de unir fuerzas para que cada vez más, la gestión turística pueda desarrollarse cumpliendo estrategias que se han convertido en un importante elemento de diversificación para asumir la demanda turística.

El GADME también ha promovido la gestión de cooperación, que es una de las gestiones turísticas que trata de focalizar a Esmeraldas como un destino que permite experiencias inolvidables acompañados con la buena atención que se le pueda brindar al turista. Si bien es cierto la ciudad vive cambios, transformaciones sociales, urbanas y culturales, donde se requiere que la cultura del cantón y consecuentemente de la provincia no se pierda y pueda ser conocida y apreciada (GADME, 2014).

A pesar de ello, aún existe un déficit para aprovechar al máximo el sector y diversificar la oferta turística del cantón Esmeraldas, debido a varios factores como la situación económica que atraviesa la entidad municipal que le impide realizar acciones en favor del turismo, la situación de emergencia sanitaria que se vive actualmente, las afectaciones en los negocios por la poca llegada de turistas, entre otros aspectos.

Sobre la base de lo anteriormente planteado, se define el siguiente problema científico para dar respuesta en la presente investigación ¿Cómo se realiza la gestión turística en el municipio del cantón Esmeraldas?

En torno a los antecedentes expuestos se planteó como objetivo general, analizar la gestión turística del Municipio del Cantón de Esmeraldas.

Para lograrlo, los objetivos específicos buscaron:

1. Conocer la percepción de quienes dirigen las instituciones líderes del sector turístico sobre la gestión turística municipal.
2. Describir las funciones que se cumplen en el área de Turismo.

3. Valorar las acciones y proyectos que ha realizado la institución para mejorar la gestión turística en el cantón.

Con los objetivos planteados, se buscó también justificar el estudio, teniendo en consideración que la gestión turística va mucho más allá de la planificación, por tanto, admite la evaluación de las estrategias que realizan todos los organismos involucrados en función del turismo, interviniendo en el desarrollo de proyectos y planes de acción.

Por ello, la presente investigación que se desarrolló en el cantón Esmeraldas tuvo como principal propósito analizar la gestión turística que realiza el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Esmeraldas (GADME). Se consideraron todas las acciones que se realizan para gestionar las actividades sobre la base de los recursos naturales y culturales que posee el cantón para obtener información relevante sobre esta gestión.

Por consiguiente, esta investigación ayudará a la institución motivo de este estudio para que preste mayor interés a la actividad turística y en la toma de decisiones: planificando, coordinando y aplicando procedimientos en función de la actividad, recursos que posee y de los instrumentos legales que existen para que sea sostenible. De este modo, se puedan crear planes estratégicos que vinculen al turismo como una actividad productiva que fomenta el turismo y que contribuye a dinamizar la economía en el cantón.

De igual manera, esta investigación servirá para ayudar a la comunidad esmeraldeña para que conozcan la gestión turística que realiza el GADME y pueda involucrarse activamente en el proceso como principales agentes de cambio y consumidores locales de productos y servicios generados de la actividad participando de manera efectiva siendo parte del desarrollo de la comunidad. A su vez, servirá como una guía para futuros estudios sobre la gestión turística del cantón Esmeraldas o para alguna planificación en el sector.

CAPÍTULO I: MARCO DE TEÓRICO

1.1 Bases teóricas científicas

El presente estudio está sustentado por un conjunto de bases teóricas, a partir de la búsqueda de varios conceptos. Con respecto a la gestión turística, como también a la gestión local, rol del municipio, áreas de acción del municipio para el turismo, y participación social de los actores involucrados.

1.1.1 Definición de gestión turística. Generalidades

Se considera a la gestión turística como un elemento indispensable para el desarrollo turístico de un lugar con potencialidades para ello, se requiere de una adecuada planificación, organización, ejecución y control de acciones para alcanzar el éxito en la actividad. De acuerdo con la Organización Mundial del Turismo (OMT, 2012) el turismo se ha convertido en un fenómeno social que aporta grandes beneficios a los sectores turísticos, por el gran movimiento de personas que se despojan de su residencia habitual para conocer nuevos lugares, siendo de esta forma que el turismo aporta significativamente en el desarrollo económico del lugar.

De esta forma, para una apropiada gestión es necesario que se realice una planeación turística del sitio, sirviendo como base para el desarrollo turístico, mediante la cual se recopile valiosa información de cada uno de los componentes que surgen en la actividad turística y lograr el éxito del destino. No obstante, es ineludible que se realice una planificación en equipo destinando diferentes agentes de planificación que contribuyan a la realización del plan general de trabajo. Asimismo, se considera importante establecer etapas en el desarrollo del plan, debido que de este modo se irán cumpliendo a largo, mediado o corto plazo cada uno de los objetivos trazados. Estas etapas deben contener objetivos medibles y realizables en el tiempo determinado, deben estar orientados a la gestión turística incluyendo un respectivo análisis del destino (Morillo et al., 2015).

Por ello, es significativo que se realice una primera etapa que esté enmarcada en trazar objetivos que se deseen cumplir en el desarrollo turístico. Igualmente, en la segunda

etapa se debe realizar un diagnóstico de la oferta y demanda turística, analizando el entorno, elementos positivos y negativos que se puedan fortalecer. En la tercera etapa se debe establecer una estrategia con alternativas de desarrollo turístico. Para Morillo et al. (2015), en la cuarta etapa se deben programar actividades de índole turísticas que fortalezcan la gestión y desarrollo turístico. Y por último en la quinta etapa se debe realizar un seguimiento a las acciones de gestión turísticas que se han establecido.

Según el autor citado anteriormente, una buena planificación aportaría grandes beneficios a la gestión turística causando significativa trascendencia en el medio y en la vida de cada actor involucrado en el turismo. Así, la gestión turística surge como un elemento para afirmar la actividad turística, convirtiéndose en una herramienta importante para conocer sobre los recursos del destino.

Mondéjar (2009) citado por García (2016) manifiesta que la gestión turística:

De un destino turístico requiere aunar esfuerzos a distintos niveles, estableciendo fórmulas de colaboración que permitan una turística integral para poder adaptar la oferta del destino a las necesidades que manifiestan los turistas, teniendo en cuenta las nuevas preferencias de la demanda real y potencial. (p. 91)

En este punto, se puede expresar que la gestión turística necesita de un trabajo en conjunto de todos los niveles involucrados en área turística, desde instancias internacionales hasta las locales para conseguir el éxito de los objetivos planteados. De igual manera, es importante estudiar la demanda turística que visita el lugar para satisfacer sus necesidades. Desde esta perspectiva, una adecuada gestión implica esfuerzo, dedicación y participación de todos los actores del turismo.

Coincidiendo con este investigador, Salas, Font y Suarez (2015) hacen ahínco en que:

Una gestión turística eficaz exige disponer de información sobre todos los elementos que intervienen en la actividad turística, desde las características culturales y sociales de los que viven en el lugar, las actividades socioeconómicas que se desarrollan, los servicios que se ofertan, hasta las características de los visitantes y de sus costumbres, intereses, lugares o zonas más visitadas, indicadores de desarrollo de sostenibilidad, etc. (p.25)

Pérez (2006) citado por García (2016), afirma que la gestión turística

Es un proceso dinámico, interactivo, eficiente y eficaz; consistente en planear, organizar, liderar y controlar las acciones en la entidad, desarrollado por un organismo de dirección que cuenta con grupos de personas, recursos y autoridad para el establecimiento, logro y mejora de los propósitos de constitución de la organización, sobre la base del conocimiento de leyes, principios, de la sociedad, la naturaleza humana y la técnica, así como la información en general. (p.91)

Boisier (1999) citado por Gamarra (2015) afirma que la gestión:

Es un proceso de cambio estructural localizado (en un ámbito territorial denominado 'región') que se asocia a un permanente proceso de progreso de la propia región, de la comunidad o sociedad que habita en ella y de cada individuo miembro de tal comunidad y habitante de tal territorio. (p.10)

En la misma línea de argumentación, coincidiendo de que la gestión turística asocia a la misma comunidad, Chiavenato (2007) citado por Gamarra (2015) afirma que “la gestión es el arte de hacer las cosas bien a través de y con la gente” (p.10). Lo que significa que el proceso de la gestión turística debe tomar en cuenta la comunidad anfitriona para desarrollar los planes estratégicos y lograr una buena gestión.

Por lo antes referido, se puede manifestar que la gestión turística abarca muchos campos de planificación, que son importantes para lograr los objetivos que se han constituido sobre la base de leyes y regulaciones. Asimismo, se hace imprescindible la participación de todos los actores involucrados para la toma de decisiones acertadas que beneficien a esta gestión.

En general, se puede afirmar que para realizar una adecuada gestión turística se debe realizar un análisis interno y externo de los factores que intervienen en la actividad turística, para de esta forma con aquella información generar estrategias o acciones vinculadas al proceso de gestión. De esta manera, esta gestión debe tener una orientación integrada y participativa como lo manifiestan Salas, Font y Suárez (2015) al afirmar que “la gestión integrada es una tendencia actual, porque garantiza ahorros desde todos los puntos de vistas e implica la armonización de procesos, técnicas, herramientas, en los diferentes ámbitos” (p.28). Desde este contexto, la gestión integrada es una estrategia que beneficia la actividad turística porque permite aunar procesos que garanticen una apropiada consecución de la gestión.

1.1.2 Gestión turística local. Rol del Municipio

Oyarzún y Szmulewics (1999) citados por Martínez, Escalona, (2012) manifiestan que “la gestión municipal, regional y en general de las administraciones públicas suelen ser determinantes en la calidad de un destino” (p. 624). De acuerdo con estos autores, se hace posible señalar que una adecuada gestión turística contribuye para que el destino genere credibilidad y confianza al momento de elegir un espacio turístico a visitar. Se crean oportunidades de transformación para la comunidad local, convirtiéndose en un verdadero desafío que permitirá asegurar la sostenibilidad del turismo en los diferentes aspectos.

Los municipios se pueden conceptualizar como una unidad de trabajos políticos que enmarcan un determinado territorio, buscando la organización, el orden y el buen funcionamiento de cada uno de los campos en su jurisdicción. Este gobierno local tendrá por objetivo velar por el bien común de la población, regular el ordenamiento territorial y enfatizarse en preservar los recursos naturales y culturales que posee el sitio.

Por tal razón, el municipio actúa como un agente clave en la gestión turística de cada uno de esos recursos, será el encargado de gestionar, planificar, organizar y ejecutar actividades para el bien de esta gestión turística. Asume la obligación de conocer la oferta local y determinar parámetros que ayuden al desarrollo en la perspectiva local, además de satisfacer las necesidades de la comunidad local y afirmar el progreso económico, social, cultural, ambiental y político del lugar.

Gómez (2004) citado por Leonardo (2017) manifiesta que la gestión turística municipal es un “conjunto de acciones y actividades que a través del Estado o del sector productivo buscan que la comunidad receptora conozca, valore y propenda por el desarrollo económico y la promoción de sus valores autóctonos” (p.25). En función de lo expresado, la gestión turística municipal aporta de gran manera a la comunidad anfitriona para que esta reciba beneficios no solo económicos, sino que también sociales y culturales como la revalorización de sus raíces. Lo que, a su vez, implica el alto compromiso de la autoridad competente en el desarrollo social, económico, cultural y ambiental del destino.

Asimismo, la gestión turística municipal es muy importante por cuanto debe establecer objetivos en base de un turismo sostenible procurando mantener un contexto de trabajo

para la población además de cumplir con las funciones que le corresponden por ley para el desarrollo turístico local. Los municipios deben jugar un papel importante en el surgimiento de la capacidad turística, su apoyo en la consecución de la gestión turística es sumamente importante, de lo contrario las estrategias de planificación no se contarían como un elemento para el desarrollo de la actividad turística.

Flores (2008) citado por Barra, Cárdenas y Guaiquil (2013) manifiesta que “la competencia del municipio radica en gestionar y poder financiar las capacidades administrativas que incentiven a los inversores y los turistas a acercarse a los recursos y productos turísticos locales” (p.21). Lo que significa que la intervención del municipio es clave y debe motivar las inversiones en el sector turístico para que exista más planta turística que ayude a que el destino sea elegido por los turistas.

Pazos-Couto y Trigo (2014) citados por Del Águila (2017) dan a conocer que:

Una gestión municipal desde la perspectiva de la Motricidad debe incluir la preocupación por el desarrollo humano, el mantenimiento y la generación de la cultura, convirtiendo así la gestión en algo contextual, como se destaca del propio paradigma de la Motricidad. Ello debe implicar el trabajo en equipo, procurar la participación activa más que el espectáculo, considerando grandes logros, los que, además de implicar la participación, conlleven la satisfacción y posible generación de hábitos; lo que a su vez implica el desarrollo de la capacidad crítica y de pensamiento de los miembros de la comunidad. (p.22)

Desde esta perspectiva, la gestión municipal debe buscar incansablemente el beneficio de todos los actores involucrados, destinando los recursos que sean necesarios para conseguir la satisfacción de la comunidad. En este punto, es muy importante la participación consiente de la comunidad para que aprovechen de la mejor manera posible esos recursos y lograr el progreso de la actividad turística.

Asimismo, es importante que para lograr una gestión turística municipal eficiente se cuente con fuentes de financiamiento que ayuden a cumplir cada objetivo trazado. Para ello se necesita elaborar planes o programas turísticos que justifiquen este fin y de esta forma contribuir al desarrollo de la actividad. No obstante, las municipalidades deben tener un sistema de planificación y actualización que sirva como base para todo movimiento o estrategia que se quiera realizar (Del Águila, 2017).

De la misma manera, la gestión municipal debe mantener una adecuada comunicación y coordinación con los demás sectores para una gestión eficiente, compartiendo procesos de desarrollo, acciones a implementar para mejorar regulaciones y disposiciones importantes para la actividad. Para así, conseguir un sistema integrado donde cada actor social aporte al cumplimiento de objetivos y metas. Se convierte en un requerimiento primordial para la gestión turística municipal, planificar in situ cada recurso y producto para determinar cuáles son las potencialidades que ayudaran al desarrollo turístico.

En términos generales, la gestión municipal constituye la base para el adelanto socioeconómico, fortalecimiento cultural y conservación ambiental de la comunidad anfitriona, consecuentemente el municipio es el ente promotor de cambio y transformación de la actividad turística, cada municipio debe estar consciente de la responsabilidad que implica gestionar la actividad turística.

1.1.3 Áreas de acción del municipio para el desarrollo de la gestión turística

El Código Orgánico de Organización Territorial (COOTAD) en el artículo 144.- menciona que: “Los gobiernos autónomos descentralizados provinciales podrán hacer uso social y productivo de los recursos culturales de su territorio, a efectos de cumplir su competencia de turismo en el marco del fomento productivo” (p.78).

Lo anteriormente planteado lleva a determinar en qué áreas de acción el municipio debe intervenir para desarrollar la gestión turística y obtener una planificación propicia en función del turismo. Estas áreas de acción son una de las claves en las que todo municipio en conjunto con la comunidad y operadores turísticos debe trabajar.

Es importante poner a consideración la metodología sobre actividades de gestión turística municipal del autor Ramírez (2015) citada en Boullón (1990), quien expone varias áreas de acción que se muestran en la tabla 1.

Tabla 1.

Actividades municipales de gestión turística

DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES MUNICIPALES

Información: Recopilar informaciones relevantes de todo el patrimonio cultural y natural con el que se cuenta y realizar posteriormente un inventario turístico que aporte a la actividad turística.

Facilitación: De las normas y regulaciones del sector turístico para todos los servidores turísticos y estén conscientes de sus obligaciones y derechos en este sector y todo marche en orden para la atención al turista.

Promoción: Una vez se conozca los aspectos mencionados, se debe proceder a promocionar el destino definiendo una imagen turística para que la demanda conozca el destino y los servicios que ofrece.

Fomento de inversiones: Es necesario que el municipio ayude a que existan capitales extranjeros y nacionales en este sector, para desarrollar los proyectos financieros.

Controlador de servicio: Usar las normas de control en todo el sector turístico para que no existan inconvenientes y de existir deben resolver y procesar de la forma más adecuada estos problemas.

Capacitación: Organizar programas de capacitación en diversos ámbitos para mejorar la actividad turística.

Planificación e investigación: Realizar estudios sobre la demanda real y sus necesidades para mejorar y cumplir todas sus expectativas.

Fuente: Ramírez (2015) citado en Boullón (1990). *Los municipios turísticos*. p. 43-44

Cada área aporta beneficios importantes para la actividad turística, es necesario que se realicen paso a paso para conseguir las metas deseadas. De esta forma, para ejecutar cada acción o área es importante que se implementen prioridades de acuerdo con su relevancia, para ello se requiere que se estime un tiempo adecuado para hacer cada área, siendo esta la base para una gestión turística. Para el caso de esta investigación la metodología referida permitió plantear las variables e indicadores que se citan en la sección correspondiente.

Asimismo, la gestión turística municipal debe intervenir en otras áreas significativas para el desarrollo turístico. De esta forma, el municipio debe interesarse en formular estrategias de desarrollo turístico, así como planificar y regular aquellos elementos relacionados con el cumplimiento de planes. Es necesario que el municipio también tome como área de acción promover foros con las diferentes entidades que intervienen en el sector turístico para que participen del desarrollo. y de este modo se plasmen aquellas acciones o actividades de control y regulación normativa, sobre la cual se van a regir y sobre la cual se realizarían las respectivas inspecciones.

Por otro lado, se establece como área de acción promover y comercializar el turismo prefiriendo diferentes segmentos de mercado, además de la caracterización de la imagen del destino y la adecuada información que se brindara. Igualmente, procesar información valiosa que ayude a lograr una gestión turística apropiada, además de la participación en diferentes planes donde se vincule todos los sectores productivos de turismo. Igualmente, para conseguir éxito en la gestión es necesario que el municipio constituya como área de acción la concientización a la población sobre los recursos turísticos y crear una cultura generosa para con los turistas (Boullón, 1990, citado por Benseny, 2009).

1.1.4 Participación social de los actores involucrados

Para conseguir un desarrollo turístico es necesaria la participación de todos los actores implicados. Es tarea del municipio como gobierno local, coordinar acciones para que todos los involucrados puedan aportar a este progreso. La intervención del municipio como parte del sector público, los empresarios turísticos como representación del sector privado y la comunidad como agentes que busca calidad de vida, es necesaria en la gestión turística por cuanto cada uno tiene sus intereses y debe contribuir a alcanzar esos intereses. Todos actúan como socios en este gran proyecto que es gestionar acciones para progresar en conjunto, bajo el marco de un turismo sostenible (Martínez y Escalona, 2012).

Cada grupo mantiene sus intereses por separado, pero deben unir fuerzas para conseguir que estos se concreten y llegar a un acuerdo común. Así los grupos reflejan sus determinantes por los que deben intervenir.

En este contexto, el interés municipal se centra en aumentar la calidad de vida de los habitantes, para generar y elevar la cantidad de empleo. Asimismo, preservar el patrimonio cultural y natural, regular el ordenamiento territorial e impulsar la capacitación para mejorar las condiciones de servicio. No obstante, el sector empresarial también tiene sus intereses que se enmarcan en obtener facilidades financieras para crear condiciones favorables, que ayuden a tener una gestión beneficiosa y por supuesto contar con talento humano capacitado. Respecto a los intereses del sector comunitario es importante tener acceso a oportunidades de trabajo para mejorar condiciones de vida.

Además de ayudar a conservar el patrimonio natural y cultural. También este sector requiere que se lo vincule a procesos de gestión turística (Merinero y Zamora, 2009).

Estos agentes involucrados deben interactuar entre sí para alcanzar las metas establecidas, además de relacionarse constantemente para la creación de planes estratégicos que ayuden al progreso de la actividad en el destino. De esta manera, deben generar acciones encaminadas a fortalecer el ámbito turístico en diferentes aspectos (social, cultural, ambiental, entre otros) para que se organicen y trabajen activamente para atraer turistas, además de estar en constante actualización con los nuevos modelos de gestión turística.

1.2 Antecedentes

La gestión turística ha sido ampliamente estudiada, seis de los estudios realizados se han tomado como antecedentes en esta investigación, los cuales se describen a continuación:

En la investigación de Valenzuela (2015) se tuvo como propósito la evaluación del rol que cumplen los municipios en la gestión local del turismo en Chile. Esta investigación fue de carácter descriptivo, buscando identificar y analizar las atribuciones, funciones y caracterización de la gestión turística municipal a nivel local. Además, se realizó una revisión documental y etnográfica. En este estudio se consiguieron resultados importantes, se determinó que los municipios cumplen diversas funciones, como procesos de capacitación a operadores turísticos, elaboración de instructivos de atención a clientes, promociones en medios de comunicación para fomentar y desarrollar el turismo, constituyéndose como un elemento importante que cumple un rol significativo en el desarrollo del turismo.

Otro resultado obtenido hace referencia a la participación de diferentes actores sociales, como operadores turísticos, empleados municipales, autoridades de turismo, en la planificación y desarrollo turístico a nivel local, siendo de esta forma que los intereses en la consecución de desarrollar el turismo es una responsabilidad compartida. Por esta razón cobra mucha relevancia la capacidad de coordinación que tiene el municipio con

los mencionados actores involucrados y generar múltiples acciones. Las acciones que toman los municipios, capacitaciones, promociones, inventarios turísticos, entre otros, causan un impacto directo e indirecto en los diversos sectores del turismo. No obstante, también se observó que existe una necesidad en realizar transformaciones para fomentar el turismo y cambiar la forma de vida de la comunidad.

Martínez y Escalona (2012) plantean como objetivo de su trabajo investigativo, el análisis de la gestión turística municipal en el Archipiélago de Chiloé en Chile, sitio turístico que está conformado por 10 comunas: Ancud, Quemchi, Dalcahue, Curaco de Vélez, Quinchao, Castro, Chonchi, Puqueldón, Queilén y Quellón. En cuanto a la metodología, para la realización de este estudio, los autores se fundamentaron en una investigación de carácter exploratorio descriptiva donde se pudo evidenciar la gestión que realizan las municipalidades del lugar ya antes mencionado.

Se obtuvo como resultado que en casi todas las municipalidades existe una unidad de turismo, sin embargo, solo realizan una gestión básica y con dificultad en planificación turística. Solo en la comuna de Castro cuenta con un sistema de información geográfico que le permite realizar una mejor planificación y promoción del destino turístico. También se encontró que las municipalidades no cuentan con estudios y estadísticas de oferta y demanda del turismo. A pesar de ello se han hecho esfuerzos para la promoción turística en aspectos de publicidad, relaciones públicas institucionales y organización de eventos para que se conozca la oferta turística, además de realizar constantes capacitaciones, programas y acciones puntuales para especializar a todos los funcionarios del sector turístico.

Barra, Cárdenas y Guaiquil (2013) en su propuesta “El municipio como agente de desarrollo local” estudiaron y determinaron la importancia que ejerce el municipio dentro de la región para el desarrollo turístico. El desarrollo de este estudio se realizó en la región de los Ríos (Chile, límite con Argentina). Para realizar esta investigación los autores utilizaron una investigación mixta (cualitativa, cuantitativa) en función de identificar el dinamismo que el municipio ejerce sobre el turismo. De esta forma, se determinó que el municipio es muy importante en el desarrollo local, y por otro lado que el turismo constituye una de las actividades productivas más importantes que aporta beneficios a las localidades involucradas, como un factor clave de desarrollo. De igual

manera, otro resultado fue establecer que los recursos naturales de las comunas son considerados una de las mayores fortalezas que posee por su abundante naturaleza.

En la investigación de Alvarado (2018), tuvo como objetivo determinar la relación existente entre la gestión municipal de turismo y el desarrollo socioeconómico en el Distrito de Ilabaya, ubicada en Tacna, Perú. Respecto a la metodología investigativa se trató de un estudio cuantitativo descriptivo en el que se llevaron a cabo encuestas a 10 funcionarios de la municipalidad y a 80 pobladores del sector que se dedican a actividades turísticas. Dentro de los resultados se pudo evidenciar que, de acuerdo con la percepción de los funcionarios, la forma de desarrollar la gestión municipal no es adecuada, que muy pocas veces se fomenta la organización de actividades turísticas y que existen muy pocos lineamientos de gestión del talento humano. De parte de los pobladores se pudo establecer que las actividades turísticas no han aportado mucho en la generación de empleo o en la disminución de los índices de pobreza y poco desarrollo existentes en el sector.

Sánchez (2016) desarrolla un estudio cuyo objetivo hizo referencia a la propuesta de gestión de municipios turísticos como una alternativa para el desarrollo del turismo sostenible en el sector de Puno, Perú. Respecto a las consideraciones metodológicas se desarrolló un estudio inductivo deductivo, que desde la realización de encuestas permitió un análisis estadístico de la situación. Entre los resultados se destaca que, desde la percepción de los pobladores el turismo no es sostenible en el sector debido a que no se realizan actividades de planificación turística municipal. Se concluye expresando que se hace urgente y necesario que se implemente la gestión de municipios turísticos, desde donde se establezcan acciones técnicas y concretas que permitan atraer inversión local o extranjera, programas de cooperación público-privada, alianzas estratégicas que posibiliten un efectivo desarrollo del turismo en el sector.

García (2016) plantea como objetivo de su investigación el diseño de un modelo de gestión para fomentar el desarrollo turístico de las comunidades manabitas en el Ecuador, enfocándose principalmente en el turismo comunitario, ya que esta provincia cuenta con abundante riqueza natural y cultural. Para esta investigación se realizó un análisis comparativo de varios modelos de gestión turística ofrecida por varios autores, determinando aspectos positivos y negativos para luego realizar la propuesta del modelo de gestión turística para las comunidades manabitas.

Los resultados muestran la necesidad de que las autoridades del Gobierno Provincial de Manabí busquen registrar inversiones, proyectos y financiamiento para mejorar las condiciones turísticas. Que se hagan los esfuerzos necesarios para que se vinculen iniciativas de inversionistas privados con las comunidades para lograr la potenciación del turismo comunitario sostenible. De esta forma, se obtiene como resultado que para diseñar un modelo de gestión turística es necesario palpar la realidad que viven las comunidades, creando en primera instancia un inventario de atractivos turísticos, además de que exista una acción coordinada del GAD provincial de Manabí para realizar iniciativas de apoyo en planificación. Asimismo, es importante crear un plan estratégico que vincule los procesos de planificación estratégica.

1.3 Marco legal

El presente estudio se basa legalmente en las siguientes leyes y normativas: Constitución de la República del Ecuador (2008), Plan Nacional de Desarrollo “Toda una vida” 2017-2021 (2017), Código Orgánico de Ordenamiento Territorial Autonomía y Descentralización (COOTAD, 2015), Plan de Ordenamiento Territorial y Desarrollo del cantón Esmeraldas (PDOT Esmeraldas, 2015) y el Plan Nacional de Turismo 2030 (2019).

La *Constitución de la República del Ecuador (2008)*, en el Título IV de Participación y poder, en su Capítulo Primero, participación en Democracia, sección primera Principios de la participación, en su Art. 95.- Se manifiesta que los habitantes tendrán de forma particular o agrupada, la posibilidad de ser protagonistas de la toma de decisiones en función de la gestión y planificación en cuestiones públicas, en aras de constituir al poder ciudadano. Esta participación estará determinada por principios de paralelismo, autonomía, solidaridad e interculturalidad. Se constituirá como un derecho que la comunidad participe en todos los procesos de cambios públicos ejercidos por componentes de democracia.

En el Título IV de Participación y poder, en su Capítulo Primero, Participación en Democracia, sección tercera, en su Art. 100.- Manifiesta que las autoridades electas conformarán coacciones de participación integradas. Elaborando diferentes planes y

proyectos locales que beneficien a la ciudadanía. Además de optimizar las inversiones públicas y promover la comunicación con la ciudadanía para fortalecer la democracia en diferentes ámbitos.

En el Título V de Organización territorial del Estado, en su Capítulo Cuarto, Régimen de competencias, en su Art. 264.- Determina que los gobiernos municipales deberán cumplir con competencias sin ningún perjuicio en las que se destaca: La planificación del desarrollo cantonal, además de generar planes de ordenamiento territorial. Debe coordinar todos los aspectos necesarios de su administración y beneficiar a todos los sectores productivos del lugar. Velar por la protección y cuidado de todos los recursos que posee natural y cultural. Asimismo, dotar de todos los servicios a la comunidad local.

El *Plan Nacional de Desarrollo “Toda una vida” 2017-2021*, manifiesta que le corresponde al gobierno generar políticas públicas que fortalezcan el sistema nacional desarrollando su rol de planificador para dinamizar la economía del país en diferentes áreas, entre estas el sector turístico.

La *Ley de Turismo (2015)*, en el Título Preliminar, De objeto, ámbito, principios y políticas, en su Art. 3.-Políticas y principios de la gestión pública y privada del sector turístico. - Manifiesta que el éxito de políticas y principios turísticos establecidos en la Ley de Turismo son obligaciones a cumplir por parte de todas las instituciones del Estado, ejercidas en base a la sostenibilidad de las actividades turísticas.

En el Título Primero, del régimen institucional, Capítulo I del Ministerio de Turismo. En su Art. 6.- Menciona que el Ministerio de Turismo es el encargado de realizar una adecuada planificación de las actividades turísticas del país, como un elemento sostenible de desarrollo turístico. Cada proyecto, programa y planes son ejecutados desde la descentralización (de competencias) donde deben involucrarse todos los sectores.

El *Código Orgánico de Ordenamiento Territorial Autonomía y Descentralización (COOTAD, 2015)* en la letra b) del artículo 3, de la Ley de Turismo, manifiesta que la participación de los gobiernos provinciales y cantonales para desarrollar el turismo es uno de los principales elementos en los que deberían enfocarse, constituidos desde un ambiente descentralizado.

En la letra g) señala que a los gobiernos municipales les concierne normar, vigilar e impulsar el desarrollo de la actividad turística cantonal. Involucrando la participación de organizaciones, empresas y demás asociaciones en el ámbito turístico.

El *Plan de Desarrollo Turístico 2030* (2019), es un instrumento que tiene como propósito agregarles competitividad a los destinos turísticos en Ecuador, estimulando la utilización de recursos innovadores que hagan más eficientes los servicios, el acceso y la aplicación de tecnologías modernas de información y comunicación.

Los municipios, prefecturas y actores del turismo, deberán observar este instrumento de desarrollo turístico en la ejecución de sus actividades turísticas, por medio de lineamientos que permitan convertir al Ecuador en un destino turístico, en el que se pueda tener la oportunidad de crecer y progresar equitativamente, articulando los esfuerzos de entidades públicas y privadas, ejecutando proyectos turísticos con inversión estatal o particular, siempre que se busque el desarrollo socioeconómico de las comunidades.

CAPÍTULO II: MATERIALES Y MÉTODOS

2.1 Tipo de estudio

Esta investigación tiene un enfoque cualitativo - cuantitativo con alcance descriptivo para lo cual se seguirá, algunos parámetros establecidos en el libro “Los Municipios Turísticos” de Boullon (2009), con adaptaciones realizadas por Rodríguez (2015) y propia; donde aparecen las funciones del municipio turístico y los niveles operativos. Se hará uso de los parámetros y áreas de acción del municipio, propuestos en estos, para dar cumplimiento a los objetivos de la investigación, siendo básicos para la elaboración del instrumento que será una entrevista. Cualitativamente, con la información obtenida se podrá determinar las funciones que cumple el talento humano y competencias de los funcionarios y empleados de la unidad de Turismo, así como también la percepción del Director de Turismo del GADME, el Coordinador de la Zona 1 del Ministerio de Turismo y el Coordinador de la Cámara Provincial de Turismo sobre la gestión turística municipal. En el aspecto cuantitativo, para el cumplimiento del segundo objetivo se utilizó una encuesta para evaluar la gestión turística que realiza el Municipio del cantón Esmeraldas, desde la percepción de los funcionarios del Área de Turismo.

2.2 Métodos

Método Inductivo – Deductivo: Mediante este método se exploró la gestión municipal, para posteriormente realizar una síntesis de sus elementos y plasmar un criterio con fundamentos de acuerdo con los objetivos planteados.

2.3 Definición conceptual y operacionalización de las variables

Para la presente investigación se identificó y analizó la variable gestión turística municipal, cuyos detalles se muestran en la tabla 2.

Definición conceptual y operacionalización de las variables

Tabla 2.

Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
GESTIÓN TURÍSTICA MUNICIPAL	Actividades y estrategias desarrolladas por un municipio con el fin de fomentar y promover el turismo dentro del territorio que controla (Pérez, 2006)	Funciones del talento humano	Formación	Preparación acorde al campo laboral
			Información	Recopilada proporcionada
		Acciones del municipio	Inventario	Tiene inventario turístico actualizado
			Recreación	Eventos, festividades locales con afluencia turistas
			Facilitación turística	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Normas y regulaciones establecimientos ▪ Solución de problemas ▪ Imagen turística ▪ Plan de promoción ▪ Segmentación ▪ Eventos ▪ Material informativo
			Promoción	
			Fomento de inversiones	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Estrategias de incentivos: gestión para atraer capital e inversión
			Asistencia técnica	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Asociatividad con otros municipios ▪ Asistencia técnica desde otras instituciones
			Capacitación, planificación e investigación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diagnóstico de necesidades de capacitación ▪ Datos de la demanda real
				<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se alinea con la COOTAD, PDyOT para la ejecución de programas

Fuente: Elaboración propia con base a Boullón (1990), p.43-44

2.4 Técnicas e instrumentos

Para la evaluación y gestión turística desarrollada en el Municipio del cantón Esmeraldas, se usó el modelo teórico de Sistemas Turísticos definido por Boullon (1990), se patentizó a través de los resultados de una encuesta que permitió conocer, identificar y detectar las capacidades de gestión y los instrumentos de apoyo, empleando como instrumento la escala de Likert que estuvo compuesta por 16 ítems evaluados mediante una escala que contenía: siempre = 5, frecuentemente = 4, a veces = 3, con poca frecuencia = 2 y nunca = 1.

También se realizó una entrevista que contó con 10 preguntas encaminadas a conocer la percepción sobre la gestión turística municipal de varias autoridades que lideran la actividad turística del cantón Esmeraldas.

Se realizó un análisis documental para conocer las funciones que se cumplen en el área de talento humano en el Departamento de Turismo del GADME.

2.5 Población

La población que se tomó en consideración en la presente investigación fueron por una parte autoridades cantonales del turismo como el Coordinador de la Zona 1 del MINTUR, el director de Turismo del GADME y el presidente de la Cámara de Turismo del cantón Esmeraldas; a todos estos actores se les realizó una entrevista. Del mismo modo, formaron parte de la población seis funcionarios que laboran en el Departamento de Turismo del GADME, a quienes se les realizó una encuesta, siendo un total de nueve participantes.

Debido a que el número de participantes es reducido, no fue necesario calcular la muestra.

2.6 Análisis de datos

La recolección y análisis de datos se realizó de la siguiente forma:

- Se visitó inicialmente el Municipio de Esmeraldas para conocer cómo se desarrolla la gestión institucional de fomento del turismo, así como la descripción de los puestos que ocupan los encargados de este departamento municipal.

- Se realizó una encuesta estructurada a los 6 funcionarios municipales encargados de la gestión turística municipal, para conocer sus puntos de vista sobre las actividades institucionales desarrolladas para el fomento del turismo en el cantón.
- Como se mencionó en párrafos anteriores, en la encuesta se empleó como instrumento la escala de Likert, como una herramienta de medición que posibilitó medir actitudes y conocer el grado de conformidad de los encuestados respecto a las afirmaciones que se le plantearon sobre la gestión turística del Municipio del cantón Esmeraldas.
- Después de la obtención de la información cuantitativa producto de las encuestas realizadas, se realizó el cálculo de frecuencia y porcentaje para luego compilar en tablas para la posterior presentación de su análisis e interpretación en el informe final de investigación.
- Es importante manifestar que para una mayor facilidad en la recolección de la información se asignó un código a los entrevistados que lideran las instituciones, de la siguiente forma: al Director de Turismo del GADME (DTG1), al Coordinador de la Zona 1 del Ministerio de Turismo (CMT2) y al Coordinador de la Cámara Provincial de Turismo (CCT3).

CAPÍTULO III: RESULTADOS

3.1 Percepción de autoridades del sector turístico sobre gestión municipal

La realización de la entrevista al Coordinador de la Zona 1 del Ministerio de Turismo (CMT2) y al presidente de la Cámara de Turismo del cantón Esmeraldas (CCT3) permitió dar cumplimiento al primer objetivo de investigación, relacionado con conocer la percepción de las autoridades turísticas del cantón, tanto pública como privada, sobre la gestión turística que realiza el Municipio de Esmeraldas.

Inicialmente, se buscó determinar cuál es el tiempo de trabajo que los funcionarios tienen en el cargo. CMT2 está en funciones por dos años dos meses y CCT3 desarrolla su gestión desde diciembre del 2019 a la fecha.

Luego de ello, se consideró importante conocer su apreciación sobre el desarrollo turístico del cantón Esmeraldas durante los últimos años.

De acuerdo con CMT2:

“Antes, hace aproximadamente cinco años, el cantón Esmeraldas no se consideraba como atractivo turístico y las autoridades no hicieron mucho por ello, sin embargo, después de la construcción del Malecón Las Palmas se ha proyectado como gran sitio turístico de la provincia”.

Las expresiones de CCT3, se basaron hacia el hecho de que se ha ido cambiando progresivamente para el mejoramiento de las condiciones y definir recursos naturales que pueden ser explotados turísticamente.

Respecto a la articulación y gestión de las entidades públicas del cantón Esmeraldas para buscar el desarrollo turístico, de acuerdo con CMT2:

“Lamentablemente las autoridades no han hecho causa común, nunca han sintonizado para proyectarse al desarrollo porque lamentablemente al ser políticos de carrera, no les interesa el desarrollo sino más bien el impulso de la empresa privada”.

Para CCT3:

“La articulación se ha visto reflejada en diferentes eventos y participaciones entre las diferentes instituciones para mejorar la actividad turística. Sin embargo, la situación política entre los gobiernos locales ha generado una afectación a esta cooperación y no ha permitido trabajar en conjunto para obtener mejores resultados”.

Fue necesario también conocer las percepciones de los entrevistados sobre la gestión del Municipio de Esmeraldas para buscar el desarrollo turístico del cantón.

De acuerdo con CMT2, el Municipio de Esmeraldas lamentablemente no ha hecho nada.

Por su parte, CCT3 expresó que:

“Antes de la pandemia, la gestión turística municipal estaba muy bien encaminada con proyectos listos que causarían un alto impacto turístico a nivel local, nacional e internacional. Espero que luego de esta crisis sanitaria, se puedan retomar los proyectos pendientes y se mejore sustancialmente la actividad turística local”.

Se consideraba importante saber la opinión de estas autoridades sobre las relaciones entre el Municipio de Esmeraldas y los operadores turísticos.

De acuerdo con CMT2:

“Los operadores turísticos en muchas ocasiones desean realizar las cosas a su manera, sin importar el orden que debe primar en los sitios turísticos”.

Según el criterio de CCT3:

“Aún no existe mucha colaboración entre operadores turísticos porque hay muy pocas en el cantón, sin embargo, las pocas que tienen relaciones con el municipio, se han beneficiado. Espero que más adelante se pueda lograr una adecuada articulación para vender de mejor forma los atractivos turísticos del cantón”.

Al preguntar sobre qué tipo de iniciativas municipales se han presentado para mejorar los productos y servicios turísticos del cantón.

De acuerdo con CMT2:

“No se han presentado iniciativas, solamente dejar que la gente vaya al Malecón de Las Palmas como único atractivo turístico”.

Según CCT3 se está trabajando en ello y se espera que luego de la pandemia se retome y continúe con las planificaciones pendientes.

Otro factor de consulta tenía que ver con los mecanismos que realiza el Municipio para posicionar al cantón como un destino turístico nacional e internacional.

De acuerdo con CMT2:

“Ninguna, entre la pandemia y la pobreza de la administración anterior no se ha hecho nada”.

El criterio de CCT3 fue:

“Trabajar en la seguridad, en el mejoramiento de los atractivos, convertir a los atractivos en productos que se puedan vender y eso es lo que el Municipio tiene planificado realizar”.

En cuanto a la gestión municipal para promocionar estrategias que incentiven a empresarios nacionales y extranjeros a invertir en el turismo del cantón.

De acuerdo con CMT2 no se ha hecho ninguna, nada positivo.

Para CCT3 se están buscando las mejores estrategias para que el turismo se desarrolle en el cantón.

Respecto a las iniciativas que el Municipio ha compartido con su coordinación para mejorar el turismo del cantón, CMT2 manifestó que ninguna, hacen todo según sus intereses políticos.

Para CCT3:

“Se ha trabajado mucho en formación y capacitación, en seguridad turística, en levantamiento de atractivos y otras actividades que son necesarias para mejorar la actividad turística del cantón”.

Al finalizar la entrevista, se buscó conocer qué medidas podría adoptar el Municipio para un efectivo desarrollo turístico cantonal.

De acuerdo con CMT2:

“Incrementar más atractivos, potenciar el sector del Regocijo, recorridos por el Río Esmeraldas, la 2da etapa del Malecón, mayor promoción de folklore y gastronomía, construcción de un parque acuático, conservación de las especies, entre otros”.

El criterio CCT3 fue:

“Debe trabajar con la comunidad y prestadores de servicios turísticos en proyectos que impacten y propendan al desarrollo”.

3.2 Funciones cumplidas por los funcionarios de Turismo del GADME

Para cumplir con el segundo objetivo específico, relacionado con la determinación de las funciones que cumplen los funcionarios del Área de Turismo del GADME, se realizó un análisis de los documentos que reposan en este departamento sobre las principales funciones realizadas, la cuales se contrastaron con la opinión de los colaboradores sobre sus responsabilidades laborales.

Es importante indicar que las funciones están establecidas en el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD, 2015), pero la institución ha elegido su estructura propia desde su Unidad de Turismo, estando definidas de la siguiente forma:

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL - DIRECCIÓN DE TURISMO GADME



Fuente: GADME

El resumen de las funciones y responsabilidades que deben cumplir los funcionarios del área de Turismo del GADME se detallan en la Tabla 3.

Tabla 3.

Funciones del personal del área de Turismo

CARGO	PRINCIPALES FUNCIONES
Director del área de turismo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dirigir todas las actividades que ejecute la institución para fortalecer el turismo. ▪ Organizar y controlar la gestión de los colaboradores del área de turismo. ▪ Formular y presentar una planificación anual de turismo ante las autoridades municipales. ▪ Diseñar formularios que sirvan para el cobro de tasas y patentes a los operadores turísticos. ▪ Planificar y coordinar acciones de atracción turística como ferias, exposiciones, eventos gastronómicos. ▪ Realizar informes trimestrales para poner en conocimiento del alcalde las actividades del área. ▪ Dirigir la preparación y publicación de información turística en la página web del municipio. ▪ Buscar convenios turísticos con entidades públicas o privadas para fortalecer el turismo del cantón.
Encargados de registro y control turístico	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Realizar actividades de inspección en los establecimientos turísticos del cantón. ▪ Elaborar informes sobre inspecciones que se hayan efectuado en función de la planificación. ▪ Notificar a los establecimientos turísticos sobre ordenanzas y actualización de información. ▪ Elaborar, entregar y solicitar el cobro de las licencias anuales de funcionamiento. ▪ Colaborar en las campañas de difusión para promocionar el turismo del cantón. ▪ Realizar la actualización constate del catastro turístico.
Encargados de centro e información turística	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mantener actualizada la página web de la institución sobre aspectos turísticos. ▪ Diseñar recorridos y circuitos turísticos para los sitios turísticos del cantón. ▪ Manejar materiales y formatos de información turística de los atractivos del cantón. ▪ Coordinar y elaborar boletines informativos turísticos. ▪ Solicitar constante renovación de la información turística de los atractivos del cantón. ▪ Colaborar en las campañas de difusión para promocionar el turismo del cantón.

Fuente: Elaboración propia con base en datos del Departamento de Turismo del GADME

Análisis del proceso de revisión de contenidos

Luego de la revisión de contenidos en los que se establecen las funciones de los servidores del Área de Turismo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Esmeraldas, se puede mencionar que, en el caso del director del Área de Turismo, las principales funciones son realizadas y tienen respaldo documental, sin embargo, en dos aspectos existieron novedades. En la planificación de acciones turísticas, existen muy pocos documentos de gestión y justificaron esta situación manifestando que por la pandemia no hubo mucha actividad. También en el aspecto de búsqueda de convenios con otras entidades públicas o privadas, existen pocos soportes de estas debido a la suspensión de labores,

En cuanto a las funciones realizadas por los encargados del registro y control turístico, se consideró que existen los soportes suficientes que permiten establecer que sus funciones en el área se realizan en base a lo estipulado en el manual de funciones. Existe un registro fotográfico de las visitas realizadas a los sitios turísticos y las conversaciones con los operadores turísticos; del mismo modo, existen los recibos de cobros y notificaciones por licencias anuales, tasas, entre otros.

Por último, al contrastar la información de los manuales de funciones con las actividades realizadas por los encargados del centro de información turística, se estableció que mayoritariamente se desarrollan las funciones planteadas, pero hay ciertas actividades que faltan por hacer. El diseño de recorridos y circuitos turísticos es un proceso que aún no se ha podido cumplir. Del mismo modo no se han elaborado boletines de información turística desde el año 2019.

3.3 Actividades y proyectos realizados por el Municipio de Esmeraldas

Con la finalidad de cumplir con el tercer objetivo específico, relacionado con conocer cuáles son las actividades y proyectos que ha realizado el GADME para fomentar el turismo, se utilizó la técnica de la encuesta, aquí los funcionarios manifestaron cuáles son las actividades realizadas por la institución en función del fomento del turismo.

Inicialmente se buscó conocer si los colaboradores del departamento tienen formación profesional en turismo o áreas afines. Los resultados expresados en la figura 1, muestran

que frecuentemente los funcionarios tienen formación en turismo, gestión turística y especialidades que se relacionan con el trabajo que realizan.

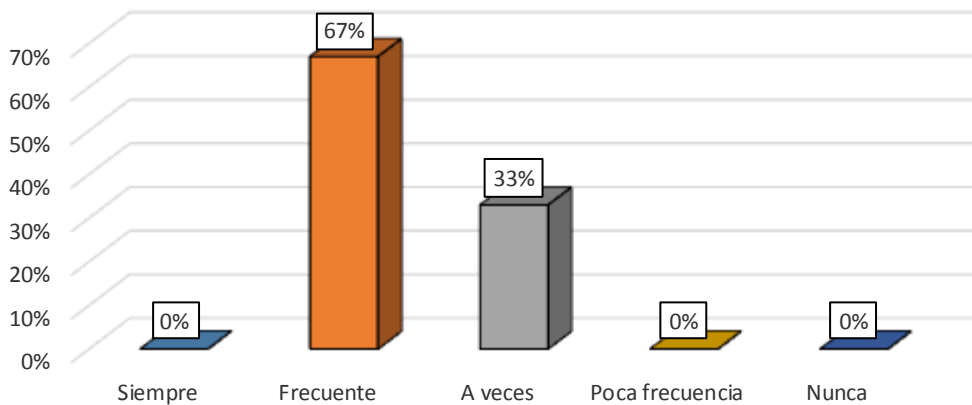


Figura 1: Formación de colaboradores según campo laboral

Se preguntó si las autoridades municipales realizan diagnósticos en los que se detecten necesidades de capacitación de los colaboradores del departamento de turismo. Los datos expuestos en la figura 2 evidenciaron que con poca frecuencia se realizan acciones para conocer qué tipos de capacitación necesitan los trabajadores del área.

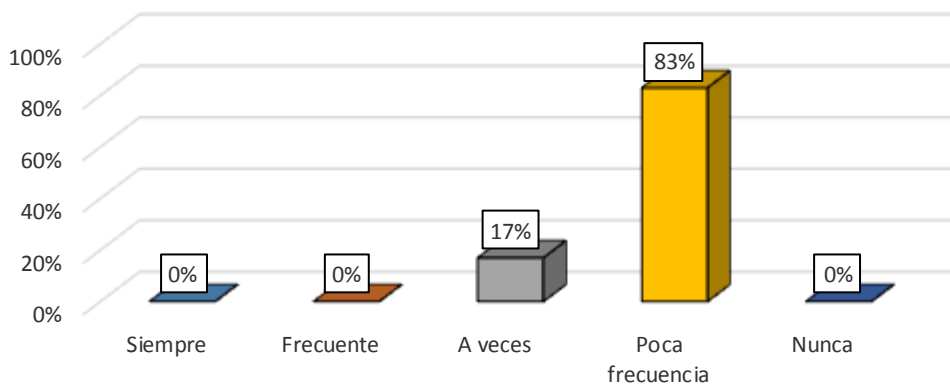


Figura 2: Diagnóstico de necesidades de capacitación del personal

A más de la detección de necesidades de capacitación, era necesario conocer si se cuenta con la suficiente información que detalle cada una de las funciones y responsabilidades de los funcionarios. La mayoría de consultados manifestó que frecuentemente cuentan con un manual de funciones y responsabilidades en los que se

detallan las actividades específicas que deben cumplir en cada puesto. Los datos se reflejan en la figura 3.

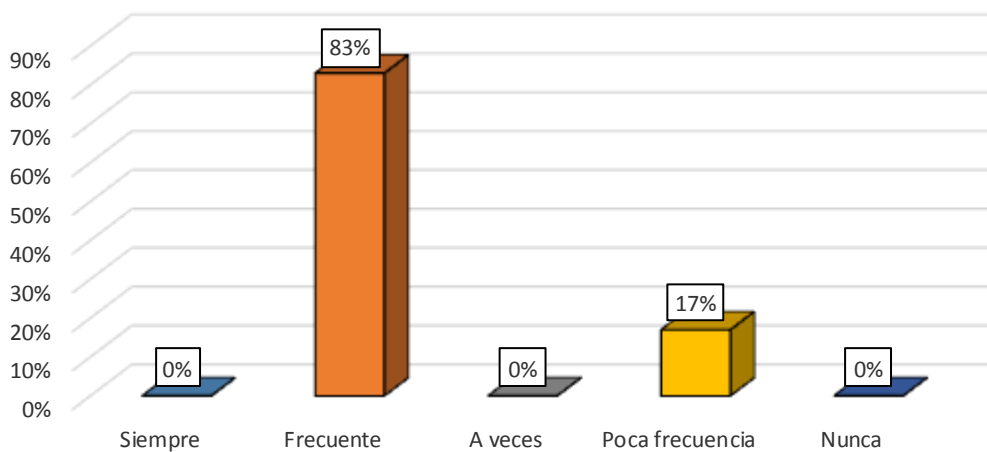


Figura 3: Diagnóstico de necesidades de capacitación del personal

Una de las herramientas más importantes en la gestión turística municipal tiene que ver con la elaboración de un inventario turístico. Al preguntar a los funcionarios si la institución cuenta con datos turísticos actualizados, la gran mayoría de funcionarios manifestó que frecuentemente cuentan con esta herramienta de gestión turística. Los datos de esta pregunta se exponen en la figura 4.

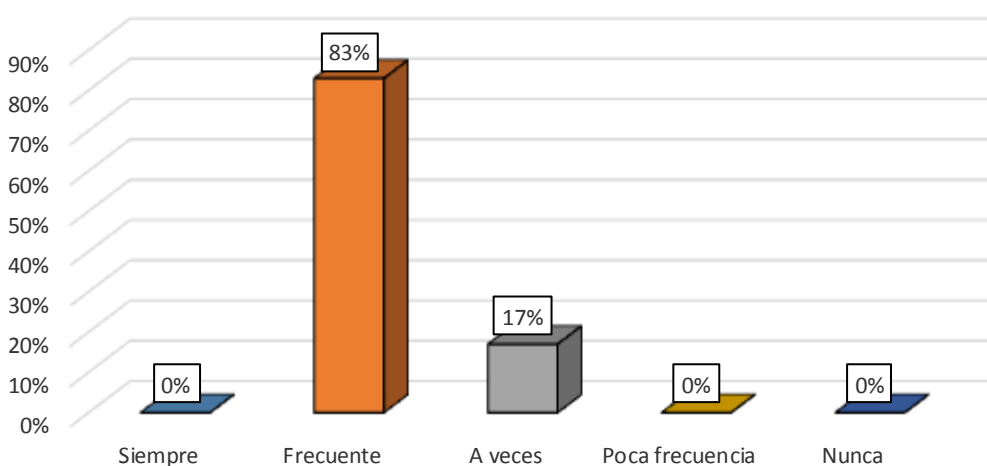


Figura 4: Inventario turístico actualizado

Se preguntó a los funcionarios si el Municipio programa eventos de promoción turística en festividades locales en los que existe bastante afluencia de turistas, la figura 5 muestra que la mayoría de encuestados afirma que solo a veces se realizan estos programas.

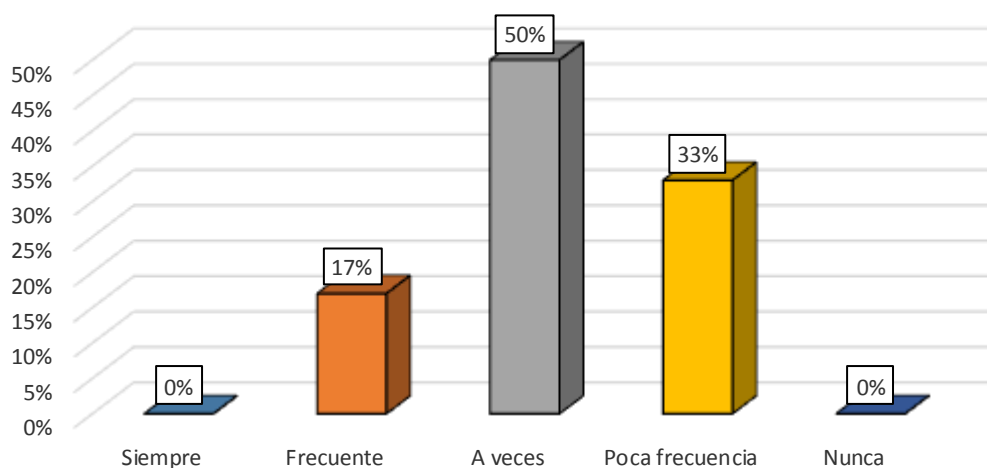


Figura 5: Programación de eventos en festividades

En el ámbito institucional, se consultó también si la municipalidad ha socializado las normas y regulaciones que deben ser cumplidas por los operadores turísticos del cantón y, como se presenta en la figura 6, la respuesta mayoritaria refleja que siempre se han comunicado estas normativas entre quienes desarrollan actividades turísticas.

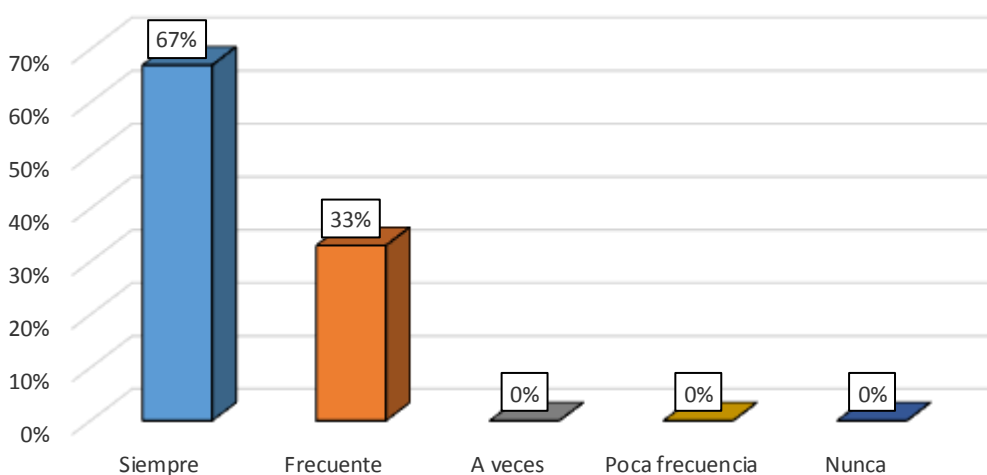


Figura 6: Socialización de normas y regulaciones para operadores turísticos

Al consultar si la municipalidad ha establecido una imagen turística para la promoción del turismo en el cantón, la mayoría de los funcionarios manifestaron que siempre la institución ha contado con una imagen turística, lo cual se muestra en la figura 7.

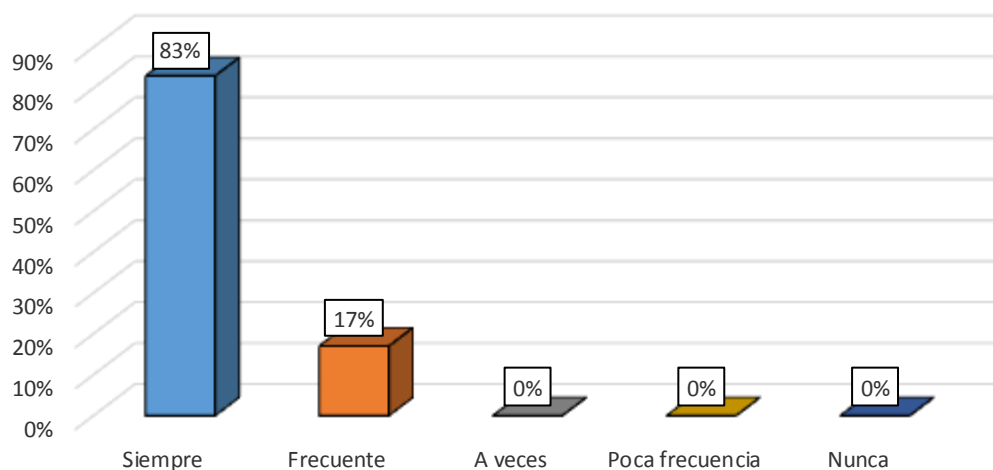


Figura 7: Imagen turística para promoción del turismo

Al preguntar si la municipalidad cuenta con planes de promoción turística, los resultados mostrados en la figura 8, muestran que la mayoría de encuestados manifiestan que sí se cuenta con un plan de desarrollo turístico en el que se exponen las actividades a realizar por la institución.

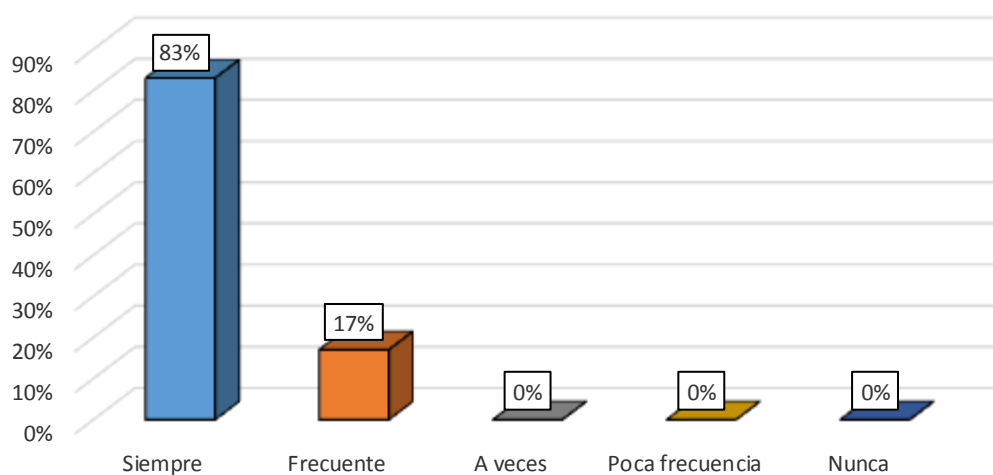


Figura 8: Planes de promoción turística

Preguntando a los funcionarios si existe material en el que se detalle la segmentación y los tipos de perfiles de los turistas que visitan el cantón, los resultados de la figura 9 evidencian la mayoría de los funcionarios considera que con muy poca frecuencia se cuenta con material en el que se segmente a los turistas que visitan Esmeraldas.

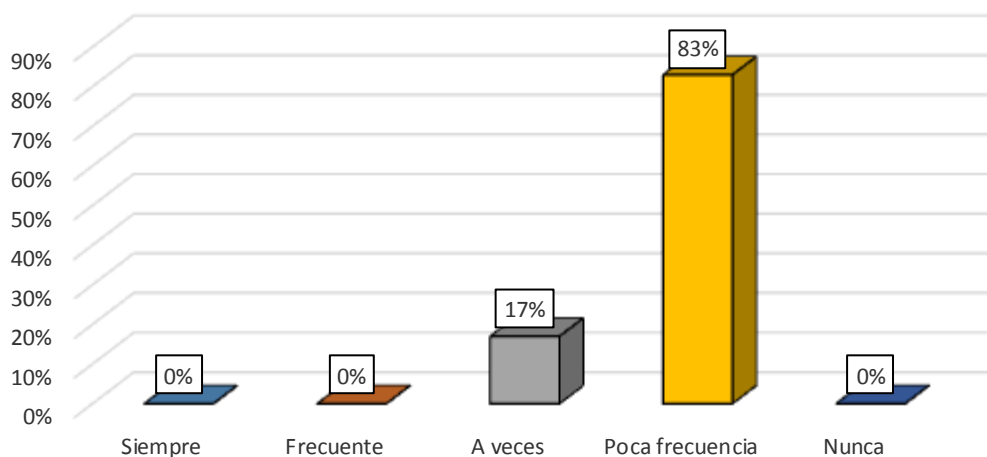


Figura 9: Material sobre segmentación y perfil de turistas

Fue necesario conocer si la institución desarrolla estrategias de incentivos para fomentar y atraer capitales e inversiones turísticas al cantón. Los resultados en la figura 10 muestran la mayoría de consultados afirman que a veces y con poca frecuencia se han efectuado este tipo de estrategias.

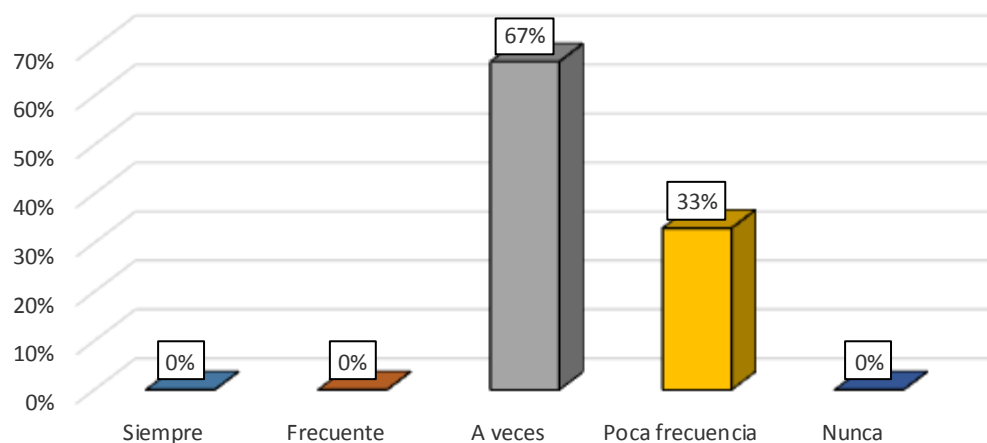


Figura 10: Estrategias de incentivo para inversión turística

Al interrogar si se han desarrollado estrategias interinstitucionales con otros municipios para la ejecución de proyectos turísticos, la figura 11 enseña que los consultados concuerdan que estas actividades se han realizado con poca frecuencia.

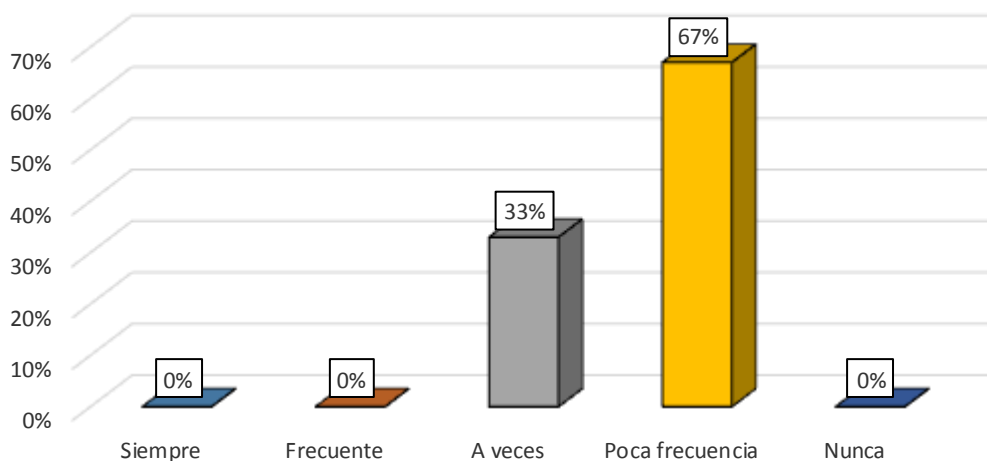


Figura 11.- Proyectos en conjunto con otros municipios

En cuanto a la realización de convenios con empresas públicas o privadas para obtener asistencia técnica en materia turística, la mayoría de los funcionarios expresaron que con poca frecuencia se han realizado convenios con empresas tanto privadas como públicas para la asistencia, apoyo y fomento del turismo. Los datos obtenidos se exponen en la figura 12.

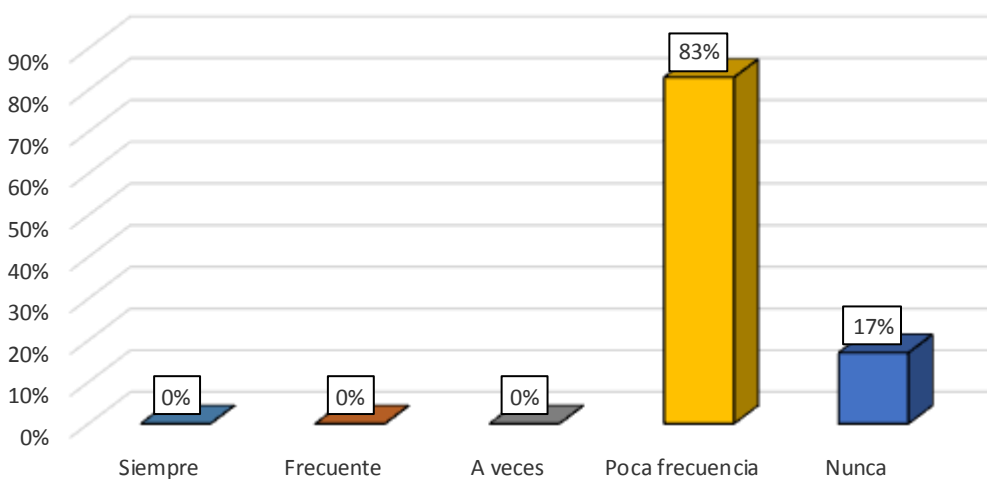


Figura 12: Convenios con empresas públicas o privadas

Respecto a la ejecución de actividades en favor de los operadores turísticos, se preguntó si la municipalidad había ejecutado procesos de detección de necesidades de capacitación entre los operadores, ante lo que los encuestados manifestaron mayoritariamente que con poca frecuencia se han realizado estas actividades, tal como se exhibe en la figura 13.

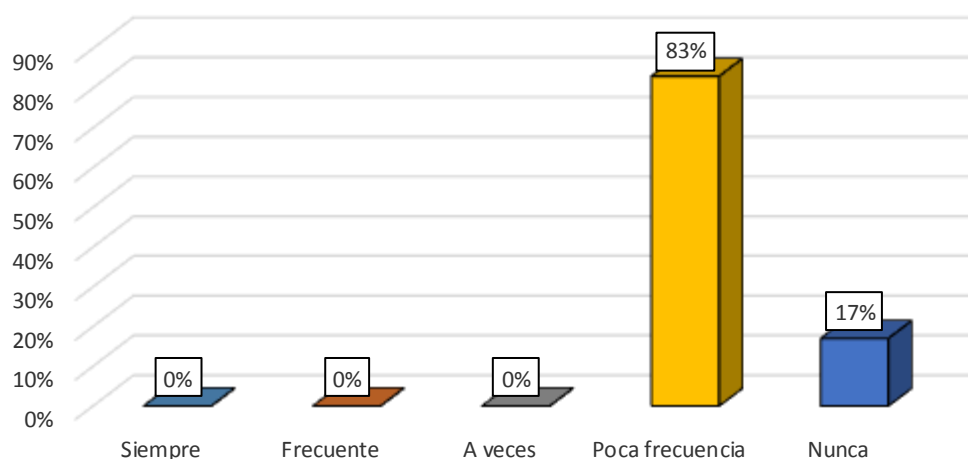


Figura 13: Actividades en favor de los operadores turísticos

En el mismo orden de ideas, cuando se preguntó si la municipalidad realiza capacitaciones a los operadores turísticos del cantón, la respuesta mostrada en la figura 14 evidencia que el criterio de la mayoría de los funcionarios coincide en que se han efectuado capacitaciones con frecuencia.

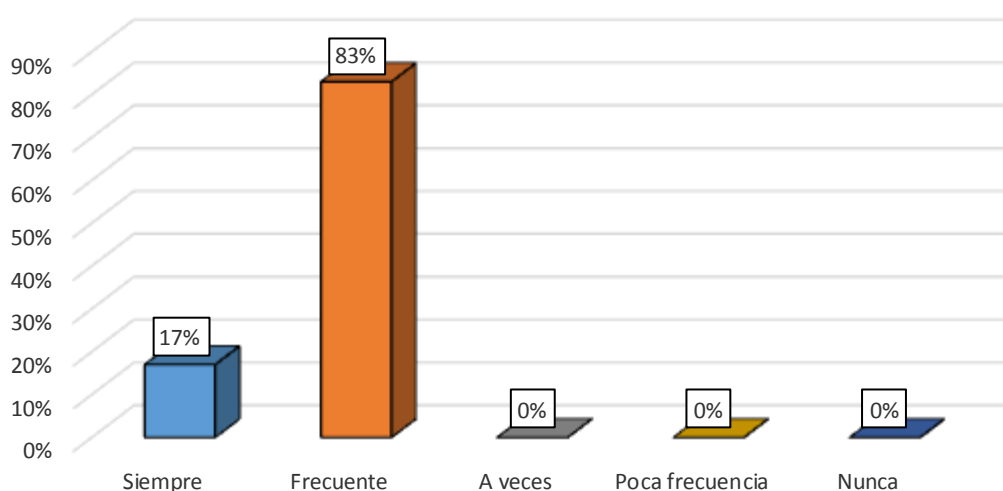


Figura 14: Capacitación a operadores turísticos

También, se buscó identificar si la municipalidad ha ejecutado encuestas para conocer la demanda real de turistas que visitan los atractivos del cantón. En la figura 15, se evidencia que mayoritariamente, no se realizan con frecuencia encuestas que permitan conocer cómo está la situación real de la afluencia de turistas a los diferentes destinos turísticos de Esmeraldas.

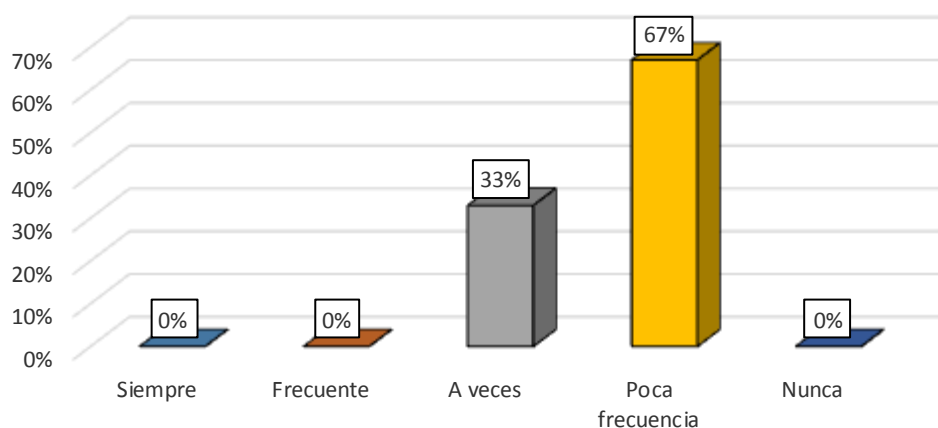


Figura 15: Encuestas sobre demanda real de turistas

Finalmente, se preguntó a los funcionarios si la municipalidad con su equipo de trabajo, han realizado encuestas para medir los niveles de satisfacción de los turistas que visitan el cantón Esmeraldas y la respuesta mayoritaria, como se muestra en la figura 17, evidenció que se realizan con poca frecuencia.

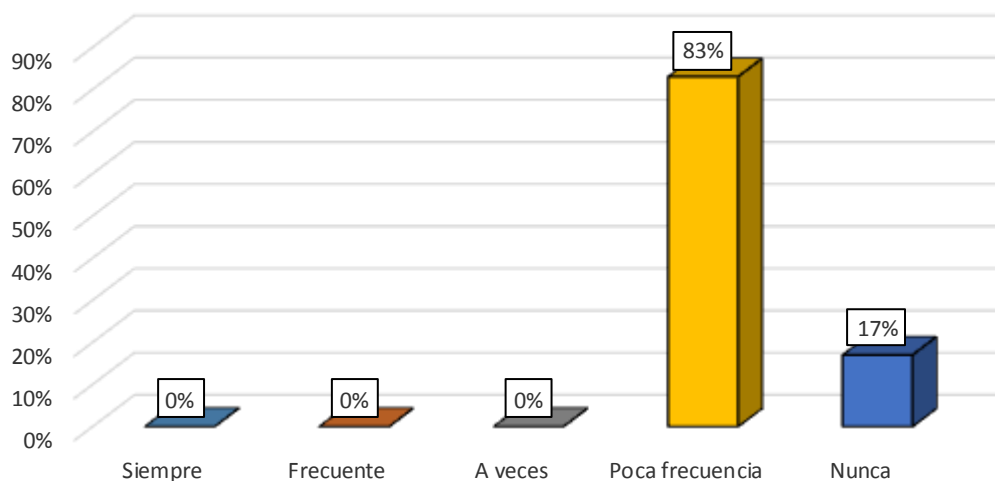


Figura 16: Encuestas sobre satisfacción de turistas

Entrevista al Director de Turismo del GADME

Para completar la información que ayude a cumplir el tercer objetivo específico, se hizo una entrevista al Director de Turismo del Gobierno Municipal de Esmeraldas (DTG1) para valorar las actividades y proyectos que ha realizado la institución, la información obtenida se presenta a continuación:

Inicialmente se buscó conocer determinar cuál es el tiempo de trabajo que los funcionarios tienen en el cargo. DTG1 manifestó que tiene un año cuatro meses en el cargo.

Al preguntar su apreciación sobre el desarrollo turístico del cantón Esmeraldas durante los últimos años, el funcionario respondió:

“Me parece que el enfoque turístico del cantón no ha sido el correcto en el tema promocional; no se puede promocionar un atractivo que no está ordenado, donde la gente misma no se siente orgullosa de su tierra y en lugar de convertirse en embajadores de la misma se vuelven críticos. Sin duda, el no contar con una planificación ha provocado que no se tenga un plan de trabajo claro. En la administración municipal actual se tiene una clara visión de lo que se busca en el turismo en Esmeraldas, con planes y proyectos para ejecutar y conseguir posicionar el destino”.

Respecto a la articulación y gestión de las entidades públicas del cantón Esmeraldas para buscar el desarrollo turístico, de acuerdo con DTG1:

“Hay falta de compromiso por parte de instituciones que tienen incidencia en el ámbito turístico, hemos trabajado muy bien con el MINTUR, pero siempre hay la falencia con los gremios para poder dar el empuje necesario”.

Fue necesario también conocer la apreciación de los entrevistados sobre la gestión del Municipio de Esmeraldas para buscar el desarrollo turístico del cantón. DTG1 expresó:

“La gestión que se ha hecho está se ha enfocado en conseguir un desarrollo turístico sostenible, pero que se ha visto afectada por la mala situación económica que vive el Municipio y claro, la pandemia que es otro de los agravantes”.

Se consideraba importante saber la opinión sobre las relaciones entre el Municipio de Esmeraldas y los operadores turísticos. DTG1 manifestó que:

“Siempre es complicado trabajar con la empresa privada, sobre todo cuando no existe un gremio fortalecido y con una idea clara de su competencia”.

Al preguntar sobre qué tipo de iniciativas municipales se han presentado para mejorar los productos y servicios turísticos del cantón, DTG1 expresó:

“Se está trabajando en capacitaciones constantes sobre temas de costos, servicio al cliente, atención al cliente, manipulación de alimentos, para los prestadores de servicios del cantón Esmeraldas”.

Otro factor de consulta tenía que ver con los mecanismos que realiza el Municipio para posicionar al cantón como un destino turístico nacional e internacional. Según DTG1:

“Hemos postulado al Balneario Las Palmas y sus zonas y barrios aledaños (tales como el Regocijo, el Tercer piso, Panecillo, Las Palmas, el Puerto Pesquero Artesanal y el Refugio de Vida Silvestre Manglares Estuario Rio Esmeraldas) como un Pueblo Mágico, ya que esta zona alberga atractivos culturales y de conservación como los son la Marimba (Patrimonio intangible de la humanidad) y el arribo y eclosión de tortugas marinas; dicha designación otorgada por el Ministerio de Turismo, nos agrega a una lista selecta de destinos turísticos a visitar a nivel nacional e internacional”.

En cuanto a la gestión municipal para promocionar estrategias que incentiven a empresarios nacionales y extranjeros a invertir en el turismo del cantón. DTG1 expresó:

“Podría decir que hemos estado haciendo mucha promoción en redes y la gira de medios que se hizo en Quito a inicios de año antes del feriado de carnaval; pero es complicado decirlo, esa respuesta la deberían de dar otras personas”.

Respecto a las iniciativas que el Municipio ha compartido con su coordinación para mejorar el turismo del cantón, DTG1 manifestó que:

“Pese a las limitantes económicas en las que se encuentra el Municipio de Esmeraldas, desde la dirección de Economía, Innovación y Turismo se ha trabajado constantemente para buscar apoyo de la empresa privada para mejorar los atractivos que son visitados por los turistas. Gracias a estos

convenios hemos logrado la zonificación de Playa Las Palmas, la señalización de esta; además de conseguir la designación de Las Palmas como un Pueblo Mágico, lo que nos hace parte de esta prestigiosa lista de destinos turísticos a nivel nacional e internacional”.

Al finalizar la entrevista, se buscó conocer qué medidas podría adoptar el Municipio para un efectivo desarrollo turístico cantonal. Según DTG1:

“Lo principal sería lograr la unión de los diferentes gremios e instituciones para encaminarnos hacia un mismo objetivo”.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN

El desarrollo del trabajo investigativo permitió evidenciar varios aspectos que permiten conocer cómo se desarrolla la gestión turística en el Municipio de Esmeraldas. Tales aspectos se han relacionado con los antecedentes de estudio presentados a inicio del estudio, exponiendo tal relación de la siguiente forma.

Dentro de los resultados publicados por Alvarado (2018), se establece que existe una percepción negativa de parte de la ciudadanía, respecto a la forma de desarrollar la gestión turística en un municipio de Tacna, Perú, criterio sostenido principalmente en el poco fomento de la actividad turística. De su parte Sánchez (2016) evidencia en sus resultados que falta el planteamiento de acciones técnicas que posibiliten atraer inversión pública o privada, alianzas estratégicas, entre otros acuerdos que posibiliten un efectivo desarrollo turístico del sector; por esta razón los pobladores tienen una percepción negativa de la gestión turística municipal.

Teniendo en consideración los resultados de Alvarado y Sánchez descritos en el párrafo anterior, en la presente investigación se pudo establecer por medio de los resultados, cuál es la percepción de las autoridades turísticas del cantón sobre la gestión turística efectuada por el Municipio de Esmeraldas. Los criterios del Coordinador de la Zona 1 del Ministerio de Turismo (CMT2) y del presidente de la Cámara de Turismo del cantón Esmeraldas (CCT3) fueron diversos, entre los aspectos que se abordaron. Existieron afirmaciones en las que hubo coincidencias de los participantes, ambos consideraron que el desarrollo turístico en Esmeraldas sufrió un impacto positivo luego de la construcción del Malecón Las Palmas, que los aspectos políticos no permiten una correcta articulación entre las entidades públicas y privadas, adicionalmente reiteraron que falta colaboración entre el Municipio y los operadores turísticos para vender de mejor forma los productos turísticos locales.

Mientras que, existieron criterios opuestos en otros aspectos; para CMT2 la gestión del municipio ha sido nula, no se han presentado iniciativas municipales para mejorar los productos y servicios turísticos. La pandemia y la pobreza tienen estancada la gestión municipal, no se han presentado estrategias ni actividades de coordinación para fomentar el turismo. Un criterio diferente expresó CCT3, quien manifestó que la gestión turística estaba encaminada con proyectos interesantes hasta antes de la pandemia, que

hay iniciativas que están pendientes de retomar luego de la emergencia, que el Municipio ha establecido varios mecanismos como trabajar en la seguridad, mejora de los atractivos, convertirlos en productos turísticos; por último, manifestó que la entidad ha trabajado mucho en formación y capacitación, seguridad turística, levantamiento de información sobre atractivos, fomento de actividades turísticas en feriados antes de la pandemia, entre otros.

Los resultados de la investigación de Valenzuela (2015), evidenciaron que los municipios cumplen diversas funciones para fomentar y desarrollar el turismo, constituyéndose como una entidad que cumple un rol significativo en el desarrollo del turismo. Que las acciones que toman los municipios causan un impacto directo e indirecto en los diversos sectores del turismo. Por otra parte, los resultados de Barra et al. (2013) determinaron que el municipio es muy importante en el desarrollo local. Su función de fomentar el turismo constituye una de las actividades institucionales más importantes que aporta beneficios a las localidades, como un factor clave de desarrollo social y económico.

Haciendo relación a los resultados de Valenzuela y Barra et al. expuestos anteriormente, en la presente investigación se buscó conocer cuáles son las actividades que realiza el Municipio de Esmeraldas en función de fortalecer la gestión turística en el cantón. Para ello se realizaron encuestas a los trabajadores del Departamento de Turismo de la entidad y una entrevista al director de esta importante área institucional. Entre los resultados recabados de los funcionarios, se pudo establecer que el Municipio ha realizado varias actividades enfocadas en la mejora del turismo en el cantón; se destacan la elaboración de un inventario turístico actualizado, socialización de normas y regulaciones, la elaboración de planificaciones de promoción turística y la ejecución de capacitaciones a operadores turísticos en temas de atención al cliente, manipulación de alimentos y reducción de costos en los servicios.

Del mismo modo, los criterios del director del Departamento de Turismo se dirigen a que muchas de las planificaciones han quedado en espera por la situación de emergencia sanitaria que vive el mundo y cuyas afectaciones han sido notorias en la situación económica de la entidad, razón por la que ha sido difícil cumplirlas. Sin embargo, a pesar de la situación actual se ha trabajado en varios frentes; a más de las capacitaciones y actividades en tiempos de feriado.

Una significativa actividad es haber postulado al Balneario Las Palmas y todas sus zonas y barrios aledaños como un “Pueblo Mágico”; esta designación otorgada por el Ministerio de Turismo agrega a un buen sector de Las Palmas, en una lista selecta de destinos turísticos donde se debe promover más el trabajo en equipo integrando diferentes actores, para mostrar de manera efectiva las costumbres e historias que soportan la identidad del país; así como también, programas y actividades sostenibles para hacer del Balneario de Las Palmas, un sitio de mayor atracción turística a nivel local, nacional e internacional. Es importante acotar que, según el Ministerio de Turismo (2019), el Programa de Desarrollo Turístico identifica y busca dar valor a poblaciones que cuentan con un gran potencial turístico, todo bajo los lineamientos de una alianza firmada con SECTUR de México. En Ecuador integran también la lista de “Pueblos Mágicos” las zonas de Patate, Alausí, Zaruma, Cotacachi y San Gabriel.

Martínez y Escalona (2012) establecieron en sus resultados que la mayoría de las municipalidades del archipiélago de Chiloé en Chile, cuentan con una Unidad de Turismo encargada de esta gestión; tienen un coordinador de turismo encargado de planificar y promover el turismo, no obstante, solo realizan una gestión básica y con dificultad para realizar una buena planificación, ordenamiento y gestionar actividades turísticas. En cambio, en el estudio de Alvarado (2018) se estableció como resultados que no existen lineamientos de gestión de talento humano, lo que ha ocasionado un bajo aporte en la generación de empleo o en la disminución de los índices de pobreza.

En función de los resultados de Martínez y Escalona, así como de Alvarado, en la presente investigación se pudo establecer que el Gobierno Municipal de Esmeraldas, cuenta con una Unidad de Turismo en la que existe una estructura organizacional adecuadamente definida. Esta estructura administrativa ha servido de mucho en la gestión turística del departamento, ya que de forma ordenada se ha podido realizar levantamientos de información, gestionado actividades con operadores turísticos, coordinando la entrega de notificaciones, mejorar la información de la web turística de la entidad, entre otros aspectos.

Del mismo modo, para la realización de las actividades en la Unidad de Turismo, se cuenta con un manual de funciones y responsabilidades que deben ser observadas por los siete integrantes de este departamento encargado de la gestión turística municipal. Se estableció también que todos los colaboradores tienen formación en el campo laboral

del turismo, lo que les permite desarrollar su gestión de manera adecuada. Entre los aspectos que pueden considerarse negativos, se considera que, debido a la pandemia, no se han realizado programaciones para eventos en festividades. Por otra parte, falta elaborar material sobre segmentación y perfil de turistas, encuestas para detectar necesidades de capacitación a operadores turísticos, así como encuestas para conocer la demanda real y los niveles de satisfacción de los turistas que visitan el cantón Esmeraldas.

García (2016) establece como resultado, que se debe diseñar un modelo de gestión turística palpando la realidad que viven las comunidades, creando en primera instancia un inventario de atractivos turísticos, además de que exista una acción coordinada del GAD provincial de Manabí para realizar iniciativas de apoyo en planificación. En concordancia con los resultados de García, en la presente investigación, según el criterio obtenido de las autoridades turísticas, es necesario que se trabaje coordinadamente entre el municipio, la comunidad y los operadores turísticos para emprender proyectos que fortalezcan el turismo del cantón. Que se logre concluir la 2da etapa del Malecón Las Palmas, potenciar sectores como El Regocijo, mayor promoción del folklore, la gastronomía, entre otros aspectos.

Finalmente, en base a los resultados obtenidos, se estima que existen varios aspectos deben ser tomados en consideración por las autoridades del GADME e incluso por la propia comunidad esmeraldeña para el mejor desarrollo de la actividad turística, estos se detallan a continuación:

- Las cuestiones políticas siguen pasando factura al desarrollo de la población porque las diferencias en las ideologías de algunas autoridades no permiten la unión de criterios para sacar adelante el turismo del cantón, a pesar de tener una gran cantidad de atractivos que explotar.
- La emergencia sanitaria pudo demostrar que, a nivel institucional, se hace necesario delinear estrategias para que, en tiempos de crisis, los operadores turísticos busquen otras alternativas para suplir las necesidades que deben afrontar sin percibir ingresos por la no visita de turistas.
- Se debe elaborar un plan post-pandemia, en el que se creen alternativas para incrementar las actividades turísticas en el cantón. En este plan, la institución municipal debe realizar con una mayor frecuencia, actividades en conjunto con

empresas privadas para el fomento o financiamiento de proyectos que permitan rescatar y direccionar la atención de los turistas a todos los atractivos que existen en nuestro cantón.

- Sería importante también para el planteamiento de un futuro trabajo investigativo, tener un mayor control y seguimiento de los turistas que visitan Esmeraldas, ya que no hay una articulación entre la entidad municipal y los operadores turísticos para hacer un seguimiento a los turistas que visitan el cantón, para que, se pueda conocer los niveles de satisfacción, los tiempos en los que consideran venir al cantón, sugerencias y mejoras en el servicio que desean recibir.
- Del mismo modo, se considera importante realizar estudios en los que se promueva la formación tanto de funcionarios al interior de la institución como de operadores y empleados turísticos en el cantón, para que al momento de prestar sus servicios a los turistas que demandan sus servicios, puedan hacerlo con eficiencia y calidad, procurando una máxima satisfacción de los visitantes.
- Finalmente, un tema que podría servir para estudios posteriores es el referente al análisis de las potencialidades que tienen varios sitios turísticos en el cantón y que no han sido bien aprovechadas. Generalmente al hablar de turismo en el cantón es sol y playa, pero también hay otros sitios naturales y culturales, destinos gastronómicos, entre otros, que merecen ser visitados y resaltados turísticamente.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES

1. Tanto el Coordinador de la Zona 1 del Ministerio de Turismo como el presidente de la Cámara Provincial de Turismo concuerdan en que la construcción del Malecón de Las Palmas fue un impulso al desarrollo turístico del cantón; del mismo modo, coinciden en que hace falta mayor colaboración entre entidades públicas para, más allá de temas políticos, trabajar en conjunto para fortalecer el turismo en el cantón. Hubo también criterios opuestos; el representante del Ministerio de Turismo considera que la gestión municipal ha sido muy poca y sin mayor notoriedad, mientras que, para el representante de la Cámara de Turismo, el Municipio ha venido realizando varias acciones en aspectos como seguridad turística, levantamiento de información de atractivos, capacitaciones y planificaciones de promoción que quedaron pendientes de ejecución a causa de la pandemia.
2. Son varias las actividades que ha realizado el Municipio en pos de fortalecer el turismo en el cantón. Se han realizado acciones como la elaboración de un inventario turístico actualizado, promoción en internet de los atractivos, capacitaciones, socialización de regulaciones entre operadores, planificaciones de promoción turística. Del mismo modo, uno de los más importantes proyectos logrados, tiene que ver con la distinción del balneario Las Palmas y sus zonas aledañas, como un “Pueblo Mágico”, distinción otorgada por el Ministerio de Turismo, que permite ubicar a este sitio, como referencia turística a nivel nacional e internacional.
3. Las funciones de la Unidad de Turismo municipal están establecidas en el COOTAD, sin embargo, la institución ha elegido su estructura propia desde este departamento, por ello cuenta con un organigrama estructural en donde se ubican el jefe departamental de turismo junto a seis funcionarios encargados de información registro y control turístico; cada uno de ellos tiene detallada la misión de su cargo, sus colaboradores, contactos internos y externos y las funciones o competencias a desarrollar en su cargo. Los funcionarios del área tienen a su cargo la aplicación de las disposiciones institucionales sobre trabajo de campo para comunicar normas y regulaciones, coordinar procesos de capacitación, recolectar información para los inventarios turísticos, entre otros.

CAPÍTULO VI: RECOMENDACIONES

1. Se hace necesario que la actual administración municipal planifique reuniones y acciones coordinadas con las autoridades turísticas del cantón Esmeraldas, para que a más de socializar con ellos las actividades que se realiza como entidad, se pueda conocer sus opiniones, criterios, alternativas y propuestas en función del desarrollo turístico cantonal; es imperioso articular esfuerzos interinstitucionales para encausar por un adecuado rumbo el turismo y contribuir al desarrollo social y económico tan necesario en el cantón.
2. Aunque son muchas las actividades realizadas por el Municipio para fortalecer la gestión institucional, se considera necesario tomar en consideración varios aspectos que mejorarían la gestión turística del cantón luego de la emergencia sanitaria. Promover un trabajo coordinado entre el municipio, la comunidad y los operadores turísticos para emprender proyectos que fortalezcan el turismo del cantón. Realizar las gestiones para construir la 2da etapa del Malecón Las Palmas, potenciar sectores como El Regocijo, el Panecillo, las casas Patrimoniales con mayor promoción del folklore, la gastronomía, entre otros aspectos, son alternativas que ayudarían aún más a fortalecer el turismo en el cantón.
3. Luego de la emergencia sanitaria, sería importante que los funcionarios de la Unidad de Turismo Municipal planifiquen y ejecuten actividades para la reactivación turística. Programaciones en eventos por feriados, elaborar material sobre perfiles y segmentación de turistas, procesos para detectar necesidades de capacitación de los operadores turísticos, encuestas para conocer demanda real y niveles de satisfacción de turistas, entre otros aspectos, ayudarían a la institución a tener información para establecer acciones institucionales que fortalezcan el desarrollo turístico del cantón.

BIBLIOGRAFÍA

- Almeida, M. (2011). *Nuevas tendencias en la gestión de destinos en España. La calidad y los modelos de entes de gestión de destinos turísticos*. Obtenido de sitio web de Universidad de Málaga: <http://nulan.mdp.edu.ar/1768/1/Apo2011a15v2pp55-78.pdf>
- Asamblea Nacional Constituyente. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Montecristi, Ecuador: Ed. Asamblea Constituyente.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2015). *Ley de Turismo*. Quito, Ecuador: Ed. Asamblea de Ecuador.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2015). *Código Orgánico de Organización Territorial COOTAD*. Obtenido de sitio web de Asamblea Ecuador : https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/01/dic15_CODIGO-ORGANICO-DE-ORGANIZACION-TERRITORIAL-COOTAD.pdf
- Barra, N., Cárdenas, P. y Guaiquil, C. (2013). *El municipio como agente de desarrollo turístico local*. Obtenido de sitio web de Universidad Austral De Chile: <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2013/feb268m/doc/feb268m.pdf>
- Benseny, M. (2007). El rol de los actores socio-institucionales en la gestión del turismo en centros urbanos del interior de la provincia de Buenos Aires, Argentina. *Centro de Investigaciones Turísticas, Universidad Nacional de Mar de Plata*.
- Benseny, M. (2009). El Turismo como estrategia de desarrollo en Territorio Litoral. *Cuestiones Socio-Institucionales. Aportes y Transferencias. Redalyc*.
- Buollon, R. (2008). *Los municipios turísticos*. México D.F: Ed. Com.py.
- Carballo, M. y Guelmes, V. (2016). Algunas consideraciones acerca de las variables en las investigaciones que se desarrollan en educación. *Revista Universidad y Sociedad*.
- Código Orgánico de Organización Territorial (COOTAD). (2015). Obtenido de : https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/01/dic15_CODIGO-ORGANICO-DE-ORGANIZACION-TERRITORIAL-COOTAD.pdf
- Del Águila, M. (2017). *La Gestión Municipal en el Desarrollo Turístico en la Provincia de Rioja. San Martín, 2017*. Obtenido de sitio web de Universidad Cesar Vallejo. Facultad de Ciencias Empresariales: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11582/Delaguilavargas_jj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gamarra, L. (2015). *Gestión Turística Municipal y la conservación del patrimonio cultural murallas de Tungasuca en el distrito de Carabayllo en el periodo Marzo- Septiembre 2015*. Obtenido de sitio web de Universidad Cesar Vallejo.

Facultad de Ciencias Empresariales: <https://vdocuments.site/tesis-gestion-turistica.html>

- García, P. (2016). Modelo de gestión para fomentar el desarrollo turístico de las comunidades manabitas, Ecuador. *Periódicos Uesc.br*, págs. 2-11.
- Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Esmeraldas. (2014). *Acerca de Gestión Turística Municipal*. Obtenido de sitio web de GADME: <http://esmeraldas.gob.ec/>
- Granados, J. (2007). *Rol de los Municipios en el Desarrollo del Turismo. Gestión en el Tercer Milenio*. Obtenido de sitio web de Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas. ISSN: 1728-2969: http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/publicaciones/administracion/v03_n6/rol.htm
- Leonardo, C. (2017). *La Gestión Turística Municipal y el Desarrollo Turístico del Distrito de Huánuco – 2016*. Obtenido de sitio web de Universidad de Huánuco. Escuela de Post Grado: http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/559/TO47_43962129_M.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Martínez, A. y Escalona, M. (2012). *La gestión turística municipal en el Archipiélago de Chiloé*. Obtenido de sitio web de Estudios y Perspectivas en Turismo. ISSN: 0327-5841: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=180724044005>
- Merinero, R. y Zamora, E. (2009). *La colaboración entre los actores turísticos en ciudades patrimoniales. Reflexiones para el análisis del desarrollo turístico*. Obtenido de sitio web de Revistas de Turismo y Patrimonio Cultural. . ISSN 1695-7121: http://www.pasosonline.org/Publicados/7209/PS0209_6.pdf
- Ministerio de Turismo del Ecuador. (2019). *Plan Nacional de Turismo 2030*. Guayaquil, Ecuador: Ed. Ministerio de Turismo.
- Ministerio de Turismo del Ecuador. (2017). *Misión, Visión, trámites y servicios*. Obtenido de sitio web de MINTUR: <https://www.gob.ec/mintur#:~:text=El%20Ministerio%20de%20Turismo%20ejerce,actividad%20generadora%20de%20desarrollo%20socio>
- Morillo, R., Correa, K. y Irrael, B. (2015). *Diagnostico situacional turístico de la parroquia rural Fundochamba del cantón Quilanga, provincia de Loja*. Loja, Ecuador: Ed. Universidad Nacional de Loja. Obtenido de: <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/handle/123456789/11969>
- Organización Mundial de Turismo. (2012). *Gestión turística*. Obtenido de sitio web de la OMT: <https://www.unwto.org/es/turismoycultura>
- Salas, A., Font, A. y Suarez, M. (2015). *Consideraciones para un Modelo de Gestión Turística Local Integrada y Participativa. Congreso Científico Internacional UNIANDES*. Obtenido de sitio web de Uniandes: <https://revistas.utm.edu.ec/index.php/Recus/article/view/1749>

Valenzuela, C. (2015). *Gestión Local del Turismo: El Municipio y su rol en el Desarrollo Turístico en Chile*. Obtenido de Centro de Investigación en Turismo y Patrimonio. *Gestión Turística*, ISSN: 0717-1811: <https://www.redalyc.org/pdf/2233/223353235003.pdf>

Anexos

Anexo A

Encuesta a funcionarios del GADMCE



Estimado (a) Sr. (a), soy Alexandra Estefanía Rivera Marquínez, autora de la tesis de grado “ANÁLISIS DE LA GESTIÓN TURÍSTICA DEL MUNICIPIO DEL CANTÓN ESMERALDAS”. Le saludo de antemano y agradezco su atención para realizar esta encuesta de trabajo que comprende aclarar diversos escenarios del ámbito de la gestión turística que desarrolla el Gobierno Municipal del cantón Esmeraldas.

INSTRUCCIONES: Lea detenidamente el siguiente cuestionario que se presenta a continuación y responda según la medida que se ajuste a la verdad. Le pedimos por favor ser muy objetivo en su respuesta y recordar que el presente cuestionario es anónimo. Marque con X donde corresponde teniendo en consideración la siguiente escala:

SIEMPRE	S = 5
FRECUENTEMENTE	F = 4
A VECES	AV = 3
CON POCA FRECUENCIA	CPF = 2
NUNCA	N = 1

Nº	ÍTEMS	ESCALA				
		5	4	3	2	1
1	¿Los colaboradores del departamento tienen formación profesional de acuerdo al campo laboral turístico en el que se desenvuelven?					

2	¿Realiza el municipio un diagnóstico de necesidades de capacitación del personal que labora en el área de turismo?					
3	¿Se cuenta con la suficiente información que detalle cada una de las funciones y responsabilidades de los funcionarios?					
4	¿Se cuenta con un inventario turístico actualizado?					
5	¿La institución programa eventos de promoción turística en festividades locales en los que existe bastante afluencia turística?					
6	¿Se han socializado efectivamente las normas y regulaciones que deben cumplir los operadores turísticos del cantón?					
7	¿Se ha establecido alguna imagen turística que promocióne los destinos turísticos del cantón?					
8	¿Se manejan de manera institucional planes de promoción turística?					
9	¿Existe material informativo sobre la segmentación y el perfil del turista que visita los destinos turísticos del cantón?					
10	¿La institución desarrolla estrategias de incentivos para fomentar y atraer capitales e inversiones turísticas al cantón?					
11	¿La institución se asocia y maneja proyectos conjuntos con otros municipios en busca de un mayor fomento turístico del cantón?					
12	¿Se realizan convenios con otras empresas públicas o privadas para obtener asistencia técnica en materia turística?					
13	¿Se realizan diagnósticos de necesidades de capacitación entre los diferentes operadores turísticos del cantón?					
14	¿Se llevan a cabo procesos de capacitación a los operadores turísticos del cantón?					

15	¿Realizan encuestas para obtener datos cuantitativos de la demanda real de turistas que visitan el cantón?					
16	¿Realizan encuestas para obtener datos cuantitativos de los niveles de satisfacción de los turistas que visitan el cantón?					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN
ALEXANDRA RIVERA MARQUÍNEZ

Anexo B

Entrevista a coordinadores de la Zona 1 del MINTUR y de la Cámara Provincial de Turismo



Estimado (a) Sr. (a), soy Alexandra Estefanía Rivera Marquínez, autora de la tesis de grado “ANÁLISIS DE LA GESTIÓN TURÍSTICA DEL MUNICIPIO DEL CANTÓN ESMERALDAS”. Le saludo de antemano y agradezco su atención para realizar esta entrevista que busca aclarar diversos escenarios del ámbito de la gestión turística que desarrolla el Gobierno Municipal del cantón Esmeraldas.

1.- ¿Cuál es el tiempo de trabajo que tiene en el cargo?

.....
.....
.....

2.- ¿Qué apreciación tiene sobre el desarrollo turístico del cantón Esmeraldas durante los últimos años?

.....
.....
.....

3.- ¿Cuál es su opinión sobre la articulación y gestión de entidades públicas del cantón Esmeraldas para buscar su desarrollo turístico?

.....
.....
.....

4.- ¿Qué apreciación tiene sobre la gestión del Municipio de Esmeraldas en la búsqueda del desarrollo turístico del cantón?

.....
.....
.....

5.- ¿Qué opinión tiene usted de las relaciones entre el Municipio de Esmeraldas y los operadores turísticos para conjuntamente buscar el desarrollo turístico del cantón?

.....
.....
.....

6.- ¿Cuál es su apreciación sobre la ejecución de iniciativas municipales para mejorar los productos y servicios que ofertan los operadores turísticos del cantón?

.....
.....
.....

7.- ¿Qué tipo de mecanismos conoce ha utilizado el Municipio de Esmeraldas para lograr posicionar al cantón como un destino turístico nacional e internacional?

.....
.....
.....

8.- ¿Cómo califica usted la gestión municipal sobre la promoción de estrategias que incentiven a empresarios nacionales o extranjeros a invertir en el turismo del cantón?

.....
.....
.....

9.- ¿Cuáles han sido las iniciativas que el Municipio de Esmeraldas ha compartido con su coordinación para mejorar el turismo en el cantón?

.....
.....
.....

10.- ¿Qué estrategias considera usted podría adoptar el Municipio de Esmeraldas para lograr un desarrollo turístico cantonal efectivo?

.....
.....
.....

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN
ALEXANDRA RIVERA MARQUÍNEZ

CERTIFICADOS DE DESARROLLO DE TRABAJO EN



Alcaldía de
ESMERALDAS

CERTIFICADO DE TRABAJO

Yo Ing. Antonina Vivas Montenegro, con C.I. **0801876939**, Directora del departamento de Economía Innovación y Turismo, del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Esmeraldas.

CERTIFICO

Que la señorita Alexandra Estefanía Rivera Marquinez, con C.I. **08041143345**..... Realizó encuestas y entrevistas a funcionarios de la dirección a mi cargo dentro del proceso de investigación de su tesis.

Atentamente;



Ing. Antonina Vivas M.

**DIRECTORA ECONOMÍA INNOVACIÓN Y TURISMO
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
MUNICIPIO DEL CANTÓN ESMERALDAS**



Hacer para Crecer!

INSTITUCIONES

MINISTERIO DE TURISMO

Esmeraldas, 16 de agosto 2020

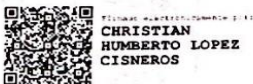
Srta.
Alexandra Estefanía Rivera Mequínez
Estudiante.

Presente.

El Ministerio de Turismo, como ente rector de la actividad turística del país y desde la Oficina Técnica Esmeraldas, se hagan las encuestas necesarias en cuanto al desarrollo del turismo en el cantón. Para lo cual se pone a disposición a todo el personal técnico de la oficina para que contestes sus inquietudes dentro del marco de su proyecto.

Deseándole éxitos en sus proyectos estudiantiles, le envío mis mas cordiales saludos.

Atentamente,



Ing. Christian López C.
Analista Senior OGPT
Ministerio de Turismo.



CÁMARA PROVINCIAL DE TURISMO
Esmeraldas

Esmeraldas, 31 de Agosto del 2020

CERTIFICADO

Quien suscribe este documento, Presidente de la CAMARA PROVINCIAL DE TURISMO, certifico que la Srta. Rivera Marquinez Alexandra Estefanía. Con C.I. 080414334-5, estudiante de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas, de la Especialidad de Administración de Empresas Hoteleras y turísticas, basada en el trabajo investigativo de Tesis con el tema "Análisis de la Gestión Turística del Municipio del Cantón Esmeraldas", realizo la entrevista correspondiente en la cual accedí a colaborar en mi condición de Representante del Directorio de la cámara.

Es todo cuanto puedo decir en honor a la verdad, la interesada puede darle al presente documento el uso que estime conveniente.

Atentamente,


PRESIDENCIA
VICTOR ORELLANA OCAÑA
PRESIDENTE DE LA CAMARA PROVINCIAL DE TURISMO

Dirección: Olmedo y Piedrahita Telf.: 2712841 / 0995012909
E-mail: esmeraldascamaradeturismo@gmail.com
www.esmeraldascamaradeturismo.com