



**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE HOTELERÍA Y TURISMO**

**“LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EL PROCESO DE DESARROLLO
TURÍSTICO DEL BALNEARIO BALLENTA, AÑO 2017”**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del título de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE TURISMO

AUTOR:

Elvis Javier Rodríguez Catuto

LA LIBERTAD – ECUADOR

OCTUBRE - 2017

**TEMA:****“LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EL PROCESO DE DESARROLLO
TURÍSTICO DEL BALNEARIO BALLENITA, AÑO 2017”****AUTOR:****Rodríguez Catuto Elvis Javier****TUTOR:****Adm. Miranda Barreto Mauro, PhD.****Resumen**

El presente trabajo realizado en el balneario Ballenita, ubicado en la provincia de Santa Elena, cantón Santa Elena tiene como finalidad evaluar la gestión administrativa en su proceso de desarrollo turístico; siendo realizado considerando las variables independiente y dependiente, de igual forma se aplica una metodología a través de una investigación correlacional aplicando el método de investigación deductivo, que a través técnicas e instrumentos logrará la obtención de datos, tales como encuesta, para su análisis e interpretación en los gráficos y cuadros logrando así poder elaborar las debidas conclusiones y recomendaciones al trabajo realizado. Se considera que el presente trabajo contribuya al balneario Ballenita y sea de gran beneficio para brindar los servicios turísticos de calidad a través de procedimientos que lleven a ser un modelo de desarrollo turístico a nivel local e internacional.

Palabras Claves: Gestión Administrativa, proceso, desarrollo turístico, servicios turísticos.



**"THE ADMINISTRATIVE MANAGEMENT AND THE TOURISM
DEVELOPMENT PROCESS OF BALLENITA SPA, YEAR 2017"**

AUTHOR:

Rodríguez Catuto Elvis Javier

PROFESSOR GUIDE:

Adm. Miranda Barreto Mauro, PhD.

Abstract

The present work realized in the spa Ballenita, located in the province of Santa Elena, canton Santa Elena has as aim to evaluate the administrative management in its process of tourist development; Being carried out considering the independent and dependent variables, the same way a methodology is applied through a correlational research applying the method of deductive research, that through techniques and instruments will obtain the data, such as a survey, for analysis and interpretation In the graphs and tables thus achieving the possibility of drawing conclusions and recommendations to the work done. It is considered that the present work contributes to the spa Ballenita and is of great benefit to provide the quality tourist services through procedures that become a model of tourist development at local and international level.

Keywords: Administrative management, process, tourism development, tourist services.

APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA

En mi calidad de Profesor Guía del trabajo de titulación, **“LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EL PROCESO DE DESARROLLO TURÍSTICO DEL BALNEARIO BALLENTA, AÑO 2017”**, elaborado por Elvis Javier Rodríguez Catuto, egresado de la Carrera de Hotelería y Turismo, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciado en Administración Turística, me permito declarar que luego de haber dirigido científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científico, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente

Adm. Mauro Mirando Barreto. PhD

PROFESOR GUÍA

DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

El presente Trabajo de Titulación con el Título de “**LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EL PROCESO DE DESARROLLO TURÍSTICO DEL BALNEARIO BALLENITA, AÑO 2017**”, elaborado por **Rodríguez Catuto Elvis Javier** declara que la concepción, análisis y resultados son originales y aportan a la actividad científica educativa empresarial y administrativa.

Transferencia de derechos autorales.

Declaro que, una vez aprobado el tema de investigación otorgado por la Facultad de **Ciencias Administrativas** carrera de **Hotelería y Turismo** pasan a tener derechos autorales correspondientes, que se transforman en propiedad exclusiva de la Universidad Estatal Península de Santa Elena y, su reproducción, total o parcial en su versión original o en otro idioma será prohibida en cualquier instancia.

Atentamente,

RODRIGUEZ CATUTO ELVIS JAVIER

C.C. No.: 092708491-3

AGRADECIMIENTO

En esta oportunidad quiero dejar constancia de mi eterna gratitud a todos quienes conforman el Balneario Ballenita, por darme la apertura para el desarrollo de mi Trabajo de titulación con el objetivo de cumplir con el requisito primordial para obtener el título de Licenciado en Administración Turística de la Carrera de Hotelería y Turismo y a todos los que hacen la Universidad Estatal Península de Santa Elena por haber compartido todos sus conocimientos, habilidades y destrezas que han sido fundamentales para mi formación física, intelectual y espiritual.

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado de manera muy especial para mis padres y para mis hermanos, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento depositando su entera confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar ni un solo momento, en mi inteligencia; y, a quienes me han apoyado de manera incondicional para la culminación de mis estudios universitarios.

TRIBUNAL DE GRADO

.....
Ing. Linda Núñez Guale, MBA.
DECANA DE FACULTAD
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

.....
Lcdo. Efrén Mendoza Tarabó, MSc
DIRECTOR DE CARRERA
HOTELERIA Y TURISMO

.....
Adm. Mauro Miranda Barreto, PhD
PROFESOR GUÍA

.....
Ing. Mercedes Freire Rendón, MSc
PROFESOR DE ÁREA

.....
Ab. Brenda Reyes Tomalá, MSc..
SECRETARIA GENERAL

ÍNDICE

| Contenidos | Pág. |
|---|-------------|
| Página de título o portada | I |
| Resumen ejecutivo | II |
| Abstract | III |
| Página de aprobación | IV |
| Página de autoría de la tesis | V |
| Página de agradecimiento | VI |
| Página de dedicatoria | VII |
| Página de aprobación de tribunal de grado | VIII |
| Índice general de contenidos | IX |
| Índice de gráficos | XI |
| Índice de cuadros | XII |
| Índice de Anexos | XIII |
| Introducción | 1 |
| Capítulo I | 10 |
| Marco Teórico | 10 |
| 1 Revisión de la literatura | 10 |
| 1.2 Desarrollo de las teorías y conceptos | 15 |
| 1.3 Fundamentos legales | 31 |
| Capítulo II | 42 |
| Materiales y métodos | 42 |
| 2.1 Tipos de investigación | 42 |
| 2.2 Métodos de la investigación | 42 |
| 2.3 Diseño de muestreo | 43 |

| | |
|--|----|
| 2.4 Diseño de recolección de datos | 44 |
| Capítulo III | 46 |
| Resultados y discusión | 46 |
| 3 Análisis de datos (cualitativos o cuantitativos) | 46 |
| 3.1 Limitaciones | 59 |
| 3.2 Resultados | 59 |
| Conclusiones y recomendaciones | 60 |
| Bibliografía | 62 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| | | |
|--------------|---|----|
| GRÁFICO N° 1 | ¿Considera usted que la actividad turística puede ser protagonista de una mejoría de Progreso económico en el balneario Ballenita? | 46 |
| GRÁFICO N° 2 | ¿Considera usted que Ballenita puede ser reconocida como destino turístico en función de las acciones de la gestión del GAD cantonal? | 47 |
| GRÁFICO N° 3 | ¿Considera usted que con la variedad de actividades turísticas generaría oportunidades laborales para el balneario Ballenita? | 48 |
| GRÁFICO N° 4 | ¿Conoce usted si el balneario Ballenita cuenta con un plan estratégico de desarrollo turístico? | 49 |
| GRÁFICO N° 5 | ¿Conoce usted si el balneario Ballenita cuenta con manuales de procedimientos de calidad en la prestación de servicios turísticos? | 50 |
| GRÁFICO N° 6 | ¿Conoce usted si el balneario Ballenita realiza Controles a los vendedores informales? | 51 |

ÍNDICE DE CUADROS

| | | |
|--------------|---|----|
| CUADRO N° 1 | MATRIZ DE CONSISTENCIA | 75 |
| CUADRO N° 2 | OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES | 76 |
| CUADRO N° 3 | ¿Considera usted que la actividad turística puede ser protagonista de una mejoría de progreso económico en el balneario Ballenita? | 46 |
| CUADRO N° 4 | ¿Considera usted que Ballenita puede ser reconocida como destino turístico en función de las acciones de la gestión del GAD cantonal? | 47 |
| CUADRO N° 5 | ¿Considera usted que con la variedad de actividades turísticas generaría oportunidades laborales para el balneario Ballenita? | 48 |
| CUADRO N° 6 | ¿Conoce usted si el balneario Ballenita cuenta con un plan estratégico de desarrollo turístico? | 49 |
| CUADRO N° 7 | ¿Conoce usted si el balneario Ballenita cuenta con manuales de procedimientos de calidad en la prestación de servicios turísticos? | 50 |
| CUADRO N° 8 | ¿Conoce usted si el balneario Ballenita realiza controles a los vendedores informales? | 51 |
| CUADRO N° 9 | DATOS PARA COMPROBACION DE HIPOTESIS | 53 |
| CUADRO N° 10 | SIGNIFICADO DE LA FÓRMULA | 54 |
| CUADRO N° 11 | NUEVA TABLA CON LAS FRECUENCIAS ESPERADAS (NIE) | 55 |
| CUADRO N° 12 | SIGNIFICADO FORMULA CHI CUADRADO | 55 |
| CUADRO N° 13 | SIGNIFICADO DE LA FORMULA GRADO DE LIBERTAD | 57 |
| CUADRO N° 14 | CRONOGRAMA DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN | 84 |
| CUADRO N° 16 | PRESUPUESTO | 86 |

ÍNDICE DE ANEXOS

| | | |
|------------|---|----|
| ANEXO N° 1 | ENCUESTA | 66 |
| ANEXO N° 2 | REGISTRO OFICIAL CREACIÓN | 68 |
| ANEXO N° 3 | CARTA AVAL | 74 |
| ANEXO N° 4 | FOTOS | 77 |
| ANEXO N° 5 | LISTADO DE SERVIDORES TURISTICOS CATEGORIZADOS POR EL MINISTERIO | 79 |
| ANEXO N° 7 | LISTADO DE SERVIDORES TURISTICOS EN PROCESO DE CATEGORIA | 80 |
| ANEXO N° 8 | LISTADO DE COMEDORES MIRADOR PICO LOCO | 82 |
| ANEXO N° 9 | CERTIFICADO DEL GRAMATÓLOGO | 83 |

INTRODUCCIÓN

El desarrollo turístico es el conjunto de acciones relacionadas al progreso económico que se originan cuando existe un desplazamiento de personas fuera de su habitual residencia con fines de ocio, negocio, placer, aventura, religiosos, generando crecimiento y oportunidades laborales.

El turismo es una de las actividades económicas que más ha crecido en el mundo en las últimas décadas, las cifras son realmente alentadoras en lo que va del año, su desarrollo depende de la excelente infraestructura y servicios que ofrece. Los cambios concurrentes en los últimos tiempos han sido un motor notable para el crecimiento del turismo sobre todo por sus consecuencias en la potencialización de las comunicaciones y del transporte de personas y bienes. Además, el modelo de servicio turístico está muy condicionado por la competencia y los estándares de calidad reconocidos internacionalmente, sobre todo cuando se habla del auge del turismo como instrumento de sostenibilidad y sustentabilidad.

El Ecuador, por su ubicación geográfica posee características climáticas que lo hacen acreedor de una diversificación de ecosistemas convirtiéndose en una de las regiones con alto índice de biodiversidad. Estas características climáticas y topográficas han generado el desarrollo de actividades turísticas, agrícolas, ganaderas, industriales, entre otras y que se dan en forma desmedida con el propósito de generar el desarrollo socio-económico. En el país los recursos naturales han sido extraídos de manera inadecuada obteniendo como resultado la

desorganización y deterioración de los ecosistemas y por ende la pérdida de la biodiversidad.

Mediante las gestiones que realizan los Gobiernos Autónomos Descentralizados Cantonales a través de los departamentos de turismo, empresas o comités de turismo, se promueve constantemente el desarrollo de la industria turística logrando de esta manera el incremento significativo de la actividad, beneficiando económicamente a la zona donde ésta se desarrolla.

Santa Elena actualmente es reconocida a nivel mundial por la diversificación del Turismo de Sol y Playa, su gastronomía, la planta hotelera, atractivos turísticos naturales y artificiales, sus hermosas playas invitan a nativos y extraños a ser visitadas, entre ellas la Playa Ballenita, que por estar ubicado en la ruta Spondylus es considerada como el primer balneario de la Península de Santa Elena, a sólo 3 minutos de su capital Santa Elena, en la Ruta del Spondylus, a 20 minutos de Salinas, y unos 40 minutos de Montañita.

Es un atractivo natural con una playa bastante amplia, pero que actualmente se muestra bastante alterado debido al inadecuado control a los vendedores informales y la inexistencia de espacios de recreación para turistas. Resulta importante evaluar la gestión y cómo se desarrolla su trabajo, la falta de alternabilidad de los dirigentes, la inexistencia de un manual de control turístico;

entre otros factores están incidiendo en la disminución de visitantes y del desarrollo responsable de la comunidad.

Durante el desarrollo de este estudio se identificó que la afluencia de los turistas en el balneario Ballenita aumenta durante la temporada alta, y en mínima escala en temporada baja, pero mantiene la presencia del turista interno que visita generalmente en los fines de semana, lo que ha originado la necesidad de detallar qué avances turísticos existen para poder evaluar y buscar ayuda técnica mediante los comités, empresas de turismo para mejorar el procesos administrativo con miras al desarrollo sustentable.

Mediante la Gestión Administrativa se pretende brindar al balneario de Ballenita un mecanismo de control que definan las actividades específicas que se puedan desarrollar en la comunidad para cumplir con los elementos de Planificación Organización y Control. Se prevé que a futuro Ballenita sea considerado como uno de los destinos con categoría de Calidad Turística gracias a la gestión adecuada de la administración.

El Desarrollo Turístico internacional y la contribución al desarrollo nacional, regional o local ha originado crecimiento en las comunidades receptoras, haciendo relación a la marca globalización que busca ser competitivo, asumiendo también de manera tacita que a mayor competitividad mayor nivel de desarrollo. Por lo tanto, el turismo ha reconocido todos los derechos de la ideología del desarrollo

en las últimas décadas. La noción de “turismo y desarrollo” debe entonces comprenderse dentro del contexto general de “ayuda al desarrollo”, con el convencimiento de que el turismo puede conducir a los países menos avanzados a aumentar su participación en la economía mundial y erradicar la pobreza, elaborando estrategias adecuadas con todos los agentes y las comunidades locales. (reunión de Gran Canarias, 2001).

La demanda de turismo en el Ecuador y a su vez internacional ha sido fuerte en el 2016 y lo sigue haciendo pese a las dificultades. Según el último número del Barómetro OMT del Turismo Mundial, las llegadas de turistas internacionales aumentaron un 3,9 % hasta situarse en los 1.235 millones, alrededor de 46 millones de turistas más (visitantes que pernoctan) que el año anterior.

Pese a los desafíos que actualmente enfrenta el turismo se ha demostrado que con una planeación en los sectores económicamente progresivos se permite el manejo adecuado de los recursos siendo resistente ante la demanda en todas las regiones del mundo.

Sin embargo, la organización debe asumir los nuevos retos y las constantes variaciones que experimenta el cliente ante la prestación de servicios turísticos que satisfagan las necesidades y contribuyan al logro de facilitación, acercamiento, uso y disfrute de los bienes turísticos debido a que el turismo es generador de riquezas el cual ha tenido un eficiente control, aun así ha dado buenos resultados lo que ha permitido ser fuente generadora de oportunidades

logrando que se garantice la seguridad e integridad de los turistas, convirtiéndose en un reto a escala mundial.

Es imprescindible destacar que el país a través de la Constitución de la República, ha permitido tomar acciones correctivas a favor de la administración en los sitios turísticos donde se desarrolla, tomando en consideración la gestión, conservación y participación social.

En la provincia de Santa Elena, el turismo ha generado grandes cambios de progreso y bienestar, se han ejecutados programas para contribuir al progreso económico del mismo. Sin embargo, es importante recalcar que los nuevos espacios que se abren al turismo aún tienen un déficit en cuanto al desarrollo de actividades, tales como la inexistencia de un ente regulador a los vendedores informales o la delimitación de los espacios asignados para la distracción de los visitantes.

En el caso del balneario Ballenita existe un déficit de gestiones por parte de la empresa municipal de turismo EMUTURISMO encargada del desarrollo de la misma, se puede evidenciar que existe una inadecuada planificación de las actividades turísticas, lo que ocasiona un decreciente progreso económico de la población, además de la inexistencia de organización, escasas de iniciativas, evidencia que este puede ser uno de los principales motivos que explica la poca variedad de los servicios turísticos, actos culturales o actividades recreacionales lo que minimiza la captación de turistas.

De la misma manera se puede evidenciar un inadecuado control de los prestadores de servicios turísticos informales que ocasionan que la generación de empleos sea limitada a los que cuentan con normativas legales para su funcionamiento.

Sin embargo, la ordenación turística sigue siendo una responsabilidad y una tarea esencial que siguen asumiendo los gobiernos, pues la orientación y el éxito de un país como destino turístico depende en buena parte de su planificación estratégica, para la cual hace falta un liderazgo y una capacidad de iniciativa propia de la administración dando origen a la importancia del análisis del entorno, considerando la naturaleza del proyecto a ejecutar, la información de la que se dispone y los componentes que podrían afectar. En base a lo planteado se considera que es necesario la identificación y recomendación de la gestión administrativa y el proceso de desarrollo turístico del Balneario Ballenita.

Con el análisis realizado se Formula el problema científico en la Organización a través de la siguiente pregunta: **¿CÓMO INFLUYE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MEJORA DEL PROCESO DE DESARROLLO TURÍSTICO DEL BALNEARIO BALLEENITA EN EL AÑO 2017?**

El cual aportará a la creación del siguiente objetivo general:

Determinar si la gestión administrativa influye en el proceso de desarrollo turístico del balneario Ballenita año 2017.

El mismo que se cumplirá mediante los siguientes objetivos específicos:

- Determinar la eficacia de la planeación en el desarrollo turístico de la población.
- Identificar el nivel de organización de los prestadores de servicios turísticos.
- Sugerir fuentes generadoras de oportunidades para el control de las actividades turísticas y recreacionales.

De esta manera se justifica la investigación con el propósito de contribuir a la gestión administrativa en el proceso de desarrollo turístico del balneario Ballenita, año 2017, permitiendo desarrollar un control a los prestadores de servicios aprovechando el espacio, la captación del turista, lo cual conlleva a la satisfacción de los mismos, por lo que es relevante la importancia de la implementación de un Plan de desarrollo turístico para el balneario Ballenita que permitirá la actividad turística a través de su ejecución.

Es necesario que se realice un exhaustivo control de calidad en las actividades que se desarrollan en la comunidad, tanto de hospedaje, restauración y recreación, razón por la que al no aplicarse provocará el mal uso de los recursos, causando la disminución de los turistas.

El presente trabajo es de gran beneficio para la comunidad, ya que dará origen a un trabajo organizado de las actividades que se puedan desarrollar, proyectando turísticamente a los atractivos y logrando satisfactoriamente el desarrollo del turismo. Al momento en que se toman como alternativas las iniciativas se obtendrá una demanda turística satisfecha. Mejorando así las iniciativas de los

habitantes y promoviendo un turismo sustentable que es lo que apunta en la actualidad, crear conciencia, generar recursos sin deteriorar el medio.

Una vez analizado estos aspectos se llega a la generación de la siguiente hipótesis:

¿LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA INCIDE EN EL PROCESO DE DESARROLLO TURÍSTICO DEL BALNEARIO BALLEINITA EN EL AÑO 2017?

Para la realización de este proyecto de investigación se utilizó la Investigación descriptiva - correlacional ya que usa el método de análisis para señalar el problema, sus características y poder determinar realmente cuáles son los factores que están involucrados que no permiten que la Gestión Administrativa inmersa al turismo se desarrolle de una manera adecuada, además que se analiza si existe una relación entre la variable dependiente e independiente para concluir con preguntas que miden las variables las cuales fueron obtenidas de las encuestas que se realizó a los prestadores de servicios del balneario Ballenita.

La siguiente investigación se la realizó en el balneario Ballenita y está compuesta por la siguiente estructura.

En el capítulo I del marco teórico se detalla la Revisión de la Literatura, el desarrollo de las teorías incluyendo fundamentos legales considerando las variables independiente y dependiente con sus debidas dimensiones e indicadores que forman parte del tema propuesto, además consta la conceptualización personal en el trabajo de titulación.

En el capítulo II se especifican los materiales y métodos que se emplearon para el desarrollo del trabajo de titulación, en este caso consta de diferentes tipos y métodos de investigación, de igual manera se utilizó técnicas e instrumentos como la encuesta y entrevista para recopilar información oportuna en el proceso de investigación en el Balneario Ballenita.

El capítulo III comprende el análisis de las encuestas y entrevistas a los funcionarios y prestadores de servicios de alimentación y hospedaje para conocer su opinión y los resultados del trabajo desplegado que están representados en cuadros y gráficos estadísticos, además se detallan las conclusiones y las recomendaciones pertinentes que se deben aplicar.

Se utilizó la matriz de consistencia y de operacionalización como herramientas que posibilita el análisis e interpretación de la operatividad teórica del proyecto de investigación, así como la descripción de las variables, las dimensiones, los indicadores, objetivos e hipótesis de la misma. **(Ver en Anexos Cuadro N° 1 y 2)**

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1. REVISIÓN DE LITERATURA

Para la realización de esta investigación se identificaron trabajos de tesis que tienen relación a la gestión administrativa y el desarrollo turístico, donde se analizan las respectivas alternativas del progreso, las cuales se presentan a continuación:

El Turismo se ha convertido en una de las más importantes actividades humanas como producto del avance de la ciencia y tecnología, especialmente de países denominados del primer mundo; que provocan que las personas dispongan de mayor tiempo libre y dinero. Éstos se convirtieron históricamente en los núcleos emisores (demanda), y los países en vías de desarrollo son los que se debían especializar para recibir y manejar a corrientes turísticas con culturas y hábitos diferentes (oferta); es por esto que se constituye hoy en día una de las estrategias fundamentales de desarrollo de los países y una significativa fuerza económica en el mundo.

Johana Gabriela Flores Rojas (2017) en su Propuesta de Un Modelo De Gestión Administrativa Para El Desarrollo Turístico Del Gad Parroquial De El Quinche, planteo como objetivo de su investigación “Proponer un modelo de gestión

administrativa, que desarrolle el turismo local de manera sostenible y sustentable, que mejore la calidad de vida de las personas que residen en la parroquia” Cuya metodología se la utilizó para obtener información del sistema turístico de la parroquia de El Quinche la cual se detalla a continuación:

Analítica: permitirá ver la causa y efecto de los problemas que existen en la parroquia.

Explicativa o causal: el propósito de este tipo de estudio es comprobar la hipótesis con la realidad como también el origen que tuvo la misma y como se puede accionar ante ella.

Documental-. La investigación documental consiste en un análisis de la información la cual es muy importante ya que se puede recopilar información valiosa que no podemos encontrar en otros medios, también son un gran patrimonio para cual las posee ya que tiene gran trascendencia y un gran valor histórico.

Obteniendo como resultados que tanto en la población y los servidores públicos, el turismo se puede desarrollar más en la Parroquia del Quinche, varias personas creen que se puede implementar otros tipos de turismo en la parroquia, ya que cuenta con gran variedad de lugares hermosos que pueden ser el deleite de las demás personas que acudan a visitar.

En síntesis, la Parroquia de El Quinche se ha visto como un lugar turístico religioso por la presencia de la señora de El Quinche, por lo cual los otros tipos de

turismo que existen en la parroquia no han sido explotados, es por esto que ve la necesidad de crear un modelo de gestión administrativa para el desarrollo turístico, para así mejorar la economía local, la calidad de vida de los habitantes y el reconocimiento turístico de la parroquia a nivel nacional e internacional. El trabajo presenta como objetivos mejorar el turismo local y los diversos atractivos turísticos que ofrece la parroquia a través de planes y proyectos que beneficiarán a la población en el desarrollo económico, para que este sea sostenibles y sustentables en la parroquia. Las estrategias planteadas están desarrolladas mediante las necesidades de la población que implementarán herramientas que ayude al mejoramiento del desarrollo turístico de la parroquia.

Lorenzo Gregorio Tomalá Rodríguez (2014) en su trabajo Modelo de gestión administrativa para el desarrollo de actividades turísticas en la reserva ecológica de La Comuna loma alta, Parroquia Colonche, cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena planteó como objetivo “Diseñar un Modelo de Gestión Administrativa mediante un estudio que involucre a la comunidad para el desarrollo de actividades turísticas en la Reserva Ecológica”, La metodología empleada se la realizo a través de la aplicación de estrategias y técnicas que permitieron desarrollar actividades turísticas en la Comuna Loma Alta de la Parroquia Colonche del Cantón y Provincia de Santa Elena, requirió de una investigación real y minuciosa por lo que fue necesario acudir a los diferentes métodos cualitativos, cuantitativos y de diagnósticos que permitieron desarrollar técnicas existentes aplicables.

Para la recolección de la información y levantamiento de los datos se efectuaron reuniones participativas con los dirigentes comunales conjuntamente con la Comisión de Turismo de la comunidad, de esta manera se realizó la planificación adecuada tomando las ideas más relevantes en el desarrollo de una nueva visión, al culminar fue necesario hacer una sistematización de toda la información, valorar los resultados, jerarquizar los recursos y socializar con la comunidad, en especial con todas las personas que desarrollan la actividad turística, pues es importante contar con esta base, hacia donde está dirigido este objetivo, complementando con otros lugares turísticos existentes en la comunidad, los mismos que deben contar con los requerimientos de los visitantes como servicios básicos.

Los resultados que se derivaren de los estudios de esta investigación beneficiarán directamente al sector turístico de la región costera y especialmente a quienes se relacionen con el ejercicio de cualquier actividad en el turismo de camping o de montaña en esta comunidad específicamente, esta tesis vista de diferentes perspectivas ayudará al surgimiento del sector rural de la zona norte de la península de Santa Elena y de la provincia en general, la misma que permitirá tener una estructura turística más sólida, equipada y bien definida a la hora de ofrecer el servicio a los visitantes de los senderos con que cuenta este destino.

Lorena del Carmen Arias Guadalupe (2013) en su trabajo Modelo De Gestión Administrativa Turística para la Parroquia Santiago De Quito, Del Cantón Colta,

Provincia Del Chimborazo planteó como objetivo “Estructurar un modelo de gestión administrativa para el desarrollo turístico de la Parroquia Santiago de Quito, del cantón Colta, provincia de Chimborazo”, Como fundamentación para el modelo de gestión administrativa turística se han considerado tres aspectos relevantes relacionados con los procesos de desarrollo generados desde la actividad turística, en primer lugar se han tomado como referentes los criterios que hacen del turismo una actividad alternativa para la generación de recursos, en este sentido se puede asegurar que el turismo es la única actividad productiva de carácter global, cuyos efectos se reflejan, en el desarrollo económico, la preservación del medio ambiente natural y social, así como en la integración de grupos humanos diversos en un solo objetivo, el turismo como se sabe se realiza gracias al desplazamiento de personas fuera de su lugar de residencia, de forma temporal, voluntariamente, con la única motivación de conocer y disfrutar. la cual hace énfasis en la intervención simultanea de la oferta y la demanda de los servicios:

Por el lado de la oferta: a través del fortalecimiento de la asociatividad empresarial de las familias de la parroquia Santiago de Quito, los servidores turísticos y el desarrollo de un producto turístico.

Por el lado de la demanda: promover la comercialización y las alianzas estratégicas con sectores públicos y privados.

Y como finalidad tienen el Contar con productos turísticos que revitalicen la cultura local y respondan a la demanda. Esto es, productos que incorporen

conocimientos, valores, insumos y destrezas tradicionales de la cultura de los pobladores de la Parroquia Santiago de Quito en las distintas facetas que le son propias. Con el propósito de dar sostenibilidad al modelo de gestión administrativa turística, se considera prioritario considerar la demanda en función de las expectativas, disponibilidad de tiempo y disponibilidad de gasto de los turistas.

En consecuencia, el planteamiento de un modelo de gestión administrativa turística para la Parroquia Santiago de Quito, surge como alternativa para mitigar los problemas y las necesidades de los pobladores del sector, presentándose como un instrumento de impulso al desarrollo turístico de la parroquia.

1.2 DESARROLLO DE LAS TEORÍAS Y CONCEPTOS

La Organización Mundial de Turismo OMT (2014), como principal organización internacional en el ámbito turístico, aboga por un turismo que contribuya al crecimiento económico, a un desarrollo incluyente y a la sostenibilidad ambiental, y ofrece liderazgo y apoyo al sector para expandir por el mundo sus conocimientos y políticas turísticas.

(OMT, UNWTO, 2014) defiende la aplicación del Código Ético Mundial para el Turismo para maximizar la contribución socioeconómica del sector, minimizando a la vez sus posibles impactos negativos, y se ha comprometido a promover el turismo como instrumento para alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible

(ODS), encaminados a reducir la pobreza y a fomentar el desarrollo sostenible en todo el mundo.

La (OMT) genera conocimiento de los mercados, promueve políticas e instrumentos de turismo competitivo y sostenible, fomenta la enseñanza y la formación en materia de turismo y trabaja con el fin de hacer del turismo una herramienta eficaz para el desarrollo mediante proyectos de asistencia técnica en más de 100 países del mundo.

Partiendo de la variable dependiente: Desarrollo turístico.

Definiciones tomadas de varios autores quienes hacen referencia al desarrollo del turismo tal como lo manifiesta Pearce:

“El desarrollo turístico puede definirse específicamente como la provisión y el mejoramiento de las instalaciones y servicios idóneos para satisfacer las necesidades del turista, y definido de una manera más general, puede también incluir los efectos asociados, tales como la creación de empleos o la generación de ingresos” (Pearce, 1991:14)

Definición que puede interpretarse desde dos puntos de vista importantes, la primera hace un enfoque a la estructura socio-productiva de los lugares donde se receptores del turismo, los cuales impulsan y motivan al visitante al deguste y disfrute del mismo. La segunda parte hace referencia al impacto que económico que genera el movimiento de estas masas de personas que visitan dichos lugares, a

mayores ventas incrementan los ingresos económicos y por ende implica la generación de ofertas de empleo.

“Definimos el destino turístico de país, de región o de estado, de ciudad o de lugar, como un espacio geográfico determinado, con rasgos propios de clima, raíces, infraestructuras y servicios, y con cierta capacidad administrativa para desarrollar instrumentos comunes de planificación, que adquiere centralidad atrayendo a turistas mediante productos perfectamente estructurados y adaptados a las satisfacciones buscadas, gracias a la puesta en valor y ordenación de los atractivos disponibles; poseedor de una marca, y que se comercializa teniendo en cuenta su característica general”
(Vall, 2004:18)

El turismo nace de la curiosidad o la necesidad de descubrir nuevos espacios, para interrelacionarse con otras personas, formar parte de nuestra misma condición debido a que estamos en constante cambio, por lo tanto, nuestras motivaciones y nuestros comportamientos van variando hasta convertir al turismo como parte de la vida cotidiana. La importancia del destino en vías de desarrollo es mostrar la variedad de servicios turísticos adaptándose a las necesidades que requiere la demanda, para poder innovar en el mercado competitivo y alcanzar los grandes retos de un crecimiento planificado y organizado.

Para Rozo & De Myttenaere (2010, Pág. 45) el Plan de Desarrollo Turístico “es la diferencia entre pensar y hacer. Porque una cosa es imaginar lo que deseamos, y otra distinta, es sentar bases necesarias y trabajar para lograrlo.”

El plan de desarrollo turístico es coordinar los esfuerzos públicos, privados y comunitarios para el desarrollo del turismo para mejorar la calidad de vida de su población y la satisfacción de la demanda turística actual debido a que el turismo sostenible es el auge de la actualidad puesto que está comprometida a minimizar el impacto sobre el medio ambiente, al tiempo que contribuye a generar ingresos y empleo para la población local.

Progreso económico

El progreso alude al trabajo de buscar los conocimientos que permitan lograr avances en diferentes áreas, tal es el caso de la tecnología y ciencia, áreas que tienen una fuerte incidencia en el desarrollo humano, la cual la sociedad se ha vuelto más dependientes de ellas, especialmente en la tecnología, a pesar de traer un sinnúmero de aspectos positivos también lleva efectos negativos, predominando el aspecto de la contaminación ambiental. (internet)

El progreso económico pretende implementar políticas económicas y sociales que permitan a los gobiernos o empresas conseguir un incremento económico para el bienestar de todos los individuos a través del crecimiento en los ingresos y lograr una estabilidad y calidad económica. El desarrollo consiste precisamente en

mejorar constantemente el nivel de vida de los integrantes de una sociedad de forma que éstos puedan no solo satisfacer sus necesidades básicas sino aquellas necesidades que les son importantes según sus prioridades (internet)

Servicios turísticos

Los servicios turísticos están relacionados al conjunto de interacciones del ser humano tales como transportes, hospedaje, diversiones, enseñanzas, derivados de los desplazamientos. Constituye política de entidades turísticas en relación con la oferta y la demanda, preparación del producto turístico destinado a la venta, la distribución del mismo, comercio y satisfacción de las necesidades que requieran los consumidores tales como lo define:

(Ramírez, 2002) Considera como “Conjunto de actividades perfectamente diferenciadas entre sí, pero íntimamente relacionadas, que funcionan en forma armónica y coordinada con el objeto de responder a las exigencias de servicio planteadas por la composición socioeconómica de una determinada corriente turística”.

El servicio turístico está directamente mandado a satisfacer la corriente turística, cual comprende personas con fines turísticos que se desplazan de un lugar a otro, constituyendo un caudal continuo con características especiales para la realización de actividades ajenas a la rutina, para así satisfacer la demanda turística en cualquier ámbito hotelero o no hotelero. (Internet)

Se consideran servicios turísticos los siguientes:

- Servicio de alojamiento, cuando se facilite hospedaje o estancia a los usuarios de servicios turísticos, con o sin prestación de otros servicios complementarios.
- Servicio de alimentación, cuando se proporcione alimentos o bebidas para ser consumidas en el mismo establecimiento o en instalaciones ajenas.
- Servicio de guía, cuando se preste servicios de guianza turística profesional, para interpretar el patrimonio natural y cultural de un lugar.
- Servicio de OPC, cuando se brinde organización de eventos como reuniones, congresos, seminarios o convenciones.
- Servicio de información, cuando se facilite información a usuarios de servicios turísticos sobre recursos turísticos, con o sin prestación de otros servicios complementarios.
- Servicio de intermediación, Agencias de Viajes, cuando en la prestación de cualquier tipo de servicio turístico susceptible de ser demandado por un usuario, intervienen personas como medio para facilitarlos.
- Servicios de consultoría turística, esta dado por especialistas licenciados en el sector turismo para realizar la labor de consultoría turística.
- Servicios de transporte, ofrecido por la necesidad de movilización de los turistas.

Generador de oportunidades

El generador de oportunidades o generador de empleos se define directamente en función del rol del producto interno bruto, que es producido por alguna actividad, donde es necesario considerar dos aspectos fundamentales, por una parte, el empleo en el propio sector turístico obedece al número de visitantes, que se encuentra ligado a la actividad, como consecuencia del efecto multiplicador del mismo, por otra parte, el empleo incrementa a medida que el efecto multiplicador crece o viceversa es decir al aumento sobre la economía ya que permitirá un aumento de las rentas de los factores de la industria de bienes de inversión.

John Maynard Keynes (1883- 1946) desarrolla la teoría del empleo bajo los siguientes esquemas: Cuando los salarios en la sociedad aumentan, también aumenta las cantidades de consumo e inversión (genera un aumento en la demanda efectiva), a su vez, aumenta las cantidades de trabajo y con ello aumentan la producción, y la industrias que generan bienes y servicios, que inmediatamente contratan más mano de obra. Esta formulación se realiza por medio de la demanda efectiva. Esta sería una solución en el corto plazo, para la generación del empleo.

Es decir, que va a depender del tipo de país en donde se analice; ya que, si se considera que, a mayor demanda o captación de turistas, este generará la oportunidad de crear nuevas plazas de empleo directo los que corresponden a la actividad turística. Además, que los empleadores han adaptado nuevas estrategias entre ellas las aptitudes de sus trabajadores, que demuestren cierto talento

"natural" para las relaciones con el cliente. Esto se enmarca en la tendencia de ofrecer un servicio personalizado, que en muchos casos se determina a partir de lograr una buena comunicación con el cliente. La idea es romper las barreras que el turista se sienta "como en casa".

Nadia Budó explica que un profesional del turismo debe ser un "buen relaciones públicas", capaz de guiar a grupos de españoles o de extranjeros, tener "don de gentes", y poder organizar y gestionar cualquier servicio turístico, de esta manera se fideliza a los clientes aumentando de esta manera sus ventas y obligando a los prestadores de servicios a contratar a más personas.

La actividad turística en el Ecuador genera 405.820 mil fuentes de trabajo directas e indirectas en las áreas de alojamiento y servicios de alimentación, de acuerdo con los resultados de las Encuestas Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo en el Ecuador, INEC 2015. De esta cifra, 272.808 son mujeres y 133.012 son hombres.

Partiendo de la variable independiente: Gestión Administrativa.

La administración turística es un órgano de la administración generalmente extendido a todos los países turísticos es por esto que la gestión administrativa busca confeccionar una sociedad que sea económicamente estable, cumpliendo con una mejora en cuanto a las normas sociales y con un gobierno que sea mucho

más eficaz, de esta manera se garantiza que las organizaciones a través de manejo adecuado de sus funciones alcancen sus objetivos y metas propuestas.

George Terry (2005) explica que la administración “Es un proceso distintivo que consiste en planear, organizada, ejecutar, controlar, desempeñada para determinar y lograr objetivos manifestados mediante el uso de seres humanos y de otros recursos”.

Desde esta perspectiva se puede sintetizar que la gestión administrativa es el proceso de diseñar y mantener a una organización fomentando el trabajo en conjunto con los individuos para que cumplan eficientemente objetivos específicos planteados por la misma, tal como afirma MUÑOZ (2012, pág.12) “La Gestión a nivel administrativo consiste en brindar un soporte a los procesos empresariales de las diferentes áreas funcionales de una entidad, a fin de lograr resultados efectivos y con una gran ventaja competitiva revelada en los estados financieros”.

La gestión administrativa como una empresa turística dice que:

“Estamos considerando una estructura organizada debidamente integrada con fines comunes al de otra empresa y fines diferenciados correspondiente a su propio perfil de actuación” (Cesar Ramírez Cavassa, 2003:5)

Debido a que en el ámbito turístico es considerada como una organización que persigue un perfil productivo que necesita de parámetros para su debido

desarrollo. La gestión administrativa como elemento fundamental dentro de una organización turística, es de suma importancia, pues de ella depende el desarrollo de la misma ya que se llevan a cabo los manejos de la empresa, el valor, orden y la secuencia de la misma.

Planeación

Para una organización el proceso administrativo empieza con la planeación lo cual consiste en fijar una meta y un sinnúmero de actividades, mecanismos u objetivos para poder alcanzarla, además de la determinación del trabajo en conjunto con el recurso humano y físico necesario para una eficiente ejecución, tal como lo expresa:

Macintosh, Gairdner, Ritchie (1999) considera “la planificación es el instrumento que posibilita la optimización de los efectos favorables y la minimización de los desfavorables. Por tanto, la calidad de la planificación va a determinar el éxito y la longevidad de cualquier área territorial receptora, por lo que el tiempo, esfuerzo y recursos destinados a la planificación, deberían ser considerados inversiones esenciales”.

“La planeación consiste en fijar el curso concreto de acción que ha de seguirse, estableciendo los principios que habrán de orientarlo, la secuencia de operaciones para realizarlo, y la determinación de tiempos y números necesarios para su realización ” A. Reyes Ponce (2004, Pag.243)

En el ámbito turístico se puede identificar cuatro enfoques con relación a la planificación turística tal como lo menciona Getz (citado por Ivars, 2003: 108) sobre los aspectos: desarrollista, económico, físico y comunitario. El desarrollista, A la tradición dominante de la planificación turística y se caracteriza por tener una posición favorable y acrítica del turismo; ofrece previsiones de demanda turística con fines fundamentalmente promocionales. El económico, concibe al turismo como actividad exportadora, con potencial contribución para el crecimiento económico, el desarrollo regional y la reestructuración productiva; otorga prioridad a los fines económicos por sobre a los ambientales y sociales, sin analizar cómo se distribuyen socialmente los beneficios del turismo. El físico incorpora la dimensión territorial para alcanzar una adecuada distribución de las actividades turísticas en el espacio y lograr usos racionales del suelo; examina aspectos ambientales, aunque ha desatendido los sociales y culturales. El comunitario promueve un control local del desarrollo turístico con el fin de que la población sea la beneficiaria, haciendo énfasis en desarrollos de abajo – arriba, no obstante, a la fecha su operación ha mostrado dificultades prácticas. (internet)

En cualquier proceso de planeación se apreciarán los siguientes elementos:

Misión o propósito: se encuentran en el nivel más alto de la jerarquía al ser el elemento inicial o punto de partida; constituye la razón de ser de la organización y es lo que da significado a todas las acciones que desarrolle, su finalidad, en este caso la misión es ofrecer al cliente la mejor asistencia posible y obtener la máxima rentabilidad económica.

Objetivos o metas: quedan subordinados a la misión o propósito de la organización. Suele ser cuantificables y con un horizonte temporal determinado, dirigiéndose las actuaciones de la compañía al logro de éstos. Entre los objetivos sociales están la consecución de un buen nivel de calidad, la atención al cliente, la reducción de costes.

Estrategias: Se elaboran una vez definidos misión y objetivos, proporcionando una estructura para seguir el pensamiento y la acción, con el fin de que se logren los primeros. La estrategia es un plan de amplio alcance y consistente, ver como se podría alcanzar un estado futuro deseable, teniendo en cuenta los recursos disponibles de la empresa, su entorno y las posibles actuaciones futuras de los competidores.

Políticas: Son los principios generales de la actuación, guiando y orientando el pensamiento y las decisiones. Constituye algo así como la filosofía de la empresa.

Procedimientos: Es una secuencia cronológica de actuaciones para operar sobre unos problemas empresariales determinados. Son planes que establecen el método a seguir para manejar las actividades futuras. Se trata de una guía para la acción, a un nivel más palpable que las políticas que guiaban el pensamiento.

Reglas: Son instrucciones que ordenan que se ejecuten o no determinadas acciones. A diferencia de los procedimientos, no establecen una secuencia

temporal, sino una acción aislada, ya se trate de una orden de actuación a seguir o de una prohibición.

Programas: conjunto de metas, políticas, procedimientos, reglas, asignaciones de tareas, pasos a seguir, recursos a emplear y otros elementos necesarios para llevar a cabo un determinado curso de acción. Se trata de un plan específico, a corto o medio plazo, diseñado para alcanzar una meta determinada.

Presupuesto: ocupa el nivel más bajo de la jerarquía, es la expresión cuantitativa, generalmente en términos monetarios, de un programa, dando a conocer los resultados esperados así como los recursos a emplear. Representa el grado máximo de concreción; establecen los logros concretos a alcanzar, así como los límites dentro de los cuales es posible moverse. Toda empresa turística deberá elaborar su presupuesto

Organización

La organización es requerida para el desarrollo de varias actividades dentro de una organización incluso está relacionado con la planeación es por esto que también su diseño pretende alcanzar satisfactoriamente determinados objetivos o metas, es decir que la organización está conformada por personas o grupos sociales que interactúan en el marco de una estructura sistémica, así como lo indica:

Para Eugenio Sixto Velasco (1990) "Organizar es agrupar y ordenar las actividades necesarias para alcanzar los fines establecidos creando unidades

administrativas, asignando en su caso funciones, autoridad, responsabilidad y jerarquía, estableciendo las relaciones que entre dichas unidades debe existir."

"Organización es la coordinación de las actividades de todos los individuos que integran una empresa con el propósito de obtener el máximo de aprovechamiento posible de elementos materiales, técnicos y humanos, en la realización de los fines que la propia empresa persigue". Issac Guzmán V. (1990)

La esencia de la organización es la existencia de la división del trabajo entre distintas personas y/o unidades y la necesidad de coordinar ese trabajo dividido.

La necesidad de la función de organización surge al realizar las empresas turísticas y otras organizaciones actividades complejas que difícilmente puede realizar una sola persona. La idea básica de la división del trabajo es asignar una tarea compleja en tareas más pequeñas, más estrechas y más especializadas.

(internet)

Algunos principios de la organización:

1.- División del Trabajo: Cuanto más se especialicen las personas, con mayor eficiencia desempeñarán su oficio. Este principio se ve muy claro en la moderna línea de montaje.

2. Autoridad: Los gerentes tienen que dar órdenes para que se hagan las cosas. Si bien la autoridad formal les da el derecho de mandar, los gerentes no siempre

obtendrán obediencia, a menos que tengan también autoridad personal (Liderazgo).

3. Disciplina: Los miembros de una organización tienen que respetar las reglas y convenios que gobiernan la empresa. Esto será el resultado de un buen liderazgo en todos los niveles, de acuerdos equitativos (tales disposiciones para recompensar el rendimiento superior) y sanciones para las infracciones, aplicadas con justicia.

4. Unidad de Dirección: Las operaciones que tienen un mismo objetivo deben ser dirigidas por un solo gerente que use un solo plan.

5. Unidad de Mando: Cada empleado debe recibir instrucciones sobre una operación particular solamente de una persona.

6. Subordinación de interés individual al bien común: En cualquier empresa el interés de los empleados no debe tener prelación sobre los intereses de la organización como un todo.

7. Remuneración: La compensación por el trabajo debe ser equitativa para los empleados como para los patronos.

8. Centralización: Fayol creía que los gerentes deben conservar la responsabilidad final pero también necesitan dar a sus subalternos, autoridad suficiente para que puedan realizar adecuadamente su oficio. El problema consiste en encontrar el mejor grado de Centralización en cada caso.

9. Jerarquía: La línea e autoridad en una organización representada hoy generalmente por cuadros y líneas y líneas de un organigrama pasa en orden de rangos desde la alta gerencia hasta los niveles más bajos de la empresa.

10. Orden: Los materiales y las personas deben estar en el lugar adecuado en el momento adecuado. En particular, cada individuo debe ocupar el cargo o posición más adecuados para él.

11. Equidad: Los administradores deben ser amistosos y equitativos con sus subalternos.

12. Estabilidad del Personal: Una alta tasa de rotación del personal no es conveniente para el eficiente funcionamiento de una organización.

13. Iniciativa: Debe darse a los subalternos, libertad para concebir y llevar a cabo sus planes, aun cuando a veces se cometan errores.

14. Espíritu de Cuerpos: Promover el espíritu de equipo dará a la organización un sentido de unidad. Recomendaba por ejemplo el empleo de comunicación verbal en lugar de la comunicación formal por escrito, siempre que fuera posible.

Control

Desde el punto de vista de la función administrativa el control es el medio por el cual se evalúa el rendimiento de las organizaciones o actividades que realizan las mismas tal como lo define:

Robbins (1996, p.654). El control puede definirse como "el proceso de regular actividades que aseguren que se están cumpliendo como fueron planificadas y corrigiendo cualquier desviación significativa".

"El control es el proceso que usan los administradores para asegurarse de que las actividades reales corresponden a los planes, el control también se puede usar para evaluar la eficacia de la planeación, organización y liderazgo" Stoner (1996)

El control es un proceso mediante el cual la administración se cerciora si lo que ocurre concuerda con lo que supuestamente debiera ocurrir, de lo contrario, será necesario que se hagan los ajustes o correcciones necesarios.

El cumplimiento de la planificación a nivel global de la organización dependerá de la gestión diaria de ésta; de ahí la importancia, sobre todo en las empresas turísticas (cuyo producto es un servicio que si resulta defectuoso no se puede reponer con otro de fábrica) del control de gestión es la acción y efecto conducente al logro de un negocio; por tanto, el control de gestión es un esfuerzo disciplinado para optimizar un plan a través de un análisis permanente de las desviaciones y una adopción de medidas correctoras día a día. El control de gestión en la empresa está integrado por un conjunto de procesos (control presupuestario, contabilidad analítica...) que terminan por diseñar o configurar un

sistema de control a nivel global. En las empresas turísticas, el control de gestión comprenderá una serie de actuaciones enfocadas a la buena marcha del conjunto de la empresa, teniendo en cuenta los aspectos comercial, técnico, financiero y económico de ésta, pudiéndose señalar entre otros los siguientes controles: Controles de calidad en el servicio y de atención al cliente, a través de encuestas, controles técnicos de las instalaciones, controles de existencias y compras de economato, bodega, Controles respecto a la previsión de clientes, Controles presupuestarios. En la empresa turística el control es una necesidad permanente, debiéndose interpretar como un esfuerzo constante de seguimiento del programa general. (internet)

En las empresas turísticas, el control de gestión comprenderá una serie de actuaciones enfocadas a la buena marcha del conjunto de la empresa, teniendo en cuenta los aspectos comerciales, técnico, financiero y económico de ésta, pudiéndose señalar entre otros los siguientes controles:

- Controles de calidad en el servicio y de atención al cliente, a través de encuestas.
- Controles técnicos de las instalaciones.
- Controles de existencias y compras de economato.
- Controles respecto a la previsión de clientes.
- Controles presupuestarios.
- Análisis de diversos ratios económico - financiero

En la empresa turística el control es una necesidad permanente, debiéndose interpretar como un esfuerzo constante de seguimiento del programa general.

1.3. FUNDAMENTOS LEGALES

Ley de Turismo.

La Ley de Turismo, determina los principios de la actividad turística, la iniciativa y la participación de las comunidades en la prestación de servicios turísticos. Esta Ley dispone que cuando las comunidades locales organizadas y capacitadas deseen prestar servicios turísticos, recibirán del Ministerio de Turismo, en igualdad de condiciones todas las facilidades necesarias para el desarrollo de estas actividades, las que no tendrán exclusividad de operación en el lugar en el que presten sus servicios y se sujetarán a lo dispuesto en esta Ley y a los reglamentos respectivos.

Todas las actividades turísticas para el bien de las comunidades, se fundamentan en esta Ley.

Entre los principios que define la Ley de Turismo en su Art 3, en cuanto a la actividad turística están las siguientes:

a) La iniciativa privada como pilar fundamental del sector; con su contribución mediante la inversión directa, la generación de empleo y promoción nacional e internacional;

- b) La participación de los gobiernos provincial y cantonal para impulsar y apoyar el desarrollo turístico, dentro del marco de la descentralización;
- c) El fomento de la infraestructura nacional y el mejoramiento de los servicios públicos básicos para garantizar la adecuada satisfacción de los turistas.
- d) La conservación permanente de los recursos naturales y culturales del país;
- e) La iniciativa y participación comunitaria con su cultura y tradiciones, preservando su identidad, protegiendo su ecosistema y participando en la prestación de servicios turísticos, en los términos previstos en esta Ley y sus reglamentos.

El art. 4 de la Ley de turismo determina que las políticas del estado en relación al turismo, observan los siguientes objetivos:

- a) Reconocer que la actividad turística corresponde a la iniciativa privada y comunitaria o de autogestión, y al Estado en cuanto debe potencializar las actividades mediante el fomento y promoción de un producto turístico competitivo;
- b) Garantizar el uso racional de los recursos naturales, históricos, culturales y arqueológicos de la Nación;

- c) Proteger al turista y fomentar la conciencia turística;
- d) Propiciar la coordinación de los diferentes estamentos del Gobierno Nacional, y de los gobiernos locales para la consecución de los objetivos turísticos;
- e) Promover la capacitación técnica y profesional de quienes ejercen legalmente la actividad turística;
- f) Promover internacionalmente al país y sus atractivos en conjunto con otros organismos del sector público y con el sector privado; y,
- g) Fomentar e incentivar el turismo interno.

CAPITULO II. DE LAS ACTIVIDADES TURISTICAS Y DE QUIENES LAS EJERCEN

Art. 5.- Se consideran actividades turísticas las desarrolladas por personas naturales o jurídicas que se dediquen a la prestación remunerada de modo habitual a una o más de las siguientes actividades:

- a. Alojamiento;
- b. Servicio de alimentos y bebidas;

- c. Transportación, cuando se dedica principalmente al turismo; inclusive el transporte aéreo, marítimo, fluvial, terrestre y el alquiler de vehículos para este propósito;
- d. Operación, cuando las agencias de viajes provean su propio transporte, esa actividad se considerará parte del agenciamiento;
- e. La de intermediación, agencia de servicios turísticos y organizadoras de eventos congresos y convenciones; y,
- f. Casinos, salas de juego (bingo-mecánicos) hipódromos y parques de atracciones estables.

Art. 6.- Los actos y contratos que se celebren para las actividades señaladas en esta Ley estarán sujetas a las disposiciones de este cuerpo legal y en los reglamentos y normas técnicas y de calidad respectivas.

Art. 7.- Las personas jurídicas que no persigan fines de lucro no podrán realizar actividades turísticas para beneficio de terceros.

Art. 8.- Para el ejercicio de actividades turísticas se requiere obtener el registro de turismo y la licencia anual de funcionamiento, que acredite idoneidad del servicio que ofrece y se sujeten a las normas técnicas y de calidad vigentes.

Art. 9.- El Registro de Turismo consiste en la inscripción del prestador de servicios turísticos, sea persona natural o jurídica, previo al inicio de actividades y por una sola vez en el Ministerio de Turismo, cumpliendo con los requisitos que

establece el Reglamento de esta Ley. En el registro se establecerá la clasificación y categoría que le corresponda.

Art. 10.- El Ministerio de Turismo o los municipios y consejos provinciales a los cuales esta Cartera de Estado, les transfiera esta facultad, concederán a los establecimientos turísticos, Licencia única Anual de Funcionamiento; lo que les permitirá:

- a. Acceder a los beneficios tributarios que contempla esta Ley;
- b. Dar publicidad a su categoría;
- c. Que la información o publicidad oficial se refiera a esa categoría cuando haga mención de ese empresario instalación o establecimiento;
- d. Que las anotaciones del Libro de Reclamaciones, autenticadas por un Notario puedan ser usadas por el empresario, como prueba a su favor; a falta de otra; y,
- e. No tener, que sujetarse a la obtención de otro tipo de Licencias de Funcionamiento, salvo en el caso de las Licencias Ambientales, que por disposición de la ley de la materia deban ser solicitadas y emitidas.

Art. 11.- Los empresarios temporales, aunque no accedan a los beneficios de esta Ley están obligados a obtener un permiso de funcionamiento que acredite la idoneidad del servicio que ofrecen y a sujetarse a las normas técnicas y de calidad.

Art. 12.- Cuando las comunidades locales organizadas y capacitadas deseen prestar servicios turísticos, recibirán del Ministerio de Turismo o sus delegados,

en igualdad de condiciones todas las facilidades necesarias para el desarrollo de estas actividades, las que no tendrán exclusividad de operación en el lugar en el que presten sus servicios y se sujetarán a lo dispuesto en ésta Ley y a los reglamentos respectivos.

En el CAPITULO X, PROTECCION AL CONSUMIDOR DE SERVICIOS TURISTICOS:

Nos indica que su Art. 42.- Corresponde al Ministerio de Turismo la defensa de los derechos del usuario de servicios turísticos en los términos que señala la Constitución Política, la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y esta Ley.

Art. 43.- De conformidad con el artículo 23 numeral 3 de la Constitución Política, se prohíbe toda discriminación a los extranjeros o a cualquier otros grupos humanos en las actividades turísticas, especialmente en lo que concierne a tarifas y tasas por cualquier servicio turístico.

Art. 44.- El empresario que venda o preste servicios turísticos de los detallados en esta Ley es civilmente responsable por los eventuales daños que cause a quien los utilice. Su responsabilidad llega hasta la culpa leve. Así mismo, es responsable por los actos de negligencia de sus empleados; en el ejercicio de sus funciones vinculadas con la empresa que presta el servicio.

Art. 45.- Habrá lugar al resarcimiento de daños y perjuicios, en los siguientes casos:

- a. El que anuncie al público, a través de medios de comunicación colectiva, de Internet o de cualquier otro sistema, servicios turísticos de calidad superior a los que realmente ofrece; o en su propaganda use fotografías o haga descripciones distintas a la realidad;
- b. El empresario cuyo servicio tenga una calidad inferior a la que corresponda a su categoría a la oferta pública de los mismos; c. El empresario que, por acto propio o de sus empleados, delegados o agentes, cause al turista un daño material;
- d. El empresario que venda servicios con cláusulas prefijadas y no las informe y explique al usuario, al tiempo de la venta o de la prestación del servicio;
- e. En caso de discriminación a las personas; con excepción del derecho de reserva de admisión; y, f. Los demás determinados en otras leyes.

Art. 46.- Los usuarios de servicios de turismo podrán reclamar sus derechos y presentar sus quejas al Centro de Protección del Turista. Este Centro tendrá interconexión inmediata con la Policía Nacional, Defensoría del Pueblo, municipalidades, centros de Información Turística y embajadas acreditadas en el Ecuador que manifiesten interés de interconexión. A través de este Centro de Protección al turista, se buscará la solución directa de los conflictos.

Art. 47.- En caso de no resolverse los conflictos mediante la acción directa del Centro de Protección al Turista, el interesado podrá acceder a los centros de Mediación y Arbitraje que celebre convenios con el Ministerio de Turismo, para

con sujeción en la Ley de Arbitraje y Mediación, intervenir en esta materia; o podrá acudir a la justicia ordinaria.

Art. 48.- De determinarse violación a normas legales, el Centro de Protección al Turista, solicitará al Ministro de Turismo que en observancia de las disposiciones del Estatuto del Régimen Jurídico Administrativo de la Función Ejecutiva, inicie el correspondiente expediente, para juzgar administrativamente la conducta del empresario turístico.

PLANDETUR 2020.

PLANDETUR 2020 orienta la política sectorial, basado en la necesidad de asentar las bases para el desarrollo sostenible en el Ecuador, proponiendo un enfoque en el que se compatibilizan las dimensiones ambientales, con las económicas y las sociales. Esta visión se complementa con un sistema de gobernanza para el desarrollo sostenible (GDS) formado por las reglas y procedimientos, tanto formales como informales.

PLANDETUR 2020, establece que un sistema de gobernanza para el desarrollo sostenible incluye las capacidades institucionales, políticas, organizativas y de gestión que son necesarias para llevar a cabo un proceso de toma de decisión en relación al desarrollo sostenible (Ministerio de Turismo, 2007). Por lo tanto se puede establecer que las comunidades deben de organizarse como estrategia de desarrollo turístico.

La planificación del balneario Ballenita se encuentra dentro del marco de la descentralización. Se debe de planificar el desarrollo turístico con apoyo del GAD Cantonal, se debe de incorporar como protagonista de desarrollo del sector a las dependencias públicas para que doten de servicio básico e infraestructura a la comunidad y a los turistas.

Es importante que en la planificación se incluyan programas orientados a la preservación de los recursos naturales y culturales. La participación comunitaria es importante como soporte de sostenibilidad de los recursos naturales; y el mantenimiento de sus tradiciones.

Por lo tanto, el presente estudio se fundamenta en estos propósitos que considera la Ley de turismo y que encauzan el desarrollo de cualquier región en plan de desarrollarse turísticamente.

Plan del Buen Vivir

El Plan del Buen Vivir busca mejorar la calidad de vida de la población, que las condiciones de vida sean satisfactoria y saludable para los involucrados, respetando su diversidad. Se fortalece la capacidad pública y social para lograr una atención equilibrada, sustentable y creativa de las necesidades de ciudadanas y ciudadanos.

Garantiza los derechos de la naturaleza y promueve un ambiente sano y sustentable. Se promueve el respeto a los derechos de la naturaleza. Se debe de

convivir con ella, respetando sus plantas, animales, ríos, mares y montañas para garantizar un buen vivir para las siguientes generaciones.

Se garantiza el trabajo estable, justo y digno, en su diversidad de formas, como también la estabilidad, protección, promoción y dignificación de las y los trabajadores, sin excepciones, para consolidar sus derechos sociales y económicos como fundamento de nuestra sociedad.

Por lo tanto el Plan del Buen Vivir sustenta el estudio, ya que al desarrollar el turismo de manera sostenible, se preservan los recursos turísticos y se genera ingresos económicos para estas comunidades.

Empresa Municipal de desarrollo turístico “EMUTURISMO”

El ente regulador de las actividades y del turismo que actualmente se desarrolla en el Balneario Ballenita es la empresa EMUTURISMO, es por eso que se hace énfasis a la creación de la misma con su respectivo registro oficial., para conocer cuáles son sus objetivos y competencias como empresa proporcionando su aporte al desarrollo del turismo en la cabecera cantonal.

Art1. CREACION.- La empresa Municipal de desarrollo turístico, de recreación sostenible y sustentable e información de lugares turísticos, regulación de carga turística, administración de lugares turísticos y recreativos de cantón Santa Elena “EMUTURISMO EP”, como función fundamental la formulación de propuestas para las políticas locales de turismo emitidas bajo el amparo del Convenio DE Transferencias de Competencias entre el Estado Ecuatoriano, el Ministerio de

Turismo y la Ilustre Municipalidad de Santa Elena, además se encargará de prestar los servicios turísticos, de desarrollo turístico sostenible y sustentable del Cantón Santa Elena y regularizar los lugares turísticos: tanto naturales, culturales, de salud, de religión, deportiva, del cantón aso como la realización de proyectos turísticos para la reestructuración, mantenimiento de lugares turísticos, que constan como patrimonio de la Municipalidad, tales como complejos turísticos, complejos deportivos, parques ecológicos, baños públicos y demás lugares turísticos, etc. (Ver en Anexo)

CAPÍTULO II

MATERIALES Y MÉTODOS.

2.1 TIPOS DE INVESTIGACIÓN.

La investigación sobre la gestión administrativa y el proceso de desarrollo turístico del Balneario Ballenita año 2017, es factible mediante la recopilación, análisis de fuentes secundarias tales como libros y manuales, proyectos de desarrollo.

Las causas y efectos de los problemas se pueden determinar con la aplicación de técnicas de observación directa e indirecta, entrevistas y revisión bibliográfica, la información recopilada sirve como base para el desarrollo de los estudios y programas alternativos a la solución de los problemas de la comunidad.

Investigación Correlacional. - En esta investigación se estudia los hechos partiendo de un diseño correlacional de variables cualitativas, donde se analiza si existe una relación entre la variable independiente Gestión Administrativa y la variable dependiente Desarrollo turístico. Las preguntas que miden las variables fueron obtenidas de las encuestas que se hizo a los prestadores de servicios del balneario Ballenita.

2.2 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

Para la realización del presente estudio sobre la Gestión administrativa en el proceso de desarrollo turístico del balneario Ballenita año 2017, se hace referencia

a los métodos de investigación que se pueden utilizar para el mismo, del cual se consideró utilizar el método inductivo.

MÉTODO DEDUCTIVO

El método deductivo se ejecutará de acuerdo al procedimiento científico y conocimientos adquiridos en la Universidad y del análisis de problemas con similitud en el Desarrollo Turístico, como en el caso del balneario Ballenita de la provincia Santa Elena sobre la evaluación de la Gestión Administrativa producida por la actividad turística.

De este método se podrá deducir de manera general cuales serían los posibles impactos causados en este balneario, y llegar a la conclusión para mitigar los mismos.

2.3. DISEÑO DE MUESTREO

Para el desarrollo del muestreo se adquiere el listado de prestadores del servicio de del balneario Ballenita vinculados al turismo, se consideró a 23 establecimientos que prestan servicios turísticos debido a que no todos los locales están en funcionamiento en temporada baja y 12 entrevistas para los funcionarios de la comunidad y de turismo para culminar con el desarrollo del cuestionario de preguntas.

2.4. DISEÑO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

TÉCNICAS DE LA INVESTIGACIÓN

Para el desarrollo de esta investigación se utilizó técnicas cuantitativas y cualitativas; dentro de las cualitativas se aplicó la entrevista que permitió conocer si en el balneario ballenita cuenta con planes estratégicos de desarrollo turístico, manuales de procedimientos de calidad en la prestación de servicios, así como los controles que se realizan a los vendedores informales; para cuantitativas, se aplicó la encuesta que permitió conocer si la actividad turística puede ser protagonista de una mejora en el progreso económico, reconocimiento como destino turístico del balneario ballenita

ENCUESTA

La encuesta es una serie de preguntas que se hace a muchas personas para reunir datos o detectar la opinión de algún tema determinado en estudio, esta técnica sirvió para indagar si la actividad turística está demostrando un protagonismo positivo en el balneario Ballenita dentro del desarrollo turístico.

Tipos de preguntas: preguntas cerradas – estructuradas.

Establecimientos: bi-opcionales; tendrá la elección de decidir entre dos respuestas sí o no.

Vale la pena cabe recalcar que, en el desarrollo y ejecución de esta encuesta, los informantes serán los dueños o empleados de los establecimientos turísticos como

principales gestores involucrados directamente en el ámbito turístico, también los funcionarios tales como presidente de comité de turismo del balneario Ballenita, directivos del comité pro mejoras Mauricio del Pezo y funcionario de la empresa municipal de turismo Santa Elena (EMUTURISMO), debido a que son las autoridades quienes están involucradas en el uso responsable de los recursos bajo los lineamientos de la gestión administración en el desarrollo del turismo en el balneario Ballenita.

CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3. Análisis de datos (cualitativos)

ENCUESTA APLICADA A LOS PROMOTORES DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS Y FUNCIONARIOS DEL BALNEARIO BALLEINITA

OBJETIVO: Establecer que las actividades turísticas ayudarían al progreso económico del Balneario Ballenita.

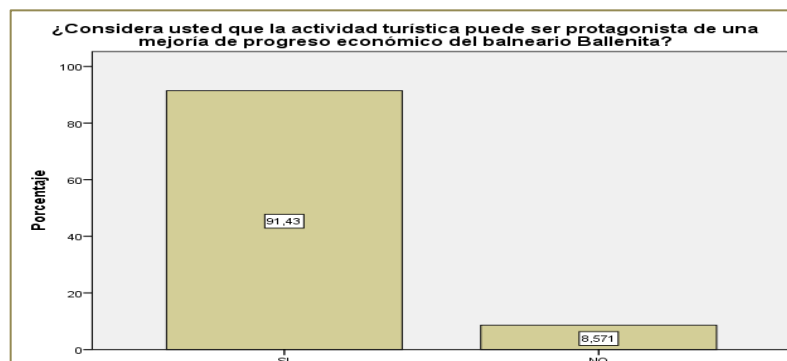
1.- ¿Considera usted que la actividad turística puede ser protagonista de una mejoría de progreso económico del Balneario Ballenita?

| CUADRO N° 3 | | |
|--------------|------------|--------------|
| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje |
| SI | 32 | 91,43 |
| NO | 3 | 8,57 |
| Total | 35 | 100 |

Fuente: Balneario Ballenita

Elaborado por: Elvis Rodríguez Catuto

Gráfico N° 1



Fuente: Balneario Ballenita

Elaborado por: Elvis Rodríguez Catuto

Análisis e Interpretación. – La aplicación de la encuesta indica que el 91,43% considera que las actividades turísticas ayudarían a un progreso económico adecuado mientras que el 8,57% manifiesta que esta actividad no ayudaría en el progreso del balneario Ballenita.

OBJETIVO: Determinar que el balneario Ballenita sea reconocido como destino turístico.

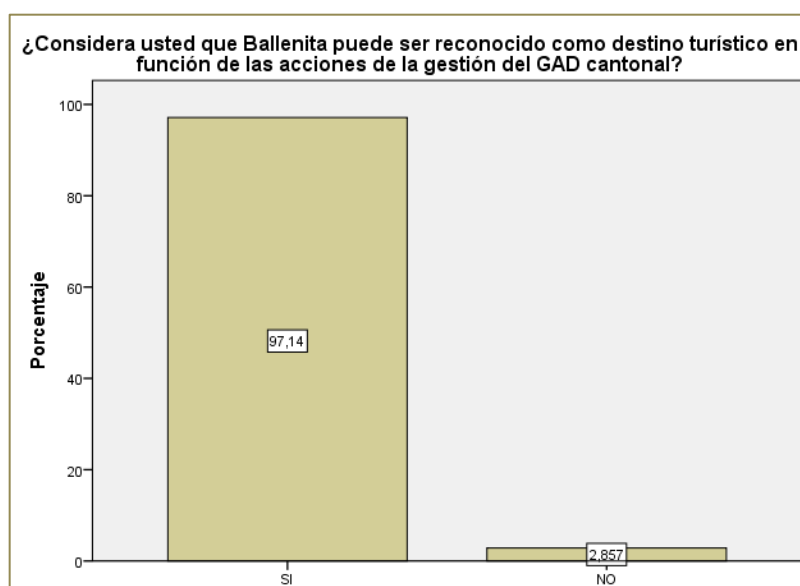
2.- ¿Considera usted que Ballenita puede ser reconocido como destino turístico en función de las acciones de la gestión del GAD cantonal?

| CUADRO N° 4 | | |
|--------------|------------|--------------|
| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje |
| SI | 34 | 97,14 |
| NO | 1 | 2,86 |
| Total | 35 | 100 |

Fuente: Balneario Ballenita

Elaborado por: Elvis Rodríguez Catuto

Gráfico N°2



Fuente: Balneario Ballenita

Elaborado por: Elvis Rodríguez Catuto

Análisis e Interpretación. - Como puede observarse la encuesta demuestra que el 97% de los consultados considera que el balneario Ballenita puede ser reconocida como destino turístico en función de las acciones mediante la gestión del GAD cantonal, razón suficiente para que las autoridades ejecuten acciones involucradas a su desarrollo y tan solo el 2,86% no considera que las acciones del GAD cantonal aporten al desarrollo del balneario.

OBJETIVO: Determinar que con variedad de actividades turísticas se generaría oportunidades laborales en el balneario Ballenita.

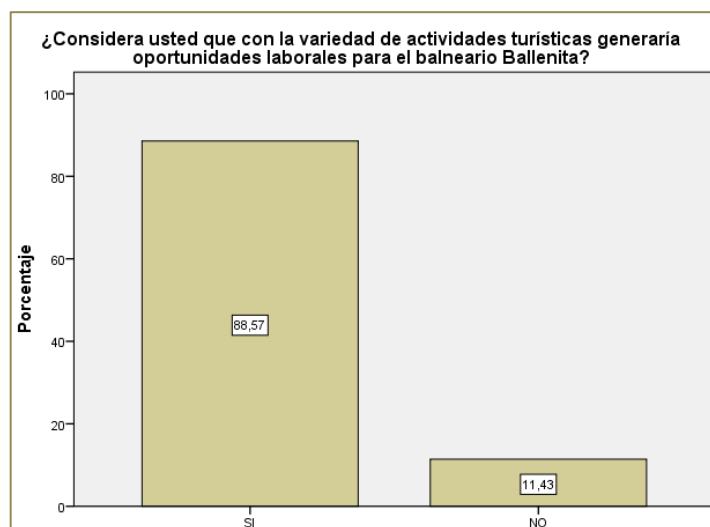
3.- ¿Considera usted que con la variedad de actividades turísticas generaría oportunidades laborales para el balneario Ballenita?

| CUADRO N° 5 | | |
|--------------|------------|--------------|
| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje |
| SI | 31 | 88,57 |
| NO | 4 | 11,43 |
| Total | 35 | 100 |

Fuente: Balneario Ballenita

Elaborado por: Elvis Rodríguez Catuto

Gráfico N°3



Fuente: Balneario Ballenita

Elaborado por: Elvis Rodríguez Catuto

Análisis e Interpretación. - Como puede observarse en la gráfica el 88,57% de los encuestados considera que con varias actividades turísticas generaría oportunidades laborales en el balneario Ballenita, y un 11,43% no considera o le es indiferente que existan en su localidad.

OBJETIVO: Determinar si el balneario Ballenita cuenta con un plan estratégico de desarrollo turístico.

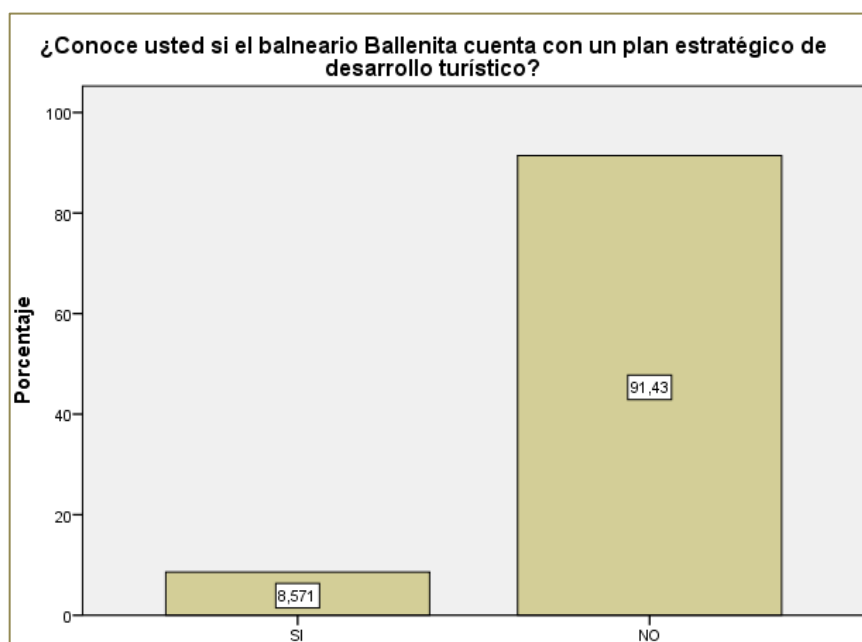
4.- ¿Conoce usted si el balneario Ballenita cuenta con un plan estratégico de desarrollo turístico?

| CUADRO N° 6 | | |
|--------------|------------|------------|
| ALTERNATIVAS | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
| SI | 3 | 8,57 |
| NO | 32 | 91,43 |
| TOTAL | 35 | 100 |

Fuente: Balneario Ballenita

Elaborado por: Elvis Rodríguez Catuto

Gráfico N°4



Fuente: Balneario Ballenita

Elaborado por: Elvis Rodríguez Catuto

Los encuestados mencionan en un 8,57% conocer que el balneario Ballenita cuenta con un Plan estratégico de desarrollo turístico mientras que el 91,43% manifiesta que desconocen que exista un plan estratégico de desarrollo turístico en su localidad que puede mejorar la calidad de vida de sus habitantes, es la

oportunidad para que el GAD y su departamento de turismo acoger este tema y analizar con la comunidad.

OBJETIVO: Determinar si el balneario Ballenita cuenta manuales de calidad en la prestación de servicios turísticos.

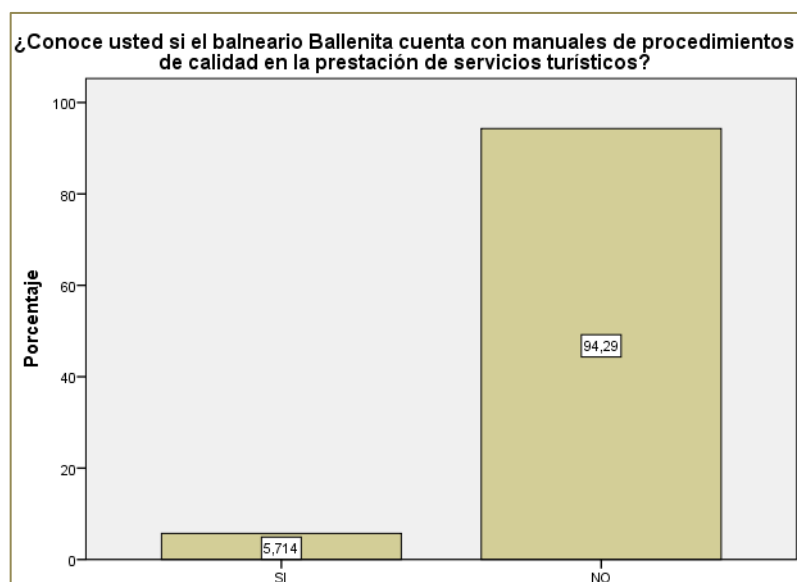
5.- ¿Conoce usted si el balneario Ballenita cuenta con manuales de procedimientos de calidad en la prestación de servicios turísticos?

| CUADRO N° 7 | | |
|--------------|------------|--------------|
| ALTERNATIVAS | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
| SI | 2 | 5,71 |
| NO | 33 | 94,29 |
| TOTAL | 35 | 100 |

Fuente: Balneario Ballenita

Elaborado por: Elvis Rodríguez Catuto

Gráfico N°5



Fuente: Balneario Ballenita

Elaborado por: Elvis Rodríguez Catuto

Del total de encuestados un 5,71% manifiestan que el balneario Ballenita cuenta con manuales de procedimientos de calidad en la prestación de servicios mientras

que el 94,29% desconocen que existieren este tipo de manuales, esto hace que sus servicios presenten algunas falencias al momento de atraer al turista que está de paso.

OBJETIVO: Determinar si el balneario Ballenita cuenta manuales de calidad en la prestación de servicios turísticos.

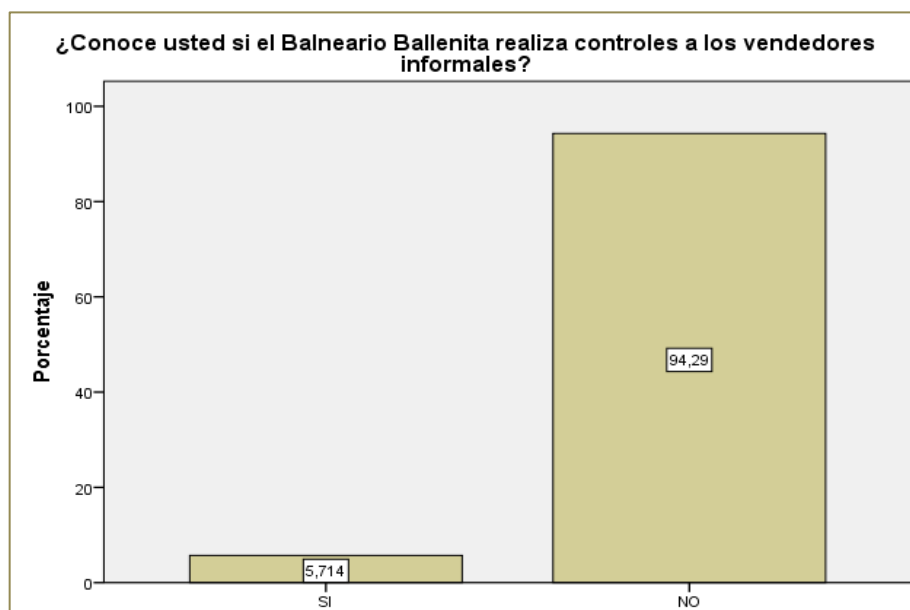
6.- ¿Conoce usted si el Balneario Ballenita realiza controles a los vendedores informales?

| CUADRO N° 8 | | |
|--------------|------------|------------|
| ALTERNATIVAS | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
| SI | 2 | 5,71 |
| NO | 33 | 94,29 |
| TOTAL | 35 | 100 |

Fuente: Balneario Ballenita

Elaborado por: Elvis Rodríguez Catuto

Gráfico N°6



Fuente: Balneario Ballenita

Elaborado por: Elvis Rodríguez Catuto

De las personas encuestadas el 5,71% manifiesta que si se realizan controles mientras que el 94,29% manifiesta que no se realizan los debidos controles a los vendedores informales puesto que esto lo realiza el GAD Cantonal con su personal pertinente.

COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Prueba del Chi cuadrado

Luego de realizar las debidas tabulaciones del tema de investigación se procede en el emplear la técnica estadística denominada Chi Cuadrada para la comprobación de la Hipótesis.

Hipótesis del trabajo de titulación

Hi: ¿LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA INCIDE EN EL PROCESO DE DESARROLLO TURÍSTICO DEL BALNEARIO BALLEENITA EN EL AÑO 2017?

En la encuesta y cuestionario de preguntas se establecieron interrogantes que permitió conocer si La gestión administrativa contribuirá al proceso de desarrollo turístico del balneario Ballenita, donde además se identificó dos variables: “GESTIÓN ADMINISTRATIVA” y “DESARROLLO TURÍSTICO”.

La variable “Gestión Administrativa” presenta tres indicadores tales como: Planeación, Organización y Control. De la misma manera la variable “Desarrollo Turístico”, se establecieron tres indicadores: Progreso económico, Servicios

Turísticos, Generador de Oportunidades, los que opinan que la gestión administrativa “SI” contribuirá al desarrollo del turismo en la zona de estudio.

CUADRO N° 9

DATOS PARA COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

| | | SERVIDORES TURISTICOS, DIRECTIVOS Y FUNCIONARIOS | | |
|--|--|---|--|--------------|
| Desarrollo Turístico protagonista de una mejoría de progreso económico. | | Servidores de Turismo. | Funcionarios (comités de turismo, directivos del balneario) | Tniof |
| 1 | Si considera que la actividad turística puede ser protagonista de una mejoría del progreso económico en el balneario Ballenita | 30 | 2 | 32 |
| 2 | No considera que la actividad turística puede ser protagonista de una mejoría del progreso económico en el balneario Ballenita | 2 | 1 | 3 |
| Tnioc | | 32 | 3 | N = 35 |

Como podemos observar en la gráfica 30 personas que son servidores de turismo consideran que la actividad turística puede ser protagonista de una mejoría del progreso económico del balneario Ballenita y 2 no consideran, mientras 2 funcionario si consideran y 1 considera que no.

Lo próximo es calcular las frecuencias absolutas esperadas para cada celda, mediante el uso de la siguiente formula:

$$nie = \frac{(Tniof)(Tnioc)}{n}$$

Donde:

CUADRO N° 10

SIGNIFICADO DE LA FÓRMULA

| | |
|----------------|---|
| nie = | Frecuencia absoluta esperada |
| Tniof = | Total de las Frecuencias absolutas en la fila |
| Tnioc = | Total de las frecuencias absolutas en la columna. |
| n = | Tamaño muestral |

Desarrollo:

$$nie = \frac{(32)(32)}{32} = 32$$

$$nie = \frac{(3)(32)}{32} = 3$$

$$nie = \frac{(32)(3)}{3} = 32$$

$$nie = \frac{(3)(3)}{3} = 3$$

La nueva tabla con las frecuencias esperadas (nie), se establece de la siguiente manera:

CUADRO N° 11

NUEVA TABLA CON LAS FRECUENCIAS ESPERADAS (NIE)

| | | SERVIDORES TURISTICOS, DIRECTIVOS Y FUNCIONARIOS | | | | |
|--|--|---|----|--|----|---------------|
| Desarrollo Turístico protagonista de una mejoría de progreso económico. | | Servidores de Turismo. | | Funcionarios (comités de turismo, directivos del balneario) | | Tniof |
| 1 | Si considera que la actividad turística puede ser protagonista de una mejoría del progreso económico en el balneario Ballenita | nio = | 30 | nio = | 2 | 32 |
| | | nie = | 32 | nie = | 32 | |
| 2 | No considera que la actividad turística puede ser protagonista de una mejoría del progreso económico en el balneario Ballenita | nio = | 2 | nio = | 1 | 3 |
| | | nie = | 32 | nie = | 3 | |
| Tnioc | | 32 | | 3 | | N = 35 |

Una vez obtenido las frecuencias esperadas, se aplicó la fórmula de la Chi cuadrada.

$$x^2 = \frac{(nio - nie)^2}{nie}$$

CUADRO N° 12

Significado de la formula Chi cuadrada

| | |
|------------------------|-----------------------------------|
| x² = | Frecuencia absoluta esperada. |
| nio = | Frecuencias absolutas observadas. |

| | |
|--------------|---------------------------------|
| nie = | Frecuencias absolutas esperadas |
|--------------|---------------------------------|

Continuando con el proceso de aplicación de esta técnica se procedió a restar la frecuencia absoluta observada de la esperada, elevando al cuadrado esta diferencia para luego dividir ese resultado entre la frecuencia esperada. Una vez que se determinó la Chi cuadrada para cada celda, se sumaron sus valores, el resultado final fue el valor de la chi cuadrada calculada así:

Desarrollo:

$$x^2 = \frac{(30 - 32)^2}{32} = 0,125$$

$$x^2 = \frac{(2 - 3)^2}{3} = 0,33$$

$$x^2 = \frac{(2 - 32)^2}{32} = 28,12$$

$$x^2 = \frac{(1 - 3)^2}{3} = 1,33$$

Luego:

$$x^2 = 1,33 + 0,33 + 28,12 + 0,125$$

$$x^2 = 29,90$$

Determinado el valor del chi cuadrada, se comparó con su valor teórico considerando que, para investigaciones con variables sociales, existen dos niveles

de confianza convenidos: 95% y 97%, los que coadyuvaron a la generalización de resultados con ciertas excepciones.

La comprobación del valor de chi cuadrado con su valor teórico la realizamos mediante el cálculo del grado de libertad para cuadro 2 x 2 al 97% de confianza se utilizó la siguiente fórmula.

$$gl = (f - 1) (c - 1)$$

Donde:

CUADRO N°13

SIGNIFICADO DE LA FÓRMULA GRADO DE LIBERTAD.

| | |
|-------------|--------------------|
| gl = | Grados de Libertad |
| f = | Filas |
| c = | Columnas de cuadro |

Entonces:

$$gl = (2 - 1) (2 - 1)$$

$$gl = (1) (1)$$

$$gl = 1$$

Finalmente se utilizó la tabla de valores de C2A a niveles de confianza 95% y 97% para ubicar el valor de la chi cuadrada teórica en el grado de libertad uno y nivel de confianza 97%. El valor encontrado es 6.314.

Comprobación de la hipótesis

El resultado de chi cuadrada calculado fue igual a 29,90 siendo superior a la teórica $gl = 1 = 97\% = 6.314$ lo que significa que la H_1 es aplicable a la población estudiada, por lo tanto, se acepta la hipótesis del trabajo de investigación.

Luego de haber concluido con el cálculo de chi cuadrada esto nos lleva a la conclusión que la hipótesis planteada se acepta verdadera por lo tanto “La gestión administrativa incide en el proceso de desarrollo turístico del balneario Ballenita en el año 2017”

3.1 Limitaciones

Para la realización de las entrevistas, fue necesario preguntar a los habitantes del balneario por las personas que conforman el comité pro mejoras de Ballenita, puesto que al no conocerlos se debía indagar para poder hallarlos.

De la misma manera se procedió al realizar las encuestas donde se manifiesta lo siguiente:

- No todos los establecimientos estaban laborando, de los que estaban abiertos daban información limitada sobre el tema.
- De los prestadores de servicios encuestados, manifestaron que estudiantes de diferentes carreras de las universidades van a realizar encuestas y nunca ven soluciones a los problemas que tienen.

3.2 Resultados

Con los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas a los servidores turísticos del balneario Ballenita se pudo determinar lo siguiente:

- La actividad turística como protagonista del desarrollo turístico puede mejorar el progreso económico de la zona.
- Con la debida organización y aporte de las entidades encargadas del desarrollo turístico se incrementaría una variedad de actividades recreativas para captar más turistas y sin duda generaría ofertas laborales.
- Con la creación de nuevos atractivos turísticos, el balneario Ballenita logrará ser reconocido como destino turístico.

CONCLUSIONES

En los referentes del análisis y discusión de resultados de la investigación, se ha determinado que debido a la falta de eficacia de la planeación en todas las actividades turísticas que existen en el balneario Ballenita ha provocado una desventaja competitiva en el desarrollo turístico de la población.

Del mismo modo, a través del análisis realizado se identificó que no existen manuales de calidad en la prestación de servicios turísticos, lo que conlleva a un nivel bajo de organización, causando la ausencia de turistas puesto que se le está brindando servicios de mala calidad.

De igual manera, es posible afirmar que se comprobó en cierta medida el desconocimiento de controles a prestadores de servicios informales ocasionando que no exista fuentes de oportunidades en el balneario por falta de organización en las actividades turísticas y recreacionales.

RECOMENDACIONES

Es necesario que el balneario Ballenita cuente con un plan estratégico de desarrollo turístico, puesto que de esta manera se evitaría la falta de eficacia de la planeación de las actividades turísticas que existen en la localidad para de esta manera atraer a más visitantes y ser una potencia turística a nivel nacional e internacional y ser más competitivo en brindar servicios turísticos de calidad.

Se debe contar con manuales de calidad en la prestación de servicios turísticos, eso conlleva a brindar servicios con normas internacionales con lo cual se atrae a turísticas locales y extranjeros y se lleven una buena imagen de todos los servicios que se brinda en este balneario, con una responsabilidad social.

De la misma manera, se sugiere la creación de nuevos puestos de empleo que ayuden a controlar a todos los operadores que prestan servicios turísticos tales como supervisores en el control de A y B o actividades afines al turismo ya sean formales o informales y llevar un registro de cada actividad que realizan, pues si no se cuenta con un servicio se lo pueda incorporar y puedan mejorar la calidad de vida en el balneario.

BIBLIOGRAFÍA

Antón, (2005) Planificación Territorial Del Turismo. Editorial Uoc (Universitat Oberta De Catalunya).

Arturo, (2009), Reinventando el Turismo Rural. Editorial Leartes

Ceja Guillermo (1994), Planeación y Organización de Empresas. Editorial McGrawHill Octava edición.

Hitt Michael , Ireland Host (2014) Administración Estratégica.. Editorial Thomson.

Jiménez, (2002), Cooperacion Mundial Para El Desarrollo Sostenible. Universidad Complutense de Madrid.

Maynard Keynes John (1883 - 1946) Teoría general de la ocupación, el interés y el dinero. Editorial Fondo de Cultura económica de Argentina.

Mónica, (2004), Manual de Turismo sostenible. Editorial Mundiprensa.

Myttenaere, B. y Rozo Bellón, (2010): Desarrollo territorial y turismo. Universidad de Externado. Bogotá.

Pearce, D, (1991), Desarrollo turístico, México, Trillas.

Bibliografía Recomendada.

BERNAL César A. (2010) Metodología de la investigación. Editorial Pearson
Prentice Hall G.

LEY de Turismo (2014) Reglamento de la Ley de Turismo.

NIÑO Rojas Víctor Manuel. (2011) Metodología de la Investigación. Editorial.
Ediciones de la U, Bogotá.

Plandetur 2020, (2007) Diseño Del Plan Estratégico De Desarrollo De Turismo
Sostenible Para Ecuador.

SECRETARIA Nacional de Planificación y Desarrollo (2013) Plan Nacional del
Buen Vivir

Referencias Electrónicas.

BALSECA BELTRÁN CARLA ELIZABETH, ROMO PACHECO JOHANNA
ESTEFANIA, (2013) – Diseño de un modelo de Gestión Administrativa para
desarrollo del turismo comunitario en la comunidad “Sinchi Pura” – Parroquia
Talag – Cantón Tena – Provincia Napo. UNIVERSIDAD POLITÉCNICA
SALESIANA SEDE QUITO.

COCHEA BORBOR JOSÉ LUIS. (2013) - El control interno de bienes y la gestión administrativa de la empresa municipal de construcción vial (EMUVIAL E.P.) – UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA.

LCDA. LORENA DEL CARMEN ARIAS GUADALUPE, (2013) Modelo de gestión administrativa turística para la parroquia Santiago de Quito, del cantón Colta, provincia del Chimborazo. UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO.

RODRÍGUEZ MARTÍNEZ ARMANDO MANUEL, RODRÍGUEZ MARTÍNEZ EVELYN MERCEDES. (2014) Plan De Desarrollo Turístico para las Comunidades De Pajiza, Río Chico, Cadeate Y San Antonio pertenecientes a la Parroquia Manglaralto, Cantón Santa Elena, Provincia De Santa Elena, UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA.

Documentos de internet

<https://prezi.com/h5qkvsykkpaa/el-concepto-de-turismo-segun-la-omt/>

<http://marielgestadmonhond11.blogspot.com/p/contenidos.html>

ANEXOS

ANEXO N° 1

FORMATO DE INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE HOTELERÍA Y TURISMO



ENCUESTA APLICADA A LOS SERVIDORES DE TURISMO Y FUNCIONARIOS DEL BALNEARIO BALLEINITA.

OBJETIVO DE LA ENCUESTA

Estimado señor(a) la presente encuesta tiene como objetivo obtener información sobre la gestión administrativa y el proceso de desarrollo turístico del Balneario Ballenita año 2017.

IDENTIFICACIÓN

Sexo: Masculino Femenino **Instrucción:** Primaria Secundaria Superior
Edad: 20 – 29 30 – 39 40 – 49 50 – 59 60 - 69

Nombre del Encuestado:

Actividad que desempeña:

Nombre del Establecimiento:

INSTRUCCIONES:

Responda con honestidad cada una de las preguntas que aparecen en la presente entrevista.

Marque con una X al momento de seleccionar su respuesta.

CUESTIONARIO:

1.- ¿Considera Ud. que la actividad turística puede ser protagonista de una mejoría del progreso económico en la balneario Ballenita?

SI

NO

2.- ¿Considera Ud. Que Ballenita puede ser reconocida como destino turístico en función acciones de la gestión del GAD cantonal?

SI

NO

3.- ¿Considera usted que con la variedad de actividades turísticas generaría oportunidades laborales para el balneario Ballenita?

SI

NO

4.- ¿Conoce usted si el balneario Ballenita cuenta con un plan estratégico de desarrollo turístico?

SI

NO

5.- ¿Conoce usted si el balneario Ballenita cuenta con manuales de procedimientos de calidad en la prestación de servicios turísticos?

SI

NO

6.- ¿Conoce usted si el Balneario Ballenita realiza controles a los vendedores informales?

SI

NO

GRACIAS

Entrevista realizada por: Elvis Rodríguez

ANEXO N° 2



REGISTRO OFICIAL

ORGANO DEL GOBIERNO DEL ECUADOR

Administración del Sr. Ec. Rafael Correa Delgado
Presidente Constitucional de la República

Año II -- Quito, Lunes 29 de Noviembre del 2010 -- N° 92

ING. HUGO ENRIQUE DEL POZO BARREZUETA
DIRECTOR

Quito: Avenida 12 de Octubre N 16-114 y Pasaje Nicolás Jiménez
Dirección: Telf. 2901 - 629 -- Oficinas centrales y ventas: Telf. 2234 - 540
Distribución (Almacén): 2430 - 110 -- Mañosca N° 201 y Av. 10 de Agosto
Sucursal Guayaquil: Malecón N° 1606 y Av. 10 de Agosto - Telf. 2527 - 107
Suscripción anual: US\$ 400 + IVA -- Impreso en Editora Nacional
250 ejemplares -- 24 páginas -- Valor US\$ 1.25 + IVA

EDICIÓN ESPECIAL

SUMARIO:



ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE SANTA ELENA

ORDENANZAS MUNICIPALES

| | |
|---|----|
| - De creación de la Empresa Municipal de Desarrollo Turístico y de Recreación Sostenible y Sustentable e Información de Lugares Turísticos "EMUTURISMO EP." | 2 |
| - Reformatoria a la Ordenanza para el cobro por servicio de alumbrado público | 6 |
| - Que reglamenta la determinación y recaudación del impuesto del 1.5 por mil sobre los activos totales | 8 |
| - De creación de la Empresa Municipal de Construcción Vial, "EMUVIAL EP" | 11 |
| - Para el cobro de la tasa de contribución especial por mejoras a cargo de los beneficiarios por obras públicas de saneamiento ambiental ejecutadas en el cantón | 15 |
| - Para el cobro de la tasa de contribución especial por mejoras por la construcción de sistemas de agua potable ejecutadas en el cantón | 17 |
| - Que regula el cobro de las contribuciones especiales de mejoras a cargo de los propietarios de inmuebles beneficiados por obras públicas ejecutadas por la Municipalidad en el período 2006 al 2009 | 19 |

EL ILUSTRE CONCEJO
CANTONAL DE SANTA ELENA

Considerando:

Que el artículo 315 de la Constitución de la República del Ecuador dispone que el Estado constituirá empresas públicas para la gestión de sectores estratégicos, prestación de servicios públicos, aprovechamiento sustentable de recursos naturales o de bienes públicos y el desarrollo de otras actividades económicas;

Que el inciso segundo del artículo ibídem, manda que las empresas públicas estarán bajo la regulación y control específico de los organismos pertinentes de acuerdo con la ley; funcionarán como sociedades de derecho público, con personalidad jurídica, autonomía presupuestaria, financiera, económica, administrativa y de gestión, con altos parámetros de calidad y criterios empresariales, económicos, sociales y ambientales;

Que el Art. 264 de la Carta Magna, establece que en el ámbito de sus competencias y territorio, y en uso de sus facultades, los gobiernos municipales expedirán ordenanzas cantonales;

Que el Gobierno Municipal de Santa Elena, tiene como función el impulso al desarrollo turístico cantonal, conforme a lo que disponen sus ordenanzas, la creación de la Empresa Municipal Turística, como órgano de apoyo a la institución edilicia, en el sector donde ejerce su jurisdicción, de conformidad a las atribuciones establecidas en la Ley Orgánica de Régimen Municipal en el Art. 14 en sus numerales 9 y 12;

Que el Art. 9, literal n) de la Ley de Descentralización del Estado en forma imperativa y explícita reconoce a los gobiernos locales seccionales con las facultades, para la gestión del turismo;

Que el Ministerio de Turismo, luego de la realización de varios estudios técnicos, ha comprobado el potencial turístico del cantón y la capacidad institucional para que la Municipalidad de Santa Elena, asuma las responsabilidades en el ámbito turístico, con el Convenio de Transferencias de Competencias entre el Ministerio de Turismo y la I. Municipalidad de Santa Elena;

Que la Ley Orgánica de Empresas Públicas, publicada en el Suplemento del Registro Oficial 48 del 16 de octubre del 2009, en el artículo 1, prevé: "Las disposiciones de la presente ley regulan la constitución, organización, funcionamiento, fusión, escisión y liquidación de las empresas públicas que no pertenezcan al sector financiero y que actúen en el ámbito internacional, nacional, regional, provincial o local; y, establecen los mecanismos de control económico, administrativo, financiera y de gestión que se ejercerán sobre ellas, de acuerdo a lo dispuesto por la Constitución de la República";

Que el Art. 5 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas dispone que la creación de empresas públicas, entre otras formas, se hará: "a través de acto normativo legalmente expedido por los gobiernos autónomos descentralizados"; y en el literal b) del Art. 7 ibídem especifica las atribuciones de cada una de las estructuras de las empresas públicas:

Que el Art. 11 de la Ley Orgánica de Régimen Municipal establece como fines esenciales de esta Municipalidad: "Procurar el bienestar material y social de la colectividad y contribuir al fomento y protección de intereses sociales, así como Promover el desarrollo económico, social, medio ambiental, y cultural dentro de su jurisdicción";

Que el Art. 13 ibídem señala que las municipalidades podrán ejecutar las obras o prestar los servicios que son de su competencia en forma directa, por contrato o delegación, en las formas y condiciones previstas en la Constitución de la República y la ley. Podrán también participar en la conformación de entidades privadas, sin fines de lucro, individualmente o mancomunadas con otras municipalidades o entidades del sector público;

Que el artículo 177 de la Ley Orgánica de Régimen Municipal faculta a la Municipalidad constituir empresas públicas para la prestación de servicios públicos, cuando, a juicio del Concejo, esta forma convenga más a los intereses municipales y garantice una mayor eficiencia y una mejor prestación de los servicios públicos; y,

En uso de las facultades concedidas por la Ley Orgánica de Régimen Municipal,

Expide:

LA ORDENANZA DE CREACIÓN DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE DESARROLLO TURÍSTICO Y DE RECREACIÓN SOSTENIBLE Y SUSTENTABLE E INFORMACIÓN DE LUGARES TURÍSTICOS DEL CANTÓN SANTA ELENA "EMUTURISMO EP".

TÍTULO I

CREACIÓN, DENOMINACIÓN Y OBJETIVOS

Art. 1.- CREACIÓN.- Créase la Empresa Municipal de Desarrollo Turístico, de recreación sostenible y sustentable e información de lugares turísticos, regulación de carga turística, administración de lugares turísticos y recreativos del cantón Santa Elena "EMUTURISMO EP", como función fundamental la formulación de propuestas para las políticas locales de turismo emitidas bajo el amparo del Convenio de Transferencias de Competencias entre el Estado Ecuatoriano, el Ministerio de Turismo y la Ilustre Municipalidad de Santa Elena, además se encargará de prestar los servicios turísticos, de desarrollo turístico sostenible y sustentable del cantón Santa Elena y regularizar los lugares turísticos; tanto naturales, culturales, de salud, de religión, deportiva, del cantón así como la realización de proyectos turísticos para la reestructuración, mantenimiento de lugares turísticos, que constan como patrimonio de la Municipalidad, tales como complejos turísticos, complejos deportivos, parques ecológicos, baños públicos y demás lugares turísticos, etc.

Art. 2.- DOMICILIO Y PERSONERÍA.- La "EMUTURISMO EP" tendrá su domicilio en la ciudad de Santa Elena, contará con personería jurídica, autonomía administrativa, financiera y patrimonial y se regirá por la Ley Orgánica de Régimen Municipal, la Ley Orgánica de Empresas Públicas, la Ley de Turismo, la presente ordenanza, los reglamentos que se expidieren para su aplicación, las regulaciones que dicte el Directorio, y las demás que le sean aplicables.

Art. 3.- FUNCIONES.- Son funciones de la "EMUTURISMO EP" las siguientes:

- a) Apoyar a la Municipalidad, como ente responsable de la actividad turística a través de la acción de sus instancias directivas, de apoyo y gestión;
- b) Promover las políticas locales para el desarrollo y promoción turística del cantón en concordancia con las políticas nacionales que existieren al respecto;
- c) Asumir el liderazgo para la formación del Plan Estratégico Participativo del turismo local, que posibilite la articulación con las propuestas nacionales del Ministerio;
- d) Promover consensos y acuerdos entre los diferentes actores del sector turístico en el cantón;
- e) Proteger y supervisar el patrimonio cultural, ambiental y turístico del cantón;
- f) Estimular la actividad turística a nivel local y regional en el marco de las políticas de desarrollo integral del cantón;
- g) Impulsar la coordinación pública, privada y comunitaria orientada al diseño ejecución y seguimientos de planes turísticos integrales;
- h) Promover la participación ciudadana a fin de generar una conciencia y práctica colectiva para el fomento y promoción de la actividad turística respetuosa de la cultura y medio ambiente locales;
- i) Aportar criterios y apoyar al Concejo Municipal en los ámbitos pertinentes para el cumplimiento de sus roles específicos y las atribuciones, funciones y obligaciones. Contraídas mediante el convenio de competencias;
- j) Difundir y vigilar el cumplimiento del Código de Ética del Turismo en la Jurisdicción Cantonal;
- k) Emitir las licencias anuales turísticas de funcionamiento a los locales del cantón Santa Elena;
- l) Brindar seguridad en las playas del cantón;
- m) Otorgar permisos para realizar eventos artísticos en playas;
- n) Conceder permisos para realizar actividades turísticas comerciales en las playas; y,
- o) Recaudar la tasa turística a vehículos interprovinciales.

Art. 4.- MEDIOS A UTILIZAR.- Para alcanzar los fines propuestos, la empresa turística, se valdrá de los medios siguientes:

El Plan Estratégico de Desarrollo Turístico, elaborado con participación comunitaria.

La optimización de los recursos interinstitucionales humanos, materiales y económicos relacionados con la actividad turística.

El apoyo del Ministerio de Turismo, para la capacitación permanente de recursos humanos locales para garantizar la calidad en la presentación de los servicios.

El apoyo de las autoridades para el control y vigilancia de la calidad de los servicios y establecimientos turísticos del cantón, que han obtenido licencia de funcionamiento.

El apoyo del Consejo Provincial de Santa Elena, para la planificación y desarrollo de productos y proyectos turísticos en el ámbito provincial.

La coordinación con otros municipios para el desarrollo de productos o circuitos turísticos que posibiliten la promoción conjunta y acceso a nuevos mercados.

La integración con otros municipios que propenden a la mancomunidad.

Mantenimiento de lugares públicos, tales como complejos turísticos, complejos deportivos, baños públicos, mercados, etc.

Otras funciones que sean similares o semejantes.

TÍTULO II

ORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA

Art. 5.- NIVELES DE ORGANIZACIÓN.- La empresa estará organizada de la forma siguiente:

- a) Nivel Directivo y Ejecutivo, representado por el Directorio y el Gerente. A este nivel le compete tomar las decisiones, impartir instrucciones, coordinar las actividades y vigilar el eficiente cumplimiento de las mismas;
- b) Nivel Asesor, conformado por la Asesoría Jurídica, la Auditoría Interna y las comisiones nombradas por el Directorio. Les corresponde asesorar a los niveles Directivo, Ejecutivo y Operativo en los diversos ámbitos concernientes a la administración y funcionamiento de la EMUTURISMO EP; y,
- c) Nivel Operativo, constituido por los departamentos Administrativo, Financiero y Técnico. A este nivel le corresponde la ejecución de las distintas funciones empresariales.

CAPÍTULO I

DEL DIRECTORIO

Art. 6.- DEL DIRECTORIO.- El Directorio de la EMUTURISMO EP, estará integrado por:

- a) El Alcalde de Santa Elena o su delegado, quien lo presidirá;
- b) Un funcionario de la Administración Municipal, designado por el Alcalde; y,
- c) El Concejal Presidente de la Comisión Permanente de Turismo.

El Gerente de la EMUTURISMO EP actuará como Secretario, con derecho a voz pero sin voto. Los miembros

durarán en sus funciones dos años, pudiendo ser reelegidos. Todos los representantes del Directorio tendrán su respectivo suplente, que actuará en ausencia del titular.

Art. 7.- QUÓRUM, VOTACIÓN Y DIRIMENCIA.- Para que el Directorio pueda instalarse y sesionar será necesaria la concurrencia de más del 50% de sus miembros, adoptará sus resoluciones por mayoría simple de votos de los concurrentes y, en caso de empate, el Presidente tendrá voto dirimente.

CAPÍTULO II

ATRIBUCIONES Y DEBERES DEL DIRECTORIO

Art. 8.- ATRIBUCIONES Y DEBERES.- Son atribuciones y deberes del Directorio:

- a) Definir las políticas, metas y objetivos de la EMUTURISMO EP;
- b) Aprobar o modificar su reglamento y la estructura orgánica de la EMUTURISMO EP; así como dictar las normas que sean necesarias para su eficiente funcionamiento sujetándose a las disposiciones de esta ordenanza;
- c) Aprobar la estructura orgánica de la EMUTURISMO EP, tomando en cuenta los requerimientos para un eficaz cumplimiento de sus metas y objetivos;
- d) Otorgar delegaciones a personas naturales o jurídicas para la prestación de los servicios que le corresponde brindar a la EMUTURISMO EP, conforme a las normas que se dicte para el efecto;
- e) Proponer, para conocimiento y aprobación del Concejo, proyectos de ordenanzas cuya expedición considere necesaria y que se relacionen con su ámbito de actividad;
- f) Estudiar y aprobar, en dos sesiones, la pro forma presupuestaria y sus reformas y presentarlas para la ratificación del Concejo, hasta el 30 de noviembre de cada año;
- g) Designar al Gerente de la empresa de una terna propuesta por el Alcalde;
- h) Aprobar los proyectos y programas de trabajo que presente el Gerente;
- i) Conocer y resolver sobre los informes del Gerente y Auditor Interno;
- j) Conocer y aprobar los créditos tanto internos como externos que se otorguen a la EMUTURISMO EP;
- k) Conceder licencias o declarar en comisión de servicio a funcionarios y empleados, cuando la solicitud sobrepase los treinta días, de acuerdo a la ley. Para el caso de los trabajadores, se estará a lo dispuesto en las normas legales pertinentes;
- l) Analizar bajo los criterios de distribución equitativa, solidaridad social, eficiencia y recuperación de costos de inversión, las tasas turísticas, conforme a las

ordenanzas respectivas y presentar los resultados de su estudio al Concejo Cantonal de Santa Elena para su revisión y análisis; y,

- m) Proponer al Concejo Cantonal la fijación de tarifas por los servicios que preste la EMUTURISMO EP y que no constituyan ingresos tributarios.

CAPÍTULO III

DEBERES Y ATRIBUCIONES DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO

Art. 9.- DEL PRESIDENTE.- Son deberes y atribuciones del Presidente del Directorio:

- a) Cumplir y hacer cumplir los preceptos de esta ordenanza, los reglamentos de la EMUTURISMO EP y las demás normas jurídicas y administrativas que rijan para las empresas públicas municipales;
- b) Presidir las sesiones del Directorio y legalizar las actas conjuntamente con el Gerente;
- c) Conceder licencia al Gerente por un plazo no mayor de treinta días;
- d) Coordinar las acciones de la EMUTURISMO EP con las de la Ilustre Municipalidad de Santa Elena; y,
- e) Convocar a sesiones ordinarias o extraordinarias de Directorio.

CAPÍTULO IV

DE LAS SESIONES DEL DIRECTORIO

Art. 10.- SESIONES DEL DIRECTORIO.- El Directorio de la EMUTURISMO EP se reunirá ordinariamente una vez por mes y extraordinariamente a petición de dos o más de sus miembros, o por pedido del Auditor Interno. El Presidente del Directorio convocará por escrito a las sesiones cuando menos con veinticuatro horas de anticipación, exponiendo los motivos de dicha convocatoria. En las sesiones extraordinarias solo podrán tratarse los asuntos para cuyo estudio y resolución fue convocado el Directorio.

Art. 11.- DE LAS ACTAS.- Se llevarán actas de las sesiones del Directorio, las que una vez aprobadas por el mismo, serán suscritas por el Presidente y el Secretario.

CAPÍTULO V

DEL GERENTE

Art. 12.- DEL GERENTE.- El Gerente será responsable ante el Directorio y el Concejo por la gestión operativa, técnica y administrativa de la EMUTURISMO EP. Será nombrado por el Directorio de una terna presentada por el Alcalde, debiendo cumplir los requisitos establecidos en la Ley de Régimen Municipal. Será un funcionario de libre remoción.

Art. 13.- REQUISITOS PARA SER GERENTE.- El Gerente deberá poseer título universitario, reunir condiciones de idoneidad profesional y de experiencias necesarias para dirigir la empresa.

Art. 14.- DEBERES Y ATRIBUCIONES DEL GERENTE.- El Gerente de la EMUTURISMO EP tendrá los deberes y atribuciones siguientes:

- a) Administrar la empresa y representar judicial y extrajudicialmente a la misma;
- b) Someter oportunamente a la aprobación del Directorio la planificación, programas y proyectos de obras, mejoras y ampliaciones de los sistemas de limpieza, recolección, transporte, tratamiento y disposición de residuos sólidos, así como programas de educación a la comunidad y otros que fueren necesarios en función de las prioridades establecidas y de las posibles fuentes de financiamiento;
- c) Autorizar los gastos e inversiones hasta las cuantías determinadas por el Directorio;
- d) Solicitar al Directorio la aprobación de traspasos, aumentos o disminuciones de partidas presupuestarias que afecten a varios programas, y autorizarlos directamente cuando se refieran a un mismo programa;
- e) Presentar los informes requeridos por el Directorio sobre las actividades administrativas, financieras y técnicas de los trabajos llevados a cabo, así como de la situación financiera de los proyectos y en general de la marcha de la EMUTURISMO EP;
- f) Presentar mensualmente al Directorio los balances económico financiero de la EMUTURISMO EP, con todos sus anexos;
- g) Presentar al Directorio proyectos de ordenanzas, reglamentos de la EMUTURISMO EP y de su estructura orgánica, programas de servicios y propuestas de resoluciones para una mejor gestión administrativa - financiera y el efectivo cumplimiento de sus funciones;
- h) Dirigir la elaboración del proyecto de presupuesto que será presentado a consideración y aprobación del Directorio;
- i) Presentar los estados económicos financieros anuales de la EMUTURISMO EP, con su respectivo informe;
- j) Cumplir y hacer cumplir las leyes, ordenanzas y reglamentos y otras normas aplicables a la EMUTURISMO EP, así como los acuerdos y resoluciones del Directorio;
- k) Concurrir, obligatoriamente, a las sesiones del Concejo y demás organismos municipales que requieran su presencia;
- l) Nombrar y remover a funcionarios y empleados, conceder licencias y vacaciones al personal, sujetándose a las normas legales y proponer las remuneraciones para los empleados y trabajadores;
- m) Velar por el cabal cumplimiento de planes, programas, proyectos y presupuesto anual; y,
- n) Las demás que le faculden los reglamentos y el Directorio.

CAPÍTULO VI

DE LA AUDITORÍA INTERNA

Art. 15.- DEL AUDITOR INTERNO.- La EMUTURISMO EP contará con un Auditor Interno que será nombrado o contratado por el Directorio, de una terna presentada por el Presidente o como lo establezca la ley.

TÍTULO III

PATRIMONIO E INGRESOS

Art. 16.- PATRIMONIO.- El patrimonio de la EMUTURISMO EP estará constituido por:

- a) Los bienes muebles e inmuebles, equipos e instalaciones que actualmente pertenecen a la Dirección de Turismo y que se emplean en la operación, mantenimiento y administración de lugares turísticos y de recreación de propiedad municipal, etc.;
- b) Los bienes muebles e inmuebles entregados por la Ilustre Municipalidad de Santa Elena, para la constitución y sostenimiento de la EMUTURISMO EP; y,
- c) Los bienes que la EMUTURISMO EP obtenga a cualquier título después de su creación.

Art. 17.- DE LOS RECURSOS FINANCIEROS.- Son recursos financieros de la EMUTURISMO EP:

- a) Los ingresos procedentes de la aplicación de las ordenanzas de determinación y recaudación de tasas turísticas vigentes, y de otras que se crearen;
- b) Los ingresos por la venta de equipos u otros bienes, que se realizará previa autorización del Directorio y siguiendo los procedimientos establecidos en las normas legales vigentes;
- c) Las asignaciones establecidas del Estado, de la Ilustre Municipalidad de Santa Elena y de otras entidades;
- d) Los ingresos por créditos que obtenga;
- e) Los ingresos no tributarios por todos los servicios que preste;
- f) Los provenientes de donaciones y más asignaciones legítimas; y,
- g) Los ingresos provenientes de todas las tasas vigentes y futuras que se crearen relacionadas al servicio de recolección de desechos, aseo, limpieza y mantenimiento del cantón y de sus playas.

Art. 18.- NORMAS SOBRE ACTIVOS.- Los bienes muebles, inmuebles y más valores del activo de la EMUTURISMO EP, no podrán ser donados. El Directorio determinará las normas para el arrendamiento, comodato precario, licencias de uso y concesiones, de acuerdo a las disposiciones legales vigentes sobre la materia.

Art. 19.- JURISDICCIÓN COACTIVA.- De conformidad con la ley la EMUTURISMO EP, ejercerá la jurisdicción coactiva.

Art. 20.- VIGENCIA.- La presente ordenanza entrará en vigencia a partir de su publicación en el Registro Oficial.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

PRIMERA.- Una vez promulgada esta ordenanza, se cumplirán las acciones necesarias para el funcionamiento de la EMUTURISMO EP.

SEGUNDA.- El Concejal que integre el Directorio, al momento de la conformación de la EMUTURISMO EP, durará en sus funciones mientras ejerza la Presidencia de la Comisión Permanente de Turismo, luego será reemplazado por su sucesor y así sucesivamente.

TERCERA.- El Concejo Cantonal, previo inventario presentado por la comisión designada para el efecto por el Alcalde, autorizará el traspaso de los bienes municipales que, en virtud de esta ordenanza, pasarán a formar parte del patrimonio de la EMUTURISMO EP.

CUARTA.- Todos los activos y pasivos que actualmente son de cargo de la Ilustre Municipalidad de Santa Elena relativos a la Dirección de Turismo, serán asumidos por la EMUTURISMO EP.

QUINTA.- El personal de empleados de contratos y/u obreros que actualmente prestan servicios en la Dirección de Turismo, pasarán a depender de manera directa de la Empresa EMUTURISMO EP, con los mismos derechos que tenían mientras laboraban para la Ilustre Municipalidad de Santa Elena, particularmente en lo concerniente a la antigüedad y remuneraciones.

SEXTA.- Las competencias que mantiene la Dirección de Turismo relativas al objeto social de EMUTURISMO EP, serán asumidas por la empresa municipal que se crea por esta ordenanza.

Dada en la sala de sesiones del Ilustre Concejo Cantonal de Santa Elena, a los cinco días del mes de octubre del año dos mil diez.

f.) Cisilia Rosales Beltrán, Vicepresidenta del Concejo.

f.) Enrique Estibel Cumbe, Secretario General.

SECRETARÍA MUNICIPAL DEL CANTÓN SANTA ELENA

Santa Elena, 6 de octubre del 2010.

CERTIFICA: Que la Ordenanza de creación de la Empresa Municipal de Desarrollo Turístico y de Recreación Sostenible y Sustentable e Información de Lugares Turísticos del Cantón Santa Elena "EMUTURISMO EP", ha sido discutida por la Corporación Edilicia en sus sesiones celebradas los días 3 de septiembre y 5 de octubre del 2010, tramitándose de conformidad con lo estipulado en el Art. 125 de la Ley Orgánica de Régimen Municipal.

f.) Enrique Estibel Cumbe, Secretario General.

ALCALDÍA DE LA ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE SANTA ELENA

Santa Elena, 15 de octubre del 2010.

En virtud de que la Ordenanza de creación de la Empresa Municipal de Desarrollo Turístico y de Recreación Sostenible y Sustentable e Información de Lugares Turísticos del Cantón Santa Elena "EMUTURISMO EP", ha sido discutida y aprobada en las sesiones reglamentarias de los días 12 de abril y 10 de septiembre del 2010, esta Alcaldía facultada en el numeral 30 del Art. 69 y Art. 125 de la Ley Orgánica de Régimen Municipal, sanciona la presente ordenanza y autoriza su promulgación de conformidad con el Art. 129 de la misma ley.

f.) Ing. Otto Vera Palacios, Alcalde del cantón.

SECRETARÍA MUNICIPAL DEL CANTÓN SANTA ELENA

RAZÓN.- Proveyó y firmó el decreto que antecede el señor Ing. Otto Vera Palacios, Alcalde del cantón, en la Villa de Santa Elena, capital provincial del mismo nombre, a los quince días del mes de octubre del año dos mil diez. Lo certifico.- Santa Elena, 15 de octubre del 2010.

f.) Enrique Estibel Cumbe, Secretario General.

EL ILUSTRE CONCEJO CANTONAL DE SANTA ELENA

Considerando:

Que los gobiernos autónomos descentralizados, entre los que se encuentran los concejos municipales, gozan de autonomía política, administrativa y financiera, y se regirán por los principios de solidaridad, subsidiariedad, equidad interterritorial, integración y participación ciudadana, así lo consagra la Constitución de la República en su Art. 238;

Que el último inciso del Art. 264 de la Carta Magna, establece que en el ámbito de sus competencias y territorio, y en uso de sus facultades, los gobiernos municipales expedirán ordenanzas cantonales, en concordancia con lo dispuesto en el Art. 2, Art. 63 numerales 1° y 49° y Art. 119 numeral 9° de la Ley Orgánica de Régimen Municipal;

Que el Art. 227 de la Constitución de la República del Ecuador, establece que la Administración Pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación;

Que el Art. 1 de la Ley Orgánica de Régimen Municipal, establece que el Municipio es la sociedad política autónoma subordinada al orden jurídico constitucional del Estado, cuya finalidad es el bien común local y, dentro de este y en forma primordial, la atención de las necesidades de la ciudad, del área metropolitana y de las parroquias rurales de la respectiva jurisdicción;

Que el Art. 2 de la Ley Orgánica de Régimen Municipal establece que "Cada municipio constituye una persona

ANEXO N° 3



La Capital del mar y la tierra.

EMUTURISMO-EP-OFICIO N°733-GR-2016
Santa Elena 09 de agosto del 2016

Master.
EFREN MENDOZA T.
Director de la Escuela Hotelería y Turismo
Universidad Península de Santa Elena "UPSE"
La Libertad.

De mis consideraciones:

En atención a la comunicación presentada por el Sr. **Rodríguez Catuto Elvis Javier** egresado de la carrera de Licenciado en Administración Turística de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, solicitando el aval y apoyo en obtener información para el desarrollo y ejecución del Proyecto de Tesis titulado **"LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EL PROCESO DE DESARROLLO TURÍSTICO DE LA PARROQUIA BALLENTA AÑO 2017"**, cumpla en manifestarle que con mucho gusto estaremos brindado la colaboración e insumos que el caso requiera para la elaboración de la tesis.

Agradeciendo a la vez, la importancia que le ha dado a la Empresa Municipal de Turismo como referencia de su objeto de estudio, resta decirle que como directivo principal cuenta con mi colaboración y apoyo para la realización de lo antes mencionado.

Particular que comunico para los fines consiguientes.

Cardialmente,


GERENTE EMUTURISMO EP

CUADRO N° 1
MATRIZ DE CONSISTENCIA

| PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLES | METODOLOGÍAS | POBLACIÓN |
|--|--|---|---|---|---|
| ¿Cómo influye la gestión administrativa en la mejora del proceso de desarrollo turístico del balneario Ballenita en el año 2017? | <p>Objetivo General Determinar si la gestión administrativa influye en el proceso de desarrollo turístico del balneario Ballenita año 2017.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> – Determinar la eficacia de la planeación en el desarrollo turístico de la población. – Identificar el nivel de organización de los prestadores de servicios turísticos. – Sugerir fuentes generadoras de oportunidades para el control de las actividades turísticas y recreacionales. | ¿La gestión administrativa incide en el proceso de desarrollo turístico del balneario Ballenita en el año 2017? | <p>Dependiente Desarrollo turístico</p> <p>Independiente Gestión administrativa</p> | <p>Tipos de investigación – Investigación Correlacional.</p> <p>Métodos de la investigación. – Método deductivo</p> <p>Técnicas de la investigación – Entrevista – Encuesta.</p> | <p>Población Para efecto del presente estudio se considera la aplicación de los instrumentos o técnicas a los 35 establecimientos.</p> <p>Muestra Para efecto de la muestra aleatoria dio como resultado 35 establecimientos.</p> |

Elaborado por: Elvis Rodríguez C.

CUADRO N° 2

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

| VARIABLE | DEFINIR | DIMENSIONES | INDICADORES | ITEMS | INSTRUMENTOS |
|---|--|---|--|---|---------------------|
| DEPENDIENTE DESARROLLO TURÍSTICO | Conjunto de acciones relacionadas al progreso económico que se originan cuando existe un desplazamiento de personas fuera de su habitual residencia con fines de ocio, negocio, placer, aventura, religiosos, generando crecimiento y oportunidades laborales. | Progreso Económico Servicios Turísticos Generador de Oportunidades | Ingresos Económicos Destino Turístico Generador de Empleos | <ul style="list-style-type: none"> - ¿Considera usted que con un turismo responsable en el Balneario Ballenita tendrá un progreso económico a mediano plazo? - ¿Considera usted que con una adecuada planeación Ballenita sería reconocido como destino turístico? - ¿Considera usted que con la variedad de actividades turísticas generaría más oportunidades para el balneario Ballenita? | Encuesta |
| INDEPENDIENTE GESTION ADMINISTRATIVA | Proceso que, a través de la planeación, organización y control, se llegaría a cumplir el objetivo deseado | Planeación Organización Control | Plan Estratégico Manual Seguimiento | <ul style="list-style-type: none"> - ¿Conoce usted si el balneario Ballenita cuenta con un plan estratégico de desarrollo turístico? - ¿Conoce usted si el balneario Ballenita cuenta con manuales de procedimientos de calidad en la prestación de servicios turísticos? - ¿Conoce usted si el balneario Ballenita realiza controles a los vendedores informales? | Encuesta. |

Elaborado por: Elvis Rodríguez C.

ANEXO 4

ENCUESTAS Y ENTREVISTAS APLICADAS EN EL BALNEARIO BALLENTA.



FOTO N° 1. Sr. Wilson solano Presidente del comité Pro Mejoras Mauricio del Pezo



FOTO N° 2. Encuesta Aplicada Sra. Miriam Catuto Propietaria de cabaña Piqueos y algo más Dereck surf. Chuyuipe.



FOTO N° 3. Encuesta Aplicada Sr. Luis Enrique Magallán Trabajador Cevicheria las Ostras, Sector Mirador Pico Loco.



FOTO N° 3. Encuesta Aplicada Sra. Marta del Pezo, Vendedora Informal

ANEXO N° 5

ESTABLECIMIENTOS TURISTICOS CATEGORIZADOS POR EL MINISTERIO DE TURISMO DEL BALNEARIO BALLENITA

| ESTABLECIMIENTOS TURISTICOS CATEGORIZADOS POR EL MINISTERIO DE TURISMO DEL BALNEARIO BALLENITA | | | | | |
|--|---|-------------|---------------------|-----------------------------------|--|
| N° | NOMBRE | TIPO | CATEGORIA | PROPIETARIO | DIRECCIÓN |
| 1 | BUCKINGHAM | PENSION | TERCERA | PARQUE BUCKINGHAM | CALLE C Y CALLE PUBLICA |
| 2 | CASA BLUE TORTUGA | HOSTAL | SEGUNDA | HANZE HABZE MARYORI VIOLETA | CARRETERO PRINCIPL VIA CAUTIVO BALLENITA |
| 3 | EDDY'S | HOSTAL | SEGUNDA | LUIS SEGOVIA CHICA | AV. 3ERA, LEOPOLDO CARRERA CALVO |
| 4 | FARALLON DILLON | HOSTERIA | PRIMERA | YOLANDA EUGENIA PAMINÑO BARRENO | CIUDADELA LOMAS DE BALLENITA |
| 5 | LA CARACOLA | PENSIÓN | SEGUNDA | WALTER GUERRERO RODRIGUEZ | VIA CAUTIVO JUNTO AL HOTEL PIRAMIDE |
| 6 | LOS PARASOLES | RESTAURANTE | TERCERA | ANITA GUILLERMINA CABRERA CABRERA | AVENIDA TERCERA FRENTE AL HOSTAL LA CARACOLA |
| 7 | MONTAÑITA ADVENTURE TRAVEL MONTADVENTURE S. A | AGENCIA | OPERADORA TURISTICA | LOPEZ GUERRA XIMENA CARMEN | SECTOR SUR A 2 CUADRAS DEL HOTEL BALLENITA |
| 8 | VINI MAR | HOSTAL | SEGUNDA | EUGENIA ARAGON OQUENDO | AV. PROYECTO BALLENITA Y AV. 6A |

Fuente: Empresa Municipal de Turismo.

ANEXO N° 7

ESTABLECIMIENTOS TURISTICOS EN PROCESO DE CATEGORIA DEL BALNEARIO BALLELENITA

| ESTABLECIMIENTOS TURISTICOS EN PROCESO DE CATEGORIA DEL BALNEARIO BALLELENITA | | | | |
|---|---------------------|-------------------------------------|-------------|---|
| N° | NOMBRE | PROPIETARIO | LOCALIDAD | DIRECCIÓN |
| 1 | BELLAVISTA BELLEVUE | REINE BICHOTTE | BALLELENITA | BALLELENITA A TRES CASAS DEL CENTRO OCUPACIONAL MADRE DOROTEA |
| 2 | BRISAS DEL MAR | AUDELIA LOPEZ BORBOR | BALLELENITA | BALLELENITA SECTOR LA GLORIETA |
| 3 | CHULLUYPE | MAYRA JANNETH CHIQUITO BAQUE | BALLELENITA | BALLELENITA, CHULLUYPE A UNA CUADRA DE LA IGLESIA |
| 4 | CARLONCHO | YAGUAL SALINAS CARLOS KLEBER | BALLELENITA | SECTOR LAS LOMAS A 1 CUADRA DE LA IGLESIA |
| 5 | DE LOURDES | GLADYS DE LOURDES DE LA CRUZ LUCERO | BALLELENITA | BALLELENITA, CHULLUYPE A UNA CUADRA DE LA ESTACIÓN A LA TRANCISA |
| 6 | DELICIAS DEL MAR | JACINTA EULALIA DOMINGUEZ CHOEZ | BALLELENITA | BALLELENITA SECTOR LA GLORIETA |
| 7 | EL OLEAJE | LUISA ALEJANDRINA BRIONES MACIAS | BALLELENITA | BALLELENITA SECTOR LA GLORIETA JUNTO A LA CABAÑA |
| 8 | GABRIELITA | JENNY MARIBEL OÑA LOPEZ | BALLELENITA | BALLELENITA SECTOR LA GLORIETA A LADO DE LA GLORIETA |
| 9 | HAKUNA MATATA | SERGIO IVAN MALAVE GONZALEZ | BALLELENITA | BALLELENITA, CHULLUYPE, A DOS CUADRA DE LA IGLESIA SAGRADO CORAZON |

Fuente: Empresa Municipal de Turismo.

Fuente: Empresa Municipal de Turismo.

| ESTABLECIMIENTOS TURISTICOS EN PROCESO DE CATEGORIA DEL BALNEARIO BALLEENITA | | | | |
|--|--------------------------------|--------------------------------|------------|---|
| N° | NOMBRE | PROPIETARIO | LOCALIDAD | DIRECCIÓN |
| 10 | HIPERMARKEET BALLEENITA | CZARNINSKI SHEFI GAD | BALLEENITA | BALLEENITA CALLE BALLE P. BLAN S |
| 11 | JUANITA | JUANITA CECILIA ROCA YAGUAL | BALLEENITA | BALLEENITA VIA CHULLUYPE |
| 12 | LA SIREENITA | ARCENIA ISIDORA MUÑOZ TOMALÁ | BALLEENITA | BALLEENITA SECTOR LA GLORIETA DETRÁS DEL PARQUE |
| 13 | MACAREO | JOSE LUIS BALON ROCA | BALLEENITA | BALLEENITA, CHULLUYPE A UNA CUADRA DE LA ESTACIÓN A LA TRANCISA |
| 14 | MAYRITA | ISABEL ALBINA BALON YAGUAL | BALLEENITA | BALLEENITA, CHULLUYPE A UNA CUADRA DE LA TIENDA DON VICTOR |
| 15 | ORILLAS DEL MAR | NERY BEATRIZ DEL PEZO LAINEZ | BALLEENITA | BALLEENITA, CHULLUYPE A DOS CUADRA DE LA TIENDA DE LA SRA. ANA ROCA |
| 16 | PIQUEOS Y ALGO MAS DERECK SURF | MIRIAM NOEMI CATUTO ROCA | BALLEENITA | BALLEENITA, CHULLUYPE JUNTO AL COMEDOR SILVANA |
| 17 | SHIRLEY | CRUZ ALEJANDRINA REYES CÓRDOVA | BALLEENITA | SECTOR LA GLORIETA |
| 18 | SILVANA | GISELLA FELICITA MUÑOZ RICARDO | BALLEENITA | BALLEENITA, CHULLUYPE DIAGONAL A LA IGLESIA |

ANEXO N° 8

COMEDORES TURISTICOS EN EL MIRADOR PICO LOCO DEL BALNEARIO BALLENTA

| COMEDORES TURISTICOS EN EL MIRADOR PICO LOCO DEL BALNEARIO BALLENTA | | |
|---|-----------------------|------------------------------------|
| N° | NOMBRE | PROPIETARIO |
| 1 | CEVICHERIA LAS OSTRAS | JUANA EULALIA GRACIA CHILA |
| 2 | CEVICHERIA CENTINELA | MARCOS BENITO VERA BERNAL |
| 3 | CEVICHERIA DON PETILÚ | GINA LUCRECIA CARRASCO CARRASCO |
| 4 | CEVICHERIA MI LUZ | GLADYS ELIZABETH IZAGUIRRE SUAREZ |
| 5 | CEVICHERIA GINGO | ANTHONY BORBOR TRUJILLO |
| 6 | CEVICHERIA BARQUITO | EDITH VESPERTINA PARRAGA NAVARRETE |
| 7 | CEVICHERIA CIRA | SEGUNDA CIRA COTERA MARQUEZ |
| 8 | CEVICHERIA DON BENI | BENIGNO ROSALES ORRALA |

Fuente: Empresa Municipal de Turismo.

ANEXO N° 9

CERTIFICADO DE GRAMATÓLOGO

CERTIFICO

Que, he revisado aspectos de la redacción y ortografía del Trabajo de Titulación, con el tema **“LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EL PROCESO DE DESARROLLO TURÍSTICO DEL BALNEARIO BALLENITA. AÑO 2017”**, elaborado por **ELVIS JAVIER RODRÍGUEZ CATUTO**, para optar por el Título de **LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE TURISMO**, de la Facultad de Ciencias Administrativas, de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Que, he realizado las correcciones correspondientes en el trabajo de titulación en mención.

Autorizo hacer de este certificado, el uso legal que considere conveniente.

La Libertad, abril de 2017



Líc. Isabel Camacho Polo

Teléfono: 0994416753

e-mail: isabelacamacho@hotmail.com

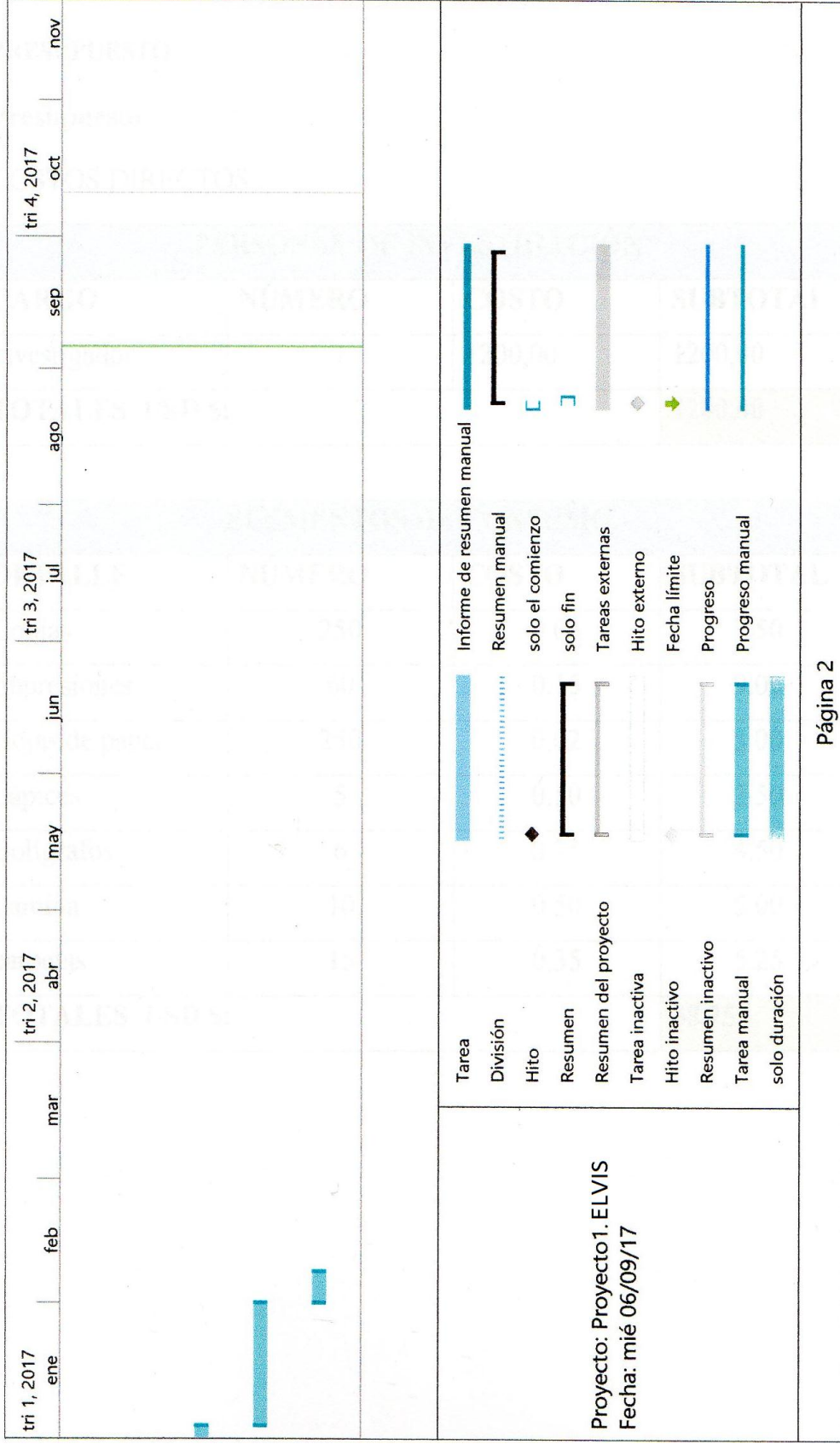
Reg. Senescyt 1023-11-1101534

CUADRO N° 14

CRONOGRAMA DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN

| Id | Modo de tarea | Nombre de tarea | Duración | Comienzo | Fin | Predecesoras | tri | dic | nov | oct | tri |
|----|---------------|---------------------------------|----------|--------------|--------------|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1 | ★ | PROBLEMA | 25 días | mié 05/10/11 | mar 08/11/11 | | | | | | |
| 2 | ★ | MARCO REFERENCIAL | 15 días | mié 09/11/11 | mar 29/11/11 | | | | | | |
| 3 | ★ | METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN | 5 días | mié 30/11/16 | mar 06/12/16 | | | | | | |
| 4 | ★ | RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN | 20 días | mié 07/12/16 | mar 03/01/17 | | | | | | |
| 5 | ★ | CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 20 días | mié 04/01/17 | mar 31/01/17 | | | | | | |
| 6 | ★ | ORGANIZACIÓN INFORME FINAL | 5 días | mié 01/02/17 | mar 07/02/17 | | | | | | |

| | |
|--|--|
| <p>Proyecto: Proyecto 1. ELVIS Fecha: mié 06/09/17</p> | |
|--|--|



CUADRO N°15**PRESUPUESTO**

Recursos materiales

| PRESUPUESTO PARA LA REALIZACIÓN DEL PROYECTO | | | |
|---|--|-----------------------|--------------------|
| Cantidad | Descripción | Valor Unitario | Valor Total |
| 1 | Computador | 684,00 | 684,00 |
| 1 | Impresora Tinta Continua | 480,00 | 480,00 |
| 3 | Tintas para recarga de cartuchos | 13,00 | 39,00 |
| 1 | Encuestador | 190,00 | 190,00 |
| | Alimentación | | 55,00 |
| | Movilización | | 50,00 |
| | Internet | | 35,50 |
| | Energía Eléctrica | | 25,00 |
| 15 | Esferográficos | 0,60 | 9,00 |
| 3 | Resma de Hojas de Impresión | 3,50 | 10,50 |
| 1 | Grapadora | 3,00 | 3,00 |
| 5 | Anilladas de Documentación a entregar | 1,5 | 7,5 |
| 3 | Empastadas de Documentación a entregar | 8 | 24 |
| 1 | Perforadora | 2,45 | 2,45 |
| 1 | Caja de Clip | 1,80 | 1,80 |
| | | | |
| VALOR TOTAL DE ESTUDIO | | | 1.616,75 |

Elaborado por: Elvis Rodríguez C.