



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE GESTIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO**

TEMA:

**GESTIÓN DEL TURISMO: CASO COMUNA SAN PABLO, PROVINCIA DE
SANTA ELENA.**

**TRABAJO DE TITULACIÓN EN OPCIÓN AL TÍTULO DE INGENIERA
EN GESTIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO**

AUTORA:

JOSELYN NOEMI SORIANO MONTERO

LA LIBERTAD – ECUADOR

2020



**TEMA: GESTIÓN DEL TURISMO: CASO COMUNA SAN PABLO,
PROVINCIA DE SANTA ELENA.**

AUTOR: Joselyn Noemi Soriano Montero

TUTOR: Ing. Jhony Yumisaca Tuquinga, MSc.

RESUMEN

Actualmente, uno de los sectores que tiene una participación muy especial en economía del país es el turismo, dado que por medio de él existen diversos beneficios no solo en la localidad, sino que aporta de manera significativa a la región y al país. bajo este aspecto, esta investigación tuvo como objetivo evaluar la gestión del turismo mediante el estudio de los aspectos teóricos y situacionales actuales de la planificación turística del territorio de la comuna San Pablo, la siguiente investigación se enfoca en el análisis de la gestión de turismo, siendo uno de los procesos que permite la planificación y ordenamiento de las actividades y acciones de un destino turístico, lo que a su vez origina las pautas para administrar y coordinar estrategias encaminadas a mejorar el servicio turístico en todas las áreas como, la gastronomía, hospedajes y atractivos turísticos. La metodología utilizada fue una investigación exploratoria que apoyado en los instrumentos de campo como la entrevista, encuestas y técnicas como el focus group para identificar las debilidades y necesidades del sector. Como resultados se pudo determinar que la gestión que lleva a cabo el cabildo comunal y los diferentes involucrados para el desarrollo turístico del sector es casi nulo durante los últimos años debido a la falta de cohesión entre los diferentes actores del campo turístico de San Pablo. Por lo tanto, es imprescindible que se empiece a proyectar planes y estrategias que permitan despuntar a San Pablo como un destino turístico competitivo.

Palabras claves: Gestión de Turismo, Servidores turísticos, Comuna San Pablo.



**THEM: TOURISM MANAGEMENT: CASE COMMUNE SAN PABLO,
PROVINCE OF SANTA ELENA.**

AUTHOR: Joselyn Noemi Soriano Montero

TUTOR: Ing. Jhony Yumisaca Tuquinga, MSc.

ABSTRACT

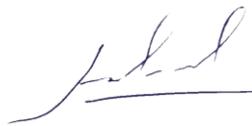
Currently, one of the sectors that has a very special participation in the country's economy is tourism, since through it there are various benefits not only in the locality, but that it contributes significantly to the region and the country. Under this aspect, this research aimed to evaluate tourism management by studying the current theoretical and situational aspects of tourism planning in the territory of the San Pablo commune. The following research focuses on the analysis of tourism management, being one of the processes that allows the planning and ordering of the activities and actions of a tourist destination, which in turn gives guidelines for managing and coordinating strategies aimed at improving the tourist service in all areas such as gastronomy, lodging and tourist attractions. The methodology used was an exploratory research that was supported by field instruments such as the interview, surveys and techniques such as the focus group to identify the weaknesses and needs of the sector. As a result, it was possible to determine that the management carried out by the communal council and the different parties involved in the tourism development of the sector has been almost nil in recent years due to the lack of cohesion between the different actors in the San Pablo tourism field. Therefore, it is essential to start projecting plans and strategies that will make San Pablo stand out as a competitive tourist destination.

Keywords: Tourism Management, Tourism Servers, San Pablo Commune.

APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA

En mi calidad de Profesor Guía del trabajo de titulación, “**GESTIÓN DEL TURISMO: CASO COMUNA SAN PABLO, PROVINCIA DE SANTA ELENA**”, elaborado por la Srta. **Joselyn Soriano Montero**, egresada de la Carrera de Gestión y Desarrollo Turístico, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del Título de Ingeniera en Gestión y Desarrollo Turístico, me permito declarar que luego de haber dirigido científicamente y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científico, razón por la cual lo apruebo en todas sus partes.

Atentamente



Ing. Jhony Yumisaca Tuquinga, MSc.

PROFESOR GUIA

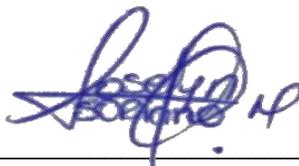
DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

El presente Trabajo de Titulación con el Título de “**GESTIÓN DEL TURISMO: CASO COMUNA SAN PABLO, PROVINCIA DE SANTA ELENA**”, elaborado por **Soriano Montero Joselyn**, 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 Gestión y Desarrollo Turístico**, 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,



Soriano Montero Joselyn Noemi
C.C. No.: 240013190-6

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi lealtad a Dios, por aquellas bendiciones que siempre se reflejaron en mi vida y en mi familia.

A mis padres y padrinos que siempre estuvieron presente en el proceso de esta investigación, en especial a mi madre y madrina la Sra. Ingrid Montero Flores y Lcda. Fátima Zamora Flores que siempre tuvieron palabras de aliento cuando estaba a punto de caer.

A todas las autoridades y personal que hacen la Universidad Estatal Península de Santa Elena, por abrir las puertas de la enseñanza y ética que se emplea en la institución. A mis compañeros y compañeras en estos 5 años de formación, donde se vivieron momentos buenos y malos, pero ahí estuvieron y no me dejaron sola. A mis docentes que tuve el privilegio de considerar sus valiosos conocimientos que hicieron que crezca cada día como profesional,

Por último, quiero expresar mi más grande agradecimiento al Ing. Jhonny Yumisaca Tuquinga, tutor de este proceso de investigación, quién con su dirección y conocimiento permitió el desarrollo de este trabajo.

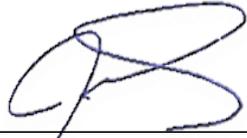
DEDICATORIA

Esta tesis está dedicada a:

A mi madre quien con su paciencia y esfuerzo me permitió cumplir mi meta como profesional, gracias por inculcarme valores y enseñarme a ser fuerte en las adversidades que presenta en la vida.

A mis hermanos por su apoyo incondicional, durante todo este proceso, por estar conmigo en todo momento gracias. A toda mi familia porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona y de una u otra forma me acompañan en todos mis sueños y metas.

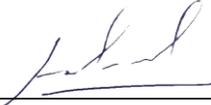
TRIBUNAL DE GRADO



**Ing. Mercedes E. Freire Rendón, MSc.
DECANA DE FACULTAD
CIENCIAS ADMINISTRATIVA**



**Ing. Soraya Linzan Rodríguez, MSc.
DIRECTORA DE LA CARRERA
GESTIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO**



**Ing. Jhony E. Yumisaca Tuquinga, MSc
PROFESOR TUTOR**



**Lcda. Tannia K. Aguirre Suárez, MSc.
PROFESOR DE AREA**



**Abg. Víctor Coronel Ortiz, MSc.
SECRETARIO GENERAL (E)**

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN.....	ii
ABSTRACT	iii
APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA.....	iv
DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
DEDICATORIA	vii
TRIBUNAL DE GRADO.....	viii
ÍNDICE GENERAL.....	ix
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xii
INTRODUCCIÓN	1
Capítulo I.....	7
Marco Teórico.....	7
1.1 Revisión de la literatura.	7
1.2 Resultados de contexto diferentes de preguntas similares de la investigación.	24
1.3 Fundamentos sociales y legales	33
1.3.1. Fundamentos sociales.....	33
1.3.2. Fundamentos legales	33

Capítulo II	38
Materiales y Métodos	38
2.1 Tipo de Investigación	38
2.2 Métodos de Investigación	39
2.3 Diseño de Muestreo.....	40
2.4 Diseño de recolección de información.....	41
Capítulo III.....	43
Resultados y discusión	43
3.1 Análisis de datos.....	43
3.1.1 Análisis de encuestas aplicada a los servidores turísticos dentro de la Comuna San Pablo.....	44
3.2 Análisis general de las encuestas	62
3.3 Análisis obtenidos mediante la técnica del Focus Group aplicado a los servidores turísticos, autoridades y comuneros de la Comuna San Pablo.....	63
3.4. Análisis de entrevista realizada a la Autoridad Principal de la Comuna San Pablo referente a la gestión turística.	66
3.5. Discusión:.....	69
3.6. Conclusiones	72
3.7. Recomendaciones.....	74
Bibliografía	75
Anexos.....	87

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Género de los encuestados	44
Tabla 2 Origen de los encuestados.....	45
Tabla 3 Edad de los encuestados.....	46
Tabla 4 Estado civil de los encuestados	47
Tabla 5 Tipo de sector.....	48
Tabla 6 Importancia de la protección del medio ambiente	49
Tabla 7 Tiempo de funcionamiento	50
Tabla 8 Pertenece a una Asociación.....	51
Tabla 9 Planificación de actividades.....	52
Tabla 10 Cantidad de trabajadores.....	53
Tabla 11 Capacitación a los empleados	54
Tabla 12 Tema de capacitación.....	55
Tabla 13 Participación en la planificación.....	56
Tabla 14 Beneficiado por los programas	57
Tabla 15 Tiene apoyo de los organismos	58
Tabla 16 Empresa que brinda apoyo.....	59
Tabla 17 Efectos por falta de planificación.....	60
Tabla 18 Gestión de promoción turística	61

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Género de los encuestados.....	44
Figura 2 Origen de los encuestados	45
Figura 3 Edad de los encuestados	46
Figura 4 Estado civil de los encuestados.....	47
Figura 5 Tipo de sector	48
Figura 6 Importancia de la protección del medio ambiente	49
Figura 7 Tiempo de funcionamiento	50
Figura 8 Pertenece a una asociación	51
Figura 9 Planificación de actividades	52
Figura 10 Cantidad de trabajadores.....	53
Figura 11 Capacitación a los empleados.....	54
Figura 12 Tema de capacitación	55
Figura 13 Participación en la planificación del Departamento de turismo	56
Figura 14 Beneficiado por los programas	57
Figura 15 Tiene apoyo de los organismos.....	58
Figura 16 Empresa que brinda apoyo.....	59
Figura 17 Efecto por la falta de planificación.....	60
Figura 18 Gestión de promoción turística.....	61

INTRODUCCIÓN

El presente documento identifica y analiza los aspectos que distinguen al turismo comunitario como modalidad turística, con una gestión de desarrollo que se enmarca en elementos que se deben considerar para identificar estrategia de intervención, de tal manera de aportar a la construcción de una gestión de turismo adecuada para un determinado territorio.

La gestión del turismo debe ser concebida como la única filosofía de desarrollo dentro de la planificación y ordenamiento de un destino turístico. Según los datos de la Organización Mundial del Turismo (OMT), se pronosticó un crecimiento sostenido entre el 4% y el 5% para el sector durante el año 2018. Por otra parte, en muchos países, el turismo actúa como un motor de desarrollo a través de la entrada de divisas y la creación de empleo directo e indirecto, aportando el 5% al PIB mundial.

Es relevante identificar que la tendencia del mercado turístico ha crecido en los últimos diez años, debido a que es uno de los sectores que mayormente representa ingresos y que aporta de manera significativa en los procesos de identificación de los destinos turísticos potenciales. Es preciso considerar, que los destinos turísticos pueden ser muy atractivos y con diversidad de lo que pueden ofrecer, sin embargo, la gestión del turismo es la acción que permite el impacto, si se aplica de manera eficiente.

De acuerdo a la representación del turismo en el país; por las regiones que tiene el Ecuador, según el Ministerio de Turismo (2018) se ha considerado el sector costa como uno de los que más aporta al presupuesto del Estado, siendo un ingreso

significativo, pues la diversidad de lugares que propician que éstos sean visitados por turistas locales, nacionales y extranjeros.

Santa Elena es uno de los principales destinos turísticos preferidos por extranjeros y locales, movido por la diversidad gastronómica, cultural y el paisaje de sus playas. No obstante Sarabia, Rodríguez & Lois (2018) indican que, aunque se han expuesto extensamente modelos de buenas prácticas ecológicas, ambientales, estos estudios rara vez se examinan en las organizaciones actuales y, por lo tanto, carecen de validez empírica. Sin embargo, se menciona también que es difícil ubicar una organización dentro de un enfoque con características específicas del turismo ecológico e inclusivo que identifica a Santa Elena.

Entre los problemas identificados sobresale la escasa recepción de turistas, la falta de aprovechamiento del potencial del patrimonio natural en el uso recreativo y turístico, la corta estancia promedio de los turistas hospedados en los hoteles locales, escasa oferta de servicios turísticos, las instituciones turísticas competentes no ofrecen una información adecuada, creativa e innovadora que exija una competencia turística, para desempeñar los puestos de trabajo que ofrecen los destinos turístico, así como la escasa coordinación entre el sector privado y las acciones de los Gobiernos Municipales con respecto a la capacitación al talento humano que trabaja en el sector del turismo.

En este caso toma importancia una adecuada coordinación de las actividades turísticas, manejado con responsabilidad y no afectación del destino turístico, con el mal uso de los desechos orgánicos y sólidos que se encuentran en las diferentes partes de la

localidad, para ello se necesita que las autoridades desarrollen talleres de Educación Ambiental con el único fin de sensibilizar a los pobladores a dar el ejemplo a los turistas que visitan la localidad a respetar a la naturaleza. siendo este una parte importante para mejorar la calidad de vida de los pobladores del sector.

Además, las medidas de gestión directas en el turismo están destinadas a encarar problemas de comportamiento humano mediante reglamentos que suponen la imposición de obligaciones, la restricción de actividades o el racionamiento del uso. Los métodos indirectos tratan de modificar el comportamiento mediante la educación, la información y la persuasión. Se puede hacer saber a los visitantes cuáles son los efectos de una actividad determinada, o darles información que estimule el uso de ciertas zonas en lugar de otras que estén amenazadas.

Es por ello que se propone el estudio en la comuna San Pablo ubicada en la Ruta del Spondylus, situada a 16 Km. de la cabecera cantonal de Santa Elena y 28 Km de Salinas, con un área de 320 km de extensión territorial, pertenece al cantón Santa Elena, y a la provincia del mismo nombre, la comuna desarrolla el turismo desde hace 18 años aproximadamente, este sitio cuenta con una belleza paisajística distribuida en sus más de 10km lineales de playa, la misma que ha permitido y facilitado que entren en funcionamiento las típicas cabañas que ofrecen servicios de restaurantes promoviendo el consumo de productos locales y ofertando la gastronomía típica de la región.

La carencia de planificación turística que existe en la zona, permite que las bondades naturales y culturales que posee la comuna no sean aprovechadas al 100%, es por aquello que en este punto se hace justo y preciso realizar una evaluación de la gestión del turismo en la comuna San Pablo mediante la comparación de aspectos teóricos y situacionales de planificación. Otro factor es el impacto que genera sobre el patrimonio natural por la sobrecarga de turistas en sitios emblemáticos, falta de normas de protección y conservación que deben ser ejecutadas por las autoridades correspondientes.

Es importante mencionar que, la presente investigación servirá como base para futuros estudios que busquen asegurar la gestión del turismo de la comuna a tal punto de establecer reglas y criterios de ordenamiento ambiental, territorial de acuerdo a la capacidad de carga turística, es por esto que en el planteamiento de la formulación del problema se pregunta ¿De qué manera la gestión del turismo permite el desarrollo de las actividades turísticas en la comuna San Pablo?, para ello la sistematización del problema que aportarán al desarrollo de los objetivos se plantearon en las siguientes interrogantes ¿Cuáles son las teorías que permiten analizar la gestión del turismo en la comuna San Pablo?, ¿Cuáles es la situación de la gestión del turismo en la comuna San Pablo?, ¿Quiénes son los actores e involucrados en la gestión local del turismo de la comuna San Pablo?.

Con base a lo mencionado anteriormente se propone el objetivo general de la investigación, Evaluar la gestión del turismo mediante el estudio de los aspectos teóricos y situacionales actuales de la planificación turística del territorio de la comuna

San Pablo; el mismo que se coadyuvará de tres objetivos específicos, siendo el primero Fundamentar teórica y científicamente la gestión turística de la comuna San Pablo, segundo Diagnosticar el estado actual de la gestión turística de la comuna San Pablo, tercero Identificar los actores e involucrados en la gestión local del turismo de la comuna San Pablo; los mismo que aportarán al cumplimiento de los resultados esperados para el presente trabajo.

Es relevante desde el enfoque teórico, puesto que, la información de la presente investigación brindará lineamientos de cambios y parámetros que se pueden aplicar en cualquier entorno donde exista un problema similar, además que es importante cerciorarse de las normas y reglamentos para intervenir bajo la competencia de los mismos, y sobre todo el alcance del análisis que pueda ser considerado por los organismos competentes del sector turístico para problemas futuros.

Por otra parte, el presente trabajo utiliza la investigación exploratoria, dado que por medio de este método se permite indagar sobre las fortalezas y debilidades que tiene un destino turístico, así mismo cómo evaluar la gestión de turismo que se implementa, además, se emplean técnicas y herramientas de recopilación de datos necesarias para el bosquejo de información en el contexto señalado. Los métodos utilizados son inductivo y bibliográfico por las características del tema investigado.

Con la gestión del turismo en el sector de San Pablo, se pretende mejorar la situación socio-económica de los involucrados en las actividades turísticas, por lo que es

importante una adecuada coordinación de las acciones y tareas encaminadas a proporcionar los servicios a los turistas, locales, nacionales y extranjeros.

Para el sostenimiento de los criterios en cuanto a proporcionar una solución, se debe considerar los enfoques legales que propician las alternativas, de allí es que se consideran los siguientes marcos legales: la Constitución Política del Ecuador 2008, Código de Ordenamiento Territorial Autónomo y Descentralización, Ley de Gestión Ambiental, Plan Nacional de Desarrollo Toda una vida 2017-2021 y el Plan de Tour 2030.

El proyecto está dividido en tres apartados relevantes siendo el capítulo I la fundamentación teórica del proyecto, la revisión de la literatura y los resultados en contexto diferentes de preguntas similares de la investigación; en el capítulo II se encuentran la recolección de los datos que ayudaron de manera puntual a obtener los resultados del estudio sobresaliendo los métodos de investigación, las técnicas y herramientas como encuesta y entrevista, mencionando también el tipo de investigación que se desarrolló siendo esta exploratoria; el capítulo III está integrado por el análisis de los datos de los resultados obtenidos con base a la recolección de los datos e información y por las conclusiones y recomendaciones del trabajo desarrollado.

Capítulo I

Marco Teórico

1.1 Revisión de la literatura.

Gestión es la acción o trámite que junto con otros elementos se efectúa para conseguir o resolver una cosa de una forma administrativa y de gestionar con diligencia, entendiendo como un trámite necesario para conseguir algo, habitualmente de carácter administrativo o que conlleva documentación (Chiavenato, 2013).

Por lo tanto, un sistema de gestión es una estructura o modelo de administración eficaz y eficiente que busca mejorar el funcionamiento de una organización, que influye un proceso de ideación, planeación, implementación y control.

Según Huergo (2017) gestionar es una acción integral, entendida como un proceso de trabajo y organización en el que se coordinan diferentes miradas, perspectivas y esfuerzos, para avanzar eficazmente hacia objetivos asumidos institucionalmente y que se deseen que fueran adoptadas de manera participativa y democrática.

La Gestión turística se enfoca en todas las acciones y actividades que se orientan al momento de ofrecer un servicio y que esto provoque un beneficio para el entorno donde se ofrece el servicio.

Moreno (2012) infiere que la gestión turística de un destino necesita un grado mayor de desarrollo para asumir procesos integrales de gestión e implementación de políticas turísticas que sin duda es el gran reto para el destino en el futuro.

En cambio, Domínguez (2013) manifiesta que la gestión turística es una alternativa en la que intervienen los actores locales en el dinamismo de estrategias socioculturales que hagan posibles administrar de forma eficiente, obteniendo beneficios que reviertan en la calidad de vida de la comunidad, optimizando el uso de los recursos de la localidad.

Según Mendoza, Monterrubio & Fernández, (2011) la política turística como modelo de planeación se ha constituido en una suerte de paradigma para varios países latinoamericanos. Los Centros Integralmente Planeados (CIP) fueron desarrollados a partir de una presencia fuerte del Estado como impulsor y gestor con una perspectiva regional.

En resumen, es importante resaltar que la gestión turística es un proceso que debe adoptar políticas públicas con el objetivo de planificar las acciones y actividades que sean en beneficio del sector intervenido, coordinando de una manera articulada las estrategias que se desean ejecutar en el sector.

De acuerdo al tema de investigación, se ha investigado algunos libros, artículos científicos, tesis y demás documentos bibliográficos que respaldan la factibilidad del análisis de la gestión turística en la Comuna San Pablo, Provincia de Santa Elena.

Según Andrade (2012) en su investigación titulada **“análisis de la gestión y el manejo del turismo en la comunidad de Salinas de Guaranda”**, estableció como objetivo principal realizar un análisis de la gestión y el manejo del turismo en la comunidad de Salinas de Guaranda para desarrollar un plan turístico estratégico, que permita a la comunidad gestionar productos turísticos que se acoplen a la demanda turística actual, para desarrollar esta investigación se aplicaron diferentes metodologías siendo éstas la investigación de campo donde se aplicó entrevistas a los pobladores de la zona y a los líderes, y visitantes donde también se desarrolló talleres comunitarios, la investigación bibliográfica fue la base, pues lo primero que se hizo es analizar qué información estaba ya levantada acerca del producto turístico, para trabajar sobre datos confirmados y actualizar algunos.

De manera que, para planificar la gestión del turismo en el caso de San Pablo es de vital importancia partir de un análisis exhaustivo sobre la gestión turística que está llevando la comuna, tal como lo recomienda la literatura, por ende, se puede tomar como referencia la metodología utilizada en el caso de Salinas de Guaranda, es decir, se debe tomar en consideración el punto de vista o la posición de los principales elementos sociales que componen el sector turístico dentro de San Pablo y de esta manera contrastar la información existente versus la situación actual de la comuna. Una vez realizado el diagnóstico turístico de la zona en estudio se puede empezar a hablar de una verdadera planificación turística y por ende de la gestión responsable del destino.

Albites (2014) en su investigación **“La gestión turística municipal y el desarrollo del distrito de Cascas Provincia Gran Chimbú región La Libertad 2013-2014”** estableció como objetivo general la elaboración de un modelo de administración turística que sirva como guía para desarrollar programa que impulsen y fortalezcan el turismo local incorporando conceptos de admisnitración, planificación y turismo sostenible considerando el caso del municipio de Miraflores, empleando una metodología cualitativa expliratoria y descriptiva. La informacion primaria se obtuvo realizando entrevistas a expertos, a funcionarios del municipio, a representates de gremios empresariales privados y los involucrados en la planta y superestructura turística de dicho ámbito. posteriormente se realizó un análisis de las actividades desarrolladas en el distrito de Miraflores para complementar el estudio y comprender el funcionamiento y problemática del turismo en el distrito. Los resultados obtenidos en la investigación principalmente es el análisis FODA y situacional.

Otra vez se hace evidente la necesidad de poner en marcha un análisis situacional de la comuna en cuestión, dado que el diagnóstico dará un punto de partida para la determinación de los indicadores que deben ser trabajados en el diseño o la planificación de San Pablo, algo importante que menciona el trabajo citado en el párrafo anterior es la elaboración de un modelo, sin duda alguna, el modelo de administración es algo imprescindible dentro de la gestión turística de cualquier destino. En este punto es importante mencionar que, la gestión del turismo conduce a la correcta utilización de los recursos, razón por la cual, es justo y necesario conocer al detalle el momento actual de la comuna.

De acuerdo con López (2014) en su trabajo titulado **“Propuesta de un modelo de gestión turística para la puesta en marcha de la agencia operadora Montañita Adventure Travel “Montadventure s.a.” en la comuna Montañita, cantón Santa Elena, Provincia Santa Elena, periodo 2014”** se estableció como objetivo general evaluar el impacto del modelo de gestión a través de un análisis situacional para el mejoramiento de los servicios de la agencia MONTADVENTURE S.A., en la comuna Montañita, cantón Santa Elena, Provincia Santa Elena, año 2014.

Para lograr los objetivos de la investigación, se acudió a técnicas investigativas de orden primario como: las encuestas y las entrevistas, que permitieron conocer las opiniones de turistas respecto a la satisfacción lograda en destino. La observación directa fue otra técnica que permitió palpar la realidad en cuanto a la oferta turística de las empresas vinculadas al turismo y la demanda insatisfecha que existe en la comunidad. Es necesario mencionar que la investigación secundaria respaldada en revisión de libros, artículos, revistas, tesis similares, documentos diversos, etc., fue fundamental en la construcción del modelo de gestión para la operadora de turismo MONTADVENTURE S.A.

Así mismo como ocurrió en los trabajos extraídos en los párrafos anteriores se puede mencionar que, los modelos de gestión basados en un diagnóstico o análisis situacional de los destinos turísticos son el punto de partida de cualquier diseño de planificación y/o gestión del turismo, en el caso de San Pablo y para el desarrollo del presente trabajo se puede tomar como referencia la metodología puesta en marcha en el estudio de la

Comuna Montañita, debido a que, resulta factible la aplicación de encuestas y entrevistas como técnicas para conocer la situación actual turísticamente hablando.

López (2015) en su trabajo de titulación **“La gestión del turismo en Carmen de Patagones: análisis y propuesta de lineamientos turísticos”**, definió como objetivo evaluar la gestión de la actividad turística de la ciudad de Carmen de Patagones en el período 1980-2014, para definir estrategias de desarrollo turístico sustentable y así conformarse como un destino de calidad, se utilizó un enfoque cualitativo, consta de 5 etapas donde tres de ellas son de mayor relevancia la etapa 1 estaba centrada en la recopilación de antecedentes bibliográficos. En esta etapa se realizó una revisión de bibliografía y de antecedentes que aportaron al objeto del estudio, la etapa 2 en diseñar la entrevista; en esta instancia se diseñan las entrevistas, tanto para hoteleros, gastronómicos, como así también para el personal del sector turístico, etapa 3 recopilación de información en terreno y descripción del objeto de estudio.

Tomando como referencia la metodología aplicada en el trabajo del apartado anterior, en el caso de San Pablo también se debe emplear como metodología la revisión bibliográfica debido a que, es la única manera de reconocer los antecedentes de la comuna, una vez que se conocen los antecedentes del destino se procederá a elaborar los instrumentos de recolección de información que al igual que en el caso anterior también se empleará una entrevista y de la misma forma se trabajó en una encuesta, estas técnicas permitieron palpar la realidad del destino en relación al impacto de planificación o gestión que ha sido empleada en San Pablo.

Mite (2016) en su investigación titulada **“Gestión turística y su incidencia en la afluencia de visitantes al centro turístico Puerto Varadero, recinto Data de Posorja, Provincia del Guayas, 2016”**, propuso como objetivo determinar la manera en que la gestión turística incide con la afluencia de visitantes en el año 2016, de tal modo que para dar cumplimiento a lo mencionado se utilizó una investigación descriptiva correlacional donde mediante la comprobación de hipótesis se determinó el alto grado de incidencia, consecuentemente a través de encuesta se verificó que los turistas que llegan al centro en su mayoría (90%) son promovidos por la planificación y organización que tiene el lugar, de la misma manera las instalaciones como la autenticidad del lugar son los indicadores más sobresalientes en la atracción del turista (69%). Además se identificaron las acciones que abarcan la gestión turística (planificación, promoción, inversión y ejecución de programas y proyectos), sin embargo se recomienda crear propuesta de mejoras que aporte a la gestión y a los visitantes.

Por lo tanto, al desarrollar este tipo de investigaciones relacionadas al análisis del tipo de gestión que emplean destinos similares a la comuna San Pablo, se pretende alcanzar un alto nivel de concientización en autoridades, servidores turísticos y comunidad en general acerca de la importancia que tiene la gestión de los destinos, tal como reflejan los resultados de la investigación citada en el párrafo anterior, en otras palabras, San Pablo al proyectar una imagen de planificación y gestión se lograría destacar o influir de manera directa en la toma de decisiones de los turistas que visitan la provincia a tal grado de dejar de ser un lugar de paso dentro de la Ruta Spondylus, sin embargo, es

preciso indicar que todo eso puede ser llevado a cabo siempre y cuando se diagnostique, planifique y proponga una verdadera gestión del turismo.

Borbor (2017) en su tesis titulada **“Gestión turística del patrimonio cultural y su influencia en el desarrollo del turismo cultural de la cabecera parroquial rural de Colonche, Provincia de Santa Elena, año 2016”** tuvo como propósito determinar cómo influye la gestión turística del patrimonio cultural en el desarrollo del turismo cultural de la cabecera parroquial rural de Colonche. En esta investigación se involucró a la administración local, a la comunidad de Colonche y autoridades de turismo y patrimonio de la provincia de Santa Elena, sobre esta base es importante destacar que se identificaron problemas tales como deficiente gestión turística del patrimonio cultural del GAD local, además de falta de aplicación de herramientas de gestión turística que permitan la activación de los bienes patrimoniales que se encuentran en estado pasivo, lo que conlleva a que no se desarrolle el turismo local.

Por otro lado se analizó cómo incide la actual gestión turística del patrimonio cultural por parte del GAD en el desarrollo del turismo cultural del sitio. La metodología de la investigación que se utilizó fue de carácter descriptiva correlacional. Las técnicas utilizadas fueron las entrevistas y las encuestas mediante instrumentos aplicados a las autoridades involucradas y a la población local. Por último se consiguió como resultado que la gestión turística del patrimonio cultural contribuiría al desarrollo del turismo cultural local, esto fue comprobado a través de la hipótesis, mediante la aplicación de la técnica estadística del chi cuadrado. Esta investigación concluye recomendando a las autoridades y población a utilizar las herramientas de gestión

turística patrimonial e incentivar la actividad turística, con el fin de lograr un mejor desarrollo del turismo cultural de la localidad.

En general, una ineficiente gestión turística es la causa principal de que el turismo local no se desarrolle, tal como lo evidencian los resultados de la investigación de la parroquia Colonche, de manera que, se pueda aplicar la misma metodología, por consiguiente se puede inferir de manera concreta que los resultados que se obtendrán tendrán cierto grado de similitud, puesto que, es de conocimiento que la gestión turística del destino incide de manera directa en el desarrollo sostenible del mismo, por lo tanto, al igual que en el caso de Colonche este trabajo busca incentivar a que las autoridades, entidades, servidores turísticos y población local diseñe políticas de gestión turística que permitan a reducir el impacto negativo de las actividades turísticas y que al mismo tiempo ayuden a potenciar sus beneficios.

Huaraca, Paladines, & Jenny (2017) en el trabajo titulado **“Gestión del turismo comunitario como alternativa de desarrollo local Comunidad Yunguilla”** establecieron como objetivo principal analizar la gestión del turismo comunitario como alternativa del desarrollo local en la zona de Yunguilla, con un estudio exploratorio de carácter cualitativo. Se examinó de forma bibliográfica y documental desde los años 1996 hasta la actualidad, la transcendencia del turismo comunitario en esta localidad, así como los beneficios que trae consigo para los pobladores, el incremento de su calidad de vida y la conservación de los ecosistemas para el desarrollo local.

De este modo, se logra evidenciar que, al hablar de gestión del turismo en San Pablo se busca hacer mención a la búsqueda del desarrollo sustentable del destino, puesto que, solo a través de la gestión turística se puede asegurar la conservación de los recursos propios de la comuna, de la misma forma por medio del diseño o planificación de proyectos y estudios, se puede trabajar en la calidad de los servicios que se ofertan en la comuna, recordemos que, gracias a la correcta articulación de las autoridades y otros componentes del sector turístico se puede gestionar el avance turístico del destino, por consiguiente, es necesario levantar un diagnóstico de la comuna, dicho análisis se debe llevar a cabo por medio de la revisión bibliográfica y de la recolección de información a través de encuestas y entrevistas, tal como lo hicieron en el estudio de la comunidad Yuquinlla.

En el trabajo de Gómez & Vílchez (2017) titulado **“Gestión turística municipal y su influencia en la actividad turística de la ciudad de Bagua Grande, Provincia de Utcubamba-región Amazonas 2011- 2016”**, establecieron como objetivo realizar un diagnóstico de la Gestión Turística Municipal y su influencia en la actividad turística de la ciudad de Bagua Grande, provincia de Utcubamba Región Amazonas 2011-2016, los resultados obtenidos son relacionados con los documentos de gestión de la municipalidad y documentos específicos de gestión turística cuya responsabilidad recae en la subgerencia de promoción turística; a la vez se presentan resultados de indicadores externos sobre la actividad turística y la opinión de los prestadores de servicio, de alimentación, transporte y alojamiento sobre la gestión turística municipal. La metodología utilizada para la investigación tiene como base al

método descriptivo que ha permitido la observación técnica de la problemática para la elaboración del modelo de la gestión turística municipal.

La actividad turística sin duda alguna conglomera a una extensa parte de servidores turísticos y no turísticos de manera directa e indirectamente respectivamente. Motivo por el cual, el estudio revisado permite evidenciar que es fundamental realizar previamente un diagnóstico de la gestión por parte de las autoridades pertinentes y el grado de influencia en la actividad turística de la comuna San Pablo, pues de esta manera se podrá plantear las estrategias acordes para la elaboración de un modelo de gestión turística local ante la problemática identificada.

En la investigación de Villao (2017) titulada “**planificación y gestión turística de la comisión de turismo del GADPR frente al desarrollo local de la cabecera parroquial de colonche**”, se definió como objetivo analizar la influencia de la planificación y gestión turística de la comisión de turismo del GADPR, en el desarrollo local de la cabecera parroquial de Colonche año 2016, se aplicó y desarrolló un modelo de investigación correlacional, donde se destaca el nexo de los actores sociales del turismo local, en cumplimiento de las competencias atribuidas por el Ministerio de Turismo a los niveles de gobierno de carácter rural a partir de su descentralización. Como resultado se menciona que la participación activa y articulada, permite a los actores locales convertirse en agentes del desarrollo local, fundamentando su accionar en la dimensión social, cultural, económica y política.

Una vez más se puede evidenciar que, el compromiso por conseguir una eficiente gestión del turismo en San Pablo dependerá del trabajo mancomunado entre los principales actores inmersos en la actividad turística, tales como autoridades de la localidad y los diferentes servidores turísticos que se desempeñan internamente. Por tal motivo, es indispensable incluirlos dentro de los diferentes instrumentos de recolección de información, por medio de encuestas o entrevistas para obtener información precisa de su accionar para el desarrollo de la localidad.

Guamán (2018) en su tesis **“Planificación y gestión turística de la parroquia la candelaria, Cantón Penipe, provincia de Chimborazo”**, planteó como objetivo determinar los factores de gestión que influyen en la operación turística de la parroquia La Candelaria, la investigación se realizó con bases científicas, las cuales contribuyeron a una investigación sólida y verídica. Para ello se utilizó una investigación de campo que a través de la aplicación de encuestas pudo obtener datos reales sobre las problemáticas turísticas en la parroquia pudiendo establecer un estudio meticuloso y analítico en base a resultados estadísticos, en el cual se detalla que, el 54.5% de los encuestados indica que la parroquia no cumple con todos los parámetros necesarios que se requiere para mejorar la operación turística en el sector. Adicional a esto, el 58.1% de los implicados está de acuerdo en que se diseñe un manual o plan de acción.

Tomando como referencia la metodología del presente estudio, en el caso San Pablo es factible realizar una investigación de campo a través de la aplicación de encuestas dentro de la comuna, pues es una de las formas de conocer la gestión que se está

llevando por parte de las autoridades en conjunto con los servidores turísticos, para poder evidenciar la realidad del destino en torno al impacto de la gestión y planificación que ha estado llevando a cabo esta localidad, y de esta manera plantear las estrategias acordes que permitan llevar a cabo una mejor gestión del destino.

Mero (2018) en su tesis titulada **“Modelo de gestión turística para el fortalecimiento de los atractivos turísticos de la comuna San Gabriel del baba perteneciente a la provincia Santo Domingo de los Tsáchilas”** en uno de sus objetivos estableció Fundamentar teórica y científicamente la administración, gestión, turismo San Gabriel del Baba, la investigación se basó en los procesos administrativos turísticos que aportarán con la planificación, organización, dirección y control en el que se apliquen las técnicas, estrategias, políticas y procedimientos necesarios en el desarrollo del proyecto de investigativo, logrando cumplir con los objetivos planteados. Las operaciones que integren el modelo de gestión turística ya sea la gestión estratégica o la gestión turística, están íntegramente relacionadas por lo tanto deben ser considerada para obtener los resultados esperados.

El aporte del presente estudio se basa en identificar principalmente los factores inmersos para un mejor desarrollo de la actividad turística de la comuna San Pablo y obtener óptimos resultados, tales como: mejorar la competitividad del destino a través de su posicionamiento único y fuerte en el mercado, asegurar la sostenibilidad del destino, constitución de una imagen de destino reconocible y posicionamiento en el mercado. Garantizando conjuntamente el desarrollo del turismo sostenible y maximizar el rendimiento económico de este sector, para su desarrollo.

Villamil (2018) en su tesis titulada **“Gestión del turismo rural en la comunidad de Peribuela Cotacachi - Ecuador”**, propuso como objetivo principal analizar la gestión del turismo rural de la comunidad de Peribuela para el diseño de estrategias de sostenibilidad turística. El desarrollo de esta investigación parte del análisis de la gestión del turismo rural de la comunidad de Peribuela. A partir de ellos se describe la situación actual, utilizando el método cualitativo sobre dichos recursos, el cual ayudará a proporcionar estrategias que estén de acuerdo a la situación del lugar, estos mecanismos para desarrollo deberán contribuir a la reactivación del turismo en la zona e incrementar ingresos económicos complementarios.

Para que la zona sea potencialmente activa, se analizaron alianzas estrategias con agencias y operadoras turísticas, siendo un ente para la difusión de servicios y productos. Mediante estos resultados se interpretan las falencias de la gestión de turismo rural en la comunidad debidas principalmente a una inadecuada administración. En este estudio se analiza el perfil y preferencia del visitante para medir el nivel de interés de las personas en conocer Peribuela. Así mismo, se analizan ciertos vínculos con entidades privadas para que tomen en cuenta a este lugar en sus actividades empresariales, con el fin de elevar la demanda. Como resultado se diseñan estrategias para lograr una mejor organización, calidad en los servicios, y contribuir con la conservación del patrimonio ambiental y cultural.

En relación a la presente investigación, el aporte se centra en primera instancia realizar un análisis de la situación actual de la gestión turística que se está llevando en la localidad, por parte de las autoridades y en qué grado es el compromiso de los

servidores turísticos por aportar al cuidado y desarrollo de la localidad. Puesto que a través de vínculos entre estos actores permitirá trabajar de manera mancomunada para lograr una mejor organización en la gestión de sus recursos, sin dejar de lado los pilares para un turismo sostenible.

En el trabajo de titulación de Mediavilla (2019) **“Gestión del turismo comunitario de Agua Blanca, parroquia Machalilla-Ecuador”**, se estableció el objetivo general de la investigación en analizar la gestión organizativa, administrativa y estrategias de mejoramiento en el proyecto de turismo comunitario de Agua Blanca, parroquia Machalilla, cantón Puerto López, El estudio se centra en conocer cómo se ha desarrollado la gestión del turismo comunitario en Agua Blanca, perteneciente a la parroquia Machalilla, cantón Puerto López, considerado la primera comunidad ecoturística en la costa ecuatoriana.

La investigación plantea identificar diferentes aspectos como la situación actual de la gestión organizativa y administrativa de la comunidad, el nivel de apoyo por parte de entidades públicas y privadas para el desarrollo de la actividad turística, los puntos críticos en la administración de los establecimientos de turismo de la comunidad y el nivel de satisfacción del turista con los servicios que ofrece la comunidad. La metodología para el desarrollo de la investigación fue la siguiente, aplicación de encuestas de satisfacción a los turistas y propietarios de los emprendimientos turísticos, entrevistas a los dirigentes comunitarios y autoridades locales, matriz de identificación de puntos críticos, ficha de evaluación de calidad a los servicios turísticos y matriz FODA.

Los resultados obtenidos permitieron establecer estrategias de mejora centradas en la reestructuración interna y las relaciones externas que permitan a la comunidad dejar de lado el empirismo y poner en práctica la teoría basada en una gestión estratégica y organizada que garantice el futuro del proyecto de turismo comunitario.

El presente estudio permite reafirmar que la organización y estrategias que se apliquen dentro de un destino turístico serán los pilares fundamentales para llevar a cabo una eficaz gestión turística en la comuna San Pablo, pues a través de la identificación de la situación actual de la localidad y, el nivel de apoyo tanto de entidades públicas como privadas para el desarrollo de la actividad, permitirá establecer las fortaleza y debilidades que posee la comunidad, y de esta manera tomar la medidas correctivas a través de estrategias dirigidas a la comunidad, autoridades y principalmente a las empresas que desarrollan sus actividades dentro de esta localidad, dejando de lado el trabajo individualizado y fortaleciendo la cooperación mancomunada para el beneficio del turismo en San pablo.

Navarro (2019) en su trabajo de titulación **“Gestión del turismo rural, caso: comunidad de Churin, capital del distrito de Pachangará Provincia de Oyón, Lima”** fijó como objetivo general de investigación Describir la gestión del turismo rural comunitario de la comunidad de Churin, Distrito de Pachangará, Provincia de Oyón, Lima 2018. El método de estudio fue de tipo no experimental transversal, descriptivo, el nivel de investigación fue el descriptivo, que permitió establecer cuantitativamente de la variable en estudio para luego explicar su comportamiento; Se aplicó a una muestra y se escogió el muestreo probabilístico y la selección de los

elementos de la muestra por el criterio muestreo aleatorio simple. El instrumento utilizado fue la encuesta donde se usó el modo del cuestionario con escala de Likert y cuatro respuestas.

La gestión turística debe ser flexible para que pueda acoplarse a la realidad del destino en donde ésta se aplique, si bien es cierto pueden existir similitudes entre las diferentes comunas de la provincia de Santa Elena, con características semejantes, cada una es un mundo diferente con un desenvolvimiento propio. Por lo tanto, la administración y planificación de los recursos varía dependiendo del nivel de conocimiento tanto de sus líderes, de sus habitantes y de los servidores turísticos, este último con gran parte del protagonismo puesto que, a través de sus servicios es donde se puede evaluar el nivel de satisfacción que obtienen los turistas durante su estancia y al vez permitiría disponer de elementos estadísticos que ayuden en la toma de decisiones de los respectivos actores de la actividad turística de la localidad.

En la investigación de Quillupangui (2019) titulado **“Análisis de la gestión del turismo comunitario en la comunidad Cariacu, parroquia San José de Ayora, cantón Cayambe, provincia de Pichincha”** estableció como objetivo principal, analizar la gestión del turismo comunitario de Cariacu que permita dinamizar el desarrollo local de la comunidad. La investigación es de tipo descriptiva por lo que se realizará un acercamiento a la situación actual de la comunidad de Cariacu, basada en encuestas y entrevistas, mediante un proceso de investigación participativa y de interacción directa con los comuneros de Cariacu. Las conclusiones más relevantes del estudio fueron: la comunidad cuenta con potencial turístico la cual se encuentra

conformada por varios atractivos naturales, que pudieran ser utilizados como principales atractivos para la planificación y desarrollo del turismo comunitario sostenible, generar beneficios para los habitantes de la comunidad, para el mantenimiento de la identidad cultural y sobre todo, para satisfacer las necesidades económicas y mejoramiento del desarrollo interno de la comunidad de Cariacu.

En este estudio de investigación se refleja lo importante que es involucrar a la comunidad local principalmente, puesto que ellos son los dueños de los recursos que posee este territorio. Y a partir de ello identificar los principales recursos que poseen para la planificación y desarrollo adecuado del turismo en la comuna, en este caso la comuna de San Pablo, y de esta manera mantener latente la identidad que ellos poseen en el ámbito turístico, pero sobre todo por obtener beneficios en su desarrollo económico y mejoría del desarrollo de la oferta turística que la localidad dispone.

1.2 Resultados de contextos diferentes con preguntas similares a la investigación.

De acuerdo con Rodríguez (2015) en su artículo denominado **“GESTIÓN LOCAL DEL TURISMO: EL MUNICIPIO Y SU ROL EN EL DESARROLLO TURÍSTICO EN CHILE”**, se analizó el rol de los municipios en el desarrollo turístico en Chile por medio de la identificación de las atribuciones, funciones y caracterización de la gestión que a nivel local están desarrollando. El proceso de producción de información se realizó a través de una estrategia metodológica cualitativa, utilizando como técnicas de producción de información la revisión documental y la etnografía. Entre los principales resultados se encuentra la

identificación de nueve áreas de acción. Con relación a las atribuciones que poseen los municipios, resalta su característica como actividad “no exclusiva”, apreciando la complejidad a partir de la multiplicidad de actores que intervienen en los procesos de desarrollo turístico a nivel local. Se identificó la carencia existente a nivel nacional de instrumentos de planificación turística, observando la necesidad de que se reconozcan por la actual legislación de municipalidad, ya que contar con PLANDETUR facilitaría la adopción de las exigencias actuales de la industria, vinculadas a desarrollar la actividad bajo un modelo de sustentabilidad. Finalmente, y con relación a la caracterización de la gestión local, se visualiza la necesidad de incrementar los recursos humanos y financieros que disponen los municipios en la actualidad.

Gómez & Vílchez (2017) mencionan en su tesis **“GESTIÓN TURÍSTICA MUNICIPAL Y SU INFLUENCIA EN LA ACTIVIDAD TURÍSTICA DE LA CIUDAD DE BAGUA GRANDE, PROVINCIA DE UTCUBAMBA-REGIÓN AMAZONAS 2011- 2016”**, esta investigación partió de la necesidad de conocer la influencia de la gestión turística municipal en la actividad turística de la ciudad de Bagua Grande; considerando que esta ciudad, cuenta con servicios de alojamiento, alimentación y transporte que se requieren para ser considerada un centro de distribución turística; por ello se formuló el siguiente problema: ¿De qué manera la gestión turística municipal influye en la actividad turística de la ciudad de Bagua Grande?, y se planteó como objetivo general de investigación, Proponer un modelo de Gestión Turística Municipal y su influencia en la actividad turística de la ciudad de Bagua Grande, provincia de Utcubamba- Región Amazonas 2011-2016. La

investigación presenta resultados relacionados con los documentos de gestión de la municipalidad y documentos específicos de gestión turística cuya responsabilidad recae en la subgerencia de promoción turística; a la vez se presentan resultados de indicadores externos sobre la actividad turística y la opinión de los prestadores de servicio, de alimentación, transporte y alojamiento sobre la gestión turística municipal. La metodología utilizada para la investigación tiene como base al método descriptivo que ha permitido la observación técnica de la problemática para la elaboración del modelo de la gestión turística municipal.

En muchas ocasiones se ha definido a la gestión como sinónimo de administración. Al respecto se pueden definir dos clases de administración: siendo el primero tal como lo menciona la Real Academia Española RAE (1852) que refiere para llevar a cabo un proceso se tiene que realizar un conjunto de diligencias con el fin de conseguir el objetivo propuesto; por otra parte, la gestión también se plantea como “una función institucional global e integradora de todas las fuerzas que conforman una organización” (Mora, 1999).

La gestión turística es una de las actividades que fortalece la tendencia de lo que respecta al servicio que se ofrece en cualquiera de los ámbitos donde el turismo tiene su escenario, sea gastronomía, hoteles, playas y otros sectores. Es indispensable que la gestión turística sea compatible tal como la economía en un sector se refiere, es decir que no solo es buscar las tareas con estrategias, sino que se ajuste al aspecto económico, es decir, al alcance de lo que se puede ofertar.

Una gestión turística eficaz exige que se tome en consideración todos los elementos que involucran en la actividad turística, desde las características culturales y sociales de los que habitan en un lugar específico, las actividades socioeconómicas que se desarrollan, los servicios que se ofertan, hasta las características de los visitantes y de sus costumbres, intereses, lugares o zonas más visitadas, indicadores de desarrollo de sostenibilidad, entre otros.

Ortiz, (2015) menciona que la gestión turística para que tenga su efectividad, debe tener la característica de ser integral, dado a que actualmente es una tendencia actual, ya que permite la optimización de recursos en todos los enfoques que a turismo se refiere, lo que implica la armonización de procesos, técnicas, herramientas (Pág. 67).

Algo similar menciona Casas (2013) quien destaca que “Son las acciones que realizan las dependencias y organismos municipales, encaminadas al logro de objetivos y cumplimientos de metas turísticas”.

Mientras que Swisscontact (2014) lo define como el proceso de desarrollo e implementación de planes, métodos y técnicas que permiten encaminar al cumplimiento de los objetivos, facilitando y orientando a los entes y actores de los diferentes niveles de gestión: nacional, regional y local.

Es relevante considerar que la gestión turística debe estar armonizadas para que la eficiencia pueda ser vista desde cualquier óptica, para ello se debe considerar las diferentes actividades, mecanismos, acciones e instrumentos asociados a los procesos,

lo que permite un desempeño alineado a los actores y gestores de los niveles administrativos en el ámbito empresarial y público para lograr mejores resultados.

Como se ha descrito en el inciso anterior en cuanto al concepto que aborda la gestión turística, se precisa que existan criterios que sintetizen la eficiencia y eficacia de una gestión que tenga resultados que estimule el desarrollo local.

Para Font (2017) existen tres criterios generales que ayudan a potenciar la gestión turística, en este caso, son:

1. El carácter geográfico: territorio, localidad, zona, lugar, espacio, límites, escenarios, potencialidades, recursos endógenos.
2. Vinculados al progreso: mejora, riquezas, crecimiento, reactivador, dinamizador, estímulos, cambios.
3. Representativos de actuaciones y comportamientos: comunidad, colectivo, solidaridad, identidad, compromiso, conciencia, valores y normas, aprovechamiento, uso eficiente.

En este ámbito, es importante reconocer que el turismo estimula el desarrollo local como herramienta de desarrollo integral, incide en la calidad de vida, en el mejoramiento de las infraestructuras de edificaciones y viales, provoca la proliferación de numerosos servicios como restauración, alojamiento, comercio y con ello la creación de nuevos empleos.

En el ámbito cultural el intercambio con personas de diferentes partes facilita la difusión de las costumbres, hábitos, música y se enriquece con las experiencias de los

visitantes. Genera divisas que pueden ser utilizadas de manera indirecta en beneficio de la comunidad, fortalece otras actividades productivas, promueve la inversión en diversos sectores, entre otros.

Pero la actividad turística puede generar efectos negativos relacionados con la pérdida de identidad, la proliferación de hábitos sociales dañinos o el deterioro de los bienes patrimoniales naturales y culturales. Es muy importante sostener la gestión turística local en la definición de una política que parta de posicionamientos provinciales y nacionales, así como de las proyecciones mundiales y cumpla con los criterios de turismo sostenible planteada por la OMT.

Así como también la gestión del turismo involucra por un lado a los establecimientos, junto a una serie de relaciones multisectoriales con los actores involucrados en el medio turístico; por otro lado, concierne a la creación de instrumentos y mecanismos que harán posibles acciones conjuntas orientas hacían un mismo objetivo, en tanto y cuanto sea encaminada hacia el desarrollo sostenible del turismo (Swisscontact, 2014)

La comuna San Pablo como destino turístico actualmente no ha logrado descifrar el impacto y la importancia de gestionar a un destino turístico. Por lo tanto, una de las causas que podría estar mermando la gestión del destino es la falta de cohesión o del trabajo mancomunado ente todas las partes involucradas. Por otra parte, se puede evidenciar que en la gran mayoría se desconoce qué es y cómo se lleva a cabo una gestión de un destino turístico.

De manera que, los resultados reflejan que las autoridades, gestores, prestadores de servicios turísticos y comunidad tienen perspectivas diferentes sobre la relación, importancia e implementación de las dimensiones e indicadores relacionados con el papel de los sectores y actores que conforman el turismo de la localidad en la gestión de los destinos. Por consiguiente, toda esta falta de información ha imposibilitado que San Pablo como destino logre despuntar dentro del mercado turístico local, pese a que es reconocida por su oferta turística en productos y servicios complementarios basados en la gastronomía.

San Pablo muestra un estancamiento en la gestión turística durante los últimos años, dado que, no se proyectan avances en la planificación estratégica, no existen planes de acciones específicos que se estén ejecutando actualmente que promuevan la participación activa de quienes conforman el sistema turístico de la localidad. Por ende, no existe una gestión dentro de los emprendimientos turísticos dentro de la localidad, esto se puede evidenciar debido a que San Pablo en estos momentos presenta un registro de setenta y siete cabañas ubicadas a lo largo de su playa, de las cuales tan solo veinte y dos se encuentran anexadas a la asociación, tan solo dos más que en el 2015, por ende se puede comprobar que por parte del restante de 55 cabañas existe falta de información o interés en formar un grupo y obtener beneficios en común como el resto de cabañas, como también para el desarrollo de la localidad.

Por otra parte, los resultados de este trabajo muestran que la destrucción de los recursos naturales y culturales y la mala calidad en los servicios que se ofertan dentro de la comuna constituyen las principales problemáticas que afectan al desarrollo turístico

del contexto en estudio. Recordemos que, la gestión del turismo es fundamental para el aprovechamiento de los recursos turísticos, para esto se deben implementar estrategias guiadas bajo un modelo de gestión eficaz, todo esto debe ser parte del proceso del campo de acción de la autoridad competente.

En definitiva, este destino turístico se presenta ante la perspectiva de los turistas como un destino medianamente competitivo en comparación a varios destinos turísticos similares ubicados a lo largo y extenso de la provincia, algo que sí ha logrado mantenerse durante todos estos años es el reconocimiento gastronómico, gracias a la oferta de los platos típicos costeros, pues sin duda alguna, este es uno de sus principales atractivos.

Cabe recalcar que, la comuna durante años utilizó su propia marca turística que tenía como slogan turístico la frase “San Pablo te atrapa” para su posicionamiento local, nacional e internacional, lastimosamente la marca no tuvo el empuje ni la continuidad y mucho menos la acogida necesaria para despegar dentro del mercado turístico, ocasionando que, la marca no logre cumplir con las expectativas y con el objetivo de promocionar y vender al destino. Por consiguiente, durante los tres últimos años el cabildo comunal dejó de utilizar la marca en cuestión, generando que, San Pablo retroceda en gran magnitud y pierda la oportunidad de ser reconocida por los visitantes; si a esta problemática le añadimos la falta de un soporte investigativo sobre el diagnóstico de la comuna, sin duda alguna, todo esto ocasiona que hoy en día San Pablo no haya definido una oferta turística de largo plazo.

Es necesario aclarar que, dentro del sector de alojamiento se ha mostrado un ligero avance, pues hoy en día es evidente la inversión turística puesto que, son más los establecimientos de hospedaje que se han creado dentro la localidad, algo similar ocurre con los establecimientos de diversión nocturna, y demás servicios complementarios. Por otro lado, la demanda actual se mantiene en que la mayoría de los visitantes son nacionales, que deciden visitar el destino por la tranquilidad de su playa, y por su gastronomía, en cuanto, a sus preferencias de alojamiento se establece que los establecimientos con ambiente rústico y familiar son de mayor agrado. Dentro de la misma línea, el ingreso de los turistas que visitan a la comuna son altos, puesto que, son empleados públicos o microempresarios que cuentan con una buena remuneración, ahora bien, en lo relacionado a las actividades recreativas la demanda actual manifiesta que, se sienten atraídos por las actividades relacionadas a la naturaleza y gastronomía.

Por otro lado, la promoción turística de la comuna está a cargo del único medio de difusión oficial como lo es la página de Facebook llamada Comuna San Pablo, a través de dicha página social se dan a conocer constantemente las bondades turísticas de la comuna y así mismo se informa a la localidad en general las gestiones que se van impulsando en pos del desarrollo de San Pablo. En síntesis, San Pablo se presenta en mercado turístico provincial y nacional como un destino que crece a partir del aprovechamiento de un único atractivo natural al que se le ha logrado agregar elementos gastronómicos como principal factor de imagen y estrategia de fortalecimiento turístico.

1.3 Fundamentos sociales y legales

1.3.1. Fundamentos sociales

En el aspecto social según la OMT (2013) el turismo se convierte en un incentivo para conservar el patrimonio, ya que genera ingresos que pueden utilizarse para activar el patrimonio, por ello el patrimonio constituye un elemento esencial en el turismo cultural. Por tal razón el turismo cultural es importante porque contribuye al crecimiento económico de los pueblos, a la vez que logra que se conozcan sus características, recursos, tradiciones y admite la comunicación e intercambio de información entre anfitriones y turistas, por lo que su adelanto involucra el rescate y conservación de los bienes culturales, incentiva la colaboración de las comunidades locales, promueve el desarrollo de actividades creativas e incrementa la información y promoción de los elementos patrimoniales de la localidad.

1.3.2. Fundamentos legales

Constitución de la República del Ecuador (2018)

Manifiesta en el TITULO I, ELEMENTOS CONSTITUTIVOS DEL ESTADO; Artículo 3, Son deberes primordiales del Estado; numerales 5, 6 y 7 hace referencia a que es necesario una adecuada planificación en todo el territorio nacional, promoviendo el desarrollo sustentable distribuyendo los recursos de forma equitativa, todo esto en busca de alcanzar los objetivos del plan del buen vivir, promoviendo también los procesos y fortalecimientos de actividades autónomas y descentralizadas, además de una adecuada protección a los patrimonios, sean estos naturales o

culturales, en busca de erradicar totalmente la pobreza. Así mismo, el Art. 14, reconoce el derecho que tiene la población a vivir en un ambiente sano y equilibrado, garantizando la sostenibilidad al igual que el buen vivir.

COOTAD 2010 (Código de Ordenamiento Territorial autónomo y descentralización)

En el art. 54 manifiesta que los Gobiernos Autónomos Descentralizados en las funciones literal g) Regular, controlar y promover el desarrollo de la actividad turística cantonal, en coordinación con los demás gobiernos autónomos descentralizados, promoviendo especialmente la creación y funcionamiento de organizaciones asociativas y empresas comunitarias de turismo: h) Promover los procesos de desarrollo económico local en su jurisdicción, poniendo una atención especial en el sector de la economía social y solidaria, para lo cual coordinará con los otros niveles de gobierno.

Ley de Gestión Ambiental.

En el Art. 1.- establece los principios y directrices de política ambiental; determina las obligaciones, responsabilidades, niveles de participación del sector público y privado en la gestión ambiental y señala los límites permisibles, controles y sanciones en esta materia.

En el Art. 4.- Los reglamentos, instructivos, regulaciones y ordenanzas que, dentro del ámbito de su competencia, expidan las instituciones del Estado en materia ambiental, deberán observar las siguientes etapas, según corresponda: desarrollo de estudios

técnicos sectoriales, económicos, de relaciones comunitarias, de capacidad institucional y consultas a organismos competentes e información a los sectores ciudadanos.

Agenda 21

La Agenda 21 es una estrategia global adoptado por 182 gobiernos en la “Cumbre de la Tierra” en 1992 sobre importantes cuestiones ambientales y de desarrollo a nivel mundial, constituye un plan para garantizar el futuro sostenible del planeta. Se trata de un plan de acción propuesto por la ONU para conseguir entre todos unos desarrollos más sostenibles en el siglo XXI.

- Colaborar con las autoridades locales y regionales de planificación para incrementar la conciencia sobre los posibles problemas relacionados con la mala planificación y gestión del turismo.
- Guiar el desarrollo turístico en zonas especialmente sensibles o protegidas; en algunos casos, esto puede incluir la recomendación de una evaluación completa de impacto ambiental antes de la decisión de pleno desarrollo o incluso oposición a todo tipo de desarrollo.

Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 - Toda una Vida

Relacionado con el Objetivo 9, garantizar la soberanía y la paz, y posicionar estratégicamente al país en la región y el mundo,

Política 9.4.- Posicionar y potenciar a Ecuador como un país mega diverso, intercultural y multiétnico, desarrollando y fortaleciendo la oferta turística nacional y las industrias culturales; fomentando el turismo receptivo como fuente generadora de divisas y empleo, en un marco de protección del patrimonio natural y cultural.

Plan de Tour 2030

Los objetivos estratégicos del PLANDETUR a ser alcanzados a través de la ejecución de sus programas y proyectos, son los siguientes:

1. Consolidar al turismo sostenible como uno de los ejes dinamizadores de la economía ecuatoriana, que busca mejorar la calidad de vida de su población y la satisfacción de la demanda turística, aprovechando sus ventajas competitivas y elementos de unicidad del país.
2. Coordinar los esfuerzos públicos, privados y comunitarios para el desarrollo del turismo sostenible, basado en sus destinos turísticos y bajo los principios de alivio a la pobreza, equidad, sostenibilidad, competitividad y gestión descentralizada.
3. Desarrollar un sistema moderno de gobernanza del turismo, que tenga un esquema jurídico claro, un sistema de información eficiente y un marco institucional fortalecido que facilite el ejercicio de las actividades turísticas, impulse el proceso de descentralización ya en marcha, con procesos eficientes que contribuyan a la sostenibilidad, competitividad y seguridad del sector turístico del Ecuador.

4. Generar una oferta turística sostenible y competitiva potenciando los recursos humanos, naturales y culturales, junto con la innovación tecnológica aplicada a los componentes de infraestructuras, equipamientos, facilidades y servicios, para garantizar una experiencia turística integral de los visitantes nacionales e internacionales.
5. Incentivar el volumen del turismo interno dentro de las posibilidades socio-económicas económicas del mercado, su evolución en el tiempo y abierta a todos los sectores de la población que ejerce el ocio como derecho.
6. Convertir al turismo sostenible en una prioridad de la política de Estado y de la planificación nacional para potenciar el desarrollo integral y la racionalización de la inversión pública, privada y comunitaria.

Capítulo II

Materiales y Métodos

La investigación que se aplicó es de tipo exploratoria, además de detallar las herramientas e instrumentos de recopilación de datos por las cuales se adquiere la información para el análisis y toma de decisiones, asimismo cuenta con la población de la unidad de análisis y la muestra obtenida para la aplicación de los instrumentos.

Se direccionó a los dirigentes, administradores y autoridades de distintos niveles de gobierno de la localidad que tienen relación con las actividades turística de la Comuna San Pablo. La obtención de los datos primarios mediante la técnica de la entrevista es en la Comuna San Pablo, el diseño del cuestionario se enfocó en la obtención de información cualitativa y cuantitativa, el focus group que ayudó a recopilar información importante para el desarrollo del presente trabajo de investigación, con la participación de los servidores turísticos, autoridad principal del cabildo comunal, y siete actores los mismo que pertenecen a las poblaciones de los representantes del sector turístico socios comuneros y autoridad de la pesca artesanal junto a las autoridades de la comuna.

2.1 Tipo de Investigación

La presente investigación es de tipo exploratoria, que es relevante aplicar para el análisis situacional concerniente al turismo local en la Comuna San Pablo, la

investigación exploratoria induce a indagar sobre los alcances que tiene la gestión turística que actualmente se desarrolla en el sector, y de esta manera establecer los indicadores de necesidad.

La investigación exploratoria es aplicable en el presente proyecto ya que es importante que se realice un levantamiento de información preliminar para tener una visión de aquello que se desea analizar o evaluar. Además, que permite la identificación de hallazgos en los procesos para poder tomar los correctivos necesarios, ya que los responsables como son los servidores turísticos no identifican claramente las debilidades en los procesos.

2.2 Métodos de Investigación

Existen diversos métodos para indagar un problema específico, en virtud de aquello, se pudo determinar que los métodos de investigación a aplicar en cuanto al análisis de la gestión turística en la Comuna San Pablo son los siguientes.

Método Inductivo

El método inductivo se utiliza para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones cuya aplicación sea de carácter general. En este caso, se aplicó el método inductivo, dado a que se analizó las características particulares en cuanto a las actividades y acciones que aplican los representantes turísticos y los resultados que se obtuvieron para tener un análisis general de la situación.

Método Bibliográfico

El método bibliográfico da lugar a datos que sostienen una característica de veracidad, dado a que son documentos y expedientes que tiene la información correcta y sustancial para lograr un análisis sobre los procesos y resultados de un estudio específico. Por lo tanto, se puede establecer un análisis bibliográfico en base a la documentación otorgada por los representantes turísticos de la Comuna San Pablo, donde se observaron los procesos que se desarrollan y sus resultados, a más de conocer si tienen el enfoque de mejora continua y de resultados eficientes.

2.3 Diseño de Muestreo

Población

La población es el conjunto de elementos que conforman el objeto de estudio, estos elementos deben contener características similares para que puedan ser consideradas como tal, en este caso, tomando como referencia que el tema de investigación abarcó al conglomerado general que conforman la comuna, es por eso que, que de acuerdo a datos obtenidos a través de la investigación directa, las poblaciones analizadas en este trabajo se dividen en tres grupos, los mismos que se detallan a continuación:

Servidores turísticos

Para la presente investigación se tomó en consideración una muestra de ochenta y cuatro elementos, distribuidos de la siguiente forma; setenta y siete funcionarios del servicio de restauración y siete del sector de alojamiento, los mismos que ofrecen sus servicios dentro de la comuna San Pablo siendo considerados como servidores turísticos los administradores, gerentes y encargados de la administración de los hoteles, hostales y de los establecimientos de restauración, inscrito legalmente antes las autoridades

2.4 Diseño de recolección de información

Encuesta

Es técnica importante dado que permitió recoger información de primera mano, para el desarrollo del presente trabajo, el cuestionario fue aplicado a ochenta y cuatro servidores turísticos de la comuna, las preguntas fueron formuladas con la finalidad de conocer sobre la gestión turística actual de San Pablo.

Entrevista

Esta técnica de investigación cualitativa, permitió que el entrevistador guíe la conversación, pero concede espacio al entrevistado para que exprese sus propios puntos de vista. Para esta técnica se aplicó un instrumento de nueve preguntas abiertas,

las mismas que fueron planteadas a la autoridad principal de San Pablo, en la guía se formuló preguntas sobre la gestión de San Pablo para su desarrollo desde las competencias del Cabildo Comunal.

Focus grupo

Denominado grupo focal, es una técnica cualitativa de investigación de mercado que consiste en pedir a un grupo de colaboradores que opinan libremente sobre un tema que en este caso está relacionado al área de turismo, dentro de ese contexto, es importante mencionar que el focus group se desarrolló bajo la participación de siete actores los mismo que pertenecen a las poblaciones de los representantes del sector turístico artesanos de pesca socios comuneros y autoridades de la comuna. Por otro lado, el instrumento o guía del moderador estuvo compuesta por once preguntas, las mismas que buscaron conocer el punto de vista de los invitados sobre la planificación y gestión turística de San Pablo en la actualidad.

Capítulo III

Resultados y discusión

3.1 Análisis de datos

A través de esta técnica se pudo establecer los aspectos actuales del destino turístico San Pablo, de manera que, la encuesta fue aplicada a una muestra de servidores turísticos específicamente del sector de restauración y alojamiento de la comuna en cuestión, el instrumento de la encuesta fue diseñado con cuatro preguntas de control, las mismas que, sirvieron para establecer datos demográficos de la población, por otro lado, la encuesta también constó de dieciséis preguntas técnicas y cerradas que permitieron conocer el punto de vista de los administradores o principales representantes de la oferta turística de la comuna frente a la gestión turística de San Pablo.

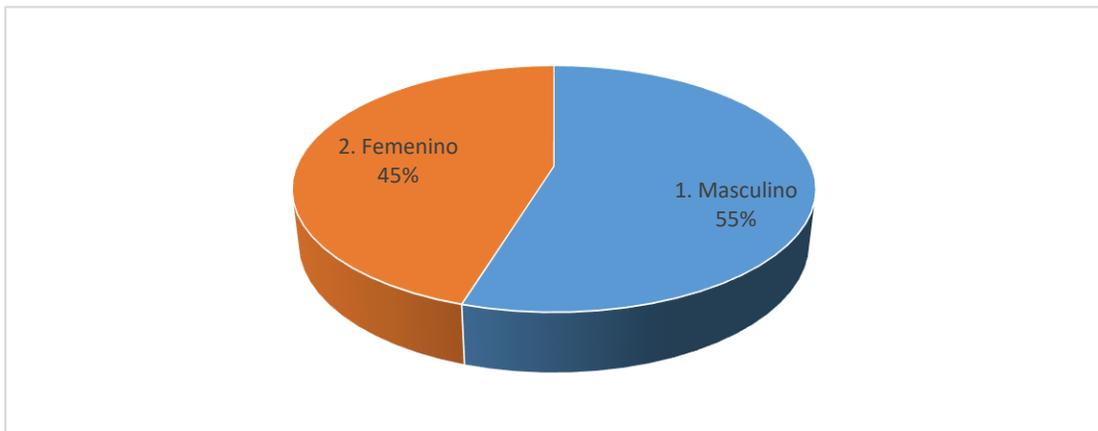
3.1.1 Análisis de encuestas aplicada a los servidores turísticos dentro de la Comuna San Pablo.

Tabla 1 Género de los encuestados

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Masculino	46	55
Femenino	38	45
Total	84	100%

Fuente: Trabajo de campo con los servidores turísticos.
Elaborado por: Joselyn Soriano

Figura 1 Género de los encuestados



Fuente: Tabla N. 1.
Elaborado por: Joselyn Soriano

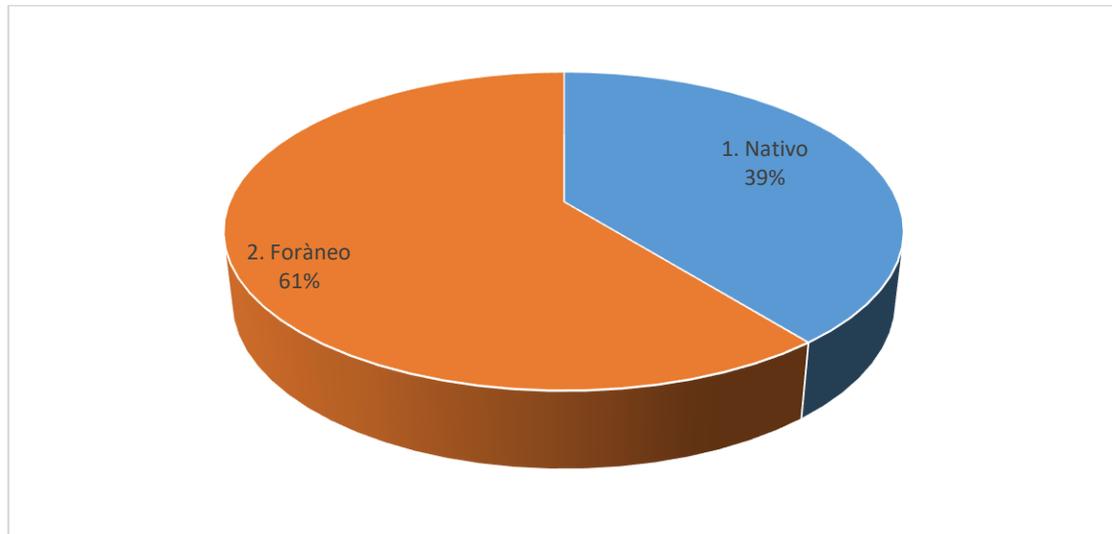
Mediante los resultados obtenidos de las encuestas con relación al género de las personas que se desenvuelven dentro del sector turístico en la comuna a través del instrumento aplicado se determina que un gran porcentaje de individuos estudiados son de género masculino, mientras con una mínima diferencia se muestra a servidores turísticos del género femenino, ejerciendo la inclusión sin distinción de género.

Tabla 2 Origen de los encuestados

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Nativo	33	39
Foráneo	51	61
Total	84	100%

Fuente: Trabajo de campo con los servidores turísticos.
Elaborado por: Joselyn Soriano

Figura 2 Origen de los encuestados



Fuente: Tabla N. 2.
Elaborado por: Joselyn Soriano

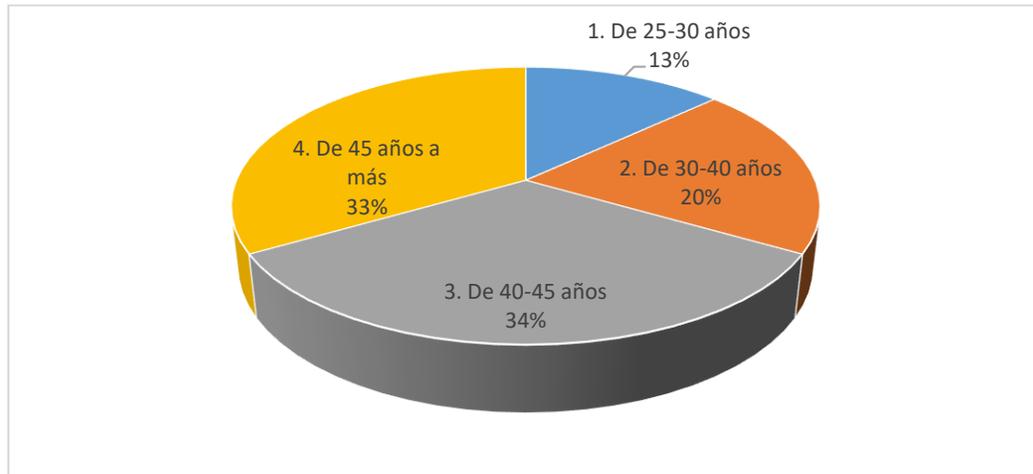
A través de la encuesta aplicada se pudo determinar que, las personas encargadas de administrar, dirigir a los establecimientos turísticos en su mayoría provienen de otras zonas del país, por lo tanto las mejores oportunidades laborales son aprovechadas por los foráneos ocasionando que los nativos tengan una menor participación dentro de los cargos más importantes, esto sin duda alguna, ocasiona que la comunidad local no logre reconocer el verdadero valor del turismo, pero, para poder optimizar los beneficios del turismo dentro de la comuna es necesario conocer y aplicar una buena gestión turística, puesto que solo a través de ella se podría alcanzar un desarrollo sostenible.

Tabla 3 Edad de los encuestados

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
De 25-30 años	11	13
De 30-40 años	17	20
De 40-45 años	28	33
De 45 años a más	28	33
Total	84	100%

Fuente: Trabajo de campo con los servidores turísticos.
Elaborado por: Joselyn Soriano

Figura 3 Edad de los encuestados



Fuente: Tabla N. 3.
Elaborado por: Joselyn Soriano

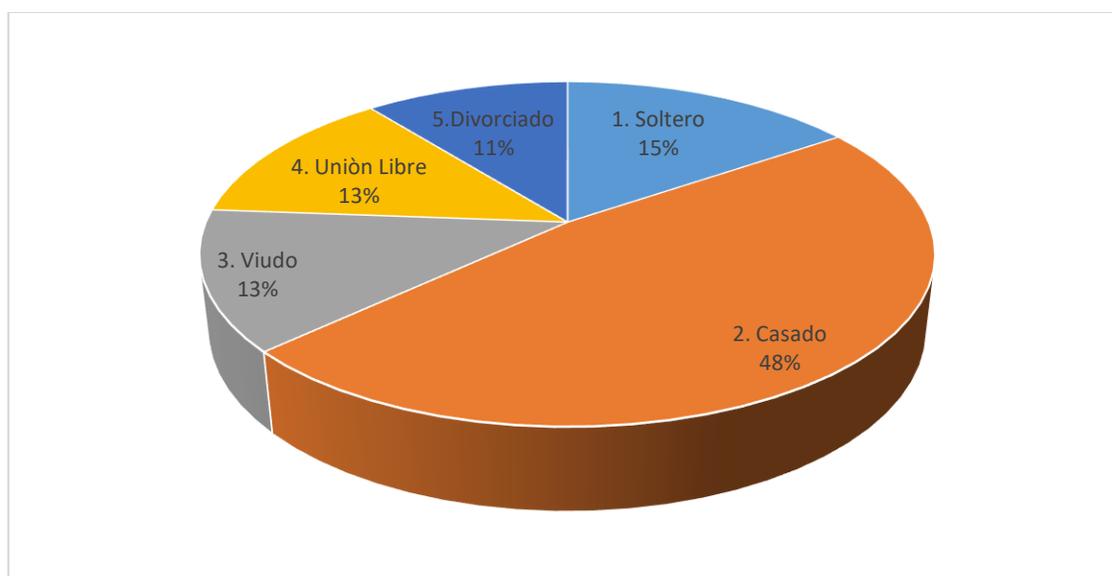
En relación a la edad de las personas abordadas por medio de la encuesta se logró identificar que, un gran porcentaje de los servidores turísticos se encuentran en un rango de edad de 40 a 45 años, por consiguiente, el segundo rango de edad con mayor porcentaje es el de 46 años en adelante, por lo tanto, los administradores de los servicios turísticos del sector son personas relativamente jóvenes, de manera que, aún los jóvenes no logran posicionarse dentro de la dirección de los establecimientos de restauración y alojamiento, en este punto se puede inferir que, la experiencia tiene más peso que la juventud y la preparación profesional.

Tabla 4 Estado civil de los encuestados

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Soltero	13	15
Casado	40	48
Viudo	11	13
Unión Libre	11	13
Divorciado	9	11
Total	84	100%

Fuente: Trabajo de campo con los servidores turísticos.
Elaborado por: Joselyn Soriano

Figura 4 Estado civil de los encuestados



Fuente: Tabla N. 4.
Elaborado por: Joselyn Soriano

Por otro lado, gracias a la encuesta aplicada se pudo establecer que, el estado civil de los encuestados en mayor proporción es casados, dando como referencia que estas personas trabajan con sus familiares que se dedican a brindar servicios turísticos lo que conlleva a deducir que la mayor parte de los servidores turísticos que lideran los procesos de gestión turística son personas con compromisos y obligaciones, lo que propiciaría el hecho de ser más responsables en sus negocios.

1. ¿A qué tipo de sector de turismo pertenece?

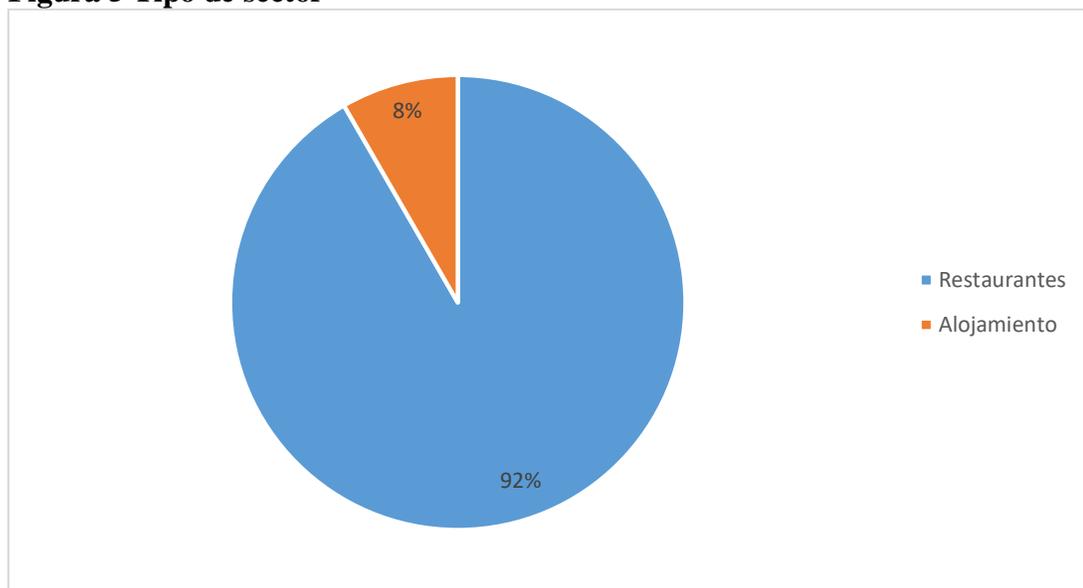
Tabla 5 Tipo de sector

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Restaurante	77	67
Alojamiento	7	18
Total	84	100%

Fuente: Trabajo de campo con los servidores turísticos.

Elaborado por: Joselyn Soriano

Figura 5 Tipo de sector



Fuente: Tabla N. 5.

Elaborado por: Joselyn Soriano

En relación a esta pregunta, la mayor proporción estudiada pertenece al sector de restauración, dejando una proporción mínima que se dedica a los servidores turísticos pertenecientes al sector de alojamiento. Por lo tanto, se puede inferir que, el servicio de alimentación es el de mayor demanda dentro de la localidad, esto se puede constatar con la imagen que posee la comuna, dado a que es conocida por los turistas como un destino gastronómico

2. ¿Qué tan importante es para usted la protección del medio ambiente?

Tabla 6 Importancia de la protección del medio ambiente

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Poco importante	30	36
Importante	21	25
Muy importante	33	39
Total	84	100%

Fuente: Trabajo de campo con los servidores turísticos.
Elaborado por: Joselyn Soriano

Figura 6 Importancia de la protección del medio ambiente



Fuente: Tabla N. 6.
Elaborado por: Joselyn Soriano

En relación al nivel de importancia de la protección del medio ambiente dentro de las actividades turísticas se pudo determinar por medio de la encuesta que un porcentaje considerado de los ofertantes turísticos de la comuna evalúan muy importante el tema de la conservación de los recursos, por otro lado, un gran porcentaje de encuestados mencionaron que dicho tema es poco importante o relevante dentro de la planificación y/o gestión de la comuna como destino turístico. Por lo tanto, es necesario que, los establecimientos turísticos a través de sus colaboradores pongan mayor énfasis en la protección del medio ambiente para que de esta forma se pueda instaurar una cultura ambiental dentro de los servidores turísticos de la localidad.

3. ¿Cuál es el tiempo de funcionamiento del establecimiento?

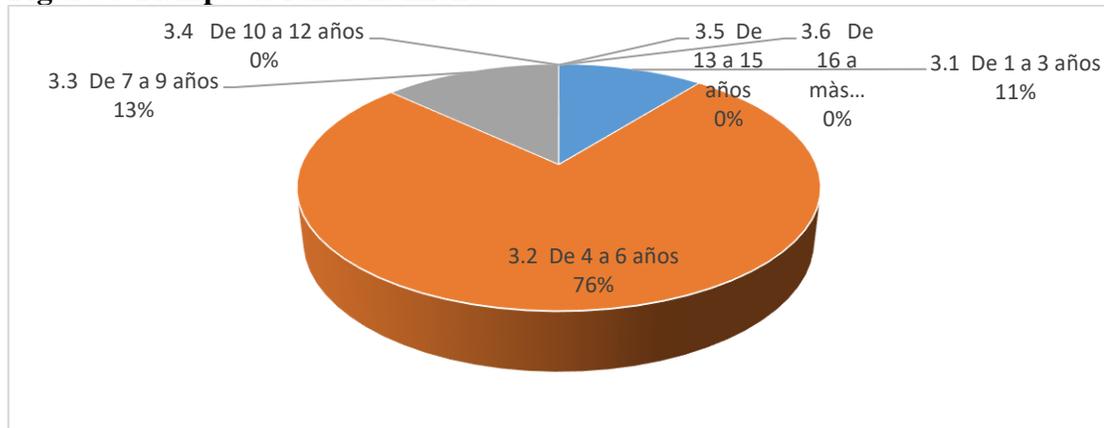
Tabla 7 Tiempo de funcionamiento

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
De 1 a 3 años	9	11
De 4 a 6 años	64	76
De 7 a 9 años	11	13
De 10 a 12 años	0	0
De 13 a 15 años	0	0
De 16 a más...	0	0
Total	84	100%

Fuente: Trabajo de campo con los servidores turísticos.

Elaborado por: Joselyn Soriano

Figura 7 Tiempo de funcionamiento



Fuente: Tabla N. 7.

Elaborado por: Joselyn Soriano

En lo referente al tiempo de duración de los emprendimientos o establecimientos turísticos que ofertan servicios de restauración y/o alojamiento por medio de la encuesta se pudo identificar que dentro de la localidad el tiempo de funcionamiento del establecimiento en una gran mayoría corresponden a más de 4 a 6 años de vigencia, lo que induce a suponer que al ser negociaciones relativamente nuevas no conocen en su totalidad la gestión o planificación turística que está empleando la comuna San Pablo, por ende, las autoridades competentes deben ser quienes los orienten.

4. ¿Pertenece alguna Asociación?

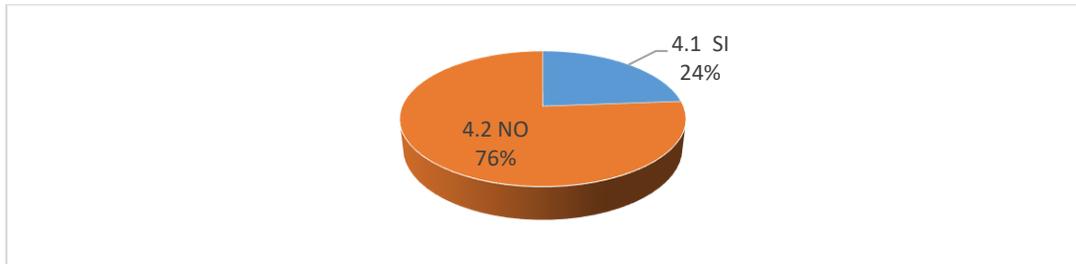
Tabla 8 Pertenece a una Asociación

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
SI	20	24
NO	64	76
Total	84	100%

Fuente: Trabajo de campo con los servidores turísticos.

Elaborado por: Joselyn Soriano

Figura 8 Pertenece a una asociación



Fuente: Tabla N. 8.

Elaborado por: Joselyn Soriano

De acuerdo a la encuesta empleada a los diferentes servidores turísticos del sector de alojamiento y restauración se pudo establecer que dentro de los 84 establecimientos estudiados tan solo un mínimo porcentaje se encuentra registrado o afiliado a una asociación, sin duda alguna esta cifra resulta ser alarmante, dado que, existe un gran número de emprendimientos no son partidarios de una organización social, en este punto se puede inferir que, los establecimientos desconocen los beneficios que pueden obtener al ser parte de una agrupación de este tipo. Por lo tanto, es necesario que se socialice la formación de un gremio turístico que respalde las actividades que se realizan, se puede inferir que este es uno de los motivos del porque la gestión turística en la comuna tiene una debilidad, dado que, al no contar con servidores turísticos asociados no podrán lograr los objetivos que se propongan.

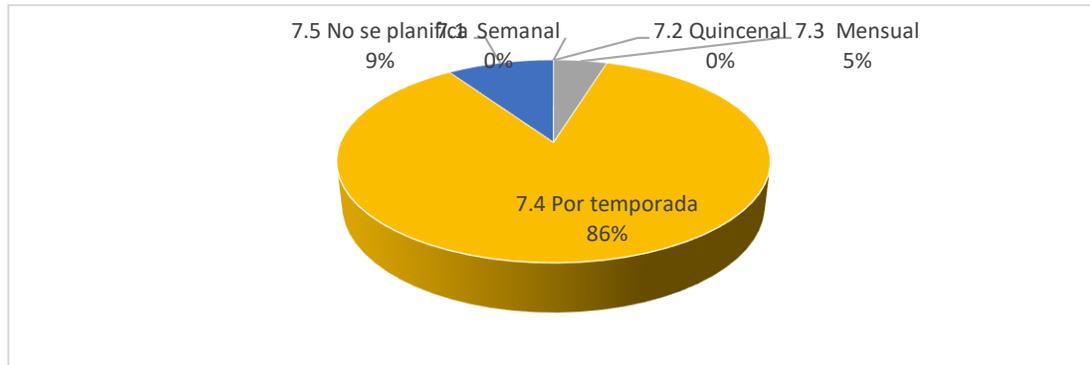
**5. ¿Usted realiza planificación de actividades dentro de su establecimiento:
cada que tiempo?**

Tabla 9 Planificación de actividades

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Semanal	0	0
Quincenal	0	0
Mensual	4	5
Por temporada	72	86
No se planifica	8	10
Total	84	100%

Fuente: Trabajo de campo con los servidores turísticos.
Elaborado por: Joselyn Soriano

Figura 9 Planificación de actividades



Fuente: Tabla N. 9
Elaborado por: Joselyn Soriano

Para que un establecimiento pueda tener éxito siempre es necesario una planificación que les permita alcanzar sus objetivos y de manera congruente la satisfacción de los turistas, sin embargo en la indagación aplicada se pudo identificar que, en su gran mayoría los encuestados planifican sus actividades solo en las temporadas, mientras que el resto de la población manifestó que dentro de los establecimientos turísticos no se planifica ningún tipo de actividades que beneficie y/o aporte al desarrollo turístico de San Pablo.

6. ¿Con cuántos trabajadores cuenta su establecimiento?

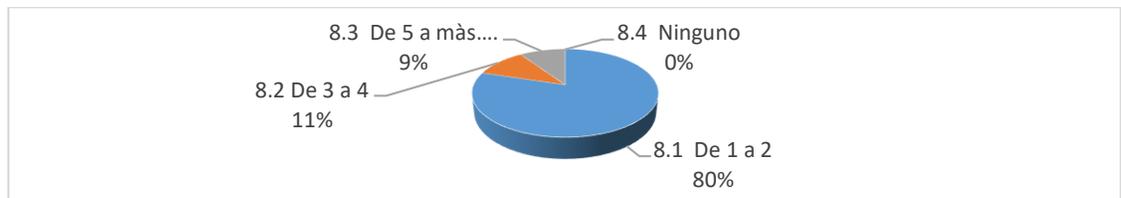
Tabla 10 Cantidad de trabajadores

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
De 1 a 2	67	80
De 3 a 4	9	11
De 5 a más....	8	10
Ninguno	0	0
Total	84	100%

Fuente: Trabajo de campo con los servidores turísticos.

Elaborado por: Joselyn Soriano

Figura 10 Cantidad de trabajadores



Fuente: Tabla N. 10.

Elaborado por: Joselyn Soriano

En lo que tiene que ver con la cantidad de empleados con las que cuentan los establecimientos turísticos se registraron cifras alarmantes, puesto que la mayoría de los establecimientos encuestados afirmaron que contratan el servicio de 1 o 2 trabajadores, en definitiva, esta cantidad no es la idónea para asegurar la satisfacción de los turistas debido a que los trabajadores no se darán abasto para brindar un buen servicio, por otro lado, la incapacidad de los establecimientos en contratar más personal repercute en la falta de oportunidades laborales estables para los pobladores de la comuna, debido a que, es característico que los establecimientos turísticos de la comuna oferten empleos estacionales durante las temporadas altas que se generan en la provincia. De manera que, la capacidad de los establecimientos turísticos en emplear a más personas solo aumenta en las temporadas altas.

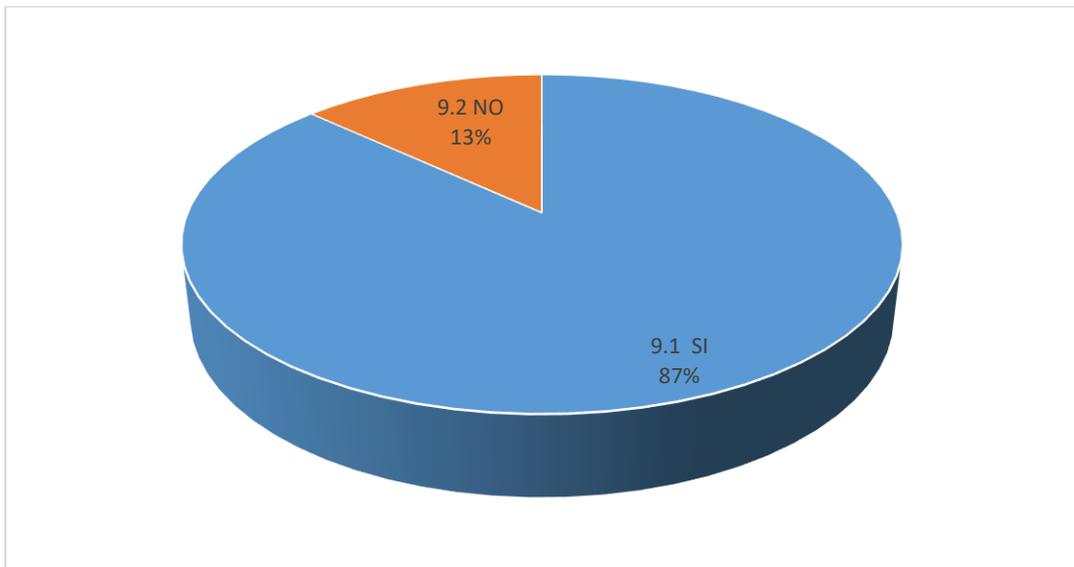
7. ¿Usted capacita a sus empleados?

Tabla 11 Capacitación a los empleados

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
SI	73	87
NO	11	13
Total	84	100%

Fuente: Trabajo de campo con los servidores turísticos.
Elaborado por: Joselyn Soriano

Figura 11 Capacitación a los empleados



Fuente: Tabla N. 11.
Elaborado por: Joselyn Soriano

La capacitación a los trabajadores es un punto importante que debe tener en cuenta los gerentes de cada establecimiento turístico, dado que hoy en día la sociedad es cambiante y eso hace que la persona que vaya a recibir a los turistas tenga la información actualidad de cada área, de manera se destaca como datos positivos que, el 87% de la población estudiada manifiesta que, si se preocupan por preparar, capacitar constantemente a sus empleados y/o colaboradores.

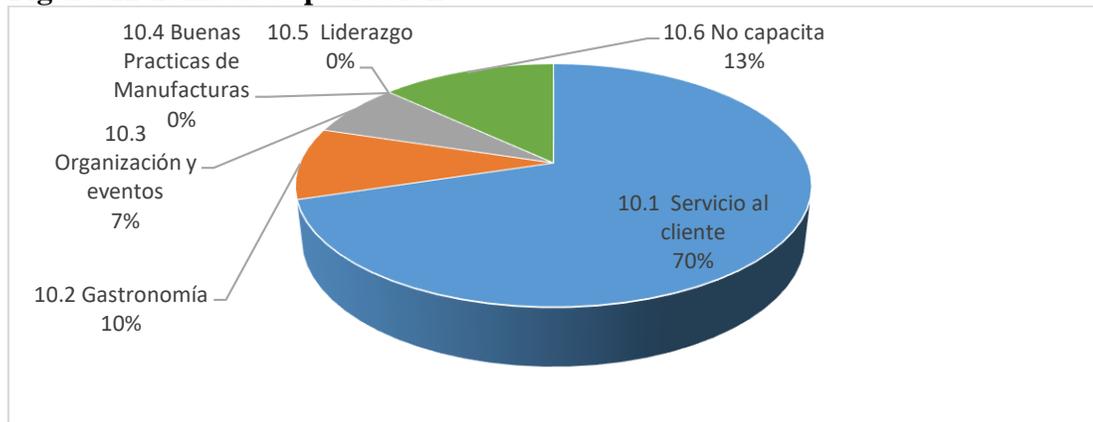
8. ¿En qué área capacita a sus empleados?

Tabla 12 Tema de capacitación

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Servicio al cliente	59	70
Gastronomía	8	10
Organización y eventos	6	7
Buenas Prácticas de Manufacturas	0	0
Liderazgo	0	0
No capacita	11	13
Total	84	100%

Fuente: Trabajo de campo con los servidores turísticos.
Elaborado por: Joselyn Soriano

Figura 12 Tema de capacitación



Fuente: Tabla N. 12.
Elaborado por: Joselyn Soriano

Un buen administrador debe tener en claro que, la atención al cliente y el liderazgo es de gran importancia dentro de cualquier empresa, dentro de la misma línea y a través de la encuesta se pudo establecer que, un gran porcentaje de los establecimientos turísticos si se preocupan en capacitar a sus colaboradores en temas enfocados al servicio al cliente y gastronomía, aspectos que sin duda alguna son de gran importancia dentro de la oferta turística local y por ende dichos aspectos son vitales dentro del proceso de satisfacción de los turistas.

9. ¿Participa en la planificación que hace el Departamento de Turismo de la comunidad?

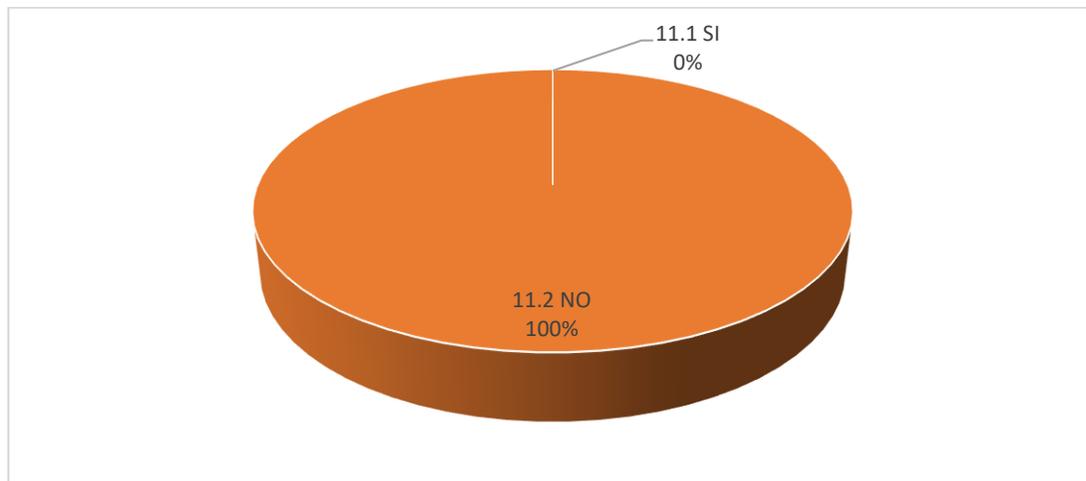
Tabla 13 Participación en la planificación.

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
SI	0	0
NO	84	100
Total	84	100%

Fuente: Trabajo de campo con los servidores turísticos.

Elaborado por: Joselyn Soriano

Figura 13 Participación en la planificación del Departamento de turismo



Fuente: Tabla N. 13.

Elaborado por: Joselyn Soriano

En este punto, se pudo observar que el todos los servidores turísticos encuestados no participa en la planificación de turística de la comunidad, datos que resultan impresionantes, puesto que ningún plan de gestión generará los resultados proyectados sino son diseñados con el aporte de los actores del sector turístico, Por lo tanto, es necesario que los directivos de la comunidad establezcan fecha de reuniones para planificar y socializar las actividades planificadas para mejorar la gestión y oferta turística de San Pablo como destino turístico.

10. ¿Se siente beneficiado (a) con los programas que implementa el Departamento de turismo de la comunidad?

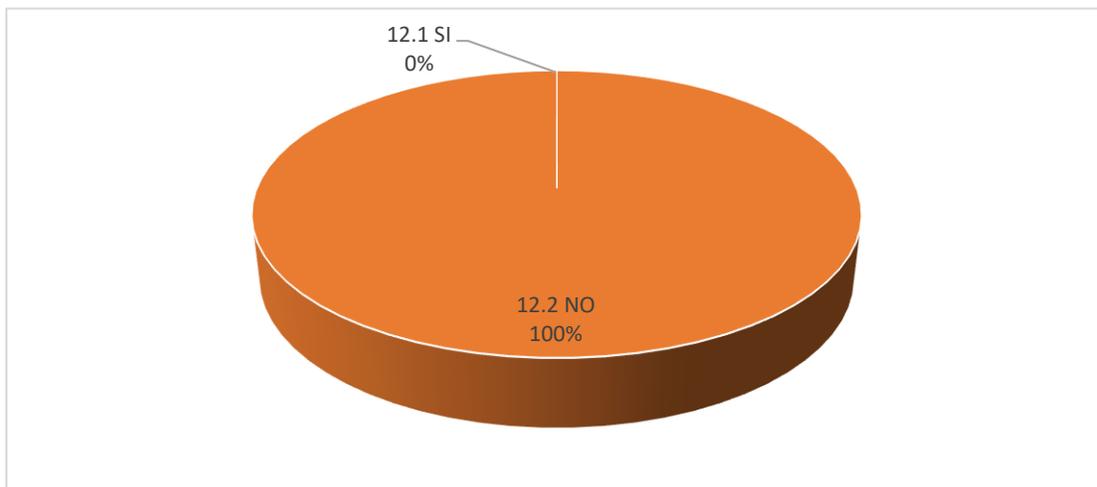
Tabla 14 Beneficiado por los programas

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
SI	0	0
NO	84	100
Total	84	100%

Fuente: Trabajo de campo con los servidores turísticos.

Elaborado por: Joselyn Soriano

Figura 14 Beneficiado por los programas



Fuente: Tabla N. 14.

Elaborado por: Joselyn Soriano

Los programas que se implementen en una localidad es de importancia, puesto que les permitirá destacar las áreas que se encuentra en la comuna, sin embargo en esta parte se logró determinar que todos los administradores turísticos de los encuestados coinciden en manifestar que no se han beneficiado con los programas que implementan el departamento de turismo de la comunidad, lo que afecta en cuanto a la gestión turística dado a que no se los considera en programas mancomunados que los organiza el Departamento turístico.

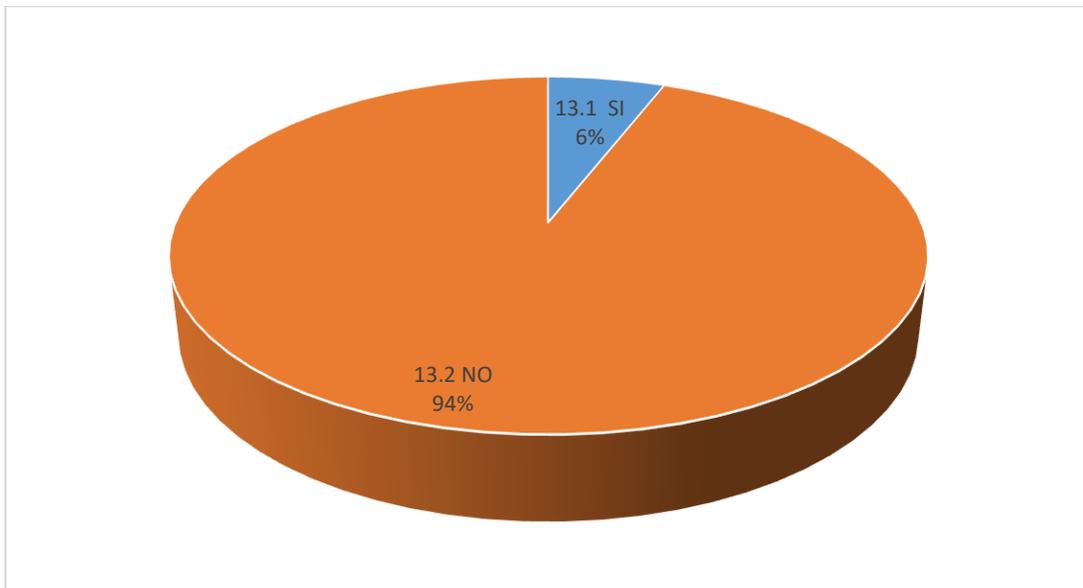
11. ¿Cuenta con apoyo de algún organismo para el desarrollo de su actividad?

Tabla 15 Tiene apoyo de los organismos

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
SI	5	6
NO	79	94
Total	84	100%

Fuente: Trabajo de campo con los servidores turísticos.
Elaborado por: Joselyn Soriano

Figura 15 Tiene apoyo de los organismos



Fuente: Tabla N. 15.
Elaborado por: Joselyn Soriano

En la figura 15, se observa que la mayor parte del total de encuestados indican que no cuentan con el apoyo de algún organismo para desarrollar la actividad de servicios turísticos, esto denota que existe una debilidad en cuanto al apoyo mancomunado que se requiere dado a que la gestión turística debe ser integral donde todos los organismos deben estar involucrados para fortalecer las bases de la oferta turística.

12. ¿Qué tipo de empresa le brinda apoyo para el desarrollo de su actividad?

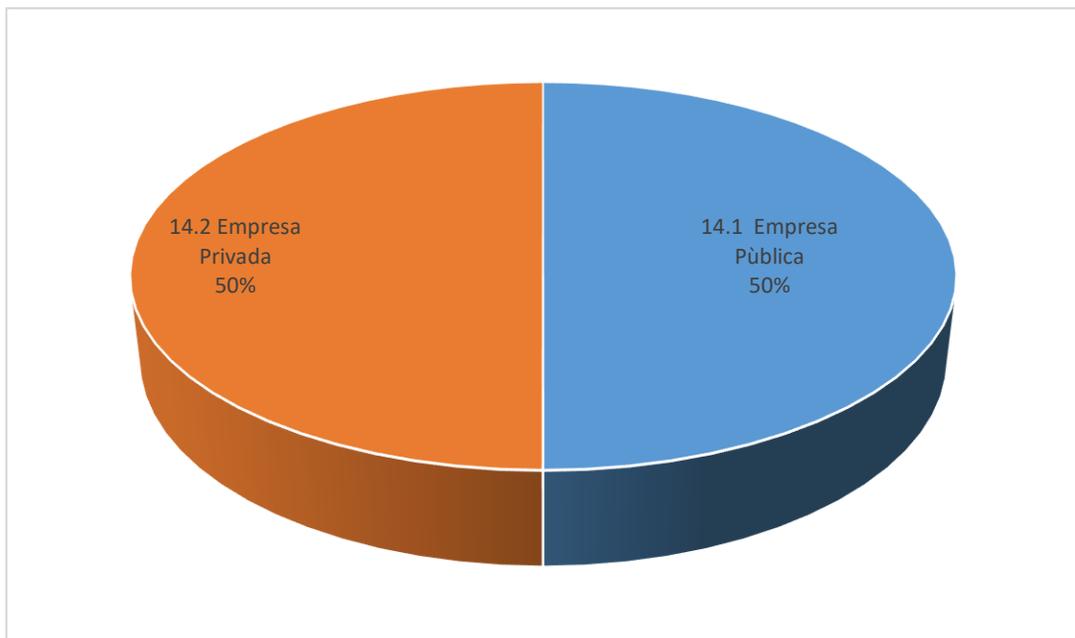
Tabla 16 Empresa que brinda apoyo

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Empresa Pública	42	50
Empresa Privada	42	50
Total	84	100%

Fuente: Trabajo de campo con los servidores turísticos.

Elaborado por: Joselyn Soriano

Figura 16 Empresa que brinda apoyo



Fuente: Tabla N. 16.

Elaborado por: Joselyn Soriano

En la figura 16, se describe que la mitad del total de encuestados indican que ha identificado apoyo al sector turístico por parte de la empresa privada, y la otra mitad de los restantes cuentan con apoyo a la empresa pública que ayuda a promocionar. Lo que se puede identificar que de parte y parte han recibido el apoyo en la gestión turística.

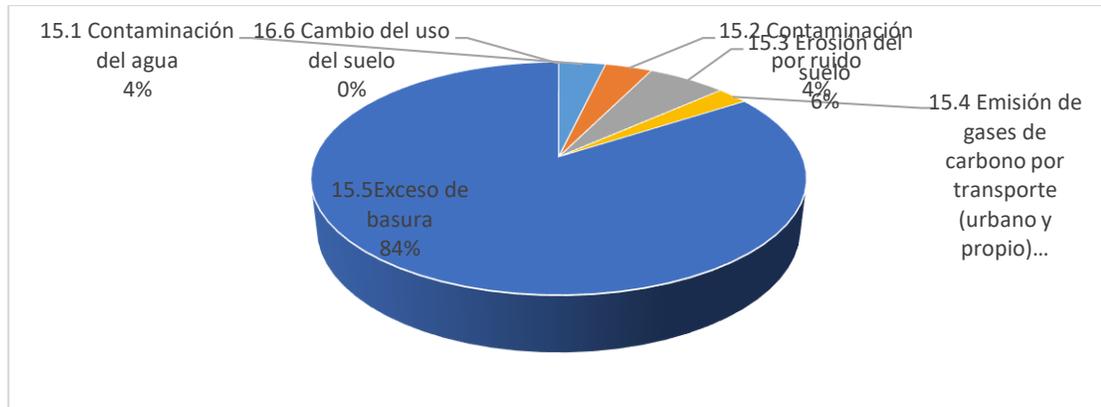
13. ¿Qué efecto (s) ambiental (es) ha generado el turismo por la falta de planificación en la comunidad?

Tabla 17 Efectos por falta de planificación

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Contaminación del agua	3	4
Contaminación por ruido	3	4
Erosión del suelo	5	6
Emisión de gases de carbono por transporte (urbano y propio)	2	2
Exceso de basura	69	84
Cambio del uso del suelo	0	0
Total	84	100%

Fuente: Trabajo de campo con los servidores turísticos.
Elaborado por: Joselyn Soriano

Figura 17 Efecto por la falta de planificación



Fuente: Tabla N. 17.
Elaborado por: Joselyn Soriano

En la figura 17, se describe que el 4 por ciento del total de encuestado indica que los efectos de la falta de planificación provocan Contaminación del agua, el 4 por ciento Contaminación por ruido, el 6 por ciento Erosión del suelo, el 2 por ciento Emisión de gases de carbono por transporte (urbano y propio) y el 84 por ciento Exceso de basura. Por lo tanto, es necesario establecer políticas públicas que ayuden a gestionar la planificación para no afectar el medio ambiente.

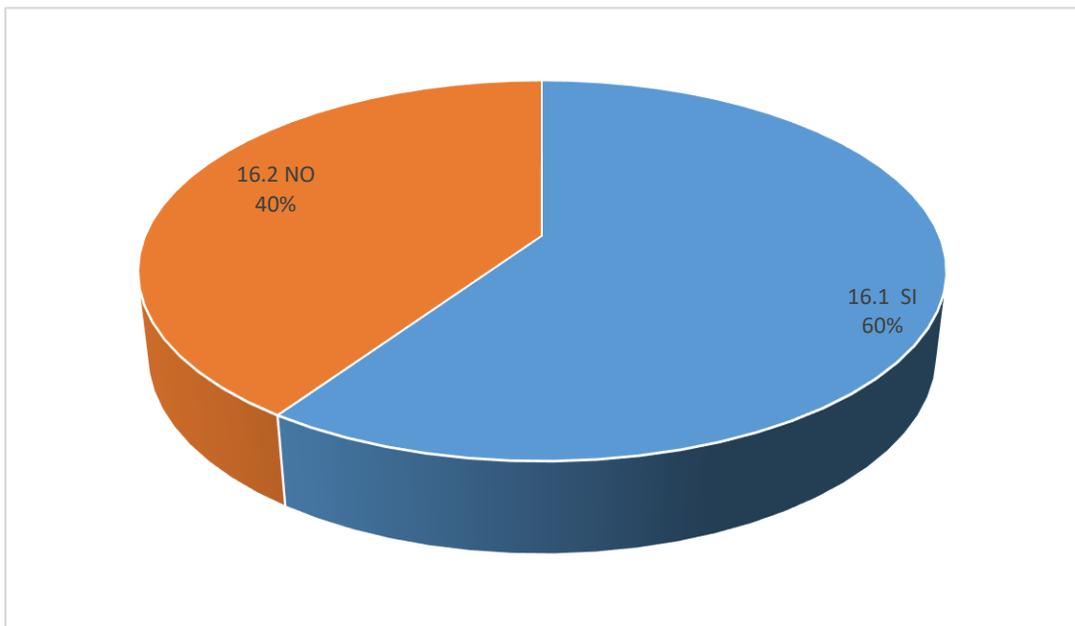
14. ¿Usted ha identificado alguna gestión de promoción turística por parte de las autoridades?

Tabla 18 Gestión de promoción turística

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
SI	50	60
NO	34	40
Total	84	100%

Fuente: Trabajo de campo con los servidores turísticos.
Elaborado por: Joselyn Soriano

Figura 18 Gestión de promoción turística



Fuente: Tabla N. 18.
Elaborado por: Joselyn Soriano

La buena gestión de promocionar un destino turístico siempre debe estar activo en los diferentes medios de comunicación que los usuarios utilizan, en la figura 18, se describe que la mayor parte del total de encuestados si ha identificado la gestión de promoción turística por parte de las autoridades, aunque no con resultados esperados.

3.2 Análisis general de las encuestas

Por lo tanto y de forma general los resultados obtenidos de la encuesta demuestran que, el destino San Pablo no maneja, diseña o trabaja acorde a una gestión turística, las causas de esta lamentable realidad se deberían a diversas situaciones internas en la localidad. Por un lado, se refleja el desconocimiento de las políticas de gestión del turismo y por ende los componentes sociales del sector turístico de San Pablo no logran entender la magnitud de los beneficios que genera el contar con un plan que permita gestionar el turismo dentro de la zona, por consiguiente, también se hace evidente la falta de compromiso de los administradores y/o dueños de los establecimientos turísticos de la comuna en ser parte activa de la planificación turística de la localidad esto sin duda alguna surge como resultado al inexistente trabajo mancomunado y congruente de todos los actores turísticos de la comuna.

De manera que, actualmente la falta de gestión ha provocado que el tema ambiental sea trabajado de forma superficial, es decir, los encuestados conocen sobre la importancia de la conservación de los recursos y demás, sin embargo, pocas son las acciones que se desarrollan en nombre de la protección del medio ambiente, reflejando de nuevo la falta de planificación y control por parte de las entidades competentes. Por otro lado, la capacidad de emprendimiento de la comunidad es bastante significativo, sin embargo, la falta de preparación o de proyección provoca que dichos emprendimientos no logren permanecer como establecimientos sustentables, dado que, los establecimientos encuestados manifestaron que, solo planifican sus actividades en temporadas altas y de la misma manera solo contratan personal en esas

fechas. En definitiva, la falta de planificación y gestión turística de la zona se ha convertido en la principal razón por la que la comuna no ha logrado despuntar como destino turístico dentro de la provincia de Santa Elena; en otras palabras, la falta de organización y de gestión repercute directamente en el desarrollo turístico de la comuna puesto que, a través de las encuestas se logró establecer que, los servidores turísticos no reciben el apoyo necesario para fortalecer sus actividades, todas estas situaciones ocasionan que San Pablo no logre proyectar una imagen de competitividad frente a otros destinos de la zona.

3.3 Análisis obtenidos mediante la técnica del Focus Group aplicado a los servidores turísticos, autoridades y comuneros de la Comuna San Pablo.

Este focus group fue aplicado a los representantes del sector turístico, pesca artesanal, socios comuneros, presidente y autoridades de la comuna, con el único objetivo de que ellos den su punto de vista de cómo se está llevando a cabo la gestión turística dentro de la localidad. Así mismo este focus group tuvo una duración de una hora y media, donde cada participante tuvo durante un lapso de 5-7 minutos la oportunidad de dar su punto de vista con las preguntas abiertas propuestas a continuación:

Para los servidores turísticos es necesario que exista un espacio para planificar y gestionar cualquier actividad turística, dentro de la comuna San Pablo la mayoría desconoce de la existencia del Departamento de Turismo. Por lo tanto, una de las alternativas que pueda aportar para que a dicho departamento sea de mayor relevancia

y conocimiento para sus habitantes sería la difusión por parte de las propias autoridades comunales.

Las autoridades del cabildo junto a la comisión de turismo mencionaron que llevan a cabo una planificación, más, sin embargo, los servidores turísticos mencionaron que no existe una planificación que a ellos les favorezca dado que, se enfrasca en otras actividades y no le dan importancia al turismo que se desarrolla.

La mayoría de los asistentes indicaron que respecto a los avances de la actividad turística no tienen conocimiento, dado que, actualmente solo se lleva un control con la asociación de cabañeros puesto que en el sector de alojamiento no existe una asociación que lleve un control para medir este porcentaje de visitas, motivo por el cual cada quien lo maneja de forma independiente. Sin embargo, 2 personas recalcan que cada periodo de temporada alta se realiza una reunión junto con el cabildo comunal para analizar y comparar los porcentajes de visita y consumo en los establecimientos de restauración. Ante estas evidencias, como alternativa de solución a la falta de comunicación es tener cohesión entre todos los involucrados del sector turístico en la comunidad.

En su totalidad los integrantes del focus group coinciden que a la comuna San Pablo le faltan algunos elementos para que esta sea una localidad que brinde servicios turísticos, como una de ellas la infraestructura, mejorar los servicios de restauración, equipamientos e instalaciones, control y apoyo del municipio de Santa Elena; mencionan que son pocos los servidores turísticos que realizan planificación para la actividad turística que desarrollan durante las temporadas, sin embargo, el resto no lo lleva a cabo puesto que son empíricos en las actividades correspondientes.

En este sentido se requiere llevar a cabo capacitaciones constantes no solo para profesionales en el área sino para todos los que quieran incursionar en ella; de esta manera obtener mayores beneficios colateralmente, es decir para ellos y para la comunidad.

Los participantes coincidieron que se debería impartir orientaciones en temas del turismo, considerando que la comunidad si desarrolla actividad turística, por ende, todos los habitantes deben tener un conocimiento básico de la actividad que se brinda dentro de la localidad, puesto que por parte de los visitantes en algún momento requerirán de recomendaciones para su estancia turística. Por ello, las autoridades locales y en mancomunidad con las provinciales deberían planificar capacitaciones y/o difusión estratégica de información que puedan orientar a los visitantes como a los servidores turísticos.

Algunas de las recomendaciones para que se desarrolle una buena gestión del turismo se centran en la existencia de un departamento de turismo dentro de la casa comunal, realizar asambleas con el tema de la actividad turística para tener conocimiento de todo lo que está sucediendo, emplear planes de turismo para que exista un desarrollo satisfactorio, diagnosticar la situación de la oferta turística, dar un mejor uso de las redes sociales para ofertar el turismo que se desarrolla dentro de la localidad, esto ayudará para que las autoridades y administrativos realicen una gestión que beneficie al sector turístico y a la comunidad en general.

3.4. Análisis de entrevista realizada a la Autoridad Principal de la Comuna San Pablo referente a la gestión turística.

Esta entrevista fue aplicada a la autoridad principal de la comuna San Pablo, señor Ángel Suárez Chávez quien actualmente es egresado de la carrera de Ingeniería en Desarrollo Empresarial. La presente entrevista se planteó con el único objetivo de conocer la planificación y gestión del destino que se está llevando a cabo en la actualidad para su desarrollo desde las competencias del cabildo comunal referente al turístico. Por lo tanto, las preguntas realizadas en el cuestionario se las han considerado en temas específicos que se detallan a continuación:

1. Departamento de Turismo

La principal autoridad de la localidad señala que actualmente la comuna no cuenta con departamento específico de turismo, pero existe una comisión de turismo donde se realiza el control de estas actividades. Cabe recalcar que, en periodos anteriores existía este departamento, pero no se reflejaba actividad alguna por parte del mismo en beneficio de la localidad, motivo por el cual actualmente no existe como tal. Así mismo con la falta de este departamento hoy en día no se realiza la planificación turística, sin embargo, la comisión de turismo es la encargada de realizar autogestión, logrando establecer alianzas estratégicas con empresas privadas o entidades gubernamentales, sin embargo, existen programas que están por ejecutarse y que ya cuentan con recursos asignados, pero esto se dará en su debido de tiempo. Sin embargo, se considera que contar con un plan turístico permitiría gestionar de mejor

manera las actividades programadas dentro de un período de tiempo para obtener beneficios de los diferentes actores turísticos.

2. Acciones Turísticas

El presidente indica en este punto todas las acciones turísticas que se realizan dentro de la localidad son gestionadas tanto por la comisión y el gobierno de Santa Elena, dado que se mantienen reuniones permanentes para realizar actividades, como reuniones de manera periódica para compartir información de lo que se está haciendo y de la misma manera los presentes puedan emitir sus opiniones para fortalecer la gestión turística, más sin embargo, se es consciente que aún falta apoyo por parte de los organismos gubernamentales para fortalecimiento.

Sin embargo, el presidente recalca que generalmente la mayor parte de las acciones son gestionadas internamente, aunque hay propuestas de otros organismos, sin embargo, uno de los lineamientos que se manejan como organización en la comuna es, que todas las gestiones de cualquier índole deben ser coordinadas por las autoridades competentes, en este caso las de gobierno.

Por otra parte, dentro del sector turístico actualmente no existen ordenanzas que aporten de manera significativa en la gestión turística de San Pablo, debido a que las autoridades competentes nunca se interesaron en establecer ordenanzas y simplemente no dieron la debida relevancia a la actividad turística que se desarrollaba en la localidad.

3. Apoyo económico, técnico, tecnológico de los organismos públicos

Dentro de la comunidad no siempre ha recibido apoyo, pues solo se cuenta con el apoyo cuando se realizan las festividades de la comuna y se pide auspicio de los servidores turísticos que existen dentro y afuera de la localidad. Pero para los programas y proyectos que se requieren para el fortalecimiento de las actividades turísticas no hay apoyo, sin embargo, se realizan autogestiones para poder realizar ciertas actividades.

4. Fortalecimiento del Turismo

Dentro de este aspecto, se ve que actualmente, la autoridad en conjunto con la presidenta del comité de turismo se enfoca en capacitar a los administradores de los diferentes servicios turísticos que cuenta la localidad para brindar cada vez un mejor servicio al visitante y pueda llevar consigo una buena imagen del lugar en temporadas altas. Pues para realizar una capacitación se debe planificar y tener en cuenta las actividades que se realizan en un destino turístico, por lo tanto, el cabildo cuenta con una comisión que apoya a plantear todas las actividades turísticas, es por ello, que el presidente generalmente no participa en acudir a charlas de turismo, porque es la comisión la encargada de gestionar dichas actividades.

5. Aportación del desarrollo de la gestión turística

Considerando los diferentes cambios a nivel general que necesita la comuna, en la seguridad, la capacitación de los servidores turísticos y que la ciudadanía de la comuna se integre para realizar una minga general para que se proyecte una imagen de confianza y seguridad al turista que nos visita.

3.5. Discusión:

Con base a los estudios revisados en torno a la gestión del turismo tal como destacan Ortiz (2015), Casas (2013) y Swisscontact (2014) quienes hacen referencia a un trabajo en conjunto por parte de las diferentes dependencias y organismos municipales, para implementar planes y sus estrategias que permitan encaminar al cumplimiento de los objetivos, facilitando a los entes y actores de los diferentes niveles de gestión, se ha podido determinar mediante la presente investigación que, actualmente la comuna no lleva a cabo una correcta gestión, pues es evidente a través de los diferentes datos recopilados que las autoridades tanto comunales como los prestadores de servicios turísticos no tiene una cohesión al momento de planificar en conjunto para la creación de proyectos o planes para el desarrollo de la comuna.

Mientras que Debreczeni (2003) en su estudio “Gestión del turismo sostenible y patrimonio cultural” destaca que los componentes para llevar a cabo una correcta gestión son: la planificación, la administración, el desarrollo de productos, la

operación, el desarrollo del capital humano, la coordinación entre los diferentes actores, la mercadotecnia, el monitoreo tanto de impactos como de la competitividad del producto y procuración de recursos. Algo que no se ve evidenciado en la actualidad dentro de la comuna, debido a que es muy poco lo que se visibiliza en cuanto a planificación coordinada por parte de la administración y los diferentes actores para el desarrollo turístico de la localidad, en consecuencia ha bajado la oferta turística por no potencializar los atractivos turísticos.

Los factores turísticos donde se deben operar varias actividades que de manera directa o indirecta se relacionan con el turismo o pueden influir sobre él, por tal razón, se debe hacer énfasis en que dichas actividades corresponden a la iniciativa privada, comunitaria o de autogestión, para que las comunidades mediante los directivos del cabildo promocionen turísticamente a San Pablo como un destino turístico y un sector acogedor, además la ubicación geográfica es ideal, porque es paso obligado para muchos turistas que viajan hacia el norte del país por esta vía, existiendo una variedad en la gastronomía.

El servicio turístico se complementa también con el hotelero, recreación y alojamiento temporal o permanente, el transporte es de fácil acceso existiendo vías rápidas y seguras, otra característica que resalta es la hospitalidad de su gente y el interés por parte de éstos en desarrollar su comunidad y ponerla en el mapa turístico nacional y regional. Sin embargo, es necesario que la comunidad reciba capacitación o socialización de políticas públicas para que se empoderen y se sienta comprometidos en ayudar y apoyar al desarrollo y posicionamiento turístico.

Según los resultados de la estadística descriptiva en la figura 2, se señala la importancia sobre la protección ambiental, donde en mayor porcentaje con un 36 por ciento de los encuestados lo evalúan como poco importante. Por lo tanto, es necesario dar énfasis a la protección del medio ambiente para de esta forma sostener una cultura en los servidores turísticos sobre la responsabilidad con el medio ambiente. Además, según la figura 18, se describe que la mayor parte del total de encuestados ha identificado la gestión de promoción turística por parte de las autoridades, haciendo un llamado de atención a este punto de inflexión ante la falta de programas, proyectos y acciones específicas que evidencien una gestión turística por parte de los involucrados.

Referente al focus group la pregunta de mayor connotación fue ¿Con qué frecuencia el Cabildo Comunal informa sobre los alcances respecto al turismo en la comunidad? identificando que pocas acciones se efectúan con este fin, por lo que es importante que los directivos inicien la planificación adecuada para el sector turístico de la comunidad, porque es una oportunidad para crecer y crear fuentes de trabajo generando ingresos en post de la localidad y su comunidad. Por lo tanto, es necesario realizar una socialización de políticas públicas que ayuden a planificar adecuadamente desde el sector comunal. Mientras que, en la entrevista se deduce también que no se coordinan las acciones turísticas con los organismos públicos, pues es importante que exista un plan turístico para que se desarrollen con armonía las actividades turísticas para efectuar una promoción a nivel nacional de una manera sostenible que permita conservar de una manera los recursos naturales.

3.6. Conclusiones

La gestión turística en la Comuna San Pablo de acuerdo a los contextos de la literatura es débil tanto en las autoridades y servidores turísticos. La actividad turística se desarrolla de manera empírica y en muchos de los casos se apoyan en las autoridades principales, pero éstas a su vez no son respaldadas en su totalidad, por ello buscan apoyo a las entidades privadas con autogestión para que se pueda brindar charlas direccionadas al turismo.

La actividad turística que se emplea en la Comuna San Pablo no es desarrollada de manera técnica puesto que, las autoridades no les dan la debida importancia a este sector, sin embargo, se puede destacar que la Comuna San Pablo es el principal balneario de la Ruta del Spondylus donde el turista de manera obligatoria debe de pasar, es allí donde se puede visualizar que San Pablo es un destino de paso, situación que no beneficia a la localidad ya que ellos solo ingresan por la gastronomía puesto que ellos no conocen que existen lugares y actividades que pueden visitar y realizar como la pesca artesanal, la caída del sol, deportes extremos que se efectúan en temporadas altas, entre otros.

Entre los actores e involucrados en la gestión local turística identificados están: los servidores turísticos, tanto del sector alojamiento y restauración; la autoridad principal de la comuna; representantes de la pesca y comuneros. A través de ellos, se pudo determinar que la gestión turística que emplea la Comuna San Pablo es deficiente, puesto que la planificación que ejecutan no está basada a los reglamentos del Plan de Desarrollo de Turismo. Producto de ello se observa una deficiente organización y

liderazgo por parte de las autoridades, al no desarrollar el turismo de manera adecuada, dado a que la Comuna tiene sus recursos que deben ser utilizados de acuerdo como dice la ley y que obtengan en lo posterior beneficios que se desarrollen en el destino turístico.

3.7. Recomendaciones

Las autoridades en cuanto a la gestión turística deben analizar la creación de una entidad que proporcione información sobre lo que ofrece la Comuna San Pablo en el ámbito turístico, y que la persona que lidere el departamento tenga los conocimientos plenos, es decir, que sea técnico en el sector turístico. Además, que los representantes de los servidores turísticos tengan más experticia para que puedan mejorar la gestión turística en cuanto a la planificación de las actividades de cada uno de los establecimientos y que a su vez exista un seguimiento para la toma de decisiones en base a correctivos que se presenten.

Efectuar planes de contingencia que permitan fortalecer la gestión turística de la Comuna, es por ello que se debe considerar una previa planificación en cuanto a los recursos que están deteriorados y que necesitan atención para que el destino tenga otra imagen en la sociedad y de esta manera pueda ser ofertada la localidad tanto para el turista local, nacional y extranjero.

Se recomienda, por último, que los representantes turísticos en conjunto con los personeros de la Comuna realicen asambleas generales con el único fin de fortalecer las actividades turísticas y que se evidencien cuáles son las debilidades que se presentan mediante un análisis situacional de la demanda, sin desestimar que se debe también analizar la oferta de la Comuna, para así planificar de una mejor manera las actividades que emprendan los servidores turísticos. Por lo tanto, se propone realizar un plan turístico que le permita tener a la comunidad lineamientos de acuerdo a los recursos que ellos poseen y de esta manera poder ejecutarlos de una mejor manera.

Bibliografía

Agenda 21. (1992). Organización de la Naciones Unidas. Obtenido de <https://ecuador.corresponsables.com/content/agenda-local-21>

Albites Mendoza, M. M. (2014). *La gestión turística municipal y el desarrollo del distrito de cascás, provincia gran chimú- región la libertad 2013-2014*. Univesidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú. Obtenido de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/5171>

Albites, M. (2014). La Gestión turística municipal y el desarrollo del distrito de Cascas Provincia Gran Chimbú región La Libertad 2013-2014. *Universidad Nacional de Trujillo* .

Andrade, A. (2012). Análisis de la gestión y el manejo del turismo en la comunidad de Salinas De Guaranda. *Pontificia Universidad Católica Del Ecuador*.

Asamblea General de las Naciones Unidas. (2011). *Desarrollo Sostenible*. Nueva York. Recuperado el 27 de 10 de 2019, de <https://www.un.org/es/ga/president/65/issues/sustdev.shtml>

Asamblea Nacional. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Montecristi - Manabí: Registro Oficial.

Betancur Rendòn, L., & Cruz Hernández, A. (2008). *Comunicación y Turismo*. Pontificia Universidad Javeriana, Colombia. Recuperado el 27 de 10 de 2019, de <https://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/comunicacion/tesis82.pdf>

Borbor, C. (2017). *Gestión turística del patrimonio cultural y su influencia en el desarrollo del turismo cultural de la cabecera parroquial rural de Colonche, Provincia de Santa Elena*. La Libertad: Upse. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/3878/1/UPSE-TDT-2017-0001.pdf>

Boullòn, R. (2006). *Planificaciòn del Espacio Turístico*. Mèxico. Recuperado el 27 de 10 de 2019, de <http://prepacihuahatlan.sems.udg.mx/sites/default/files/planificaciondelespacioturistico-robertoc.boullon.pdf>

Casas, I. (2013). *Influencia de la gestión turística municipal en el desarrollo local sostenible del Distrito de Ilabaya 2007 - 2010*. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohman de Tacna, Tacna.

Chiavenato, Idalberto. (2013). *Gestión del Talento Humano, Tercera Edición*. Bogotá: The McGraw Hill.

CloudTourism. (2009). *Gestión de Destinos Turísticos 2.0*. Recuperado el 27 de 10 de 2019, de <http://cloudtourism.pbworks.com/w/page/16041347/1-8%20El%20Sistema%20Tur%C3%ADstico%3A%20Definici%C3%B3n%20C%20composici%C3%B3n%20interacciones>

Constitución de la República del Ecuador. (2008). *Elementos constitutivos del Estado*. Obtenido de https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf

- COOTAD. (2010). *Gobierno autónomo descentralizado municipal*. Obtenido de http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_org.pdf
- COPLADEM. (2017-2020). *Planes de Desarrollo*. México. Recuperado el 27 de 10 de 2019, de https://copladem.edomex.gob.mx/planes_de_desarrollo
- Debreczeni, E. (2003). *Gestión del turismo sostenible y patrimonio cultural*. Portal Iberoamericano de gestión Cultural, Sucre, Bolivia. Obtenido de http://www.ucipfg.com/Repositorio/MGTS/MGTS15/MGTSV15-04/semana3/lecturas/1_1316770834_EDebreczenit_GestionTuristica.pdf
- Definición ABC. (2019). *Definición de Plan de Desarrollo*. Recuperado el 27 de 10 de 2019, de <https://www.definicionabc.com/negocios/plan-desarrollo.php>
- Dominguez, R. (2013). *Fundamentos necesarios para alcanzar el desarrollo socioeconómico local a través de la gestión turística patrimonial*. Bogotá: Revista de Estudios Sociales,15(29), 17-32.
- Gemelli, A. (2016). *Estrategias de Turismo Sustentable en Reservas de biósfera y sitios Ramsar de Argentina*. Buenos Aires: PNUD Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo.
- Gómez , M., & Vélchez , C. (2017). “Gestión Turística Municipal Y Su Influencia En La Actividad Turística De La Ciudad De Bagua Grande, Provincia De Utcubamba-Región Amazonas 2011- 2016” . *Universidad Nacional “Toribio Rodríguez de Mendoza De Amazonas”*, 10.

- González Reverté, F. (2012). *Caracterización de la oferta comercializada bajo la etiqueta de turismo responsable en España*. Universitat Oberta de Catalunya. Recuperado el 07 de 2019
- Guamán, J. (2018). Planificación y gestión turística de la parroquia la candelaria, cantón penipe, provincia de CHimborazo'. *Universidad Nacional De Chimborazo*.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. D. (2014). *Metodología de la Investigación* (6 ed.). México: Mc Graw-Hill Education.
- Hinojosa Pérez, J. A. (2017). *El arte de hacer una tesis para pos y pregrado con casos prácticos* (1 ed.). Lima: Centro de Producción Imprenta de la Universidad Nacional Mayor de San Marco.
- Huaraca, L., Paladines, G., & Jenny, S. (2017). Gestión del turismo comunitario como alternativa de desarrollo local. Comunidad Yunguilla. *Universidad de las Fuerzas Armadas - ESPE*.
- Huergo, J. (2017). *Los procesos de gestión*. Buenos Aires: Servicios abc.gob.ar.
- Idelhadj, A., Rivera Mateos, M., & Rodríguez García, L. (2012). *Turismo responsable, espacios rurales y naturales y cooperación para el desarrollo: a propósito de la "Declaración de Tetuán" (Marruecos)*. Universidad de La Laguna. Recuperado el 07 de 2019, de <https://www.redalyc.org/pdf/881/88124507019.pdf>

- Impacto Turismo. (2015). *Medición del impacto del turismo en la económica, el empleo, y el medio ambiente*. Universidad Nebrija, Madrid, España. Recuperado el 27 de 10 de 2019, de <https://www.thinktur.org/media/EOI-Impacto-turismo-2015.pdf>
- Kotler, P., Bowen, J. T., & Makens, J. C. (2015). *Marketing Turístico* (6 ed.). México: Pearson Educación.
- Lanquar, R., & Rivera Mateos, M. (2010). El proyecto “TRES” y la “Declaración de Córdoba” (España): una apuesta por la articulación de estrategias de turismo responsable y solidario desde Europa. *Crónica de Eventos*. Recuperado el 07 de 2019, de http://www.pasosonline.org/Publicados/8410/PS0410_21.pdf
- Ley de Turismo. (2014). Ecuador. Recuperado el 27 de 10 de 2019, de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/LEY-DE-TURISMO.pdf>
- López, F., Torres, A., & Serrano, D. (2018). Implementación de un sistema de indicadores de turismo en los destinos de la provincia de Barcelona. En *Gestión sostenible de destinos turísticos* (pág. 45). Barcelona, España: Esparta.
- López, S. (2015). La Gestión Del Turismo En Carmen De Patagones: Análisis Y Propuesta De Lineamientos Turísticos. *Universidad Nacional del Sur*.
- López, X. (2014). “Propuesta de un modelo de gestión turística para la puesta en marcha de la agencia operadora Montañita adventure travel “montadventure

s.a.” en la comuna montañita, cantón santa elena, provincia santa ELENA, PERIODO 2014”. *Universidad Estatal Península de Santa Elena* .

Martinez, F., Vasquez, E., & Castillo, E. (2015). *El turismo en Ecuador. Nuevas tendencias en el turismo sostenible y contribución al crecimiento económico*. Quito: Revista Galega de Economía.

Mathieson, A., & Wall, G. (1988). *Tourism. Economic, physical and social impacts* . México. Recuperado el 27 de 10 de 2019, de <https://www.cabdirect.org/cabdirect/abstract/19831895928>

Mediavilla, D. (2019). “Gestión del turismo comunitario de Agua Blanca, parroquia Machalilla-Ecuador”. *Universidad Técnica Del Norte*.

Méndez Thomaz, G., Biz, A., & Gándará, J. (2013). *Innovación en la promoción turística en medios y redes sociales: Un estudio comparativo entre destinos turísticos*. Estudios y perspectivas en turismo.

Méndez, C. (2017). *Metodología, Diseño y Desarrollo del Proceso de investigación*. España: Limusa, Tercera Edición.

Mendoza Ontiveros, M. M., Monterrubio Cordero, J. C., & Fernández Aldecua, M. J. (2011). *Impactos sociales del turismo en el Centro Integralmente planeado*.

Mendoza, O., Monterrubio, C., & Fernández, A. (2011). La política turística como medio de planeación. En *Oferta turística, escenarios y destinos* (pág. 63). Madrid. España: Gracias.

Mero , J. (2018). MODELO DE GESTIÓN TURÍSTICA PARA EL FORTALECIMIENTO DE LOS ATRACTIVOS TURÍSTICOS DE LA COMUNA SAN GABRIEL DEL BABA PERTENECIENTE A LA PROVINCIA SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS. *UNIVERSIDAD REGIONAL AUTÓNOMA DE LOS ANDES*.

Ministerio del Ambiente. (2018). *Turismo Sostenible*. Obtenido de Ministerio del Ambiente - Sistema Nacional de Áreas Protegidas del Ecuador: <http://areasprotegidas.ambiente.gob.ec/es/content/turismo-sostenible>

Miranda, T., Suset, A., Cruz, A., Hilda, M., & Campos, M. (2007). *El Desarrollo sostenible. Perspectivas y enfoques en una nueva época*. Cuba. Recuperado el 27 de 10 de 2019, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03942007000200001

Mite, M. (2016). GESTIÓN TURÍSTICA Y SU INCIDENCIA EN LA AFLUENCIA DE VISITANTES AL CENTRO TURÍSTICO PUERTO VARADERO, RECINTO DATA DE POSORJA, PROVINCIA DEL GUAYAS, 2016. *Universidad Estatal Península de Santa Elena* .

Monfort Mir & Vicente M. (2000). *La política turística: una aproximación*. Cuadernos de Turismo, Murcia, España. Recuperado el 27 de 10 de 2019, de <https://www.redalyc.org/pdf/398/39800601.pdf>

- Mora, J. (1999). Transformación y gestión curricular. *Memorias Seminario Taller Evaluación y Gestión Curricular*. Universidad de Antioquia., Antioquía.
- Moreno, A. (2012). *La planificación y la gestión turística de Cuzco y Machu Picchu*. Madrid: Revista Turydes.
- Navarro, G. (2019). GESTIÓN DEL TURISMO RURAL, CASO: COMUNIDAD DE CHURIN, CAPITAL DEL DISTRITO DE PACHANGARÁ PROVINCIA DE OYON, LIMA – 2018. *Universidad de Huánuco* .
- OMT. (2003). *Desarrollo Sostenible del Ecoturismo. Una Compilación de Buenas Prácticas en las PYME*. Madrid: Publicaciones de la OMT.
- OMT. (2015). *Glosario de términos turísticos*. Puerto Rico: OMT.
- OMT. (2018). *Resultados del turismo internacional en 2017: los más altos en siete años*. Obtenido de Organización Mundial de Turismo: <https://media.unwto.org/es/press-release/2018-01-15/resultados-del-turismo-internacional-en-2017-los-mas-altos-en-siete-anos>
- Organización Mundial del Turismo. (2007). *Entender el Turismo: Glosario Básico*. Recuperado el 27 de 10 de 2019, de <https://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>
- Pearce, D. (2016). *Modelos de Gestión de destinos*. Buenos Aires: Centro de Investigaciones y estudios turísticos.

- Peña Miranda, D. D., & Serra Cantalops, A. (2013). *La práctica de la responsabilidad social empresarial. Estudio de caso en el sector turístico*. Universidad Nacional de Colombia, Bogotá. Recuperado el 07 de 2019, de <https://www.redalyc.org/pdf/818/81828691008.pdf>
- Pérez , C., Zizumbo, O., Tomero, T., & Cruz, G. (2013). El turismo como intervención e implicaciones para las comunidades rurales. En *Turismo responsable en los medios rurales* (pág. 56). Bogotá, Colombia.
- Perez Albert, Y., & Nel Lo Endreu, M. (2013). *Propuesta de indicadores para evaluar la sostenibilidad de la actividad turística. El caso del Valle de Viñales*. Obtenido de <https://doi.org/10.5209/rev-AGUC.2013.v33.n1.42225>
- Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021. (2017). *Toda una vida*. Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo, Quito. Obtenido de https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf
- Pulido, J. (2019). *Modelo para la gestión turística de parques naturales. Una propuesta para España*. Madrid: Papers.
- Quillupangui, S. (2019). Análisis de la gestión del turismo comunitario en la comunidad. *Universidad Andina Simón Bolívar*.
- Real Academia Española. (1852). *Diccionario Lengua Castellana*. Madrid.

- Rivas, J., & Magalán, M. (2009). *Turismo Sostenible o Insostenible, esta es la cuestión: indicadores proxy para una planificación turística ambientalmente responsable* (1 ed.). Madrid, España: RESTMA.
- Rodríguez Fernández, M. M., Martínez Fernández, V., & Rodríguez Campo, M. L. (2006). *LAS NUEVAS ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN EN EL SECTOR TURÍSTICO*. Universidad Nacional de Lomas de Zamora, Argentina. Recuperado el 27 de 10 de 2019, de http://www.cienciared.com.ar/ra/usr/9/312/fisec_estrategias_m5_pp3_27.pdf
- Rodríguez Valenzuela, J. (2015). GESTIÓN LOCAL DEL TURISMO: EL MUNICIPIO Y SU ROL EN EL DESARROLLO TURÍSTICO EN CHILE. *Gestión* , 34-56.
- Ruiz, E., & Solis, D. (2012). *Turismo Comunitario en Ecuador, Desarrollo y sostenibilidad social* (1 ed.). Quito, Ecuador: Abya - Yala .
- Sarabia, M., Rodrigues, J., & Lois, R. (2018). *América Latina en las últimas décadas: proceos y retos. Una Exploración de Prácticas turísticas sostenibles en Olón y Dos Mangas, comunidades locales de Santa Elena en el turismo ecológico* (1 ed.). Santa Elena, Ecuador : Ediciones de la Universidad de Casilla .
- Schenkel, E., & Almeida G., F. (2015). *La Política Turística y la Intervención del Estado. El caso de Argentina*. Scielo, México. Recuperado el 27 de 10 de 2019, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-76532015000200008

Secretaría de Turismo - México. (2008). *Glosario*. DATATUR. Recuperado el 27 de 10 de 2019, de <https://www.datatur.sectur.gob.mx/SitePages/Glosario.aspx>

Soriano, F. (2015). *Modelo de Gestión Turística para promover el desarrollo de la actividad turística en la cabecera parroquial de Colonche, Cantón Santa Eleba, Provincia de Santa Elena*. La Libertad: Upse.

Swisscontact. (2014). *Programa de Cooperación al Desarrollo Económico Secretaría de Estado para Asuntos Económicos SECO*. Embajada de Suiza en Perú. Obtenido de www.swisscontact.org/fileadmin/user_upload/COUNTRIES/Peru/Documents/Publications/Conceptos_basicos_para_la_gestion_de_destinos_turisticos.pdf.

Unesco. (1987). *Informe Brundtland*. EE.UU.: Unesco.

UNESCO. (2012). *El Turismo Sustentable y el Medio Ambiente*. Obtenido de Boletín Internacional de la UNESCO de Educación Científica, Tecnológica y Ambiental: https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000146409_spa

Valls J, F. (2007). *Gestión de destinos turísticos sostenibles*. I Congreso Nacional de Planificación, Dinamización y Calidad En Destinos Turísticos.

Varisco, C. (2013). SISTEMA TURÍSTICO. SUBSISTEMAS, DIMENSIONES Y CONCEPTOS TRANSDISCIPLINARIOS. *Portal de Promoción y Difusión Pública del Conocimiento Académico y Científico*. Universidad Nacional del

Mar del Plata. Recuperado el 27 de 10 de 2019, de
<http://nulan.mdp.edu.ar/2208/1/varisco.2013.pdf>

Velasco González, M. (2016). Entre el poder y la racionalidad: gobierno del turismo, política turística, planificación turística y gestión pública del turismo. PASOS. pág. <https://doi.org/10.25145/j.pasos.2016.14.038>.

Villamil, A. (2018). GESTIÓN DEL TURISMO RURAL EN LA COMUNIDAD DE PERIBUELA COTACACHI - ECUADOR. *UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE*.

Villao, E. (2017). PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN TURÍSTICA DE LA COMISIÓN DE TURISMO DEL GADPR FRENTE AL DESARROLLO LOCAL DE LA CABECERA PARROQUIAL DE COLONCHE. *Universidad Estatal Península de Santa Elena*.

Anexos



Fuente: Diagnóstico de la gestión del turismo con las autoridades de la Comuna San Pablo
Elaborado por: Joselyn Soriano Montero



Fuente: Conversatorio con el presidente de la asociación de pescadores de la Comuna San Pablo
Elaborado por: Joselyn Soriano Montero



INSTRUMENTOS DE ENCUESTA

UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE GESTIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO
GESTIÓN DEL TURISMO: CASO COMUNA SAN PABLO, PROVINCIA DE SANTA ELENA

A. Datos de Control		
Estudiante:		Fecha:
Localización:		Grupo:
B. Introducción		
<p>Hola mi nombre es Joselyn Soriano soy estudiante universitaria de la carrera de Gestión y Desarrollo Turístico, como parte de mi trabajo de titulación, necesito realizar una encuesta a los establecimientos de restauración y hotelería. La participación en la encuesta toma alrededor de 10 a 15 minutos. Esta encuesta es únicamente con fines académicos, no para comercializar. Toda la información en este cuestionario será tratada de forma confidencial y estrictamente anónima. No le pediré dato de contacto, simplemente me gustaría escuchar su opinión. Si tiene alguna duda o pregunta, puede contactar a mi tutor académico Ing. Jhony Yumisaca Tuquinga (jyumisaca@upse.edu.ec)</p>		
C. Cuestionario		
1. ¿Tipo de sector de turismo pertenece?		
	1.1 Restauración	1.2 Hotelero
1. ¿Qué tan importante es para usted la protección del medio ambiente?	1.3 Otros: _____	
3. ¿Tiempo de funcionamiento del establecimiento?		
	3.1 1 a 3 años	3.2 4 a 6 años
	3.3 7 a 9 años	3.4 10 a 12 años
1. ¿Qué tan importante es para usted la protección del medio ambiente?	3.5 13 a 15 años	3.6 16 a más...
4. ¿Pertenece alguna Asociación?		
1. ¿Qué tan importante es para usted la protección del medio ambiente?	4.1 SI	4.2 NO
5. Nombre de la Asociación que pertenece		
6. ¿Cuántos años tiene usted perteneciendo a la asociación?		
7. ¿Usted realiza planificación de actividades dentro de su establecimiento: cada que tiempo?		
	7.1 Semanal	7.2 Quincenal
1. ¿Qué tan importante es para usted la protección del medio ambiente?	7.3 Mensual	7.4 Por temporada
	7.5 No se planifica	

8. ¿Con cuántos trabajadores cuenta su establecimiento?		
1. ¿Qué tan importante es para usted la protección del medio ambiente?	8.1 1 a 2	8.2 3 a 4
	8.3 5 a más....	8.4 Ninguno
9. ¿Capacita a sus empleados?		
1. ¿Qué tan importante es para usted la protección del medio ambiente?	9.1 SI	9.2 NO
10. ¿En qué área capacita a sus empleados?		
	10.1 Servicio al cliente	10.2 Gastronomía
1. ¿Qué tan importante es para usted la protección del medio ambiente?	10.3 Organización y eventos	10.4 Buenas Practicas de Manufacturas
	10.5 Liderazgo	10.6 No capacita
11. ¿Participa en la planificación que hace el Departamento de Turismo de la comunidad?		
	11.1 SI	11.2 NO
12. ¿Se siente beneficiado (a) con los programas que implementa el Departamento de turismo de la comunidad?		
	12.1 SI	12.2 NO
13. ¿Cuenta con apoyo de algún organismo para el desarrollo de su actividad?		
	13.1 SI	13.2 NO
14. ¿Qué tipo de empresa le brinda apoyo para el desarrollo de su actividad?		
	14.1 Empresa Pública	14.2 Empresa Privada
15. ¿Qué efecto (s) ambiental (es) ha generado el turismo por la falta de planificación en la comunidad?		
1. ¿Qué tan importante es para usted la protección del medio ambiente?	15.1 Contaminación del agua	15.2 Contaminación por ruido
	15.3 Erosión del suelo	15.4 Emisión de gases de carbono por transporte (urbano y propio)
	15.5 Exceso de basura	16.6 Cambio del uso del suelo
16. ¿Usted ha identificado alguna gestión de promoción turística por parte de las autoridades?		
	16.1 SI	16.2 NO
DATOS SOCIO-DEMOGRÁFICOS		
Sexo		
1. ¿Qué tan importante es para usted la protección del medio ambiente?	1. Masculino	2. Femenino
Lugar de procedencia		
1. ¿Qué tan importante es para usted la protección del medio ambiente?	1. Nativo	2. Foráneo
Edad		

1. ¿Qué tan importante es para usted la protección del medio ambiente?	1. 25-30 años	3. 40-45 años
	2. 30-40 años	4. 45 a más
Estado civil		
1. ¿Qué tan importante es para usted la protección del medio ambiente?	1. Soltero	3. Viudo
	2. Casado	4. Divorciado
	5. Unión Libre	
Nivel de estudios		
1. ¿Qué tan importante es para usted la protección del medio ambiente?	1. Estudiante	3. Secundaria
	2. Básica	4. Tercer nivel

Muchas gracias por su tiempo



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE GESTIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO
GESTIÓN DEL TURISMO: CASO COMUNA SAN PABLO, PROVINCIA DE
SANTA ELENA

FOCUS GROUP

Autor:	Localidad:
Lugar:	Fecha:
Hora:	
Objetivo: Evidenciar la importancia de la planificación en la gestión turística del destino San Pablo	

Buenas Tardes, gracias por haber aceptado la invitación al focus group, Soy Joselyn Soriano Montero. Estudiante de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, carrera de Gestión y Desarrollo Turístico, me encuentro realizando un estudio cualitativo en el cual el tema a tratar es la Gestión del turismo en la comunidad de San Pablo.

Preguntas:

1. ¿Tiene conocimiento de la existencia de un Departamento de Turismo en la localidad?
2. ¿Conoce usted la planificación que realiza el Cabildo Comunal en beneficio al desarrollo turístico?
3. ¿El Cabildo Comunal ha generado alguna reunión con representantes de cada asociación para emplear un plan de gestión para un mejor desarrollo turístico dentro de la comunidad?
4. ¿Con qué frecuencia el Cabildo Comunal informa sobre los alcances respecto al turismo en la comunidad?
5. ¿Qué elementos hacen faltas para fortalecer el turismo en la comuna?
6. ¿El sector al que usted pertenece planifica la actividad?
7. ¿Cree que se debe utilizar los medios de comunicación y la tecnología para promover el turismo?
8. ¿Cuál es el nivel de participación y compromiso de su sector con la sostenibilidad de los recursos naturales dentro de la comunidad?
9. ¿Participa en las planificaciones de desarrollo turístico que hacen las autoridades del Cabildo Comunal?
10. ¿La población debería recibir orientaciones en temas relacionados con el turismo?
11. ¿Qué recomendación usted aportaría para mejorar la gestión de las autoridades de la comuna?



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE GESTIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO
GESTIÓN DEL TURISMO: CASO COMUNA SAN PABLO, PROVINCIA DE
SANTA ELENA

ENTREVISTA

NOMBRE:

FECHA:

OBJETIVO: Conocer la planificación, la profesionalización de la autoridad y el presupuesto para las actividades turísticas dentro de la Comuna San Pablo

1. ¿Cuál es su profesión?

2. ¿Cuál es el cargo que desempeña en la comuna?

3. ¿La comuna cuenta con un Departamento de Turismo?

4. ¿La comuna cuenta con un plan turístico?

5. ¿La directiva ha generado ordenanzas turísticas para la comuna San Pablo?

6. ¿Conoce y coordina acciones turísticas con organismos públicos?

7. ¿Recibe apoyo económico, técnico, tecnológico de los organismos públicos?

8. ¿Coordina acciones con organizaciones no gubernamentales?

9. ¿Qué acciones específicas se están desarrollando para fortalecer el turismo en la comuna San Pablo?

10. ¿Reciben capacitación sobre planificación turística?

11. ¿De qué manera usted aportaría para el desarrollo de la gestión turística?
