



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

Tesis previa la obtención
del Título de Ingeniero en
Gestión Empresarial.

TEMA:

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LA
PROMOCIÓN DEL TURISMO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO
DESCENTRALIZADO DE QUEVEDO, AÑO 2013.**

AUTOR:

EGDO. LUIS BELISARIO CEDEÑO ABRIL

DIRECTORA:

ING. ELIZABETH NÚÑEZ BARTOLOMÉ, M.Sc.

QUEVEDO - ECUADOR

2015

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo, Luis Belisario Cedeño Abril, portador de la cédula de identidad # 120556862 – 7, declaro que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

La Universidad Técnica Estatal de Quevedo, puede hacer uso de los derechos correspondientes a este trabajo, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normatividad institucional vigente.

Luis Belisario Cedeño Abril

CERTIFICACIÓN

La suscrita ING. ELIZABETH NÚÑEZ BARTOLOMÉ, M.Sc. Docente de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, certifica que el Egresado LUIS BELISARIO CEDEÑO ABRIL, realizó la tesis de grado previo a la obtención del título de Ingeniero en Administración Financiera de grado titulada **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LA PROMOCIÓN DEL TURISMO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE QUEVEDO, AÑO 2013**, bajo mi dirección, habiendo cumplido con las disposiciones reglamentarias establecidas para el efecto.

ING. ELIZABETH NÚÑEZ BARTOLOMÉ, M.Sc.

DIRECTORA



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE GESTIÓN EMPRESARIAL

Presentado al Consejo Directivo como requisito previo a la obtención del título de Ingeniero en Gestión Empresarial.

Lcdo. Bolívar Yépez, M.Sc.
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE TESIS

Ing. Paola Cedeño, M.Sc.
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE TESIS

Lcdo. Rafael Pinto C., M.Sc.
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE TESIS

QUEVEDO – ECUADOR

2015

AGRADECIMIENTO

Agradezco la valiosa dirección y apoyo de todos los docentes de la UTEQ; quienes con su guía, experiencia y conocimiento contribuyeron a la culminación exitosa de este proyecto.

Gracias de todo corazón

Luis B. Cedeño Abril.

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mi amada esposa Viviana, quien me apoyó y alentó para continuar, cuando parecía que me iba a rendir. A mi eterno hijo Christopher por fortalecer y alegrar mis días. A mi madre, quien me apoyó todo el tiempo. A mis maestros quienes nunca desistieron al enseñarme y que continuaron depositando su esperanza en mí y a todos los que me apoyaron para escribir y concluir esta tesis.

Luis.

DUBLIN CORE (ESQUEMA DE CODIFICACIÓN)

1.	Título/ Title	M	Gestión administrativa y su relación con la promoción del turismo del gobierno autónomo descentralizado de Quevedo, año 2013.
2.	Creador/Creator	F	Luis Belisario Cedeño Abril
3.	Materia/Subject	M	Gestión Administrativa
4.	Descripción/Description	M	La presente investigación realizada en el cantón Quevedo, específicamente al GAD municipal del cantón Quevedo para análisis de la promoción del turismo. Al final de esta investigación se exponen las conclusiones y recomendaciones realizadas a la empresa en estudio.
5.	Editor/Publisher	M	FCE; Carrera de Ingeniería en Gestión Empresarial
6.	Colaborador/Contributor	O	Ing. Elizabeth Núñez Bartolomé
7.	Fecha/Date	M	Jueves, 27 de Marzo del 2014.
8.	Tipo/Type	M	Proyecto de investigación.
9.	Formato/Format	R	Doc. Windows XP: Microsoft Office Word 2010.
10.	Identificador/Identifier	M	https://biblioteca.uteg.edu.ec
11.	Fuente/Source	O	Bibliográfica. Trabajo de campo
12.	Lenguaje/Language	M	Español
13.	Relación/Relation	O	Ninguno
14.	Cobertura/Coverage	O	Administración
15.	Derechos/Rights	M	Ninguno
16.	Audiencia/Audience	O	Público en General

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
PORTADA	i
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS	ii
CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR DE TESIS	iii
CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA	vi
DUBLIN CORE (ESQUEMAS DE CODIFICACIÓN)	vii
ÍNDICE GENERAL.....	viii
RESUMEN EJECUTIVO	xi
ABSTRACT	xiii
 CAPÍTULO I: MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN	
1.1 Introducción	2
1.2 Problematización	3
1.3 Problema de investigación	4
1.3.1 Delimitación del problema.....	5
1.4 Justificación	5
1.6 Objetivos	6
1.7 Hipótesis	7
1.5.1 Hipótesis General	7
1.5.2 Hipótesis Específicas	7
 CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN	
2.1 Fundamentación teórica	9
2.1.1 Gestión Administrativa	9
2.1.1.1 Calidad de la Gestión Administrativa	10
2.1.2 Diagnóstico situacional	11
2.1.3 Control de Gestión	11

2.1.4 Turismo	14
2.1.5 Turista	15
2.1.6 Forma de turismo	15
2.1.7 Tipos de turismo	17
2.1.8 Necesidades y deseos turísticos.....	18
2.1.9 Variables de influencia	20
2.1.10 Caracterización económica del turismo	22
2.1.11 Factores influyentes	23
2.1.12 Empleo en el sector	26
2.1.13 Turismo en el Ecuador	27
2.1.14 Turismo en el cantón Quevedo	30
2.1.15 áreas funcionales de la empresa	31
2.2 Fundamentación conceptual.....	33
2.3 Fundamentación legal.....	34

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Materiales y métodos	44
3.2 Tipo de investigación	46
3.3 Técnicas de la investigación	46
3.4 Diseño de Investigación	47
3.5 Población y muestra	48

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Resultados	50
4.1.1 Encuestas Aplicadas a los Habitantes de Quevedo.....	50
4.1.2 Entrevista a Gerente	58
4.2 Discusión	62

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones	68
------------------------	----

5.2 Recomendaciones	69
BIBLIOGRAFÍA	70
ANEXOS	73

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de investigación es realizado con el objetivo de hacer un análisis a la gestión administrativa realizada por el GAD municipal del Cantón Quevedo con énfasis en la promoción del turismo, se diagnosticó la situación actual de tal actividad, como también se identificó las actividades realizadas por la Unidad responsable de la entidad pública para el fomento y promoción del Turismo.

La presente investigación consta de una parte documental o teórica y otra práctica, compuesto por dos segmentos, el primero corresponde a la parte introductoria y el segundo a los capítulos que constituyen el cuerpo del documento.

Es considerado documental por que su objetivo se alcanzó con la aplicación de teorías o proposiciones de orden general ya existentes, para lograr el objetivo planteado, se la obtuvo de la percepción actual que tienen las 18644 familias del cantón Quevedo y sus parroquias rurales, como también por la expresiones vertidas por parte del Director de la Unidad de Turismo del gobierno autónomo descentralizado municipal del Cantón Quevedo.

La metodología de investigación utilizada en el presente trabajo de tesis de grado están considerados los métodos inductivo, deductivo y analítico, ya que considero que son los más oportunos cuando es de ejecutar análisis, las técnicas que se utilizaron son la entrevista, ya que es el método más directo para obtener información.

En el capítulo V del presente proyecto de investigación se plantean conclusiones y recomendaciones, estas sugerencia son consideradas de mucha contribución e importancia a la mejora de la Gestión administración y funcionamiento de la Unidad de Turismo del Gobierno autónomo descentralizado del cantón Quevedo.

ABSTRACT

This research work is carried out with the goal of making an analysis of the administrative management carried out by the GAD of the Canton municipal Quevedo with emphasis on the promotion of tourism, the current situation was diagnosed of such activity, was also identified as the activities undertaken by the Unit responsible for the public entity for the development and promotion of tourism.

This research consists of a part or documentary theory and practice, consisting of two segments, the first corresponds to the introductory part and the second to the chapters that constitute the body of the document.

It is considered by documentary that his objective was achieved with the application of theories or general order proposals already existing, in order to achieve this objective, it is obtained from the perception that current have the families of the 18644 Quevedo and their rural parishes, as well as by the statements made by the Director of the Tourism Unit of decentralized autonomous municipal government of the Quevedo.

The research methodology used in the present thesis work of degree are considered the inductive methods, analytical and deductive, because I believe that are the most appropriate when analysis is run, the techniques used are the interview, as it is the most direct method to obtain information.

In chapter V of the present research project is posed by conclusions and recommendations, these suggestions are considered of much importance and contribution to the improvement of the Management administration and operation of the Unit of Tourism of the Government decentralized autonomous of the canton Quevedo.

CAPITULO I

MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Introducción

El turismo dado sus diversos beneficios económicos como factor de atracción y generador de divisas, es considerado como un eje fundamental del desarrollo económico ecuatoriano, haciendo de su explotación una actividad destacable.

Nuestro país Ecuador tiene la dicha de contar con una gran biodiversidad en sus cuatro regiones, no es vano es considerado como el país con mayor biodiversidad, logrando que el turismo sea una de las actividades fundamentales para el desarrollo económico y social de sus pueblos.

Quevedo es considerado como la cabecera cantonal y la ciudad más grande y poblada de la Provincia de los Ríos, con una temperatura que oscila entre los 23°C y 32°C, esto hace que se tenga un clima idóneo para quienes visitan nuestro cantón, ya que es el punto de unión entre la Región Costa y Sierra en la cual se ha visto un gran desarrollo en su infraestructura turística.

Es de mucha importancia desarrollar el turismo en el cantón Quevedo por tal en necesario un análisis a la Gestión Administrativa realizada por el gobierno autónomo descentralizado del cantón Quevedo, organización pública que ve con futuro de fuente de empleo el amplio río que permite realizar actualmente paseos en motos acuáticas, regatas, otros deportes fluviales como: camping, senderismo, entre otros, sin duda es uno de los atractivos más importante, convertido en un importante centro turístico para la ciudad, embelleciendo sus alrededores.

El propósito de este proyecto de Tesis es investigar cuál es la situación actual del turismo en el cantón y la gestión administrativa por parte del GAD municipal de Quevedo, por lo que este proyecto tiene las siguientes partes:

En el **Primer Capítulo** se describe los antecedentes del problema de investigación y su repercusión, así como también algunos aspectos de posibles cambios.

En el **Segundo Capítulo** se refiere al marco teórico del proyecto de investigación, marco conceptual y marco legal.

En el **Tercer Capítulo** corresponde a la metodología de la investigación donde se describen los métodos y técnicas utilizados, recepción de la información, análisis e interpretación de los resultados.

En el **Cuarto Capítulo** está estructurado por la presentación, análisis e interpretación de resultados una vez se haya realizado la investigación como también la relación con los objetivos y la hipótesis de la investigación.

En el **Quinto Capítulo** se describen las conclusiones y recomendaciones pertinentes a los objetivos planteados en la investigación.

1.1.1. Problematización

En la actualidad una adecuada gestión administrativa y financiera genera mayor competitividad para el éxito corporativo, actualmente se escucha hablar constantemente de la importancia de los servicios y mercados, adquiriendo mayor relevancia en la economía del país, por lo tanto debe ponerse mayor énfasis acerca de la importancia de los mismos.

Los micro negocios se enfrentan a una competencia desleal, donde prepondera la ley del más fuerte, es decir que los dueños de los recursos lideran permanentemente en el mercado, si a esto se encuentra que los pequeños no tienen una estructura clara administrativa y financiera probablemente tendrán dificultades a mediano y largo plazo en el medio.

Los micro negocios muy poco establecen sistemas administrativos en sus procesos de operación, las directrices están encaminadas a las disposiciones generados por los propietarios, existe un nivel bajo de preparación y de planificación, de igual forma en la sistematización de los procesos, la participación del personal, el trabajo en equipo, la creatividad.

Dificultades que sin lugar a dudas existe muy poca preparación para los cambios que el mercado va marcando día con día, además de que la mentalidad de los propietarios aún siguen enmarcadas a la experiencia empírica que vieron desarrollando, incluso no dan paso a un administrador de los negocios con experiencia o preparación.

1.1.2. Formulación del Problema

¿De qué manera la gestión administrativa del gobierno autónomo descentralizado del cantón Quevedo incide en la promoción del turismo año 2013?

1.1.3. Sistematización del Problema

¿Existe un diagnóstico de la situación actual de la promoción del turismo por parte del Gobierno autónomo descentralizado del cantón Quevedo año 2013?

¿Existe un examen de la gestión administrativa que realiza el Gobierno autónomo descentralizado del cantón Quevedo para la promoción del turismo?

¿Cuál es el proceso de toma de decisiones que realizan los comerciantes minoristas de la asociación 27 de abril del cantón el Empalme?

1.1.4. Delimitación del Problema

1.1.4.1. Objeto de Estudio

La Gestión Administrativa

1.1.4.2. Campo de Acción

La gestión administrativa y su relación con la promoción del turismo del Gobierno autónomo descentralizado del cantón Quevedo.

1.1.5. Justificación

En la ciudad de Quevedo, se ha observado el crecimiento de empresas dedicadas al turismo, lo que se ha reflejado en nuevos centros de entretenimiento masivo, demostrando que Quevedo es un buen lugar para invertir en grandes proyectos que han realzado la imagen de ciudad, tanto como centros comerciales, parques, centros de entretenimiento nocturno y avenidas.

El interés de las empresas del sector privado en invertir es un mayor incentivo a realizar la presente investigación, es por esto que se pretende demostrar que la inversión turística en la ciudad es un negocio rentable que generará ingresos económicos no solo a los inversionistas sino también a las personas que se dediquen a esta actividad de manera laboral, a su vez embellecerá nuestra hermosa ciudad, dándonos nuevos lugares para fomentar la recreación y el entretenimiento de manera sana junto con la familia en un lugar cómodo y seguro.

La gestión administrativa que realice el GAD municipal por medio de la Dirección de Turismo para su promoción se constituye en un elemento de gran importancia en el medio empresarial, sean estos de inversiones en

hoteles, restaurants, agencias turísticas etc. puesto que resulta útil para cualquiera de ellas, por tanto estos negocios y ciudadanía en general deben interesarse en este tipo de actividades de gestión que realice la entidad pública, puesto que de realizarlo de una manera adecuada generaría plazas de trabajo mejorando la calidad de vida de los Quevedeños.

Por lo tanto con las razones expuestas se justifica el análisis a la Gestión Administrativa y su relación con la promoción del turismo del GAD del cantón Quevedo, ya que este proyecto de investigación propone favorecer potencial y directamente a todos los entes económicos dedicados al turismo, con la finalidad de contribuir al desarrollo económico de la ciudad.

1.2. Objetivos

1.2.1. General

Analizar la gestión administrativa y su relación con la promoción del turismo del Gobierno autónomo descentralizado del cantón Quevedo, año 2013.

1.2.2. Específicos

- Diagnosticar la situación actual de la promoción del turismo del gobierno autónomo descentralizado del cantón Quevedo.
- Examinar la Gestión administrativa realizada de la Unidad de turismo del Gobierno autónomo descentralizado de Quevedo año 2013.
- Identificar las actividades realizadas por la Unidad del Turismo del GAD municipal del cantón Quevedo para su promoción.

1.3. Hipótesis

1.3.1. General

La gestión Administrativa y su relación con la promoción del turismo del Gobierno autónomo descentralizado del cantón Quevedo inciden positivamente en el sector laboral de la ciudad.

1.3.2. Específicos

- ✓ El diagnóstico situacional actual de la promoción del turismo del gobierno autónomo descentralizado del cantón Quevedo incide positivamente en las fortalezas de la organización.
- ✓ La Gestión administrativa realizada de la dirección de turismo del Gobierno autónomo descentralizado de Quevedo año 2013 incide positivamente en el desarrollo empresarial.
- ✓ Las actividades realizadas por la dirección del Turismo del GAD municipal del cantón Quevedo para su promoción incide positivamente en el desarrollo turístico de la ciudad.

1.3.3. Variables

1.3.3.1. Variable Independiente

La Gestión Administrativa

1.3.3.2. Variable Dependiente

Promoción del turismo.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Fundamentación Teórica

2.1.1 Gestión Administrativa

Indica que la Gestión Administrativa se basa en concepto de la gestión, que implica un elevado nivel de comunicación por parte de los administradores para con los empleados, y esto nace a partir de tener un objeto de crear un ambiente adecuado de trabajo y así aumentar la eficacia del trabajo de los empleados aumentando la rentabilidad de la empresa (BENJAMÍN F, 2005).

Manifiestan que La Gestión Administrativa controla las tareas y actividades asociadas (planeación, organización, dirección y control) con la dirección de una organización (HELLRIEGEL, JACKSON, & SLOCUM, 2002).

2.1.1.1 Calidad de la Gestión Administrativa

Indica que la calidad de la gestión administrativa es el grado en el que la gestión, personalizada a través del servicio, satisface las necesidades o requerimientos del consumidor, y en lo posible excederlos, lo que implica hacer las cosas necesarias bien y a la primera, con actitud positiva y espíritu de servicio (NEWSTROM, 2007).

Los principales indicadores para la medición de la calidad de la gestión administrativa son:

- Presencia de los RR. HH.
- Funcionalidad de las instalaciones
- Limpieza y orden de instalaciones
- Cordialidad en la atención
- Rapidez en la atención

- Claridad en la atención
- Empleo de un lenguaje sencillo
- Imagen
- Problemática resuelta

2.1.1.1.1 Actividad

Según (NEWSTROM, 2007) nos indica que la unidad básica de trabajo que se realiza dentro de una organización. También puede definirse como la suma de acciones de una organización que es de utilidad para los administradores en sus tareas de planeación control y toma de decisiones.

2.1.1.1.2 Auditor interno

Indica que el certificado contador que ha acreditado la posesión de calificaciones profesionales de un auditor interno (NEWSTROM, 2007).

2.1.1.1.3 Control

Indica que el proceso de fijar estándares, recibir retroalimentación sobre el desempeño real y aplicar una acción correctiva cuando el desempeño real se desvía en forma significativa del desempeño planeado (NEWSTROM, 2007).

2.1.1.1.4 Mejora continua

Indica que es la búsqueda incesante del mejoramiento en el suministro de valor para los clientes, buscando las formas de incrementar la eficiencia en general, reduciendo el desperdicio, mejorando la calidad y disminuyendo los costos (NEWSTROM, 2007).

2.1.1.1.5 Mejoramiento del proceso

Indica que el incrementos crecientes y constantes en la eficiencia de un proceso existente (NEWSTROM, 2007).

2.1.1.1.6 Proceso

Serie de actividades (operaciones) que están vinculadas para ejecutar un objetivo específico (NEWSTROM, 2007).

2.1.2 Diagnóstico Situacional

Manifiesta que el diagnóstico situacional es el momento en que se realiza un análisis exhaustivo de la situación en la que se encuentra la institución tanto en su medio interno como externo. Entiendo por medio interno a todas las relaciones y actividades que se dan al interior de la organización, fundamentalmente en el desarrollo de las funciones de gestión administrativa e investigación (ARANDA, 2008).

2.1.3 Control de Gestión

2.1.3.1 Concepto

Indica que es importante, para comprender mejor el objeto de este estudio, discutir sobre lo que significa la función de control. Por eso, en este punto se pretende presentar el concepto de control, así como los elementos que integran este concepto. Se expondrán las formas según las cuales el control puede ser comprendido en sus diferentes perspectivas y sus etapas básicas. Estas consideraciones serán importantes para que sea posible comprender la evolución del concepto, que será expuesto a continuación (NEWSTROM, 2007).

Manifiesta que se puede definir el control de gestión como “un proceso administrativo a través del cual los administradores realizan un esfuerzo sistemático orientado a comparar el rendimiento con los estándares establecidos por las organizaciones, y estar en capacidad de determinar si el desempeño es acorde con las normas”. Este proceso incluye, obviamente, asegurarse de que todos los recursos estén siendo utilizados de la manera más efectiva posible siempre en función del logro de los objetivos que la organización ha propuesto.

La palabra control tiene muchas connotaciones y su significado depende del área en que se aplique; puede ser entendida como:

- Las políticas, procedimientos, prácticas y estructuras organizacionales diseñadas para garantizar razonablemente que los objetivos del negocio serán alcanzados.
- La función administrativa que hace parte del proceso administrativo, junto con la planeación, organización y dirección y lo que la precede.
- Como la función restrictiva de un sistema para mantener a los participantes dentro de los patrones deseados y evitar cualquier desvío. Es el caso del control de frecuencia y expediente del personal para evitar posibles abusos.

2.1.3.2 ¿Qué permite el proceso de control?

Manifiesta que el proceso de control permite garantizar que las actividades reales (las acciones) se ajusten a las actividades proyectadas,

Como también permite tomar medidas correctivas, porque establece los desvíos y gracias a ellos, monitoreando la eficacia de Planeamiento, Organización y Dirección; ya que en el Control permite ajustar

permanentemente los procesos anteriores, el proceso de Administrar es un Sistema, los subprocesos vuelven al principio (retroalimentación) (NEWSTROM, 2007).

2.1.3.3 Importancia del control de Gestión

Indica que la importancia del control para la gestión en las organizaciones es porque establece medidas para corregir las actividades, como también porque se aplica a todo: a las cosas, a las personas, y a los actos; además determina y analiza rápidamente las causas que pueden originar desviaciones para que no vuelvan a presentarse en el futuro, sumado a esto que se puede reducir costos y ahorra tiempo al evitar errores (BENJAMÍN F, 2005).

2.1.3.4 Objetivo del control de gestión

Indica que el objetivo del Sistema de control de Gestión es apoyar a los directivos en el proceso de toma de decisiones con visión empresarial, para que se obtengan los resultados deseados. En otras palabras, se trata de lograr una "congruencia de metas", para lo cual Control de Gestión crea el marco dentro del cual las acciones tomadas por los distintos directivos no responden solo al interés de su propio servicio (NEWSTROM, 2007).

2.1.3.5 Características del control de gestión

Indica que entre sus principales características es una función o actividad que permanentemente compara los resultados reales obtenidos con los previstos, también exige establecer previamente los objetivos y siempre se proyecta hacia el futuro, además es una función de dirección y no debe confundirse con la operacionalidad o inmiscuirse en estas tareas o funciones, como también se debe disponer de un sistema de información basado en

índices o datos cuantitativos que brinden información permanente (NEWSTROM, 2007).

2.1.3.6 Niveles del control de gestión

Indica que los administradores pasan buena parte de su tiempo observando, revisando y evaluando el desempeño de las personas, métodos y procesos, maquinas, equipos, materias primas, productos y servicios, en todos los tres niveles de la organización de la empresa. De esta manera, los controles pueden clasificarse de acuerdo con su actuación en estos tres niveles organizacionales, es decir, de acuerdo con su esfera de aplicación (LAZARY & y ANDRADE, 2010).

2.1.4 Turismo

El turismo puede ser entendido como una forma de establecer una relación entre el sujeto social y el desplazamiento espacial (viaje, visita, paseo); una experiencia vivida en un momento determinado (por lo general, fuera del tiempo de trabajo). La experiencia turística está marcada por procesos de movilización subjetiva que llevan al individuo a parar, mirar con más agudeza, repensar, reevaluar, y resinificar no sólo la situación, el ambiente, las prácticas vividas en ese momento y ese lugar, sino también sus vivencias pasadas.

Es el conjunto de actividades que realizan las personas durante sus desplazamientos y estancias en distintos lugares diferentes al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo menor a un año, con fines de ocio, negocios u otros motivos (COBARCOS, 2006).

2.1.5 Turista

Se denomina turista o visitante que pernocta a aquella persona que se desplaza fuera de su entorno habitual por un período de tiempo superior a veinticuatro horas, diferenciando este concepto del correspondiente al visitante de día o excursionista, cuya estancia es inferior a este tiempo.

Generalmente se denomina turista a la persona que viaja por motivo de vacaciones, ocio o recreo, aunque en la actualidad, debido al desarrollo de esta actividad, la motivación del viaje se ha ampliado y se extiende a otras categorías como: visitas a familiares y amigos, tratamientos de belleza y salud, negocios y motivos profesionales, motivos religiosos, etc. (COBARCOS, 2006).

2.1.6. Formas de turismo

Esta clasificación toma en cuenta las características generales de los viajes y de quienes los emprenden (QUESADA, 2010).

2.1.6.1. Ámbito Geográfico

Esta forma de turismo (QUESADA, 2010) clasifica los viajes según los destinos visitados por los turistas en relación con su lugar de residencia.

Es así que estos desplazamientos serán ordenados del siguiente modo:

- Turismo Nacional
- Turismo Internacional

➤ Turismo Nacional

Son los viajes realizados por personas nacidas y residentes de un país, dentro de éste también se le conoce como turismo interno, interior o doméstico.

El turismo interno es también muy importante en cuanto a su estímulo, no solo por el conocimiento de lo que es propio del país, sino también porque para muchas personas constituye la única posibilidad de hacer turismo, ya que sus ingresos no les permiten viajar a otros países. Así, el turismo social forma parte del servicio doméstico y su propósito es posibilitar que las personas con menores ingresos puedan disfrutar al menos, practicando el turismo en su propio país.

El turismo nacional debe fomentarse, pues con ello se contribuye al conocimiento, valoración y disfrute de todo aquello que confirma el carácter de un país y la nacionalidad de sus habitantes.

➤ **Turismo Internacional**

Está constituido por dos aspectos, el primero de ellos es el receptivo, al cual pertenecen todos los extranjeros y nacionales residentes en otros países que visitan una nación distinta a la que habitan y en segundo, conocido como emisor o emisorio, al cual corresponden todos los nacionales y los residentes extranjeros de un país, que viajan fuera de su territorio.

En cuanto al turismo receptivo, es el de mayor importancia socioeconómica, pues es principalmente en torno a él que los destinos realizan su actividad turístico-empresarial, generándose con ello no solo la captación de divisas, sino también un efecto multiplicador de grandes beneficios para la comunidad anfitriona o receptiva.

En lo referente al turismo emisor, es evidente su relevancia debido a que son los lugares donde se originan los desplazamientos turísticos internacionales, que vienen a constituir los mercados metas que desean captar los destinos (COBARCOS, 2006).

2.1.7 Tipos de Turismo

Podemos decir que existen tres tipos diferentes de turismo en relación a un determinado país: el turismo interno, el turismo receptor y el turismo emisor.

El **turismo interno** comprende a los residentes de la misma zona que viajan a un destino distinto al de su residencia habitual por un período de tiempo no superior a un año. Este tipo de turismo origina notables beneficios económicos dentro de nuestro país, ya que es un tipo de turismo bastante frecuente.

El **turismo receptor** incluye a los no residentes en un determinado país o región, que viajan a otro país que no es el suyo, por un período no superior al año. Este tipo de turismo produce una entrada de riqueza procedente del exterior, por lo cual es muy importante desde el punto de vista económico.

El **turismo emisor** engloba a los residentes de un país que se desplazan a otro país distinto al suyo. Este turismo provoca una pérdida de riqueza desde el punto de vista económico, ya que los turistas nacionales gastan su dinero en el extranjero y no dentro de nuestras fronteras.

Esta clasificación toma en cuenta las motivaciones prioritarias que tienen las personas para hacer un viaje turístico. De este modo, cada categoría o agrupación estará integrada por aquellos que tengan en común la motivación que le caracteriza y los distingue como pertenecientes de este grupo (COBARCOS, 2006).

2.1.8 Necesidades y deseos turísticos

Las necesidades son una combinación de anhelos, de los que el consumidor puede ser o no consciente, y que se muestran por medio de deseos

específicos. La diferencia fundamental entre necesidades y deseos es que de los deseos se es siempre consciente.

Estos deseos de necesidades que han pasado al estado de la conciencia dan lugar a la motivación, a la causa original por la que se va a hacer un viaje, van a provocar el estímulo inicial para formular unos objetivos, o fines concretos, cuya realización, en un principio debe satisfacer las necesidades del individuo. Por ejemplo, una persona puede estar muy cansada por su trabajo y necesita descansar. Esta necesidad de que la persona seguramente si es consciente, creará el deseo de escaparse por unos días, y motivará a dicha persona a realizar un viaje en concreto (CROSBY, 2009).

2.1.8. Atractivos Turísticos

Son los que motivan y generan desplazamientos de los turistas hacia un lugar o núcleo receptor (lugar donde se encuentran destinos y atractivos donde los turistas se desplazan), para realizar en éste múltiples actividades propias de las características del destino y su equipamiento. Por esta circunstancia los atractivos turísticos son considerados como la materia prima del turismo, pues en virtud de su existencia que surgen los núcleos receptores, para ofrecerles a sus visitantes todo lo necesario para su permanencia y disfrute.

Debido a su importancia como elementos motivadores de los viajes, los atractivos son la razón de ser de la planta turística, ya que esta última se construye en el lugar y con las características que propicien una explotación racional de atributos de los atractivos, que a su vez definirán, las actividades turísticas que realizarán sus visitantes.

Para conocer en detalle las características de los atractivos de un sitio, región o país, se procede a efectuar un inventario, mediante el cual éstos se

clasifican, evalúan y ponderan, según sean sus particularidades, importancia local, nacional o internacional y posibilidades de desarrollo.

En cada uno de los atractivos, se analiza consecuentemente todo aquello que sea de interés, especialmente los elementos que identifican y distinguen de otros atractivos; cuanto más notorios sean los rasgos, mayor será su poder de atracción tanto a nivel interno como internacional, así la evaluación hecha a sus características determina los valores (jerarquías) asignados a cada atractivo en virtud del interés turístico que despierten.

2.1.8.1 Clasificación de los atractivos

Estos se ordenan en virtud de sus características en cinco grandes categorías:

- a)** Sitios naturales.
- b)** Museos y manifestaciones culturales.
- c)** Folklore.
- d)** Realizaciones técnicas, científicas o artísticas contemporáneas.

Los atractivos son también los principales elementos considerados para la división de un territorio (espacio turístico) en unidades de planeamiento turístico. Según sean las características del espacio (extensión, distribución de los atractivos y planta turística), así serán las unidades que en relación a su complejidad e importancia se clasifican en: zonas, áreas, complejos, unidades, núcleos, conjuntos, corredores de traslado y corredores de estadía.

Es decir, que los atractivos, son los que determinan las características de la oferta y de la demanda turística de un destino. Los atractivos de mayor jerarquía (3-5) son los que generan la mayoría de los desplazamientos turísticos internacionales (QUESADA, 2007).

2.1.9 Variables de influencia en el proceso de desarrollo turístico

2.1.9.1. Oferta Turística

Conjunto de facilidades y servicios utilizados por los turistas, para desplazarse, permanecer y realizar en el destino todo lo anhelado, de acuerdo con sus necesidades y motivaciones. Partiendo de esta definición se puede establecer de manera específica, cuáles son algunos de estos servicios que el turista solicita que se le brinde y que producen asimismo un cúmulo de nexos entre las empresas y entidades públicas y privadas que de manera directa como indirecta intervienen en este proceso (QUESADA, 2010).

La oferta turística, por su parte, se basa en unos recursos e infraestructuras para atraer y prestar los correspondientes servicios a los turistas. Los recursos se basan en los potenciales geográficos, histórico-monumentales, culturales que posee un núcleo turístico como son sus playas, monumentos, paisajes, folklore, gastronomía, etc., y que tienen un poder de atracción y motivación hacia los turistas (SOANES, 2009).

La infraestructura se basa en los elementos físicos que componen el mercado para poder atender las necesidades de los turistas como carreteras, alojamientos, restaurantes, transportes, instalaciones deportivas y recreativas, etc.

En definitiva, la oferta se basa en unos productos o servicios que están sujetos a una calidad y un precio que deben competir en el mercado frente a otros productos y servicios con el objetivo final de conseguir una sólida demanda. (COBARCOS, 2006).

2.1.9.2. Demanda Turística

La cantidad de servicios turísticos que pueden ser adquiridos o se han adquirido por los consumidores turísticos. El número de consumidores turísticos reales o previstos. Por tanto esta puede hacer referencia a cantidades reales o previstas de bienes o servicios. En este caso el valor de la demanda vendrá expresado en unidades monetarias o en unidades físicas. Cuando la demanda hace referencia a la cantidad de personas que consumen un bien o servicio determinado, dicha demanda vendrá expresada en unidades de consumidores (OLMOS & CEBRIAN, 2011).

La definición de la demanda turística varía según los intereses que mueven al investigador (MARTÍN & PALOMEQUE, 2006), desde el punto de vista geográfico, se considera a la demanda como <<el número total de personas que viajan o desean viajar, para disfrutar de facilidades turísticas y de servicios en lugares distintos al lugar de trabajo y de residencia habitual>>. A la demanda turística la podemos clasificar en:

- a) **La demanda efectiva.** Es el número de personas que efectivamente viajan (se contabilizan en estadísticas).
- b) **La demanda no efectiva.** Es el sector de población que no viaja por algún motivo. Dentro de este grupo se incluye la llamada demanda potencial (son aquellos que viajarán en el futuro, cuando experimenten un cambio en sus circunstancias personales) y la demanda diferida, (son aquellos que no han podido viajar por algún problema en el entorno o en la oferta).
- c) **La no demanda.** Está integrada por un grupo de gente que presenta aversión a los viajes o que simplemente no quieren viajar. (MARTÍN & PALOMEQUE, 2006).

2.1.10 Caracterización Económica del Turismo

Se pretende acotar la definición del turismo desde el punto de vista económico, por lo que siempre se puede llegar a una conceptualización dentro del marco económico que logre perfilar a esta actividad pues se quiera o no, desde el momento en que resulta un servicio pagado y absorbe una parte de la renta, el turismo es esencialmente un hecho económico y social.

Siendo así necesario caracterizar al turismo desde una óptica económica, atendiendo a los siguientes aspectos:

- Existe el pago de un servicio, es decir, la compra de algo debe satisfacer un precio.
- Se produce el gasto de una parte de la renta disponible.

Desde este punto de vista está presente el elemento económico por excelencia que es la renta y paralelamente el planteamiento de un conjunto de aspectos que resaltan el rigor económico al problema o fenómeno (niveles, distribución, tasas de crecimiento, etc.). El turismo es un hecho económico por los efectos que genera y los factores económicos que en él influyen.

En cada una de las diferentes definiciones de los autores que han tratado al turismo desde su vertiente económica ha estado presente solamente, la óptica del sujeto, es decir, la acción de desplazamiento y de consumo. Sin embargo, existen otros elementos relacionados con los servicios ofrecidos muy complejos de ser definidos y delimitados. En este sentido cabe destacar el papel de las inversiones que son realizadas para y por el turismo, así como los problemas de los mercados oferentes (COBARCOS, 2006).

Según (QUESADA, 2007) el turismo está condicionado por una serie de elementos con relación al plano económico, constituyendo los siguientes:

- Desplazamiento del lugar de residencia habitual.
- Gasto de renta anteriormente obtenida.
- Consumo de bienes y servicios.
- Generación de riquezas.
- Exigencia de ciertas inversiones previas.

2.1.11 Factores Influyentes en el Desarrollo Turístico

La sociedad y el mundo entero está viviendo una nueva época en la que el turismo se hace imprescindible. Y así, en todas sus formas de expresión, extranjero o nacional; de estación invernal o de playa; de deporte o cultural; se percibe un fuerte crecimiento, difícil de frenar, porque razones muy claras y obvias de concretar y descubrir están empujando cada año, con más fuerza a las poblaciones a hacer turismo.

El turismo, como actividad del hombre que persigue la satisfacción de un conjunto de necesidades de carácter espiritual, no puede ser considerado totalmente como una actividad residual o complementaria del hombre y sí como un capítulo fundamental en la cultura de masas.

Para un estudio completo del turismo, se hace necesario resaltar la importancia de seis marcos de influencia e interdependencia, en cuyos ámbitos tiene su origen la raíz auténtica de que el Turismo se haya convertido en un permanente fenómeno de masas (SOANES, 2009).

2.1.11.1. Factores económicos

Dentro de estos podemos valorar:

- Tasas de crecimiento económico mundial y evolución de las tasas de las rentas de las economías familiares.
- Importancia creciente de los nuevos mercados como China, Brasil, Rusia y Europa del este.
- Evolución de los tipos de cambio.
- Inversión de capital.
- Cambios en el comercio internacional.
- Crecimiento de la diferencia entre ricos y pobres.
- Extensión de la armonización monetaria.

2.1.11.2. Factores tecnológicos

- Desarrollo de las nuevas tecnologías de la información.
- Adelantos en las tecnologías del transporte.

2.1.11.3. Factores políticos

- Eliminación de barreras para viajes internacionales.
- Desregulación del sector del transporte y de otros sectores.
- A pesar de su versatilidad, hay aspectos políticos como las guerras, el terrorismo y el desorden social, que reducen en algunas zonas las posibilidades de oferta, favoreciendo los destinos tradicionales. Este tipo de fenómeno influirá también en las inversiones, que elegirán detenidamente las zonas.

2.1.11.4. Factores demográficos

- Envejecimiento de la población de las naciones desarrolladas siendo estas las principales emisoras de turistas.
- Reducción de la población activa en los países desarrollados.
- Erosión del tradicional hogar occidental
- Mayor presencia en la estructura de la demanda de mujeres independientes, solteras y parejas sin hijos.
- Aumento de las familias tardías, es decir, parejas mayores con hijos pequeños.

2.1.11.5. Factores medioambientales

- Dimensión de la zona y espacio utilizable.
- Fragilidad del medio ambiente.
- Características de la Fauna.
- Topografía y cobertura vegetal.

Sensibilidad conductual de ciertas especies (OLMOS & CEBRIAN, 2011).

2.1.12 El Empleo en el Sector

El turismo es una actividad productiva y no extractiva que aglutina a una amplia gama de sectores y de servicios: alojamiento, restaurantes, transporte, abastecimiento de alimentos y de insumos, recreación, operadores de tours, agencias y producción artesanal. Además, la actividad turística se encuentra relacionada con otras ramas como la construcción, telecomunicación, manufactura y comercio y por lo tanto es un sector privilegiado para generar empleo (VÁSQUEZ, 2006).

En consecuencia, el sector ofrece empleos en toda la gama de calificación laboral; abarca tanto grandes cadenas multinacionales como pequeñas y microempresas; en él coexiste el sector moderno de la economía con el sector informal; demanda mano de obra local y se realiza tanto a nivel urbano como rural, permitiendo distribuir el empleo geográficamente.

Esto último posibilita una redistribución territorial de las oportunidades de acceder a ingresos. En el mismo sentido se destaca que los empleos y negocios turísticos pueden crearse en las zonas menos desarrolladas de un país, lo que incentiva la permanencia de los habitantes en la zona rural y por tanto contribuye a evitar la migración a las ciudades con mayor población, lo que muchas veces incrementa la pobreza en las áreas urbanas (VÁSQUEZ, 2006).

El empleo de la actividad turística se clasifica en directo, indirecto, inducido y temporal. El directo es generado por el gasto directo del turista y los servicios turísticos ofrecidos: hoteles, restaurantes, operadores de tours, venta de artesanía y guías turísticos. El empleo indirecto es el que no corresponde a los gastos turísticos (empleo de los proveedores de insumos, productores de alimentos, empleados de servicios suplementarios (SCHULTE, 2008).

El empleo inducido es resultado de los efectos de multiplicación del turismo: al crecer el empleo directo e indirecto aumentan las personas que demandan una mayor oferta de bienes y servicios en un área determinada (cines, empresas de telecomunicación, servicios de reparación, artefactos técnicos, escuelas de idiomas y turismo, etc.).

2.1.13 El Turismo en el Ecuador

2.1.13.1. Desarrollo Turístico del Sector

El desarrollo turístico se debe a diversos factores, tales como el aumento del tiempo libre de la población especialmente en los países desarrollados; el interés por temas ambientales y culturales; las nuevas tecnologías de información, comunicación y transporte; así como la migración que favorece los desplazamientos de población entre países.

Estos factores han determinado un cambio en la demanda internacional de turismo de los últimos años, que pasa de un turismo masivo a uno más selectivo con destinos caracterizados por sus recursos naturales y culturales. Esta tendencia permite a muchos países en desarrollo que poseen gran biodiversidad y riqueza cultural convertirse en nuevos nichos turísticos.

Ecuador es uno de ellos, es el país con mayor diversidad biológica por hectárea de Sudamérica y está considerado como uno de los 17 países que concentra la mayor biodiversidad del planeta. La mayor parte de su fauna y flora vive en 26 áreas protegidas por el Estado.

Así mismo, el Ecuador posee una amplia gama de culturas. En sus tres regiones continentales conviven 13 nacionalidades indígenas, que tienen su propia cosmovisión del mundo, formas de vida, tradiciones y vínculos con la naturaleza. A éstas se suman las poblaciones mestiza, blanca y afro ecuatoriana en las diferentes regiones del país (ORDOÑEZ, 2006).

2.1.13.2. Fomento del turismo comunitario

El quinto eje lo constituye el impulso al turismo de naturaleza y especialmente comunitario, el cual se presenta también como una actividad alternativa que permite aprovechar el valor paisajístico de la naturaleza, generando oportunidades educativas, lúdicas, además de trabajo y redistribución de la riqueza.

Sin embargo, esta “industria verde” también necesita desarrollar capacidades, como la formación profesional en todos los campos de servicios turísticos y de naturaleza, educación formal, infra-estructura, inversión en los planes de manejo de los espacios naturales, generación de información de las oportunidades turísticas a nivel nacional e internacional, dotar de sistemas de seguridad y accesibilidad a dichos espacios, todos estos aspectos enfocados principalmente al fortalecimiento desde la óptica comunitaria.

2.1.13.3. Patrimonio cultural y turismo

El patrimonio cultural tangible e intangible ecuatoriano está conformado por sus lenguas y formas de expresión; edificaciones, espacios y conjuntos urbanos; documentos, objetos y colecciones; y creaciones artísticas, científicas y tecnológicas. Todos estos elementos generan un bagaje cultural ecuatoriano muy rico, que se expresa de múltiples formas (PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR, 2009).

Sin embargo, la ausencia de una reflexión sostenida y profunda sobre la cultura y sus relaciones con las demás instancias de la vida social (economía, desarrollo social, política, manejo ambiental, educación, salud, etc.) como consecuencia de una falta de liderazgo del Estado, generan una paulatina pérdida material e inmaterial de esta base cultural.

Frente a esto es urgente el reordenamiento del sector cultural de carácter público, con el fin de reforzar la creación de un nuevo sistema de valores expresado en el reconocimiento de las diversas identidades, en las cuales nos podamos reconocer todos y todas, y potenciar las ricas tradiciones heredadas del pasado. Desde el enfoque territorial será necesario que las políticas públicas del sector cultura se estructuren de manera equitativa en el

territorio, sin privilegiar ámbito alguno y equilibrando la inversión en cultura hacia los sectores y las prácticas menos conocidas y privilegiadas.

La riqueza cultural y el patrimonio natural de gran biodiversidad, hacen del Ecuador un destino turístico privilegiado. No obstante, muchos de los territorios con vocación turística son zonas con pobreza y un bajo nivel de cobertura en servicios, donde sus habitantes han sido relegados a los beneficios directos de la actividad turística; frente a esta realidad, es necesario retomar una vez más el concepto de economía endógena, enfocando la actividad turística nacional e internacional, de forma sostenible, como una opción para las poblaciones locales, y canalizando los beneficios de esta actividad en mejoras a su calidad de vida (PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR, 2009).

Por otro lado, es necesario cambiar el enfoque actual de los referentes: culturales, pueblos, idiomas, instituciones como objetos folklóricos hacia un encuentro más sustantivo de identidades que permitan un reconocimiento en el otro y que fomenten las prácticas de turismo comunitario.

Finalmente, no podemos perder de vista el paisaje construido del Ecuador, formado por poblados y ciudades, parques y plazas; arquitecturas de distintas épocas y orígenes. Cabe destacar las 22 ciudades consideradas patrimonio cultural de la nación; dos ciudades ecuatorianas, Quito y Cuenca, ostentan el título de Patrimonio Cultural de la Humanidad.

Este patrimonio se encuentra amenazado por la especulación inmobiliaria o el abandono de las edificaciones históricas, lo que está ocasionando cambios en el paisaje urbano y rural del país. Frente a esto, es necesario implementar políticas que incentiven la conservación, restauración y mantenimiento de este patrimonio.

En el 2008, el Ecuador alcanzó 1'005,297 llegadas internacionales en comparación con 937,487 en el 2007. El crecimiento en el número de llegadas en el 2008 fue de 47.20% en relación al 2002, y de 7.23% en relación al año anterior (MINISTERIO DE TURISMO , 2009).

2.1.14 El Turismo en el Cantón Quevedo

Quevedo está ubicado en la costa ecuatoriana, en la Provincia de Los Ríos, es considerada como la novena ciudad más importante del Ecuador. Esta ciudad es la principal arteria económica y comercial de toda la provincia, constituyéndose como uno de los puertos fluviales más importantes del país.

El cantón tiene un profundo sentimiento artístico y cultural. En las calles se puede observar distintas manifestaciones públicas; al recordar anécdotas del vivir pasado y leyendas con costumbres que están presentes hasta en las actuales generaciones. Además en los alrededores de la ciudad de Quevedo se puede encontrar varios sitios turísticos, como el Parque Central, el Malecón y el terminal terrestre que es construido con una infraestructura moderna.

La prefectura de Los Ríos en coordinación con la Sub Secretaria de Turismo, contrataron técnicos de UESS para hacer una validación turística de nuestra provincia, en la cual nos confirieron 38 puntos sobre 50, ubicándonos en segundo lugar detrás de Babahoyo, quienes obtuvieron 42 puntos en cuanto a infraestructura turística se refiere (UNIDAD DE TURISMO DEL GOBIERNO MUNICIPAL DE QUEVEDO, 2010).

2.1.15 Áreas Funcionales de la Empresa

2.1.15.1 Área de Producción.

Indica que esta área desempeña una función técnica, esta función consiste en transformar los factores productivos en productos finales, a través de una serie de operación previamente organizados que constituyen el proceso productivo, por lo tanto este departamento es el encargado del control de todos los procesos, métodos y tecnologías que permitan la obtención del producto y/o servicios (BENJAMÍN F, 2005).

2.1.15.2 Área Comercial.

Indica que este departamento se encargada de todo lo relacionado con el producto, la fijación de precios, la distribución, así como también la publicidad y posibles promociones. Así como también todo lo relacionado con las características del producto, diseño, envase, etiquetado, con el objetivo de obtener la satisfacción del consumidor e incrementar las ventas.

2.1.15.3 Área Económica-Financiera.

Indica que la Función de este departamento radica por un lado proporcionar a la empresa los fondos necesarios, en el momento necesario y al mínimo costo posible, y por otro lado en invertir los fondos excedentes de la empresa de forma que se obtenga la máxima rentabilidad, controlando en todo momento los costos existente para así obtener un mayor beneficio (COBARCOS, 2006).

2.1.15.4 Área de Recursos Humanos.

Indica que en las empresas trabajan personas, cada una de ellas con sus características, comportamiento, y motivaciones, estas personas a su vez se relacionan en las empresas y además necesitan ser motivadas

adecuadamente, por lo tanto es fundamental una adecuada política de dirección de recursos humanos.

2.1.15.5 Área Administración.

Indica que Esta área ejerce un control de la empresa a través del manejo de documentación, en algunas empresas existen un departamento denominado Departamento Administrativo o de Administración, en otras están función puede ser llevada a cabo por distintos departamento, como el Departamento del Personal (que se encargaría del manejo de la documentación relacionada con el personal de la empresa) o el Departamento de Contabilidad (BENJAMÍN F, 2005).

2.2. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL

2.2.1 DEFINICIONES DE TERMINOS

Gestión Administrativa.- Conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar (www.slideshare.net/.../glosario-de-terminos-administrativos).

Turismo.- Es el conjunto de actividades que realizan las personas durante sus desplazamientos y estancias en distintos lugares diferentes al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo menor a un año, con fines de ocio, negocios u otros motivos (www.mapeo-rse.info).

Cultura Empresarial.- Es un patrón básico de supuestos valores y creencia comunes que consideran como la forma correcta de pensar y de actuar con respecto a los problemas y las oportunidades que tiene la empresa, es la que define lo que es o no de importancia para la empresa.

.

Cuadro de Mando.- Herramienta de gestión que facilita la toma de decisiones, y que recoge un conjunto coherente de indicadores que proporcionan a la alta dirección y a las funciones responsables una visión comprensible del negocio o de su área de responsabilidad. La información aportada por el cuadro de de mando permite enfocar o alinear los equipos directivos, las unidades de negocio, los recursos y los procesos con las estrategias de la organización (www.mapeo-rse.info).

Análisis PETS O GESI.- Identifica los factores externos del entorno, comparados con algunos internos dentro de aspectos macro políticos o gubernamentales, económicos, tecnológicos e informáticos y los sociales.

Diagrama de DAFO/FODA (debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades).- Gráfico resumen cuyo objetivo consiste en concretar, la evaluación de los puntos fuertes y débiles de la empresa) con las amenazas y oportunidades externas en coherencia con la lógica estratégica debe logra un adecuado ajuste entre su capacidad interna y su posición competitiva externa (www.slideshare.net/.../glosario-de-terminos-administrativos).

Análisis según Porter.- La corporación debe evaluar sus objetivos y recursos frente a estas cinco fuerzas que rigen la competitividad industrial, Amenazas de entradas de nuevos competidores, La rivalidad entre los competidores, Poder de negociación con los proveedores, Poder de

negociación con los compradores, Amenazas de ingresos de productos o servicios sustitutos.

Eficacia.- Grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzas los resultados planificados (www.slideshare.net/.../glosario-de-terminos-administrativos).

Eficiencia.- Relación entre los resultados alcanzados y los recursos utilizados. (www.slideshare.net/.../glosario-de-terminos-administrativos)

Innovación.- Actividad cuyo resultado es la obtención de nuevos producto, servicios o procesos o mejoras sustancialmente significativa de los ya existentes (www.slideshare.net/.../glosario-de-terminos-administrativos).

Innovación tecnológica.- Actividades de incorporación, en el desarrollo de un nuevo producto, servicio o proceso, de tecnológica básica existentes y disponible en el mercado.

Innovación en la gestión.- Mejoras relacionadas con la manera de organizar los recursos para conseguir los productos, servicios, o procesos innovadores.

Punto de Equilibrio.- Es el punto o base donde el número de unidades producidas y vendidas generan ingresos para cubrir los costos y gastos en que se han incurrido para la producción y venta de la misma (www.mapeo-rse.info).

Oportunidad de Mejora.- Diferencia detectada en la organización, entre la situación real y una situación deseada. La oportunidad de mejoras puede

afectar a un proceso, producto, servicios, sistemas, habilidad, competencias o área de la organización (www.slideshare.net/.../glosario-de-terminos-administrativos).

Planeación.- Es el proceso que se proyectan los objetivos y planes de la empresa a corto y largo plazo (www.slideshare.net/.../glosario-de-terminos-administrativos).

Visión.- Expresa las aspiraciones o el propósito fundamental de una organización (www.slideshare.net/.../glosario-de-terminos-administrativos).

Misión.- Es el propósito o razón de ser de una empresa (www.slideshare.net/.../glosario-de-terminos-administrativos).

Objetivos Organizacionales.- Son los resultados que los gerentes y otros participantes han elegido y que están comprometidos a lograr en función de la supervivencia y el crecimiento a largo plazo de la empresa. (www.slideshare.net/.../glosario-de-terminos-administrativos)

Estrategias.- Son los principales cursos de acción que se eligen e instrumentos para conseguir uno o más objetivo.

Planeación Estratégica.- La planeación estratégica es el proceso de 1) diagnosticar el entorno externo e interno de una organización, 2) establecer una visión y una misión; 3) idear objetivos globales; 4) crear, elegir y seguir estrategias generales, y 5) asignar recursos para alcanzarlos

Planeación Táctica.- Consiste en tomar decisiones concretas respecto a qué hacer, quien sabe hacerlo, y como lo ha de hacerlo, por lo común es un

horizonte temporal de un año o menos. Los gerentes de mandos medios, de primera línea, y los equipos participan en forma activa en la planeación táctica (www.slideshare.net/.../glosario-de-terminos-administrativos).

Plan Estratégico.- Proceso de evaluación sistemática de la naturaleza de un negocio definiendo los objetivo a largo plazo, identificando metas y objetivos cuantitativos, desarrollando estrategias para alcanzar dichos objetivos y localizando recursos para llevar a cabo dichas estrategias.

2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

2.3.1 Ordenanza municipal

Ordenanza del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal (GADM) del cantón Quevedo, (2013). Que, el **Art. 3** Son deberes primordiales del Estado Garantizar sin discriminación alguna el efectivo goce de los derechos establecidos en la Constitución y en los instrumentos internacionales, en particular la educación, la salud, la alimentación, la seguridad social y el agua para sus habitantes. Numeral 7) Proteger el patrimonio natural y cultural del país. (GADM, 2013)

Que, el **Art. 264** numeral 8 y 11 de la constitución de la República, determina que los gobiernos Municipales tendrán las siguientes competencias exclusivas sin perjuicio de otra que determine la Ley.

Que, es función primordial del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Quevedo fomentar el turismo de acuerdo al **Art. 135** inciso final del código orgánico de organización territorial autonomía y descentralización.

Que, el 10 de septiembre del año 2002 fue suscrito el Convenio de Transferencia de Competencias entre el Estado Ecuatoriano representado por el Presidente Constitucional de la República, Dr. Gustavo Noboa Bejarano y el Ministerio de Turismo representado por su titular señora Rocío Vásquez Alcázar; y, por otra parte, el Ilustre Municipio de Quevedo, representado por su Alcalde, Sr. Marco Cortés Villalba y el Ab. Meybo Macías Petao en su calidad de Procurador Síndico del Municipio; cuyo objeto fue trasladar desde el Ministerio de Turismo hacia el Municipio las atribuciones de planificar, fomentar, gestionar, incentivar y facilitar la organización, funcionamiento, y competitividad de la actividad turística cantonal y de los establecimientos que prestan servicios en actividades turísticas.

En uso de sus atribuciones expide la siguiente “Ordenanza que delimita e incluye áreas específicas de interés turístico del cantón Quevedo”.

Art. 1.- Se delimita las áreas turísticas de Quevedo dentro de las siguientes vías y sectores: Por el norte Av. Quito “Monumentos Héroes del CENEPA, centro comercial paseo shopping”, Por el sur Av. Walter Andrade “Parque Lineal y Parque el Velero”, por el este Malecón Eloy Alfaro, Av. Guayaquil, por el Oeste Av. Walter Andrade.

Art. 2.- Se incluye como parte del Centro Turístico: el río Quevedo, y sus afluentes el Baba y San Pablo, Playa de San Pablo, Playa Grande, Playa de Pichilingue, Playa puente Sur, La Playita, Puerto Rosa, La Playa de Quevedo, La Isla del Desquite, Estación experimental Pichilingue

(Agroturismo) , Ruta del Río, Malecón Eloy Alfaro, el Malecón de San Camilo, el Malecón de San Cristóbal en toda su extensión, de norte a Sur y todos los demás lugares históricos y monumentos que luego del análisis técnico respectivo merecen ser reconocidos como tales.

Art. 3.- Se considera área y atractivo turístico la Ruta del Río y que servirá como atractivo para el desarrollo Turístico del Cantón.

Art. 4.- El Gobierno Autónomo Descentralizado fomentará la actividad turística en éste sector entregando todas las facilidades a inversionistas promotores e instituciones para que puedan activar y desarrollar el turismo en el cantón Quevedo.

Art. 5.- Se otorgará en comodato a los promotores e interesados, ciertas áreas de terreno en las riberas del río (Ruta del Río), siempre cuando presentaren proyectos debidamente financiados que vayan de acuerdo a la actividad que en el sector se realice.

Art. 6.- Las áreas a otorgarse en comodato se las harán previo a los informes técnicos de los Departamentos de Obras Públicas, Planeamiento y Urbanismo e informe del Departamento Legal y será aprobado por el Concejo y administradas por la Fundación Quevedo es mi Ciudad.

Art. 7.- Queda terminantemente prohibido en estas áreas la utilización de los terrenos para construcciones que no sean para los fines u objetivos a propuestos.

Art. 8.- El Gobierno Autónomo Descentralizado delegará a la Unidad de Turismo Municipal la responsabilidad, al cuidado de las áreas turísticas establecidas.

Art. 9.- El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal considerará dentro del presupuesto municipal de cada año asignaciones para proyectos turísticos en las áreas establecidas.

2.3.2. COOTAD

En función de la nueva ley del código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización (COOTAD), Publicada al 19 de Octubre del 2010 en el Registro Oficial N° 303 (COOTAD, 2010).

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Quevedo, se encuentra actualizando las respectivas ordenanzas y competencias y ponerlas en vigencia después de su aprobación por el concejo cantonal.

Artículo 55.- Competencias exclusivas del gobierno autónomo descentralizado.- Los gobiernos autónomos descentralizados municipales tendrán las siguientes competencias exclusivas sin perjuicio de otras que determine la ley:

- a) Planificar, junto con otras instituciones del sector público y actores de la sociedad, el desarrollo cantonal y formular los correspondientes planes de ordenamiento territorial, de manera articulada con la planificación nacional, regional, provincial y parroquial, con el fin de regular el uso y la ocupación del suelo urbano y rural, en el marco de la interculturalidad y plurinacionalidad y el respeto a la diversidad;
- b) Ejercer el control sobre el uso y ocupación del suelo en el cantón;
- c) Planificar, construir y mantener la vialidad urbana;
- d) Prestar los servicios públicos de agua potable, alcantarillado, depuración de aguas residuales, manejo de desechos sólidos,

actividades de saneamiento ambiental y aquellos que establezcan la ley;

- e) Crear, modificar, exonerar o suprimir mediante ordenanzas, tasas, tarifas y contribuciones especiales de mejoras;
- f) Planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte terrestre dentro de su circunscripción cantonal.
- g) Planificar, construir y mantener la infraestructura física y los equipamientos de salud y educación, así como los espacios públicos destinados al desarrollo social, cultural y deportivo, de acuerdo con la ley
- h) Preservar, mantener y difundir el patrimonio arquitectónico, cultural y natural del cantón y construirlos espacios públicos para estos fines.
- i) Elaborar y administrar los catastros inmobiliarios urbanos y rurales;
- j) Delimitar, regular, autorizar y controlar el uso de las playas de mar, riberas y lechos de ríos, lagos y lagunas, sin perjuicio de las limitaciones que establezca la ley;
- k) Preservar y garantizar el acceso efectivo de las personas al uso de las playas de mar, riberas de ríos, lagos y lagunas;
- l) Regular, autorizar y controlar la explotación de materiales áridos y pétreos, que se encuentren en los lechos de los ríos, lagos, playas de mar y canteras;
- m) Gestionar los servicios de prevención, protección, socorro y extinción de incendios; y

- n) Gestionar la cooperación internacional para el cumplimiento de sus competencias.

2.3.3. Políticas para el turismo

Dentro del diseño del PLANDETUR 2020, se propone como políticas principales de Estado para el turismo, lideradas por el Ministerio de Turismo de Ecuador, a las siguientes: (MINISTERIO, 2007).

1. El turismo sostenible es el modelo de desarrollo en todos los niveles de gestión del sector para dinamizar la economía nacional y contribuir al logro de los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM).
2. La gestión del turismo en Ecuador busca un funcionamiento coordinado entre los actores público, privado y comunitario sustentados en un Ministerio de Turismo fortalecido y en una gestión descentralizada y desconcentrada eficiente.
3. Se valoriza y conserva el patrimonio turístico nacional, cultural y natural, sustentado en un desarrollo equilibrado del territorio.
4. Se defiende y protege a los territorios donde se desarrollan actividades turísticas frente a actividades extractivas y de alto impacto.
5. Se optimiza las oportunidades que el ejercicio de las actividades turísticas puede generar como aporte significativo al desarrollo productivo, social y ambiental; por lo que se busca la mejora de la calidad de vida de los residentes en los destinos turísticos mediante la dinamización de las cadenas de valor integrados.
6. Se impulsa el turismo social para la democratización del ocio como derecho humano y la integración nacional.

7. Se busca la competitividad del sistema turístico con productos y servicios de calidad, características de sostenibilidad y la diferenciación del valor agregado por el aporte local al turismo (MINISTERIO, 2007).

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Materiales y métodos

Para la realización del presente trabajo investigativo se utilizó los siguientes materiales y métodos:

3.1.1 Materiales

MATERIALES	CANTIDAD	EQUIPO	DESCRIPCIÓN
-------------------	-----------------	---------------	--------------------

Materiales de oficina	2	Resmas de Papel bond	Estos útiles de oficina sirvieron de apoyo en los apuntes necesarios para la ejecución del proyecto de investigación.
	4	Lápices	
	5	Esferográficos	
	2	Borradores	
	2	Cuaderno	
	2	Cartuchos de impresión	
Equipos de computación	80	Horas de uso de Internet y computador	El Internet se utilizó para realizar la investigación oportuna y eficaz para profundizar en el tema investigado.

Elaboración: Autor

3.1.2 Métodos de la Investigación

3.1.2.1 Método inductivo

Mediante este método se estudió la población en base a los datos provenientes de encuestas aplicadas a las familias pertenecientes al área urbana y rural del Cantón Quevedo, con el objetivo de comprobar o descartar las hipótesis, para luego proceder a elaborar las conclusiones y recomendaciones.

3.1.2.2 Método deductivo

Se utilizó este método para describir la problemática conforme a la realidad estudiada de manera interpretativa y mediante el razonamiento obtener soluciones que parten de hechos particulares aceptados como válidos, para

llegar a conclusiones, cuya aplicación sea de carácter general, a fin de establecer el ámbito del sector turístico del Cantón Quevedo.

3.1.2.3 Método descriptivo

Por medio de este método permitió constatar la veracidad de los hechos en base de la interpretación clara de la información recogida y una lógica y coherente exposición de los resultados obtenidos.

3.1.2.4 Método analítico

Este método es una operación intelectual para llegar al conocimiento detallado y profundo de las partes de un objeto para identificar las relaciones comunes y particulares de los componentes de un todo y así explicar las causas de los hechos.

Este método permitió determinar las diferentes partes del problema analizado, para establecer así las relaciones entre los elementos del objeto de la investigación.

3.1.2.5 Método Estadístico

Este método se lo empleó específicamente en la tabulación de la muestra, como también en el análisis de los resultados obtenidos en la presente investigación.

3.2 Tipo de Investigación

3.2.1. Exploratoria

Mediante esta investigación se pudo estimar el tamaño y actividades realizadas por la unidad de turismo para la promoción del sector turístico.

3.2.2 Bibliográfica

Sirvió como punto de partida para la realización del proceso investigativo ya que permitió analizar, evaluar y buscar fuentes de consulta primarias y secundarias de libros, informes, internet, entre otros; para obtener información importante a través de la lectura científica para el marco teórico en el área de la administración del talento humano.

3.2.3 Campo

Esta investigación permitió extraer datos de la realidad mediante técnicas de recolección de datos como son encuestas a miembros de nuestra población y entrevistas al directivo de servicios turísticos del GAD municipal del cantón Quevedo, a fin de alcanzar los objetivos planteados en la investigación.

3.3 Diseño de investigación

La modalidad de la investigación que se utilizó fue la cualitativa y cuantitativa, en el primer caso, nos permitió interpretar los aspectos técnicos en torno al fenómeno social de estudio y la investigación cuantitativa nos ayudó a la representación estadística de los datos que arrojó la investigación de campo.

3.4 Población y muestra

3.4.1 Población

La población económicamente activa (PEA) que ha sido considerada en la investigación se encuentra en la zona urbana del Cantón Quevedo, que corresponde a 68.182 habitantes, así mismo la población rural de San Carlos de 4.308 habitantes y la Esperanza con 2.085 habitantes, quienes pertenecen a la Población o Universo.

Se consideró una media de 4 miembros por familias, dando 18 644 familias, (INEC, 2011).

3.4.2. Selección de la muestra

La selección de la muestra será mediante el método no probabilístico y para efecto e interpretación de resultados se aplicó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{e^2(N-1) + Z^2 P Q}$$

Dónde:

n= Tamaño de la muestra para la encuesta

N= Unidad Objetiva (18.644 familias)

P= Probabilidad de aceptación 50%

Q= Probabilidad de rechazo 50%

e= Margen de error = 5%

Z= Nivel de Confianza 95%

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (18644)}{e^2(N-1) + Z^2 P Q}$$

$$(0.05)^2 (18644 - 1) + (1.96)^2 (0.5)(0.5)$$

$$n = \frac{(3.84)^2 (0.25) (18644)}{(0.0025) (18643) + 0.9604} = \frac{17898.24}{47.5679} = 376.26$$

n= 376 encuestas.

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 RESULTADOS

4.1.1 ENCUESTA DIRIGIDA A LAS FAMILIAS DEL SECTOR PARA EL DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DEL TURISMO DEL CANTÓN QUEVEDO.

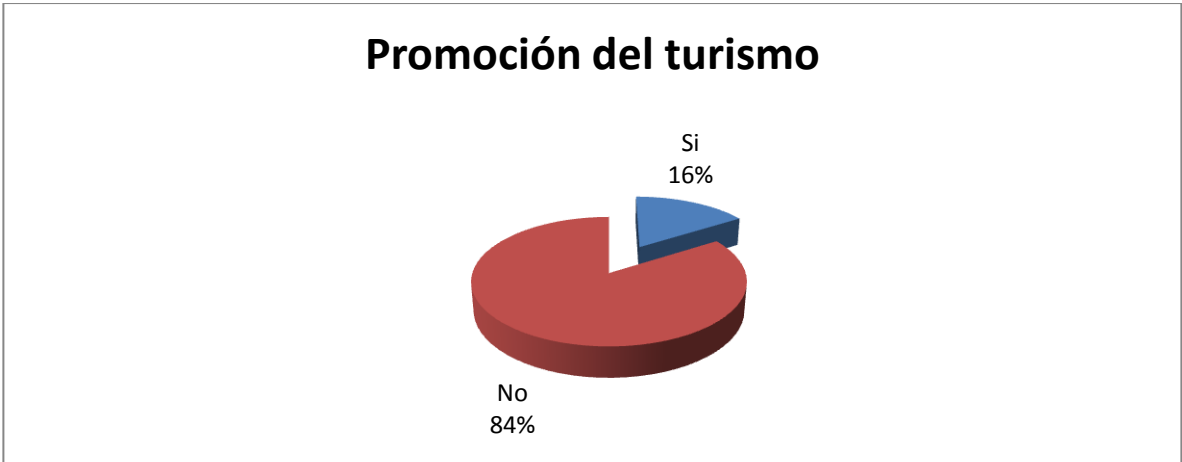
1.- ¿Conoce usted de alguna promoción del turismo en el cantón Quevedo?

Cuadro 1: Promoción del turismo

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	60	16%
NO	316	84%
TOTAL	376	100%

Fuentes: Encuestas
Elaborado por: Investigador

Gráfico 1:



Análisis e interpretación

Mediante los resultados obtenidos podemos denotar que el 84% de los encuestados no conocen ni han escuchado alguna promoción de turismo en el cantón Quevedo, y en su minoría del 16% han escuchado mencionar.

2.- ¿De qué manera ha sido usted informado de lugares turísticos en la zona del cantón Quevedo?

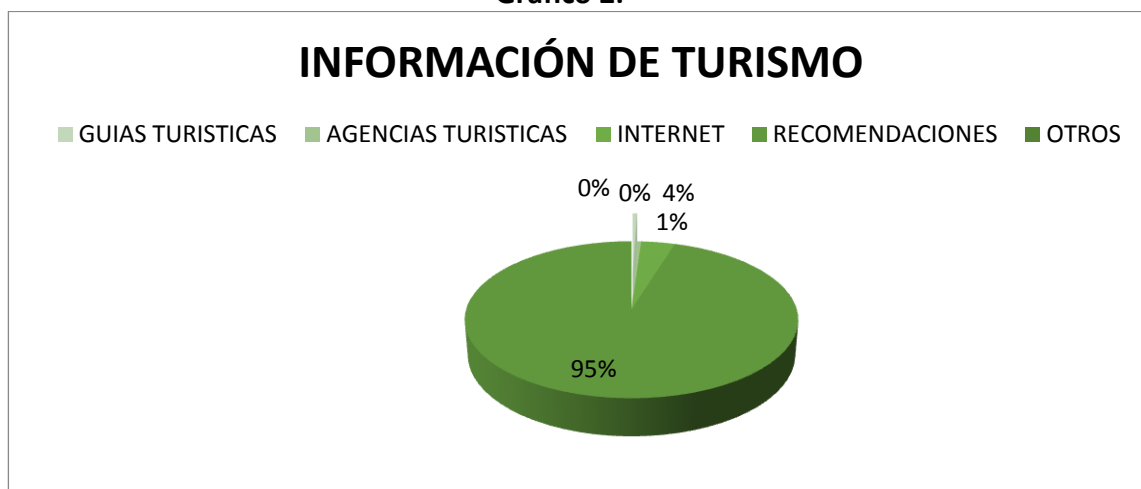
Cuadro 2: Informado de Turismo

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
GUIAS TURISTICAS	2	0,53%
GAD MUNICIPAL	2	0,53%
INTERNET	14	3,94%
RECOMENDACIONES	358	95%
OTROS	0	0%
TOTAL	376	100%

Fuentes: Encuestas

Elaborado por: Investigador

Gráfico 2:



Análisis:

Los resultados obtenidos nos indican que al momento de ser informados de algún lugar para hacer turismo el 95% lo conocen por recomendaciones, no lo han recibido por medio del GAD municipal del cantón Quevedo.

3.- ¿Considera usted que el GAD Municipal promocionan de manera adecuada el turismo en el Cantón Quevedo?

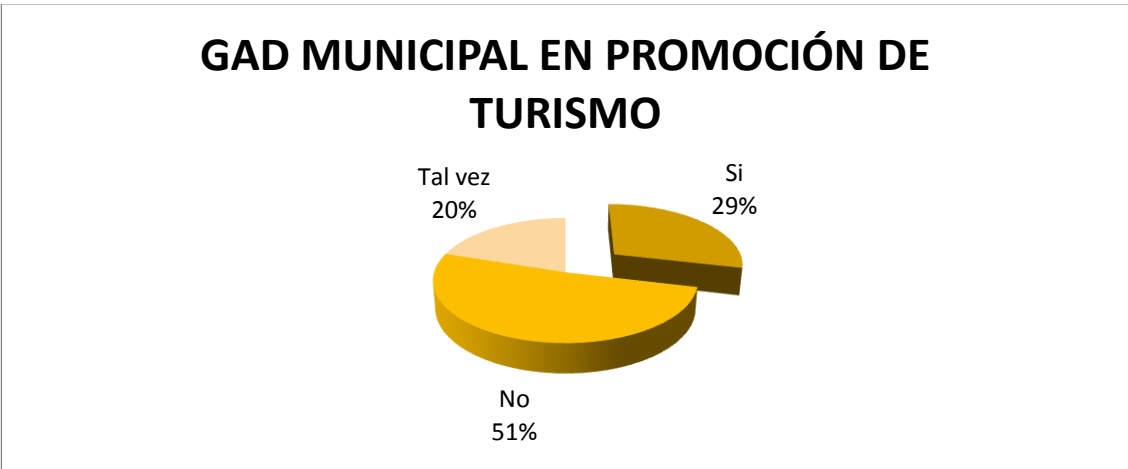
Cuadro 3: GAD Promoción del Turismo

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	108	29%
NO	193	51%
TAL VEZ	75	20%
TOTAL	376	100%

Fuentes: Encuestas

Elaborado por: Investigador

Gráfico 3:



Análisis:

Podemos indicar en base a los resultados obtenidos que el 51% de los encuestados creen que el Gad municipal del cantón Quevedo no realiza una promoción adecuada del turismo y en un 29 % considera que si se lo promociona.

4.- ¿Cree usted que el GAD municipal del cantón Quevedo debería potenciar el turismo en Quevedo?

Cuadro 4: Potenciar el turismo

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
No	16	4%
Si	360	96%
Total	376	100%

Fuentes: Encuestas
Elaborado por: Investigador

Gráfico 4:



Análisis:

Mediante los resultados de la encuesta podemos indicar que el 96% de los encuestados creen que si se debe potenciar el turismo en la ciudad de Quevedo por medio del GAD municipal, en un 16% consideran lo contrario.

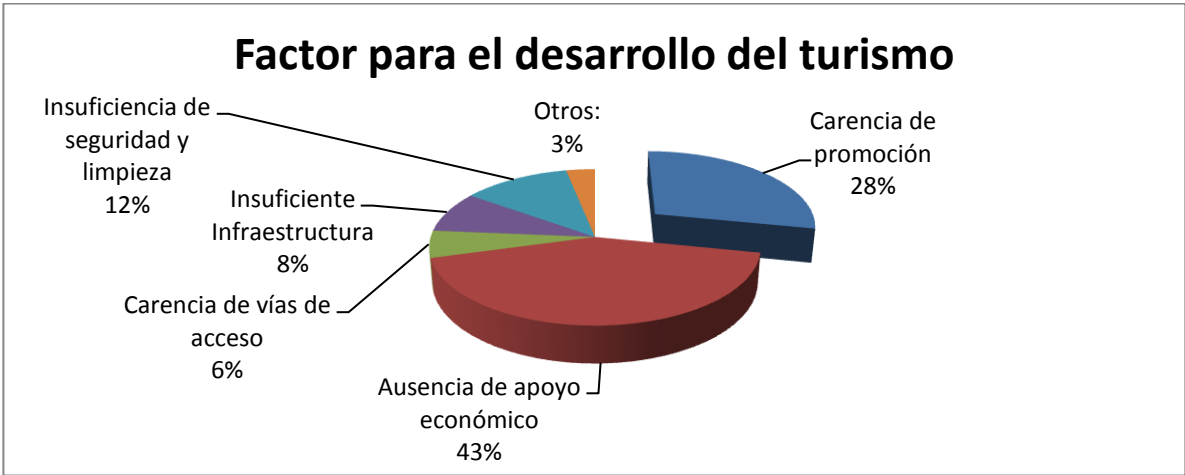
5.- ¿Qué factor considera como dificultad para el desarrollo del turismo en el Cantón Quevedo?

Cuadro 5: Factor para el desarrollo del turismo

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Carencia de promoción	106	28%
Ausencia de apoyo económico	160	43%
Carencia de vías de acceso	21	6%
Insuficiente Infraestructura	32	8%
Insuficiencia de seguridad	45	12%
Otros:	12	3%
Total:	376	100%

Fuentes: Encuestas
Elaborado por: Investigador

Gráfico 5:



Análisis:

Los resultados de la encuesta indican que el 43 % de los encuestados piensan que la ausencia de apoyo económico es la principal razón por la cual no se desarrolla de la manera adecuada el turismo en la ciudad, en un 28% consideran que es el factor promoción.

6.- ¿Cree usted que el cantón Quevedo cuenta con lugares de atractivo Turístico para su promoción?

Cuadro 6: Lugares Turísticos

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	370	98%
NO	6	2%
TOTAL	376	100%

Fuentes: Encuestas
Elaborado por: Investigador

Gráfico 6:



Análisis:

Podemos indicar que las personas encuestadas en un 98% consideran que el cantón Quevedo cuenta con suficientes lugares turísticos para su promoción, un 2% considera lo contrario.

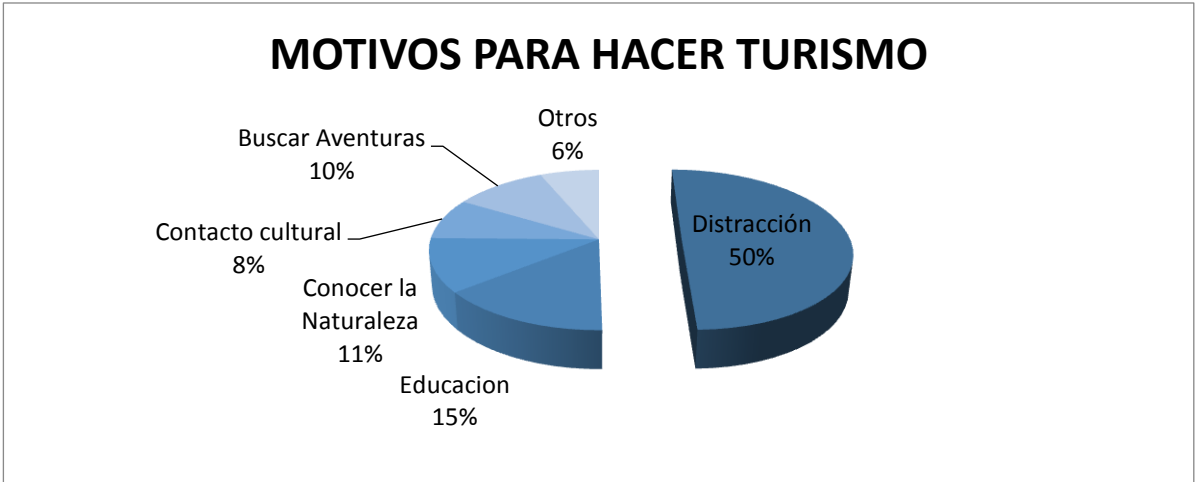
7.- Al momento de hacer turismo ¿Cuál es su principal motivo para realizarlo?

Cuadro 7: Motivos de Turismo

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Distracción	187	50%
Educación	55	15%
Conocer la naturaleza	41	11%
Contacto cultural	31	8%
Buscar aventuras	38	10%
Otros:	24	6%
Total:	376	100%

Fuentes: Encuestas
Elaborado por: Investigador

Gráfico 7:



Análisis:

Los resultados de la encuesta indican que el 50 % de los encuestados realizan actividades turísticas con el fin de distraerse, y las otras opciones de respuesta tienen un margen menor de incidencia en las personas.

8.- Cuando realiza turismo ¿cuál es el tiempo de su preferencia para hacerlo?

Cuadro 8: Preferencia para hacer Turismo

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DIAS FESTIVOS	120	32%
FINES DE SEMANA	134	36%
DIAS NO PLANEADOS	103	27%
OTROS	19	5%
TOTAL	376	100%

Fuentes: Encuestas
Elaborado por: Investigador

Gráfico 8:



Análisis:

Según los resultados de la encuesta podemos indicar que en un 36% prefieren hacerlo los fines de semana, en un 32% los días festivos, en un 27% en días no planeados.

4.1.2 FORMULARIO DE ENTREVISTA AL DIRECTOR DE LA UNIDAD DE TURISMO DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN QUEVEDO PARA EXAMINAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA E IDENTIFICAR LAS ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN DEL TURISMO REALIZADAS EN EL AÑO 2013.

1.- ¿Cómo considera usted la gestión administrativa que lleva la Unidad de turismo del GAD municipal del cantón Quevedo?

Considero las gestiones administrativas han sido buenas, la creación de la dirección de turismo, contar con cronogramas de trabajo anual, en la administración actual con una estructura organizativa y actividades realizadas a nivel nacional como fomento y promoción han sido calificadas como muy buenas por el Gad municipal.

2.- ¿Considera usted que el GAD Municipal promocionan de manera adecuada el turismo en el Cantón Quevedo?

Como Unidad hacemos lo imposible por el fomento y promoción, espero la ciudadanía del cantón se de cuenta que en los actuales momentos ya podemos hablar de turismo en Quevedo, an administraciones anteriores sólo existía una jefatura que se encargaba de recibir personal de visitas al GAD municipal, sin gestionar ni fomentar el turismo.

3 ¿Es usted considerado en las decisiones administrativas que se toman a nivel del GAD municipal para el turismo en el cantón Quevedo?

Como unidad presentamos una planificación anual de actividades al Alcalde para que estas sean aprobadas en el ceno del consejo, pero en si la decisión final siempre ha sido tomada por el GAD municipal del cantón.

4. ¿Considera usted que la funcionalidad, limpieza y orden de las instalaciones de la Unidad de turismo a su cargo son las adecuadas?

Las instalaciones están adecuadas para el funcionamiento, lo que se necesita en la actualidad en la funcionalidad de la Unidad en base a la estructura organizacional aprobada para la Unidad de Turismo.

5. ¿Cuenta la Unidad de turismo con los recursos necesarios para su funcionamiento?

Los recursos para realizar actividades de turismo son solicitadas al GAD municipal en base a la planificación y presupuesto presentado, pero en sí como unidad no tenemos los recursos en una cuenta bancaria específica de la Unidad que represento.

6.- ¿Cuenta la Unidad de turismo con el capital humano necesario para su promoción y actividades planificadas?

Como le manifesté anteriormente nos gustaría contar con la estructura organizacional aprobada para la Unidad de Turismo, en el cual nos permite dividir en áreas la Unidad y poder delegar responsabilidades para la promoción del turismo en el cantón.

7.- ¿Tiene la Unidad de Turismo una base de datos de los lugares turísticos del cantón Quevedo?

Si contamos en la Unidad de Turismo con una base de datos de los negocios y empresas que se dedican al turismo para el desarrollo del cantón.

8.- ¿Considera usted que el GAD municipal del cantón Quevedo brinda el apoyo necesario para la promoción del turismo?

No creo que exista una empresa de la base de datos que tenga queja alguna para la promoción de las mismas por parte del GAD municipal, hemos realizado capacitaciones para fomentar el turismo, tenemos habilitada la página web, lo que si tenemos prohibido como entidad pública es ceder recursos a empresas privadas directamente, lo cual no ha sido posible en ciertos casos apoyar a empresas que lo han solicitado

8.- ¿Tiene dificultades como Director de la Unidad de Turismo del cantón Quevedo para cumplir sus funciones?

Si tenemos dificultades, la movilización y falta de recursos para realizarlo es una dificultad permanente.

9. ¿Cree usted que el cantón Quevedo cuenta con lugares de atractivo Turístico para su promoción?

El cantón con sus parroquias urbanas y rurales tienen riquezas naturales que de a poco están siendo explotadas, en la actualidad podemos decir que Quevedo está en pleno desarrollo turístico.

10. ¿Cuáles son las facilidades que ofrecen ustedes como GAD municipal a los negocios que ofrecen turismo en el cantón Quevedo?

Las facilidades brindadas son las respectivas capacitaciones, promoción por medio de afiches y trípticos, la realización de eventos nacionales para el desarrollo empresarial, son actividades que en sí no son necesarias para su desarrollo.

11.- ¿Cuáles han sido las actividades que han realizado como GAD municipal para promocionar el Turismo en el 2013?

La creación de la marca CIUDAD DEL RIO, considerando nuestro pez insignia el bocachico y la palma de banano, hemos actualizado el catastro turístico del cantón año a año y a tiempo, convirtiéndonos en el único cantón en conservar esta disciplina, gestion que es reconocida y felicitada por el Ministerio de Turismo Zonal 5, hay que considerar que se ha aumentado con la promoción en un 45% los establecimientos turísticos del cantón.

La capacitación y encuentros empresariales han sido aplaudidos por la ciudadanía, entre las principales la capacitación para realizar proyectos para el fomento del turismo para ser aprobados por la Corporación Financiera Nacional (CFN), y así un sin número de actividades que le flicitaré documentos en físico para su análisis.

4.2 DISCUSIÓN DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA EN RELACIÓN A LA NATURALEZA DE LAS HIPÓTESIS.

Plantear en la investigación que **“LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LA PROMOCIÓN DEL TURISMO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN QUEVEDO, AÑO 2013”**, supone que los empresarios generadores de turismo deben generar aspectos en los procesos de toma de decisión que les permita mejorar y avanzar, a través de procesos administrativos y financieros claros y definidos en cada organización aprovechando la promoción del GAD municipal para su desarrollo.

La investigación plasmada en el presente trabajo requirió de la aplicación de encuestas dirigidas a Las familias del cantón Quevedo incluyendo sus parroquias rurales, para poder recabar los datos que sustenten nuestras hipótesis, así como también se utilizó información obtenida por medio de cuestionario de preguntas dirigidas al Director de la Unidad de Turismo del GAD municipal del cantón Quevedo.

En el presente trabajo se buscó obtener las situaciones más adecuada sobre la realidad de actual de la promoción del turismo en el cantón Quevedo, frente a la dificultades que por recursos estas pudieron tener, frente al desarrollo administrativo al interior de las mismas, teniendo un impacto permanente en el en las actividades de promoción.

Hipótesis general:

La gestión Administrativa y su relación con la promoción del turismo del Gobierno autónomo descentralizado del cantón Quevedo inciden positivamente en el sector laboral de la ciudad.

En esta hipótesis se asevera que al no llevar una adecuada promoción del turismo por parte del GAD municipal del cantón Quevedo, las empresas y que invierten en tal tendrán dificultades administrativas y financieras al final de cada ejercicio económico, afectando el sector laboral del cantón Quevedo.

Por tal queda confirmado según la información adquirida en el presente trabajo investigativo a los ciudadanos del cantón y la opinión en general de la Unidad de Turismo del GAD municipal del cantón Quevedo, de lo cual también es participe el investigador del presente trabajo.

Hipótesis Específicas.

Hipótesis 1:

El diagnóstico situacional actual de la promoción del turismo del gobierno autónomo descentralizado del cantón Quevedo incide negativamente en las fortalezas de la organización.

En esta hipótesis la mayoría de los encuestados afirman que la promoción del turismo no es la adecuada en el cantón Quevedo, la falta de recursos y la no información de lugares turísticos son debilidades de la organización municipal encargada del turismo.

Hipótesis 2

La Gestión administrativa realizada de la Unidad de turismo del Gobierno autónomo descentralizado de Quevedo año 2013 incide positivamente en el desarrollo empresarial.

En esta hipótesis se ha recabado información de la gestión administrativa realizada por la Unidad de turismo del GAD municipal, en donde la dirección no cuenta con el personal necesario de acuerdo a su estructura organizacional aprobada, se tiene dificultades para realizar las funciones de la dirección, las decisiones son tomadas por el GAD municipal no en un 100% sugeridas por la unidad de turismo.

Hipótesis 3

Las actividades realizadas por la dirección del Turismo del GAD municipal del cantón Quevedo para su promoción inciden positivamente en el desarrollo turístico de la ciudad.

Las actividades realizadas por la Unidad de turismo son positivas, la falta de recursos para realizarlas a su debido tiempo son dificultades con la que realizan, la realización de eventos para el fomento del turismo son positivas para el desarrollo turístico de la ciudad.

4.4 COMPROBACIÓN O DISPROBACIÓN DE LAS HIPÓTESIS.

Hipótesis General

La gestión Administrativa y su relación con la promoción del turismo del Gobierno autónomo descentralizado del cantón Quevedo inciden positivamente en el sector laboral de la ciudad.

En la investigación realizada se pudo observar que el GAD municipal no tiene una adecuada de la promoción del turismo, los encuestados manifestaron que la entidad municipal no realiza tal actividad adecuadamente, la información de lugares turísticos no son informados por la organización, lo cual no ayuda al sector laboral de la ciudad, por todas estas razones expuestas, esta hipótesis se desaprueba.

Hipótesis específica 1

El diagnóstico situacional actual de la promoción del turismo del gobierno autónomo descentralizado del cantón Quevedo incide negativamente en las fortalezas de la organización.

Los resultados obtenidos en la investigación señalan que en la actualidad el turismo en el cantón Quevedo no ha tenido una debida promoción, por lo tanto lo tal no se refleja como una fortaleza para la organización, es así que esta hipótesis se comprueba.

Hipótesis específica 2

La Gestión administrativa realizada de la Unidad de turismo del Gobierno autónomo descentralizado de Quevedo año 2013 incide positivamente en el desarrollo empresarial.

Con los resultados obtenidos de la investigación de campo realizada, se puede notar que la Unidad de turismo tiene complicaciones para su gestión administrativa, al no contar con el personal necesario de acorde a la estructura organizacional aprobada para su funcionamiento, como también dificultades para las actividades de la dirección, difícilmente podrá ser positivo su desarrollo empresarial.

Es por todas estas razones que esta hipótesis se desaprueba.

Hipótesis específica 3

Las actividades realizadas por la dirección del Turismo del GAD municipal del cantón Quevedo para su promoción inciden positivamente en el desarrollo turístico de la ciudad.

Los resultados obtenidos en la investigación señalan las actividades realizadas por la Unidad de turismo son positivas para el desarrollo turístico de la ciudad, la realización de eventos nacionales generan divisas para el desarrollo del cantón, la capacitación para el fomento del turismo son actividades que enfocan a un crecimiento del turismo de la ciudad, es así que esta hipótesis se comprueba.

4.5 CONCLUSIÓN PARCIAL

Se pudo apreciar de acuerdo a la investigación realizada que lo manifestado en la hipótesis tanto general como específica, están desaprobadas y comprobadas de manera eficiente de acuerdo al criterio de los involucrados (los habitantes del cantón Quevedo y sus parroquias rurales) y del director de la Unidad de Turismo del GAD municipal del cantón Quevedo, cuyo aporte ha sido considerado como importante en la presente investigación.

CAPITULO V
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

- El diagnóstico situacional actual de la promoción del turismo por parte del GAD municipal del cantón Quevedo determinó que la entidad no realiza una adecuada promoción del turismo, como también que la información de lugares turísticos del sector son promocionados por recomendaciones y no por la organización municipal.
- La gestión administrativa que realiza la Unidad de turismo del GAD municipal del cantón Quevedo no es de calidad, la unidad tiene complicaciones para realizar sus actividades, sean estas por falta de movilización y de recursos económicos, su estructura organizacional no es aplicada de acuerdo a las necesidades de la entidad, le falta personal para su debido funcionamiento
- Las actividades para promocionar el turismo que realiza el GAD municipal por medio de la Unidad responsable, es considerada positiva al fomentar el turismo por medio de capacitaciones de entidades nacionales en la ciudad, la realización de eventos de carácter nacional como el moto encuentro, concursos de deportes extremos hacen una promoción indirecta de turismo local.

5.2 RECOMENDACIONES

- Se recomienda al GAD municipal del cantón Quevedo realizar una debida promoción del turismo local, por medio de estrategias que lleguen con información detallando los lugares turísticos de manera local, nacional e internacionalmente, dando a conocer la marca registrada Quevedo ciudad del Río.
- También recomendamos a la entidad pública mejorar su gestión administrativa incorporando personal calificado para las áreas de funcionamiento de la estructura organizacional aprobada para la Unidad de turismo, como también que se genere las debidas gestiones para la obtención de recursos económicos para realizar las actividades que demanda la dirección de la organización.
- Seguir considerando la organización de eventos de carácter nacional como actividades de turismo, con la debida promoción local y nacional, para que tal genere ingresos y permitan el desarrollo empresarial de los negocios que ofertan turismo, como también seguir fomentando el turismo por medio de capacitaciones para emprender proyectos turísticos aprobados por entidades nacionales para su financiamiento.

BIBLIOGRAFÍA

CABARCOS N. Noelia, (2006). “Promoción y Venta de Servicios Turísticos. Comercialización de Servicios Turísticos”, 1ª Edición, Ideaspropias Editorial. Vigo, Pág. 2-4

CÓDIGO ORGÁNICO DE ORGANIZACIÓN TERRITORIAL AUTONOMÍA Y DESCENTRALIZACIÓN (COOTAD) (2010), Publicado en el Registro Oficial N° 30319 de Octubre.

CROSBY Arturo, (2009). (ed), Desarrollo y Gestión del Turismo Rural en Áreas Naturales. Centro Europeo de formación ambiental y turística. Madrid-España. Pág. 75

LAZARY Cheibub, B. y Andrade de Melo, V. (2010). “Experiencia Turística, Ocio/Recreación Y Mediación”. Estudios y perspectivas en turismo vol.19 no.6 Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Nov. /Dic.Pág. 2-4

MARTÌN Gómez Belén, Palomeque López F, (2006). “Regionalización turística del mundo”. Ediciones de la Universidad de Barcelona. Barcelona-España. Pág. 15.

MINISTERIO DE TURISMO, (2007). Diseño del Plan Estratégico de Desarrollo de Turismo Sostenible para Ecuador “Plandetur 2020”.

Newstrom J, (2007), Dirección “Gestión para lograr resultados”, McGraw-Hill Interamericana Pag.29.

ORDENANZA MUNICIPAL C. QUEVEDO (2013), “Ordenanza que delimita e incluye áreas específicas de interés turístico del cantón Quevedo”

ORDÓÑEZ A, MARTHA. MARCO N, FLAVIA (2006). “Políticas de empleo en la planificación turística local de Ecuador. Herramientas para su formulación”. 2ª Edición. Impreso en Copyright © Naciones Unidas, Santiago de Chile. Pág. 13.

OLMOS J, Lourdes. Cebrián G, Rafael (2011). “Estructura del mercado turístico”, 1era edición- Madrid España

Plan Nacional del Buen Vivir, (2009). Pág., 124, 394.

QUESADA Castro Renato, (2010). “Elementos del Turismo: Teoría, clasificación y actividad”. Segunda edición, San José de Costa Rica: EUMED. Pág. 170

QUESADA Castro Renato, (2007). ELEMENTOS DEL TURISMO, 4ta reimp. De la 1 ed. – San José de Costa Rica: EUNED. Pág. 125-129.

SOÁNES Calvo M. (2009). “Medio Ambiente y Desarrollo”. Manual de Gestión de los Recursos en función del Medio Ambiente. Ediciones, Mundi-Prensa. Pp. 92-94.

SCHULTE Silke (2008). Guía conceptual y metodológica para el desarrollo y la planificación del sector turismo. Unidad de Proyectos y Programación de Inversiones. Serie Manuales No 25, CEPAL, Santiago de Chile.

UNIDAD DE TURISMO DEL GOBIERNO MUNICIPAL DE QUEVEDO, (2010). “El Turismo en el Cantón Quevedo”

VÁSQUEZ Rocío (2006). Políticas de empleo en el sector turismo. En: Memorias de Seminario Internacional Políticas de empleo y género. Consejo Nacional de las Mujeres, Comisión Interministerial de Empleo.

VERA J, López F, Machena J. Antón s. (2007), “Análisis territorial del Turismo”. Editorial Ariel, S.A. Pág. 43.

LINKOGRAFÍA

Glosario Iberoamericano de términos para la gestión de calidad 2005.
www.mapeo-rse.info/.../Glosario_iberamericano_de_terminos

Glosario de términos Administrativos. www.slideshare.net/.../glosario-de-terminos-administrativos

Glosario de términos Gestión Administrativa.
www.unmsm.edu.pe/ogphtm#4gestionadm