



**UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABI
CAMPUS PEDERNALES**

Facultad de Hotelería y Turismo

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN, PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y
HOTELERIA

TEMA

Análisis del desempeño de la Dirección de Turismo del Gobierno
Autónomo Descentralizado del cantón Pedernales y su incidencia
en el desarrollo turístico en el año 2014.

AUTORA: Salcedo Vilela Liliana Maricela

DIRECTOR: Ing. Carlos Elicio Cadena Pullés Mgs.

Pedernales - Manabí – Ecuador

2015

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

Ing. Carlos Elicio Cadena Pullés, Mgs. CATEDRATICO DE LA UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABI, CAMPUS PEDERNALES

CERTIFICA:

Que el trabajo de investigación titulado “ANALISIS DEL DESEMPEÑO DEL DEPARTAMENTO DE LA DIRECCIÓN DE TURISMO DEL GAD DEL CANTÓN PEDERNALES Y SU INCIDENCIA EN EL DESARROLLO TURISTICO EN EL AÑO 2014”., elaborado por el egresada **Salcedo Vilela Liliana Maricela** ha sido revisado y desarrollado conforme con los lineamientos de la Metodología de la Investigación Científica y las normas establecidas por la Facultad de Hotelería y Turismo.

En consecuencia autorizo su presentación y sustentación.

Pedernales, 20 de Enero del 2016

Ing. Carlos Elicio Cadena Pullés, Mgs.

DIRECTOR DE TESIS

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

La responsabilidad de la investigación, resultados y conclusiones emitidas en esta Tesis pertenecen exclusivamente al autor.

El derecho intelectual de esta Tesis corresponde a la Universidad Laica “Eloy Alfaro “de Manabí.

Liliana Maricela Salcedo Vilela

C.I: 131179495-0

APROBACION DEL TRIBUNAL

Los miembros del Tribunal Examinador aprueban el informe de investigación sobre el tema: “Análisis del desempeño de la Dirección de Turismo del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Pedernales y su incidencia en el desarrollo turístico en el año 2014. Elaborada por la egresada Salcedo Vilela Liliana Maricela.

Pedernales, febrero 2016.

Dra. Fátima García Veliz
DIRECTORA DEL CAMPUS

Ing. Carlos Cadena Pullés
DIRECTOR
TRABAJO DE TITULACION

Ing. Carmelo Menéndez Cevallos
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

Ing. Vladimir Álvarez Ojeda
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

Lcda. Mónica Moreira Delgado
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

Egda. Eliana Mera Bravo
SECRETARIA (E)

AGRADECIMIENTO

Como prioridad en mi vida agradezco a Dios por bendecirme para llegar hasta donde he llegado, porque hiciste realidad este sueño anhelado, a la UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABI, CAMPUS PEDERNALES, por darme la oportunidad de estudiar y ser un profesional. A mi director de tesis, Ing. Carlos Cadena, por su tiempo dedicado, quien con sus conocimientos, experiencia, paciencia y motivación logro que pueda culminar mi etapa de tesista con éxito.

A todos los catedráticos durante mi carrera profesional, por ese aporte a mi formación profesional. Agradezco al licenciado Luis Valencia por su visión crítica de aspectos cotidianos de la vida que aportaron en mi formación profesional

Agradezco al Gobierno Municipal, por darme la confianza y la ayuda para culminar el estudio de la tesis de la mejor manera.

Salcedo Vilela Liliana Maricela

DEDICATORIA

Un millón gracias y toda una vida de felicidad, a la única persona del mundo que siempre estará conmigo en las buenas y malas, mi madre, gracias mamá por tu amor, paciencia, comprensión y soportar mis malcriadeces todo el tiempo.

Nunca olvides que te amo.

Cuando no tenía a quien acudir, contaba contigo.

Cuando se cerraron los caminos tu puerta era la única que siempre estaba abierta. Cuando se ponía todo difícil allí estabas tú, a mi lado diciéndome que todo saldría bien. Gracias por todo lo que hicisteis y por todo lo que eres capaz de hacer por mí aun sin pedírtelo.

Sin ti no sería quien soy actualmente.

Todo te lo debo a ti.

A mis hermanos por estar siempre presentes, acompañándome y apoyándome en cada momento, a mis sobrinos quienes han sido mi motivación, inspiración y felicidad. A Jhon Olives por su amor, comprensión, por ese apoyo para continuar, cuando parecía que me rendiría en este de desarrollo de tesis.

Son muchas las personas que han formado parte de mi vida profesional a las que quiero agradecerles su amistad, consejos, apoyo. Algunas están conmigo otras en mis recuerdos y en mi corazón, sin importar donde estén agradezco por haberme brindado apoyo y sus bendiciones. Para ellos gracias.

SINTESIS

El propósito de la investigación es desarrollar el análisis situacional a través de las matrices, de evaluación de factores externos (EFE), evaluación de factores internos (EFI), fortalezas oportunidades debilidades y amenazas (FODA), que mejore los mecanismos administrativos del Departamento de turismo del Gobierno Autónomo Descentralizado de Pedernales. Pretende analizar la gestión, considerando necesario desarrollar un Sistema de evaluación con indicadores adecuados a necesidades que demanda el entorno, lograr mayor eficiencia, eficacia, calidad en los servicios. Se analiza, por separado el escenario externo del departamento, enfocando las necesidades, oportunidades, amenazas, diferentes situaciones; el análisis del ambiente interno, tiene como Objetivo desarrollar un estudio de las características controlables del ente gubernamental, detalles que facultan la optimización de fortalezas y manejo de debilidades. La evaluación de fortalezas, debilidades son la base, fundamento de los denominados procedimientos. El análisis continuo de Fortalezas, Debilidades es base, fundamento de los llamados métodos de fortalecimientos continuo; reconocer oportunidades, amenazas del medio en el que se desarrolla el Gobierno Autónomo Descentralizado de Pedernales, faculta la adaptación y camino hacia la búsqueda de objetivos propuestos. El estudio tiene el objeto de desarrollar la investigación identificando la problemática, como la ausencia de evaluación del talento humano, limitando el diagnostico, producción de servidores públicos, por ausencia de planificación institucional, la investigación también baso su estudio en diagnosticar los insuficientes mecanismos de gestión de la dirección del departamento de turismo del Gobierno Autónomo Descentralizado de Pedernales. Utilizando técnicas de encuesta dirigida a empleados municipales, autoridades, con el objeto de obtener un criterio completo del escenario de estudio se consideraron temas variados y sugerencias de empleados. Se diagnosticó la estructura organizacional, sistemas de comunicación, estrategia organizacional.

Palabras calves: Desempeño del talento humano, Dirección de Turismo, desarrollo turístico sostenible, sostenibilidad ambiental, sostenibilidad económica.

SINTHESIS

The purpose of the research is to develop a situational analysis through arrays, external factors evaluation (EFE), evaluation of internal (EFI), strengths weaknesses opportunities and threats (SWOT), to improve the administrative machinery Department tourism Pedernales Decentralized Autonomous Government. To analyze the management necessary to develop an evaluation system with appropriate indicators to needs imposed by the environment, greater efficiency, effectiveness, service quality considering. We analyze separately the external situation of the department, focusing on the needs, opportunities, threats, different situations; analysis of the internal environment, aims to develop a study of the controllable features of the government entity, details empowering optimizing management strengths and weaknesses. The assessment of strengths, weaknesses are the basis, the foundation of the so-called procedures. Continuous analysis of Strengths, Weaknesses is basic foundation of the so-called methods of continuous fortifications; recognize opportunities and threats of the environment in which the Autonomous Decentralized Government Pedernales develops, empowers adaptation and path finding goals. The study is intended to develop research identifying the problems, such as lack of evaluation of human resources, limiting the diagnosis, production of civil servants, for lack of institutional planning, research also based his study diagnose insufficient management mechanisms the direction of the department of tourism of the Autonomous Government Decentralized Pedernales. Using techniques survey of municipal employees, authorities in order to obtain a comprehensive approach stage study various topics and suggestions from employees were considered. the organizational structure, communication systems, organizational strategy was diagnosed.

Keywords: development of human talent, Office for Tourism, sustainable tourism development, environmental sustainability, economic sustainability.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

PORTADA.....	i
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	iii
APROBACION DEL TRIBUNAL.....	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA	vi
SINTESIS.....	vii
SINTHESIS.....	viii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	ix
ÍNDICE DE TABLAS	xii
ÍNDICE DE GRAFICOS	xiii
INTRODUCCION	1
CAPÍTULO I.....	4
1. MARCO TEÓRICO	4
1.1. Antecedentes investigativos.....	4
1.2. Fundamentación Legal.....	6
Ley de turismo del Ecuador	7
1.3. Fundamentación Teórica	9
1.3.1. Variable Independiente: Análisis del desempeño	9
1.3.1.1. Desempeño laboral	9
1.3.2. Variable Dependiente: Desarrollo Turístico	11
1.3.2.1. Desarrollo turístico sostenible	11
1.3.2.6. Turismo y desarrollo.....	13
1.3.2.7. La industria turística y protección del ambiente.....	13
1.3.2.8. Características del turismo sostenible.....	14
1.3.2.9. Turismo y educación ambiental.....	14
1.3.2.10. Capacidad de carga turística	14
1.3.2.11. Turismo comunitario sostenible.....	15
1.3.2.12. Producto turístico.....	15
1.3.2.13. Recursos turísticos	16

1.3.2.16. Análisis competitivo	17
CAPÍTULO II	18
2. DIAGNOSTICO O ESTUDIO DE CAMPO	18
2.1. Modalidad y tipo de investigación	18
2.2. Recolección de la información	19
2.2.1. Procesamiento y análisis	19
2.3.1. Población	20
2.3.2. Muestra	20
2.3.3. Técnicas	21
2.4. Análisis de interpretación de resultados de la encuesta aplicada a los visitantes del Cantón Pedernales.....	22
2.4.1. Entrevista al alcalde del GAD del Cantón Pedernales.....	38
2.4.2. Entrevista al director de la dirección del departamento de turismo del GAD del Cantón Pedernales.....	39
2.4.3. Entrevista Alcalde del Canton Pedernales.....	41
CAPÍTULO III.....	43
3. Propuesta.....	43
3.1. Antecedentes	43
3.1.1. Justificación	45
3.1.2. Objetivos.....	45
3.1.3. Objetivo general.....	45
3.1.4. Específicos.....	45
3.1.5. Alcance	46
3.1.6. Factibilidad	46
3.1.7. Ubicación sectorial.	47
3.1.8. Plan operativo.	48
3.1.9. Estructura del sistema de evaluación del desempeño laboral.....	48
3.1.10. Visión, Misión	48
3.1.11. Valores	49
3.1.12. Principios	49
3.1.13. Cultura organizacional.....	49
3.1.14. Servicios que oferta el departamento de turismo del GAD Pedernales.....	49

3.1.15.	Evaluación de desempeño.....	49
3.1.16.	Desarrollo de la evaluación (como se evalúa).	52
3.1.17.	Ficha de Evaluación.....	55
3.1.18.	Impacto	58
3.2.	Conclusiones y Recomendaciones.....	59
3.2.1.	Conclusiones.....	59
3.2.2.	Recomendaciones	60
	BIBLIOGRAFIA	61
	ANEXOS	65

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Procedencia	23
Tabla 2 Motivo del viaje	24
Tabla 3 Calidad de los servicios	26
Tabla 4 Vías de acceso	27
Tabla 5 Publicidad del Canton	28
Tabla 6 Gestión turística	29
Tabla 7. Edad de los habitantes	30
Tabla 8 Ocupación de los habitantes	31
Tabla 9 Gestión turística	32
Tabla 10. Planificación de actividades	34
Tabla 11. Campañas publicitarias de cantón	35
Tabla 12. Servicios básicos	36
Tabla 13. Atractivos turísticos	37

ÍNDICE DE GRAFICOS

Ilustración 1. Visitantes	22
Ilustración 2 Procedencia	23
Ilustración 3 Motivo del viaje	24
Ilustración 4 Compañía del viaje.....	25
Ilustración 5 Calidad de los servicios.....	26
Ilustración 6 Gestión turística	29
Ilustración 7 Edad de los habitantes	30
Ilustración 8. Gestión turística	32
Ilustración 9. Estado de los atractivos	33
Ilustración 10. Planificación de la actividad turística	34
Ilustración 11. Campaña publicitaria.....	35
Ilustración 12 Servicios básicos	36
Ilustración 13. Atractivos turísticos	37

INTRODUCCION

La presente investigación desarrollo el análisis del desempeño de la Dirección de Turismo del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Pedernales, y su incidencia en el desarrollo turístico. La cual inicia con la aplicando el método deductivo, revisando fuentes bibliográficas con el estudios desarrollado en Ecuador, donde Ecuador es considerado como uno de los 17 países donde está concentrada la mayor biodiversidad del planeta. Sin embargo, esa potencialidad no ha sido aprovechada y es que por sí sola la belleza de nuestro país no es suficiente para impulsar el desarrollo del turismo.

Eso se ha manifestado en el gasto en viajes de Ecuatorianos en el extranjero, el cual ha crecido más que el ingreso por viajes de extranjeros a nuestro país, lo que ha implicado que el saldo neto (balanza turística) se reduzca en los últimos años.

El Ministerio de Turismo de Ecuador tiene como responsabilidad de contribuir en la consolidación y fortalecimiento de los destinos turísticos del país en la búsqueda de elevar la competitividad de la oferta turística nacional orientado al incremento en los flujos de turistas, su estadía y gasto promedio. Para ello, desde 2007 ha apoyado a los gobiernos provinciales, seccionales para el desarrollo de proyectos turísticos, a través de los Convenios de Coordinación en Materia económica, logística.

Los proyectos desarrollados se orientan principalmente a la dotación de infraestructura y equipamiento, tendientes a fortalecer la posición competitiva de los destinos turísticos. En 2008, la balanza turística registró un valor de \$30,9 millones, saldo 46% menor al correspondiente de 2005. Han existido algunos esfuerzos recientes por desarrollar el turismo como la creación del Fondo Mixto de Promoción Turística, una iniciativa del sector privado acogida por el Ministerio de Turismo

En la actualidad existe un consenso generalizado sobre la importancia estratégica del turismo, por su envergadura económica y social, en el desarrollo y diversificación de la economía nacional. El crecimiento de las pernoctaciones realizadas en establecimientos hoteleros, la difusión de la riqueza gastronómica, la revalorización de

nuestro patrimonio natural y cultural y la ampliación de las plazas turísticas, entre otros indicadores, ponen de manifiesto una acusada inflexión en la dinámica del sector, creando unas fundadas expectativas sobre el positivo papel que en el futuro el turismo puede jugar como elemento estratégico de crecimiento de la producción nacional y del empleo. El desarrollo del turismo en la provincia de Manabí, se presenta como una alternativa productiva, la que se ha transformado en día en un reto que podría aportar en un futuro cercano, importantes ingresos a la economía de la provincia, la misma que debe integrar actividades económicas y recreativas con el objetivo de buscar la sostenibilidad, conservación de los valores naturales y culturales.

En la última década, la actividad turística en sus diferentes modalidades ha tenido un crecimiento considerable en la provincia y conjuntamente con este crecimiento también se incrementó la vulnerabilidad de los sitios naturales y culturales visitados. Permitiendo de este modo el desarrollo de las comunidades locales y la satisfacción del visitante. La región costa de la provincia, cuenta con un sinnúmero de atractivos turísticos tanto naturales como culturales que evidencian el desarrollo de la misma. El Cantón Pedernales no puede ser la excepción, pues posee una heterogeneidad climática y varios atractivos turísticos, montañas, cerros, ríos, estuarios, playas que embellecen el paisaje costeño además desafían a los amantes de la montaña. En las cuales se mantiene la cultura (tradiciones) Manabitas.

Los cuales no son explotados de manera adecuada por la falta de gestión por parte del Departamento de Turismo Municipal, las falencias en los profesionales a cargo del departamento y la ausencia de presupuesto dan como resultado una pésima planificación a la actividad turística. La ausencia de planificación acarrea problemas, como la ausencia de productos turísticos los cuales definan una oferta, turística que aporte sostenibilidad económica a los habitantes del Cantón, ambiental a los atractivos. Por lo antes expuesto el estudio pretende realizar un profundo análisis con el fin de identificar las razones que ha limitado el aprovechamiento de los recursos existentes y a través de ello se pueda formular una propuesta que nos permita aprovechar los recursos naturales y culturales de una manera sostenible y sustentable, que garantice el mejoramiento de la calidad de vida de los pobladores y fortalezca la identidad cultural,

valores y costumbres de la población. La formulación del problema plantea el análisis a la gestión de la dirección de turismo del departamento de turismo del municipio del cantón Pedernales. Incidirá en el desarrollo, planificación de las actividades turísticas del Cantón. El presente proyecto se realizara en la ciudad de Pedernales del Cantón Pedernales, delimitación Temporal, el presente proyecto se realizara en el período 2014.

El desarrollo de un análisis del desempeño del departamento de Turismo del Cantón Pedernales, y su incidencia en el desarrollo turístico en el año 2014". Se plantea orientando a comprobar hipótesis, la cual medirá el desempeño del Departamento de Turismo y su incidencia en el desarrollo turístico del Cantón Pedernales. El desempeño de la Dirección del Departamento de Turismo. Según (Chavenato, 2000), el desempeño laboral es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos. (Milkovich, 1994), consideran otra serie de características individuales, entre ellas: las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que pueden afectar resultados y los cambios sin precedentes que se están dando en las organizaciones.

(Capece, 1997), Define al turismo como "la actividad económica productora de bienes y servicios que, respetando los límites físicos del espacio en que se desarrolla y los psíquicos de los habitantes y demás actores, son destinados a quienes deciden desplazarse temporal y voluntariamente fuera del lugar de residencia habitual sin incorporarse al mercado de trabajo del lugar de destino, con motivo o no de recreación. La Modalidad de la investigación que se planteó permitió el enfoque de la investigación cualitativo - cuantitativo; cualitativo porque interpretará y analizará una problemática socio económica y cuantitativo porque se obtendrán datos numéricos a través de un estudio de campo que serán tabulados estadísticamente. La población y muestra obtenida para el desarrollo de la investigación.

El proceso de investigación se realizó con una población distribuida entre autoridades, profesionales y operadores turísticos del Cantón Pedernales, esto permitió conocer la problemática a estudiar. Como la población a estudiar es pequeña, se consideró el 100% de la población.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes investigativos

El cantón Pedernales se encuentra ubicado en el norte de la provincia de Manabí, limita la norte con el cantón Muisne; al sur con los cantones Jama; al este con el cantón Chone y Quininde al oeste con el Océano Pacífico. El cantón Pedernales tiene una extensión de 1965,98 Km², las altitudes van desde los 0 m. s. n. m en la zona de playas, en la zona alta 845 m.s.n.m, en el cerro pata de pájaro. (GAD Pedernales , 2015).

Por su ubicación geográfica se encuentra ubicado en la línea equinoccial o Ecuador, en la latitud 0°0'0", al noroeste de la provincia de Manabí. .

El cantón Pedernales, fue creado mediante registro oficial el 31 de marzo que 1982, con la parroquia 10 de agosto, su nombre se debe a la piedra pedernal, la cual se encuentra en cantidades, en las playas y riveras de los ríos. Su historia data de la época prehispánica, 500 años antes de cristo y 500 después de Cristo.

(Valencia L, 2016) En su investigación menciona que el Cantón Pedernales tuvo una etapa de auge en la producción camaronera conocida como boom camaronero, se dio en el año 1980, impulsando el desarrollo económico del cantón, manifiesta que el crecimiento descontrolado por el auge económico ocasiono fenómenos sociales tales como la migración del campesino a la zona urbana en busca de mejores días para su economía, ocasionando un desajuste social en el casco urbano ocasionado por el crecimiento demográfico de la ciudad de Pedernales. El crecimiento demográfico trae consigo la inequidad que se reflejaría en el 2000 por la llegada de la mancha blanca bacteria que afecto al camarón criado en cautiverio, reduciendo en un 90% la producción de este. La ausencia de planificación por parte de empleadores y obreros del sector camaronero arruino las economías de estos dos grupos, causando la sobrepoblación de la ciudad de Pedernales, las consecuencias de esta migración fue el incremento de la delincuencia, trabajo informal, desempleo, las invasiones de terrenos en el casco urbano como necesidad de expansionismo del grupo humano.

El Gobierno Municipal en el año 1995 inicio una campaña para el cambio de actividad productiva del cantón Pedernales, hacia el desarrollo de actividades turísticas, aprovechando los parajes naturales que pasee el cantón, creando como iniciativa el

departamento de la Dirección de Turismo mediante ordenanza, según la fuente bibliográfica que reposa en el Municipio del Cantón Pedernales, el primer jefe departamental fue el señor arquitecto Saúl Vera, el cual fortaleció la campaña de promoción turística del cantón, la cual dio resultados positivos al cantón, el cual en una década se convirtió en el cantón con mayor potencial turístico de la provincia de Manabí. Logrando una demanda de 138000 turistas por año, según datos estadísticos del departamento de turismo del Municipio del Cantón Pedernales, ocasionando un impacto social negativo en la cultura de la población Pedernalina, en desarrollo de la actividad turística por la ausencia de planificación turística.

Las falencias en las administraciones del Municipio del Cantón Pedernales, el desconocimiento, la ausencia de la actividad turística, no da la importancia necesaria para que el cantón Pedernales se lo considere como un atractivo, lo antes mencionado repercute en la gestión del departamento de turismo de Municipio del Cantón Pedernales, este se ve afectado al no contar con recursos, talento humano calificado para su administración adecuada, para ello se hace necesario el análisis del desempeño del Departamento de la Dirección de Turismo. Investigaciones muestran que la evaluación del talento humano mejora el rendimiento y producción de las instituciones públicas, empresas (Pacheco J, 2011). En su investigación describe que la Evaluación del Desempeño al Talento Humano en el ámbito administrativo de las instituciones públicas y privadas, juega un papel muy importante ya que permite estimar o apreciar el desenvolvimiento del trabajador en el cumplimiento de las funciones y actividades que el personal realiza en las distintas áreas y poder calificar la conducta, comportamiento y rendimiento del empleado en un puesto trabajo en un periodo determinado.

(Cruz E, 2011). En investigación muestra que un personal motivado y trabajando en equipo, son los pilares fundamentales en los que las organizaciones exitosas sustentan sus logros y para lograr esto se elaboró un plan de capacitación inducción para mantener, modificar o cambiar las actitudes y comportamientos de las personas dentro de la organizaciones, direccionado a la optimización de los servicios y recursos.

1.2. Fundamentación Legal

Constitución del Ecuador

(Asamblea Ecuador , 2008). Art. 340.- El sistema nacional de inclusión y equidad social es el conjunto articulado y coordinado de sistemas, instituciones, políticas, normas, programas y servicios que aseguran el ejercicio, garantía y exigibilidad de los derechos reconocidos en la Constitución y el cumplimiento de los objetivos del régimen de desarrollo. El sistema se articulará al Plan Nacional de Desarrollo y al sistema nacional descentralizado de planificación participativa; se guiará por los principios de universalidad, igualdad, equidad, progresividad, interculturalidad, solidaridad y no discriminación; y funcionará bajo los criterios de calidad, eficiencia, eficacia, transparencia, responsabilidad y participación. El sistema se compone de los ámbitos de la educación, salud, seguridad social, gestión de riesgos, cultura física y deporte, hábitat y vivienda, cultura, comunicación e información, disfrute del tiempo libre, ciencia y tecnología, población, seguridad humana y transporte.

Art. 341.- El Estado generará las condiciones para la protección integral de sus habitantes a lo largo de sus vidas, que aseguren los derechos y principios reconocidos en la Constitución, en particular la igualdad en la diversidad y la no discriminación, y priorizará su acción hacia aquellos grupos que requieran consideración especial por la persistencia de desigualdades, exclusión, discriminación o violencia, o en virtud de su condición etaria, de salud o de discapacidad. La protección integral funcionará a través de sistemas especializados, de acuerdo con la ley. Los sistemas especializados se guiarán por sus principios específicos y los del sistema nacional de inclusión y equidad social. El sistema nacional descentralizado de protección integral de la niñez y la adolescencia será el encargado de asegurar el ejercicio de los derechos de niñas, niños y adolescentes. Serán parte del sistema las instituciones públicas, privadas y comunitarias.

Art. 342.- El Estado asignará, de manera prioritaria y equitativa, los recursos suficientes, oportunos y permanentes para el funcionamiento y gestión del sistema.

Sección primera Educación

Art. 343.- El sistema nacional de educación tendrá como finalidad el desarrollo de capacidades y potencialidades individuales y colectivas de la población, que posibiliten el aprendizaje, y la generación y utilización de conocimientos, técnicas, saberes, artes y cultura. El sistema tendrá como centro al sujeto que aprende, y funcionará de manera

flexible y dinámica, incluyente, eficaz y eficiente. El sistema nacional de educación integrará una visión intercultural acorde con la diversidad geográfica, cultural y lingüística del país, y el respeto a los derechos de las comunidades, pueblos y nacionalidades

Ley de turismo del Ecuador

Capítulo VIII (De los comités de turismo)

Art. 38.- El Ministerio de Turismo coordinará con las autoridades locales o seccionales la conformación de comités de turismo en los sitios que considere necesario, estos comités estarán integrados por los sectores público y privado y tendrán las siguientes facultades: (Ministerio de Turismo , 2002)

- a) Recibir delegación del Ministerio de Turismo;
- b) Realizar ante el Ministerio de Turismo u otras autoridades las acciones necesarias para el buen resultado de su delegación;
- c) Informar al Ministro de Turismo sobre aspectos relacionados con la rama turística dentro de su jurisdicción; y,
- d) Las demás que les asigne el Ministro de Turismo.

Los comités de turismo elegirán su secretario y funcionarán en base al reglamento que para este propósito se dictará. (ECUADOR, Capítulo VIII (De los comités de turismo), 1997).

Capítulo IX (Patrimonio autónomo)

Art. 39.- Para la promoción del turismo interno y receptivo del Ecuador, continuará funcionando el Fondo de Promoción Turística del Ecuador, constituido a través de la suscripción de un contrato irrevocable de fideicomiso mercantil, siendo el Estado el constituyente y beneficiario del mismo.

Este patrimonio autónomo estará gobernado por el Consejo de Promoción del Turismo del Ecuador; que estará conformado por el Ministro de Turismo, o su delegado; el Ministro de Relaciones Exteriores, o el Subsecretario del Ministerio de Relaciones Exteriores a cargo de asuntos económicos como su delegado; y por el Presidente de la Federación Nacional de Cámaras de Turismo FENACAPTUR, o su delegado. El Ministro de Turismo tendrá voto dirimente. También formarán parte de este Consejo

con voz, pero sin voto 3 delegados de los organismos gremiales de turismo reconocidos por el Ministerio de Turismo, los cuales serán elegidos por un colegio electoral a cargo de la Federación Nacional de Cámaras de Turismo FENACAPTUR, quienes deberán tener experiencia empresarial en mercadeo y recogerán el criterio de todas las organizaciones nacionales de turismo. (ECUADOR, 1997).

- El nombre del Ministerio de Relaciones Exteriores se sustituye por el de Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración, por medio del Decreto No. 7 (R.O. 36, 8-III-2007).

Art. 40.- El patrimonio autónomo contará con los siguientes ingresos:

a) La contribución del uno por mil sobre el valor de los activos fijos que deberán pagar anualmente todos los establecimientos prestadores de servicios al turismo;

b) El producto de la venta de bienes inmuebles de propiedad del Ministerio de Turismo;

c) Los valores por concesión de registro de turismo;

d) Cualquier otro ingreso que no sean los ordinarios del Presupuesto General del Estado para gasto corriente del ministerio;

e) Una partida para capitalizar el patrimonio que anualmente se establecerá en el Presupuesto General del Estado. Adicionalmente la contribución de US \$ 5.00 por cada pasaje aéreo que se venda en el Ecuador para viajar fuera de país, que se cobrará en la forma que establezca el Reglamento a esta ley;

f) Los fondos provenientes de gobiernos de países amigos, de organismos internacionales o cualquier otra donación que se efectúe para el patrimonio autónomo;
y,

g) Los valores que se recauden por legados y donaciones de sociedades y personas naturales o jurídicas. La deducción se aplicará hasta un máximo del 10% de la base imponible del ejercicio económico del año en que haga la donación.

Art. 41.- El patrimonio autónomo gozará de exoneración y franquicia postal y aduanera para sus importaciones.

1.3. Fundamentación Teórica

1.3.1. Variable Independiente: Análisis del desempeño

1.3.1.1. Desempeño laboral

(Ecured.cu, 2015). Considera que el desempeño laboral es el lugar donde el funcionario manifiesta sus competencias, los cuales integran un sistema de conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales, los que contribuyen para alcanzar resultados esperados.

Menciona que factores como capacitaciones y actitudes personales contribuyen al desempeño laboral en el funcionario, como lo exigen el puesto de trabajo en el cual se desempeñe en la institución en la que preste sus servicios profesionales.

1.3.1.2. Competencias laborales

(zeusconsult, 2015) Define que las competencias laborales son el conjunto de conocimientos, habilidades que se requieren para el óptimo desempeño de un puesto de trabajo, menciona que es una alternativa para expresar el saber hacer de un funcionario en su puesto laboral.

1.3.1.3. Evaluación del desempeño laboral

(Euroempleo, 2015). Considera que la evaluación de desempeño laboral de desempeño laboral, se hace con el objetivo de conocer el desarrollo del trabajo del empleado, si lo hace de manera idónea, si el funcionario cumple con el perfil, conocimientos los cuales se requieren para desempeñar su puesto de trabajo. La evaluación aporta con información referente al nivel que se encuentran sus competencias, conocimientos, habilidades. Además busca información, para determinar falencias en las competencias laborales las que pueden ser corregidas. Aporta a los trabajadores información a los empleados sobre sus competencias, progreso del trabajo, nivel de conocimientos.

1.3.1.4. Captación del talento humano

(Becerra A, 2015) Define que el proceso de captación de talento humano en conjunto con el proceso de selección son programas claves y además necesarios para evaluar de principio a fin el proceso de ingreso de talento humano a la institución. La

captación de talento humano o el proceso de reclutamiento forman parte del seguimiento al resultado de las estrategias propuestas para el reclutamiento, manifiesta que las estrategias de captación complementan la efectividad de planear o prever contrataciones de personal a futuro.

1.3.1.5. Comunicación

(Chiavenato S. , 2015). Según el autor la comunicación es el intercambio de información entre personas. Manifiesta que la comunicación. Considera que es el proceso mediante el emisor y el receptor, establecen un vínculo, en un espacio determinado para dialogar o intercambiar ideas a través de un canal, la cual es comprensible para ambos.

1.3.1.6. Descripción del puesto

(Carrasco J, 2015). Según el autor los puestos de trabajo son la base de la producción de las empresas, dependiendo del tamaño de la empresa esta es más compleja. El departamento de gestión de talento humano es el que se encarga de la organización y la utilización de las cualidades, actitudes del talento humano, mediante la formación, selección y motivación para lograr eficiencia empresarial.

En el escenario laboral actual una empresa moderna no puede funcionar sin un departamento de talento humano innovador, ya que en definitiva el departamento puede funcionar de forma indiferente para la gestión de talento humano, pero siempre que dé respuestas a las necesidades y problemas de las direcciones de la empresa.

1.3.1.7. Motivación laboral

(Sodexo , 2015). Según el autor la motivación laboral es la capacidad que tienen las empresas para estimular al talento humano, en relación a todas las actividades que realizan en búsqueda de los objetivos personales, empresariales. Este considera también que la motivación es el éxito de toda empresa en la búsqueda de los objetivos capaces de satisfacer necesidades y llenar las expectativas en sus puestos de trabajo, considera también que la definición varía de acuerdo a las personas, factores sociales, culturales. Existen muchas técnicas para motivar al

talento humano, pero se deben considerar factores como la edad, idiosincrasia, nivel social y cultural del colaborador.

1.3.1.8. Gestión del talento humano

(Espe, 2015) Define que la gestión de talento humano se enfoca en el resultado por medio de planificación de objetivos compartidos, entre la institución y el individuo, como estrategia de comprometer y conocer como su desempeño contribuye a valorizar la empresa. Además manifiesta que la competitividad en el mundo laboral actual que enfrentan las organizaciones, sobrevive la que se adapta con mayor rapidez y facilidad a cambios y retos del entorno. Por lo que se hace necesario que sus clientes internos desarrollen competencias basadas en conocimientos y habilidades las que den resultados inmediatos a la demanda interna y externa de la empresa.

1.3.2. Variable Dependiente: Desarrollo Turístico

(Capece, 1997) Lo define como "la actividad económica productora de bienes y servicios que, respetando los límites físicos del espacio en que se desarrolla y los psíquicos de los habitantes y demás actores, son destinados a quienes deciden desplazarse temporal y voluntariamente fuera del lugar de residencia habitual sin incorporarse al mercado de trabajo del lugar de destino, con motivo o no de recreación. Las directrices para el desarrollo sostenible del turismo y las prácticas de gestión sostenible se aplican a todas las formas de turismo en todos los tipos de destinos, incluidos el turismo de masas y los diversos segmentos turísticos. Los principios de sostenibilidad se refieren a los aspectos medioambiental, económico y sociocultural del desarrollo turístico, habiéndose de establecer un equilibrio adecuado entre esas tres dimensiones para garantizar su sostenibilidad a largo plazo.

1.3.2.1. Desarrollo turístico sostenible

(OMT, 1993). Define que el desarrollo del turismo sostenible atiende la necesidades del turista actual y mantiene el atractivo para los futuros visitantes, además fomenta las oportunidades para las comunidades receptoras y sus habitantes, es una vía alternativa para la gestión del patrimonio turístico, la cual puede fomentar la sostenibilidad, económica, social de cada pueblo, esto integra la cultura el

folclore y fomenta la conservación del ecosistema de comunidades y pueblos donde se desarrolla la actividad turística.

El desarrollo de la actividad turística se basa en las definiciones:

Sostenibilidad ecológica, sostenibilidad social, sostenibilidad cultural, Sostenibilidad económica.

1.3.2.2. Beneficios del turismo sostenible

(Organization, 1993.). Manifiesta que la actividad turística incorpora una nueva ética del turismo hacia los recursos turísticos, la cultura, folclore de la población receptora. Además aporta beneficia a los agentes relacionados al sector:

Facilita la comprensión de los impactos generados a la cultura, economía, ambiente de los pueblos.

Genera empleo local de manera directa., asegura un equilibrio entre los costos y beneficios, estimula la rentabilidad del mercado local, diversifica la economía local de los pueblos, en especial en la zona rural, organiza a las comunidad para la toma de decisiones, incorpora planificación que asegura un desarrollo turístico sostenible a la capacidad de carga. Mejora la comunicación de los pueblos, ayuda a la preservación de patrimonio turístico de los pueblos, eleva la autoestima de los habitantes de los pueblos revaloriza el entorno y su cultura, mejora la economía de los habitantes, contrarresta los impactos negativos provocados por el desarrollo del turismo.

1.3.2.3. Características del desarrollo turístico sostenible

(OMT, 2005). Considera que las normas para el desarrollo sostenible deben aplicarse a todas las modalidades de turismo y los destinos turísticos, porque es de importancia garantizar la sostenibilidad económica, social, medioambiental del turismo, como alternativa para contribuir al desarrollo sostenible, como para contribuir a la competitividad del sector, el turismo sostenible se enfrenta a retos los cuales se relacionan a variables tales como modelos de consumo, modelos productivos, considerando la oferta y el destino, cabe mencionar que la industria del turismo tiene como objetivo desarrollar una compatibilidad de la industria turística y la protección del ambiente.

1.3.2.4. Turismo y medio ambiente

(Budowski, 2005). según el autor actualmente la demanda hacia el turismo no solo es por la naturaleza del ser humano por formar parte de ella, sino que también forma parte del estilo de vida de la población, el autor estima que se hace necesario conjugar aspectos conservacionistas y turísticos los que permitan un planteamiento respetuoso para con la naturaleza. El turismo se puede convertir en una alternativa de conservación. (OMT, 2010). Define que la norma para el desarrollo de la actividad turística se emplea a todas las modalidades del turismo. Hace referencia a los principios de sostenibilidad, como principales se consideran los aspectos ambientales, sociales, económicos, como principios para garantizar la sostenibilidad a largo plazo.

1.3.2.5. Turismo sostenible

(Desarrollo, 2015) Considera que la actividad turística compensa el presente sin comprometer beneficios de generaciones futuras, como beneficio propio.

El turismo sostenible satisface las necesidades de los turistas locales y de las regiones receptoras, además proporciona sostenibilidad al desarrollo, diversificando las oportunidades, respetando la cultura de los pueblos, los procesos biológicos de la naturaleza. (Conferencia Euromediterránea sobre Turismo y Desarrollo Sostenible, 2005).

1.3.2.6. Turismo y desarrollo.

(OMT., 2005) Manifiesta que el turismo sostenible organiza las actividades para turistas y de los atractivos al mismo tiempo protege y planifica la gestión sostenible del atractivo. Se concibe como estereotipo de gestión de los recursos turísticos para satisfacer las necesidades económicas, sociales, respetando la integridad cultural de los pueblos, procesos ecológicos.

1.3.2.7. La industria turística y protección del ambiente.

(OMT, 2005) Plantea la definición del concepto de desarrollo turístico sostenible en temas: Dar uso adecuado a los atractivos turísticos, estos son elementos necesarios para el desarrollo turístico, procesos ecológicos necesarios. Respetar la autenticidad sociocultural de las comunidades receptoras. Garantizar actividades

económicas a largo plazo, que reporten a las comunidades beneficios socioeconómicos.

1.3.2.8. Características del turismo sostenible

(OMT, 2005) Considera que la práctica de la gestión sostenible del turismo debe aplicarse a todas las modalidades turísticas y a todo tipo de destino. Porque se hace necesario garantizar la sostenibilidad socioeconómica, ambiental del turismo. Los retos que enfrenta la actividad turística sostenible están relacionados a: modelos de consumo, modelos productivos.

La definición de turismo sostenible hace referencia a:

- Sostenibilidad ecológica.
- Sostenibilidad social.
- sostenibilidad cultural.
- Sostenibilidad económica.

1.3.2.9. Turismo y educación ambiental

(OMT, 2005). Manifiesta la educación y la interpretación ambiental son factores elementales en el desarrollo de la actividad turística, ya que el turismo sostenible promueve una actividad responsable, como base se debe considerar la educación direccionada a informar a los visitantes ya que demandan productos turísticos responsables motivo por el cual los modelos turísticos cambiaron su modelo de gestión.

1.3.2.10. Capacidad de carga turística

(Hernández, de la Calle, Mínguez, 2015). Definen que el concepto de capacidad de carga turística hace referencia a la cantidad de visitantes que puede contener un espacio, recurso, atractivo, destino turístico. Señalan que la afluencia de visitantes a un atractivo conlleva responsabilidad de garantizar la conservación del atractivo, plantean que es necesario conocer los umbrales de capacidad de carga turística, estiman que el concepto de sobrecarga es subestimado por los operadores turísticos aunque los científicos tratan la definición como una problemática sin solución futura por las características que se desarrollan los productos turísticos en

los atractivos. En atractivos turísticos que albergan turistas en masa los estudios de capacidad de carga han tenido escasos resultados.

1.3.2.11. Turismo comunitario sostenible

(A, Montalvo et al, 2007). Manifiesta que el turismo comunitario es la actividad que hace referencia a la sostenibilidad y la reactivación de las comunidades campesinas, además de revalorizar la actividad agrícola, en la práctica se entiende como una actividad alternativa productiva para generar ingresos económicos alternativos a los habitantes propietarios de fincas, además de reactivar la economía busca darle sostenibilidad a la cultura de los pueblos, conservando sus hábitos de vida. Se relaciona al contacto con culturas de vigencia actuales, donde se dan experiencias relacionadas a la degustación de gastronomía, agricultura expresiones culturales. Menciona que el turismo comunitario no está suscrita a una tipología de turismo. Aunque en la práctica se hace necesario y es ineludible su vinculación con el ecoturismo, entre otras modalidades turísticas. Responde a una modalidad turística comunitaria, gestionada por la comunidad, es una característica fundamental que permite diferenciarla frente a otras modalidades turísticas, es un modelo organizativo comunitario autónomo sustentado por la organización comunitaria. Por lo tanto es una modalidad que exige la participación de la comunidad para alcanzar el objetivo planteado.

1.3.2.12. Producto turístico

(Nicolau J, 2015). Define que un producto turístico como un conjunto de atributos tangibles e intangibles, en la cual se incluye precio, prestigio del fabricante y el vendedor, además es susceptible de ser ofrecido para satisfacer una necesidad o deseos del cliente. El producto turístico posee características, las cuales pueden ser:

Intangibilidad.- La intangibilidad del producto turístico hace referencia al servicio, además es de importancia para aplicar las técnicas del marketing, manifiesta que la intangibilidad tiene consecuencias porque no se puede transmitir la propiedad del producto turístico. En consecuencia se trasmite su uso y la posesión. Lo que implica que el producto turístico sea único. Manifiesta que a diferencia de los productos turísticos tangibles solo se manifiestan al momento del uso. La sensación de duda

que conlleva la intangibilidad ocasiona a los consumidores una sensación de insatisfacción.

Caducidad.- El producto turístico no es almacenable, por lo que se debe consumir en el momento programado o se pierde. La caducidad afecta a la industria turística, este se debe vender a ritmo de mercado, se recomienda vender directamente al público, a través de intermediarios.

Agregabilidad.- El producto turístico puede ser conformado por varios productos, lo cual dificulta su comercialización, el control de calidad. Implica que los precios pueden variar eliminando o agrandase servicios al paquete existente, creándose así un producto nuevo.

Simultaneidad de producción y consumo.- A diferencia de los productos los cuales son fabricados y luego comercializados, consumidos, los productos turísticos son primero comprados y en segundo lugar son producidos y consumidos simultáneamente. Esto implica que los productos turísticos no pueden ser separados de sus prestadores, porque no se lleva el producto al consumidor, se lleva al consumidor al producto. Lo que justifica la importancia de la presencia del humano en la prestación del producto turístico.

1.3.2.13. Recursos turísticos

(González J, 2015). Considera que el producto turístico tiene su principal insumo en el atractivo turístico, a través del cual giran elementos que permiten que se desarrolle la actividad turística. Además define que el producto turístico es un conjunto de atractivos, equipamientos, servicios, infraestructura y empresas que cumplen la función de satisfacer la necesidad de los consumidores. El producto es ofertado al mercado y consumido en el lugar de prestación, esto ocasiona que los consumidores se desplacen desde su lugar de origen a un destino.

1.3.2.14. Planta turística.

(Bouillon R, 2015) Considera que la planta turística en un atractivo lo conforman las empresas prestadoras de servicios de alojamiento, gastronomía, agencias de viajes.

El equipamiento lo conforman todas las todos los establecimientos administradas por la actividad turística públicas o privadas que se dedican a prestar sus actividades.

1.3.2.15. Estudio de factibilidad

(Leopold et, 1971) Plantea en su teoría la metodología para medir el impacto ambiental, social y económico, utiliza como herramienta la matriz de Leopold, en la cual se diagnostica los impactos negativos ocasionadas por la actividad turística al entorno, diagnostico que según el autor sirve para plantear un plan de manejo ambiental como manejo de medidas para el control de impactos en los atractivos donde se desarrolla el producto turístico. El estudio de factibilidad económica se desarrolla aplicando la fórmula de punto de equilibrio.

1.3.2.16. Análisis competitivo

(Porter E, 1980) La investigación, evalúo el nivel competitivo en el que se encuentra el producto. El desarrollo del análisis de la competencia se llevó a cabo mediante el método del análisis de las cinco fuerzas de mercado de Michael Porter.

- a) Amenaza de los nuevos competidores.
- b) Poder de la negociación de los proveedores.
- c) Poder de la negociación de los clientes.
- d) Amenaza de servicios y productos sustitutos.
- e) Rivalidad entre competidores.

El planteamiento evalúa el producto turístico considerando factores de mercado, la existencia o no de competidores potenciales, los productos sustitutos, el poder de decisión de los clientes, para así medir el nivel de competencia y la posición en la que se encuentra el producto objeto de estudio

CAPÍTULO II

2. Diagnostico o Estudio de campo

2.1. Modalidad y tipo de investigación

La presente investigación se realizó según los lineamientos de un proyecto factible como alternativa viable para la problemática presentada, Análisis del desempeño del Departamento de la dirección de Turismo del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Pedernales y su incidencia en el desarrollo turístico del cantón Pedernales.

El desarrollo de la investigación se apoyó de varios tipos de investigación que permitieron el adecuado desarrollo de los objetivos planteados, el tipo de investigación realizada se describe a continuación:

Análisis y síntesis: Permitió analizar y procesar toda la información, valorar la situación actual del problema en la muestra, así como los resultados obtenidos en los diferentes momentos de la investigación, acerca del análisis del funcionamiento del departamento de turismo y su incidencia en el desarrollo del turismo, la valoración de la información derivada del estudio de los documentos y de la aplicación de los mismos.

Inducción y deducción: se empleó durante todo el proceso de investigación, en la búsqueda a través de la indagación y sistematización de nuevos conocimientos, la inducción se emplea en la recogida de información empírica, llegando a conclusiones de los aspectos que caracterizaron la muestra seleccionada. La deducción permite arribar a conclusiones en correspondencia con la investigación.

Histórico y lógico: Se utilizó en la profundización, indagación y búsqueda de los antecedentes teóricos que se refieren a la evolución y desarrollo del objeto de análisis y su condicionamiento en correspondencia con las condiciones histórico-concreta en que ha transcurrido el mismo.

2.2. Recolección de la información

Se utilizó las técnicas e instrumentos siguientes:

Lectura científica.- Se acudió a las fuentes de bibliografía e internet para realizar la conceptualización del Marco Teórico.

Instrumento.- Organizadores gráficos, fichas, mapas, redes conceptuales que permitieron la sistematización del contenido.

Encuesta.- Válida a través de expertos.

Instrumento.- Se elaboró un cuestionario estructurado, aplicado a los habitantes de la parroquia Cojimies y turistas que visitan la parroquia.

2.2.1. Procesamiento y análisis

- Revisión de cuestionarios para determinar los que hubieren sido contestados correctamente.
- Eliminación de los cuestionarios contestados incorrectamente.
- Se elaboró cuadros estadísticos para determinar las alternativas, las frecuencias y éstas traducidas luego a porcentajes, utilizando por lo tanto la estadística porcentual.
- Se utilizó los resultados estadísticos y se interpretarán con relación al Marco Teórico, a los objetivos y a la Hipótesis.
- Se analizó y se sintetizó las entrevistas para conocer las opiniones de las personas con niveles de liderazgo dentro de la reserva.
- Se comprobó y verificó la Hipótesis.
- Se obtuvieron las conclusiones y recomendaciones a partir del análisis e interpretación de los resultados.

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población

El proceso de investigación se aplicó encuestas a los habitantes del cantón Pedernales (55.128), (INEC, 2010) lo que ayudo a determinar el modelo de gestión del Departamento de turismo. Para conocer las características de la demanda se aplicó encuestas a los turistas que visitan el cantón Pedernales (138000), (GAD Municipal , 2015), para determinar las debilidades y fortalezas de Departamento de turismo del Gobierno Municipal se aplicó entrevista a la Autoridad del cantón y por ultimo al profesional que dirige el Departamento de Turismo..

2.3.2. Muestra

Para el cálculo de la muestra se aplicó la técnica de muestreo por cuotas, la cual es una técnica de muestreo no probabilístico.

Habitantes del Canton Pedernales	45
Autoridad	1
Profesionales	1
Visitantes	49
TOTAL	96

La muestra poblacional se obtuvo a través de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{(k^2) * N * p * q}{(e^2 * (N-1)) + ((k^2) * p * q)}$$

Dónde: Pedernales

n =	Tamaño de la muestra.	96
N=	Tamaño de la población.	193,130
E=	Error admisible que lo determina el investigador en cada estudio, 10% (0,010)	0.10
p=	Posibilidad de que ocurra un evento p = 0,5	0.5
q=	Posibilidad de no ocurrencia del evento q = 0,5	0.5
k=	Nivel de confianza, que para el 95% es de Z = ?	1.96

2.3.3. Técnicas

En esta investigación se utilizaran las siguientes técnicas:

- Bibliográfica.
- Observación.
- Encuesta.
- Entrevistas grupales

2.4. Análisis de interpretación de resultados de la encuesta aplicada a los visitantes del Cantón Pedernales.

1. Género de los visitantes

Tabla 1 Género de los visitantes

OPINIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Femenino	20	51%
Masculino	19	49%
Total	49	100%

Fuente. Resultados de la investigación
 Autora. Salcedo Vilela Liliana Maricela

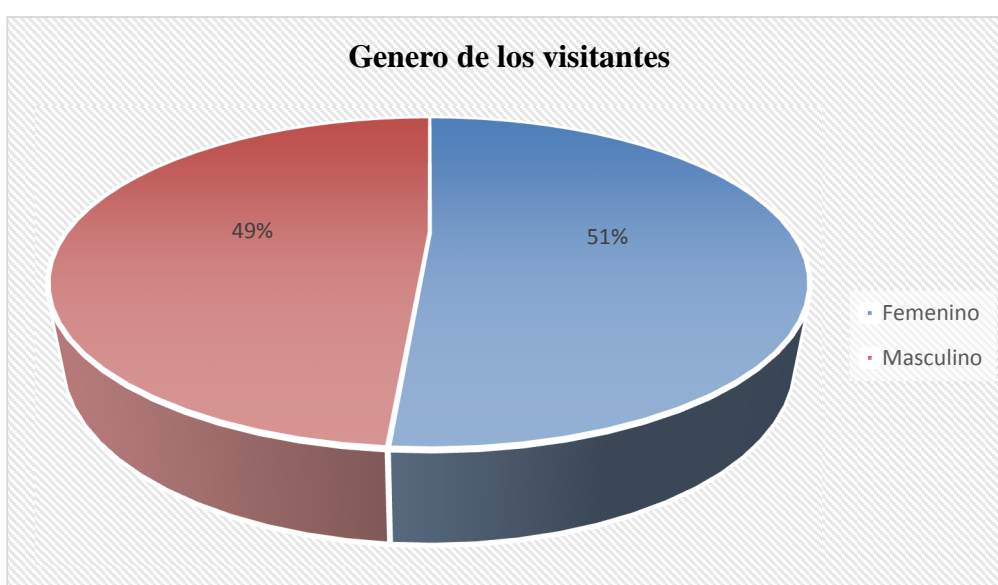


Ilustración 1. Visitantes

Fuente. Resultados de la investigación
 Autora. Salcedo Vilela Liliana Maricela

Análisis.

La demanda de visitantes es de importancia para un atractivo, y la economía del cantón Pedernales, porque dinamizan los otros sectores económicos del cantón.

El universo de encuestados, en el segmento de los visitantes en un 60% es de género masculino, mientras que el 40% de género femenino.

Cabe mencionar que los visitantes en su mayoría son de género masculino. Mientras que una minoría, de género femenino.

2. Procedencia de los turistas

Tabla 1 Procedencia

OPINIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Región Sierra	45	92%
Galápagos	0	0%
Esmeraldas	3	6%
Costa	1	2%
TOTAL	49	100%

Fuente. Resultados de la investigación

Autora. Salcedo Vilela Liliana Maricela

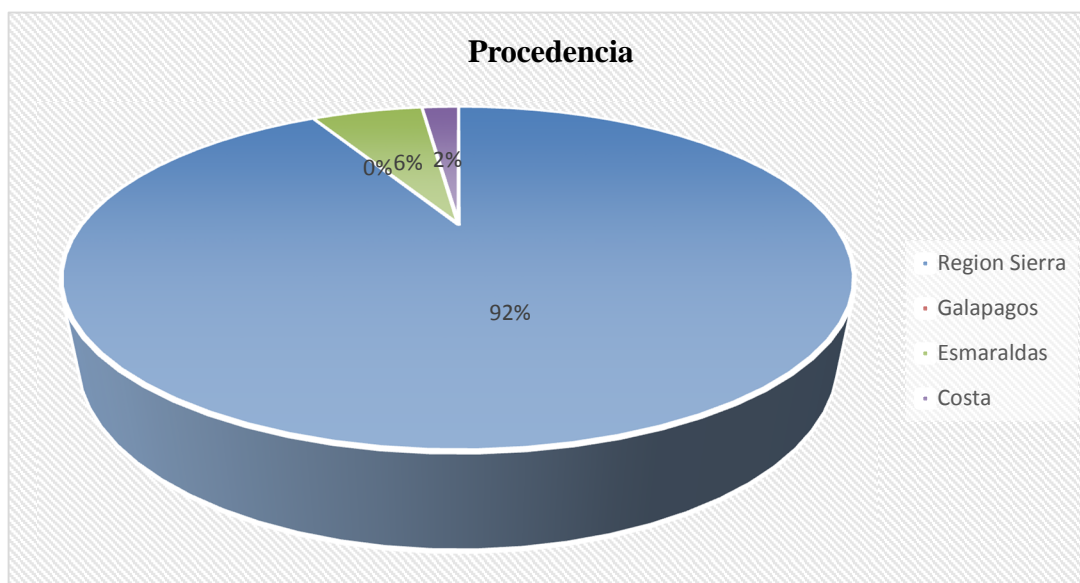


Ilustración 2 Procedencia

Fuente. Resultados de la investigación

Autora. Salcedo Vilela Liliana Maricela

Análisis.

El diagnóstico debe determinar la procedencia del turista lo cual es de importancia para la planificación de actividades en el atractivo.

Del universo de encuestados un 92%, tiene como región de origen la sierra Ecuatoriana, mientras que el 6%, es nativo de la provincia de Esmeraldas y por último un 2% es de la costa.

El resultado de la encuesta nos muestra que la demanda turística del cantón Pedernales se ubica mayoritariamente en la región sierra, los que manifiestan que su principal motivación es el turismo de sol y playa.

3. Motivo del viaje

Tabla 2 Motivo del viaje

OPINIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ocio	49	100%
Negocios	0	0%
Salud	0	0%
Estudios	0	0%
TOTAL	49	100%

Fuente. Resultados de la investigación

Autora. Salcedo Vilela Liliana Maricela

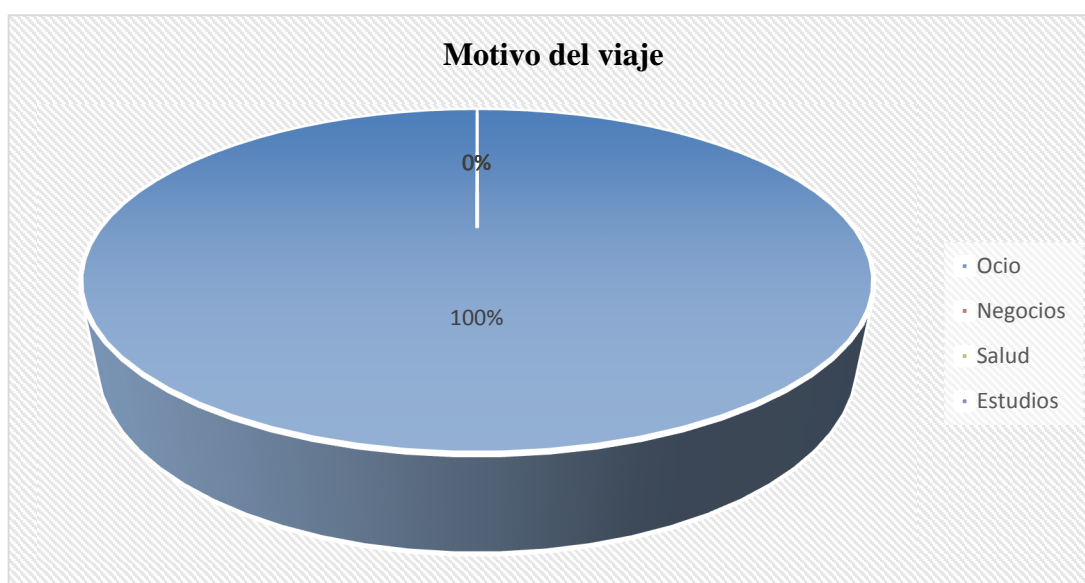


Ilustración 3 Motivo del viaje

Fuente. Resultados de la investigación

Autora. Salcedo Vilela Liliana Maricela

Análisis

La oferta turística del cantón es variada, por las características, Ubicación geográfica del cantón, fortaleza que hace único al cantón.

El universo de encuestados el 100% manifestó que el motivo del viaje hacia el cantón fue por ocio.

El resultado de la encuesta muestra que la motivación del viaje al cantón Pedernales es realizar turismo de sol y playa, además de disfrutar de la Gastronomía típica costeña. Los encuestados manifiestan que Pedernales tiene potencial turístico.

4. ¿Usted realiza su viaje en compañía?

OPINIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Familia	35	72%
Amigos	5	10%
Solo	9	18%
TOTAL	49	100%

Fuente. Resultados de la investigación

Autora. Salcedo Vilela Liliana Maricela

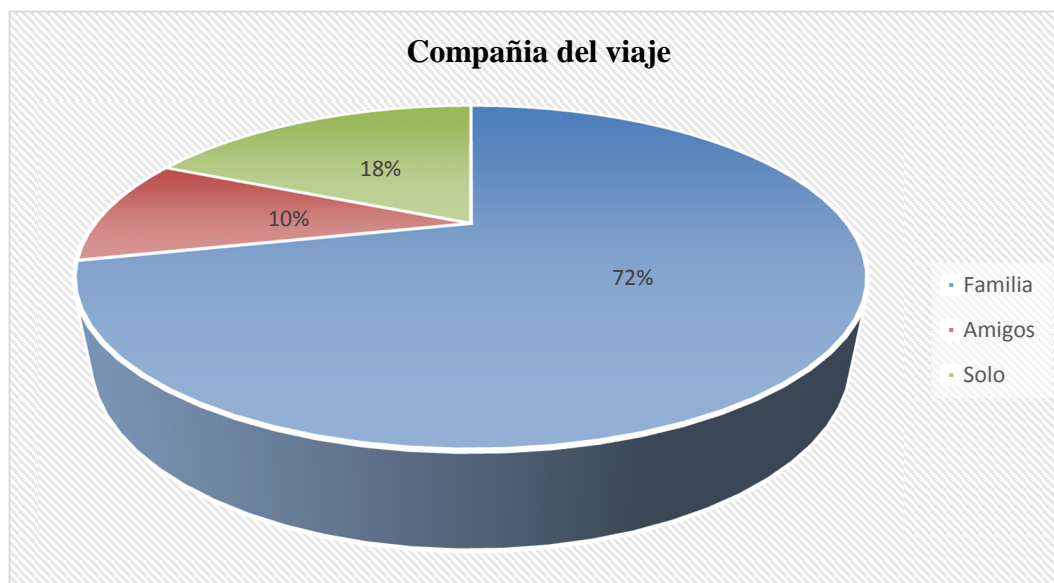


Ilustración 4 Compañía del viaje

Fuente. Resultados de la investigación

Autora. Salcedo Vilela Liliana Maricela

Análisis

Al preguntar con quien realiza los viajes un 72% de encuestados manifestó que lo hace en familia, mientras que el 18% lo hace solo, otro 10%, lo hace en compañía de amigos.

El resultado de la encuesta muestra que los turistas en su mayoría viajan en compañía de la familia, ya que la motivación del viaje es la gastronomía, la que comparten e familia.

5. ¿Cómo considera los servicios recibidos en el cantón Pedernales?

Tabla 3 Calidad de los servicios

OPINIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Bueno	29	59%
Malo	20	41%
TOTAL	49	100%

Fuente. Resultados de la investigación

Autora. Salcedo Vilela Liliana Maricela

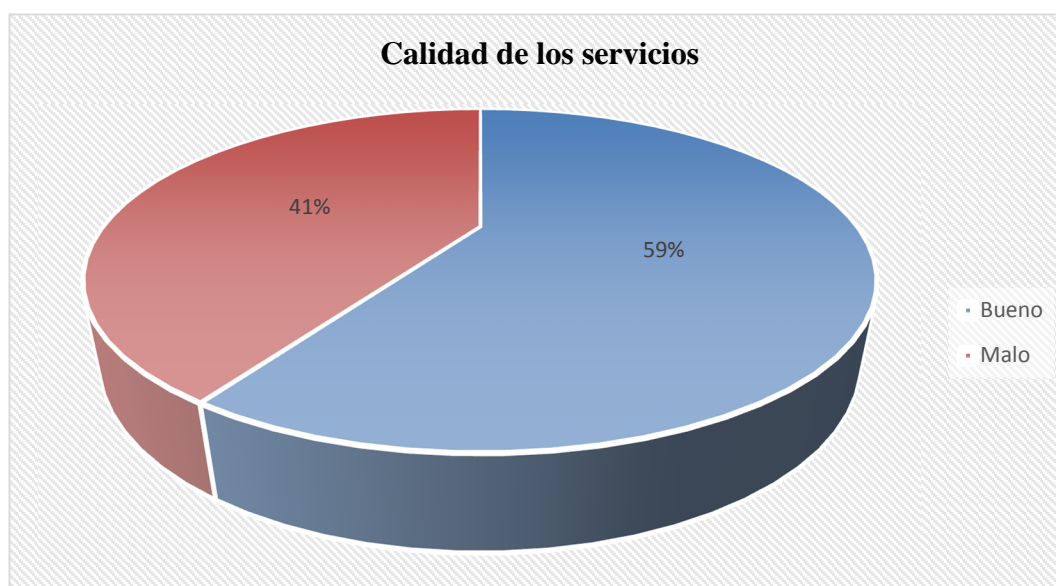


Ilustración 5 Calidad de los servicios

Fuente. Resultados de la investigación

Autora. Salcedo Vilela Liliana Maricela

Análisis

La prestación de servicios turísticos de calidad es de importancia para el desarrollo sostenible de la actividad turística de un cantón.

Del universo de encuestados una 59% los servicios son de calidad, mientras que el 41% respondió que son malos.

El resultado de la encuesta muestra que los servicios turísticos en el cantón no son de calidad, carecen de fundamentos para un desarrollo de la actividad turística sostenible en el cantón.

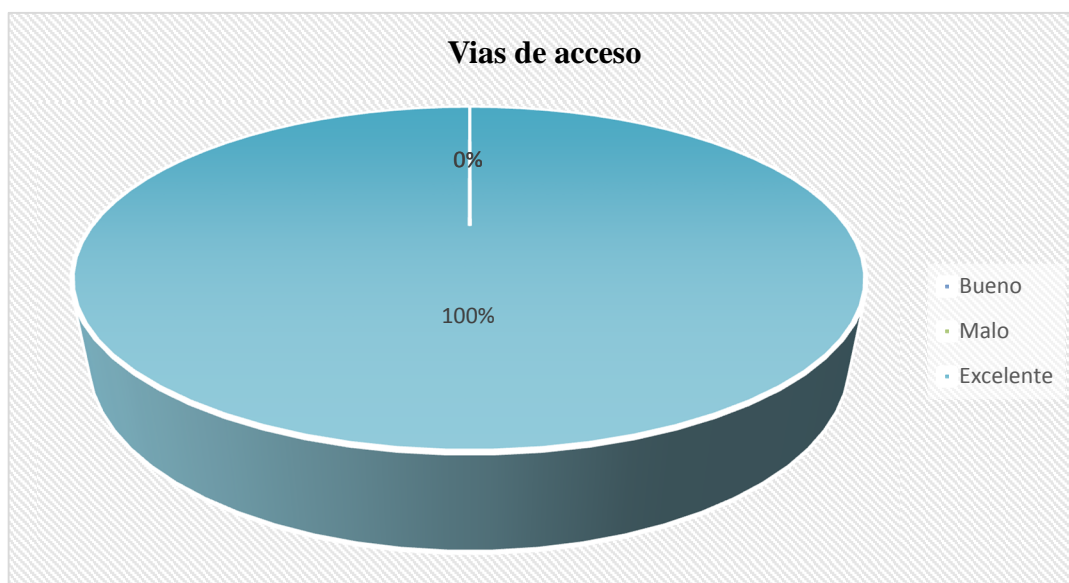
6. ¿Cómo considera usted las vías de ingreso al cantón Pedernales?

Tabla 4 Vías de acceso

OPINIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Bueno	0	0%
Malo	0	0%
Excelente	49	100%
TOTAL	49	100%

Fuente. Resultados de la investigación

Autora. Salcedo Vilela Liliana Maricela



Fuente. Resultados de la investigación

Autora. Salcedo Vilela Liliana Maricela

Análisis

La red vial es esencial para el desarrollo del cantón Pedernales, en la actualidad el cantón cuenta con vías de acceso a todos los atractivos.

Al preguntar cómo considera las vías de ingreso al cantón Pedernales, el 100% de los encuestados respondió que están en buen estado, además manifestaron que es un incentivo para realizar turismo en el cantón, ya que la cercanía a la sierra, las extensas playas y su gastronomía son motivos para visitarlo.

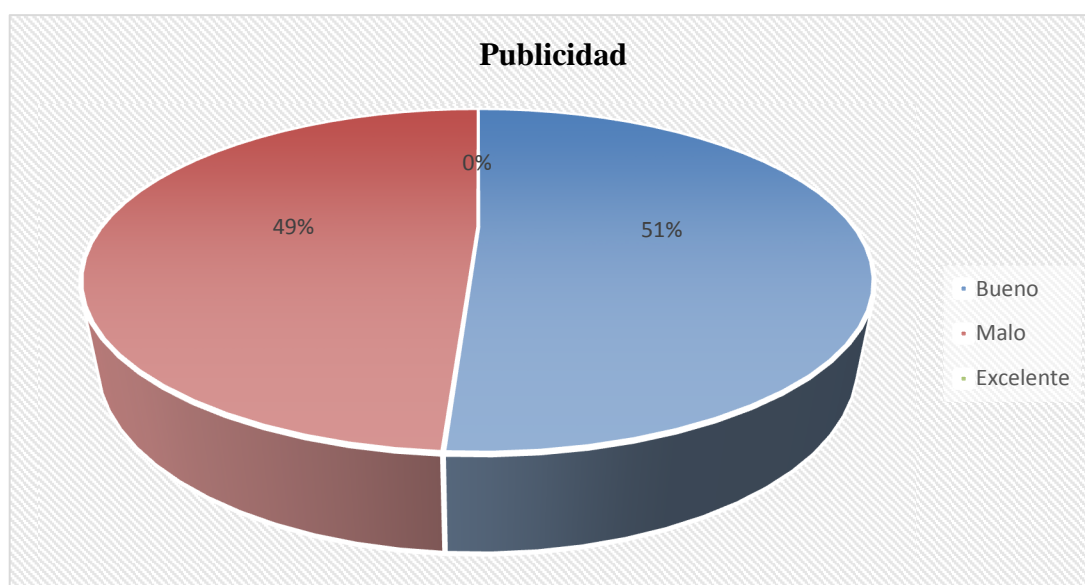
7. ¿Cómo considera la gestión de la publicidad del producto turístico del cantón Pedernales?

Tabla 5 Publicidad del Canton

OPINIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Bueno	25	51%
Malo	24	49%
Excelente	0	0%
TOTAL	49	100%

Fuente. Resultados de la investigación

Autora. Salcedo Vilela Liliana Maricela



Fuente. Resultados de la investigación

Autora. Salcedo Vilela Liliana Maricela

Análisis

La publicidad es una herramienta esencial para captar demanda para un atractivo turístico.

Del universo de encuestados un 51% respondió que es buena, mientras que el 49% manifestó que es malo, al preguntar cómo considera la gestión de la publicidad del producto turístico del cantón Pedernales?

8. ¿Cómo considera usted la gestión de la actividad turística del cantón Pedernales?

Tabla 6 Gestión turística

OPINIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Bueno	19	51%
Malo	30	49%
Excelente	0	0%
TOTAL	49	100%

Fuente. Resultados de la investigación

Autora. Salcedo Vilela Liliana Maricela

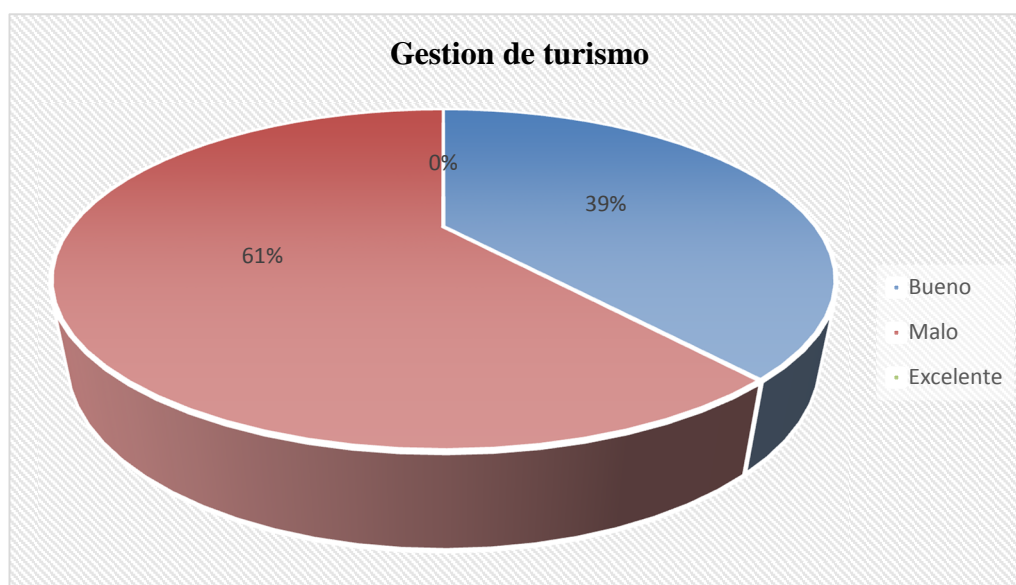


Ilustración 6 Gestión turística

Fuente. Resultados de la investigación

Autora. Salcedo Vilela Liliana Maricela

Análisis

La gestión idónea de un atractivo turístico beneficia la economía del cantón.

Al preguntar sobre la gestión de la actividad turística del cantón un 61% respondió que es bueno, mientras que un 39% manifestó que es malo, consideran que hay falencia en la gestión que da el departamento de turismo del Municipio. El cual no considera al turismo como la principal economía del cantón.

Análisis de interpretación de resultados de la encuesta aplicada a los habitantes del Cantón Pedernales

1. Edad de los habitantes del cantón

Tabla 7. Edad de los habitantes

OPINIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
18- 25	20	45%
25- 45	15	33%
Más de 45	10	22%
TOTAL	45	100%

Fuente. Resultados de la investigación

Autora. Salcedo Vilela Liliana Maricela

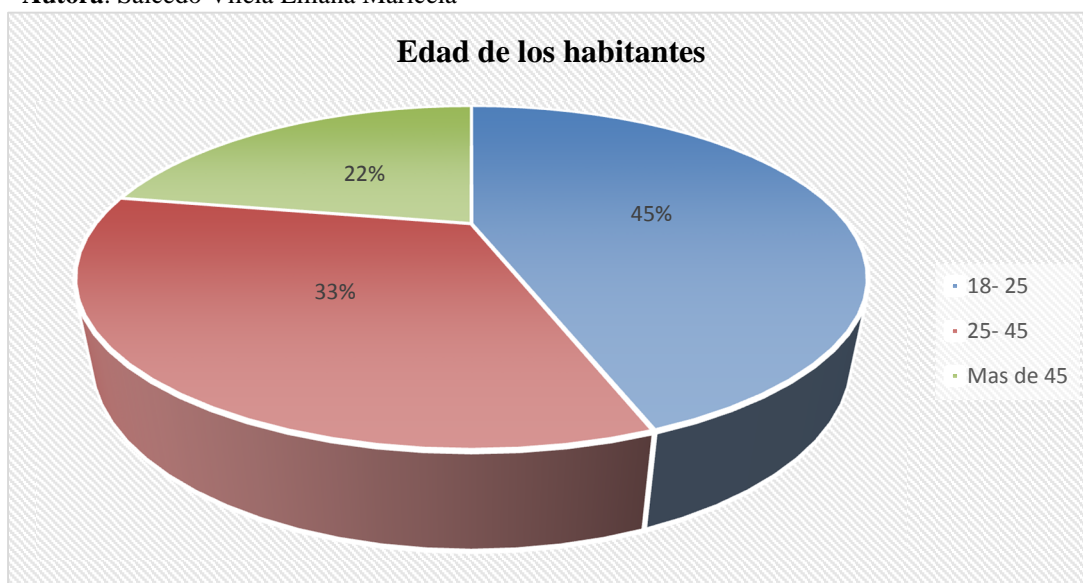


Ilustración 7 Edad de los habitantes

Fuente. Resultados de la investigación

Autora. Salcedo Vilela Liliana Maricela

Análisis.

Del universo de encuestados, el 45% un rango de la población está entre los 18 a 25 años de edad, el 33% está en el rango de edad 25 a 45 años de edad, el 22% está en el rango de edad mayor que 45.

El resultado de la encuesta muestra que los visitantes tienen capacidad para cubrir sus gastos en la estadía en el atractivo, además muestra que es una población económicamente activa.

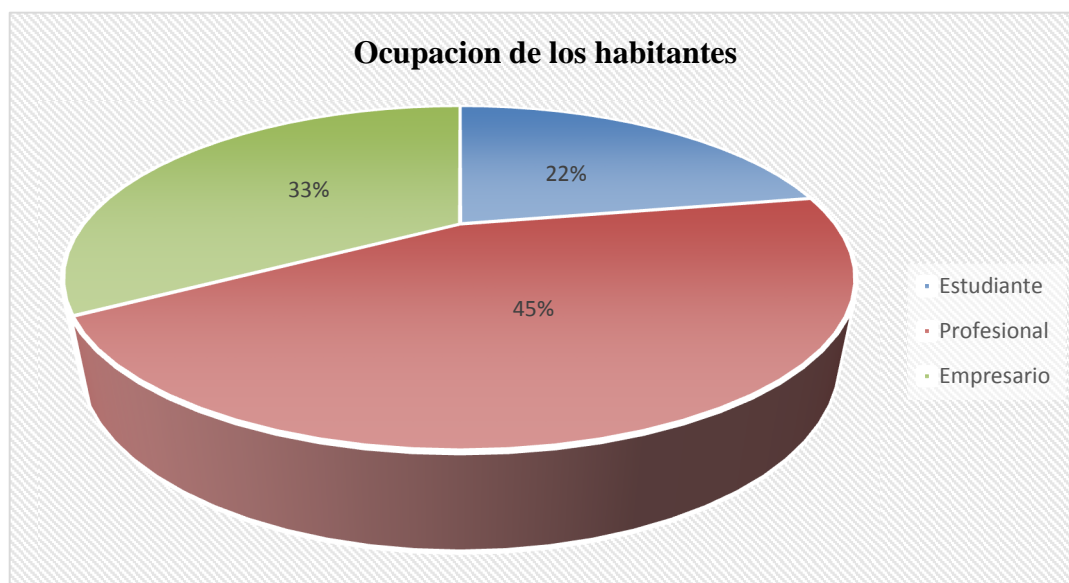
2. Ocupación de los habitantes

Tabla 8 Ocupación de los habitantes

OPINIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Estudiante	10	22%
Profesional	20	45%
Empresario	15	33%
TOTAL	45	100%

Fuente. Resultados de la investigación

Autora. Salcedo Vilela Liliana Maricela



Fuente. Resultados de la investigación

Autora. Salcedo Vilela Liliana Maricela

Análisis

Del total de la muestra encuestada un 45% tiene como ocupación el trabajo el servicio público, el 33% son estudiantes, el 22% son empresarios. El resultado de la encuesta permite determinar que el nivel de social de los turistas es alto y que trabajan de manera independiente y pueden viajar en cualquier temporada de los años, además de organizar sus viajes por cuenta propia o comprar un paquete a una agencia de viajes.

3. ¿Cómo considera usted la gestión del departamento de turismo del Municipio del cantón Pedernales?

Tabla 9 Gestión turística

OPINIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Bueno	15	33%
Malo	30	67%
Excelente	0	0%
TOTAL	45	100%

Fuente. Resultados de la investigación

Autora. Salcedo Vilela Liliana Maricela

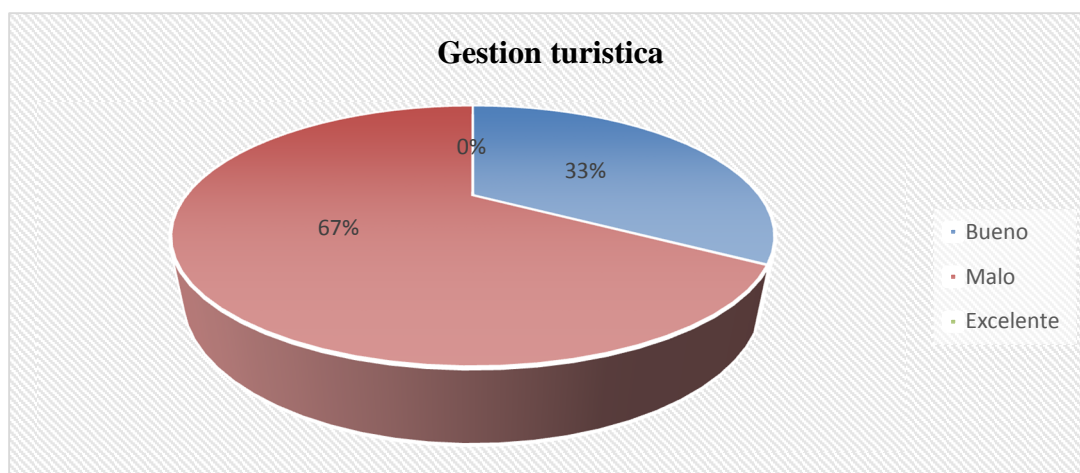


Ilustración 8. Gestión turística

Fuente. Resultados de la investigación

Autora. Salcedo Vilela Liliana Maricela

Análisis

El gobierno seccional a través del departamento de turismo, es el responsable de gestionar la actividad turística del cantón. Departamento que ejecuta los planes de promoción para captar demanda hacia el cantón.

Del total de la muestra encuestada un 67% considera que la gestión del departamento de turismo del Municipio del cantón Pedernales es mala, mientras que el 33% manifestó que es bueno.

EL resultado de la encuesta muestra que la población no está satisfecha con la gestión del departamento de turismo, por los indicadores estadísticos que se muestran negativos para los empresarios turísticos.

4. ¿Cuál es el estado actual de los recursos turísticos del cantón Pedernales?

OPINIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Bueno	30	67%
Malo	15	33%
Pésimo	0	0%
TOTAL	45	10000%

Fuente. Resultados de la investigación

Autora. Salcedo Vilela Liliana Maricela

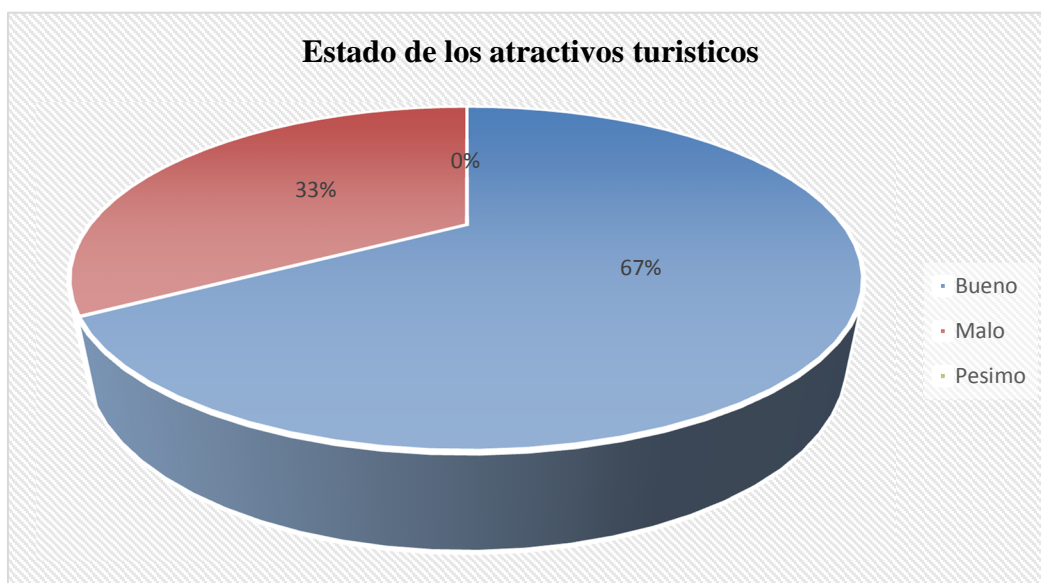


Ilustración 9. Estado de los atractivos

Fuente. Resultados de la investigación

Autora. Salcedo Vilela Liliana Maricela

Análisis

Del total de los encuestados el 67% respondió que el estado actual de los recursos turísticos del cantón Pedernales es bueno, mientras que el 33% manifestó que es malo.

El resultado de la encuesta muestra que el estado actual del patrimonio turístico es bueno. Lo que asevera la observación de campo realizada en el desarrollo de la investigación

5. ¿El departamento de turismo planifica la actividad turística, que se desarrolla en el cantón?

Tabla 10. Planificación de actividades

OPINIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	17	38%
No	15	33%
Desconozco	13	29%
TOTAL	45	100%

Fuente. Resultados de la investigación

Autora. Salcedo Vilela Liliana Maricela

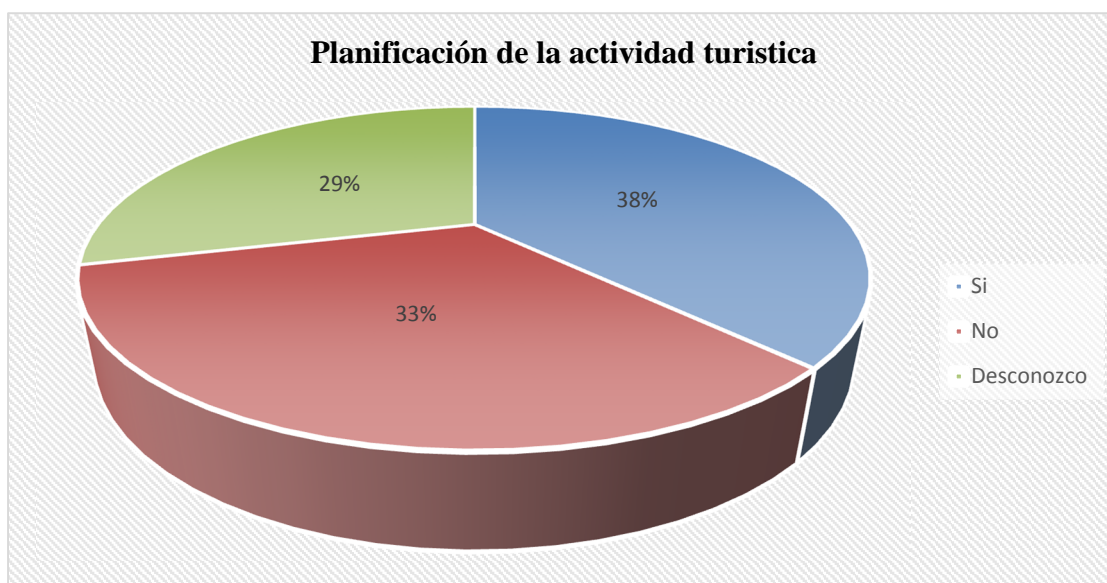


Ilustración 10. Planificación de la actividad turística

Fuente. Resultados de la investigación

Autora. Salcedo Vilela Liliana Maricela

Análisis

El turismo es una actividad de la que dependen todos los mercados de un atractivo turístico, lo que se muestra en el desarrollo socioeconómico, cultural y ambiental.

Del total de encuestados el 33% respondió que el departamento de turismo si planifica la actividad turística, que se desarrolla en el cantón, mientras que el 38% respondió que no se realiza planifican por la modalidad como se desarrolla la actividad turística en los diferentes atractivos del cantón, además manifestaron que la gestión de la actividad turística no se da como se desearía por todas las falencias que presentan los segmentos que esta la componen.

6. ¿El departamento de turismo realiza campañas publicitarias de los atractivos del cantón Pedernales?

Tabla 11. Campañas publicitarias de cantón

OPINIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	4	9%
No	30	67%
Desconozco	11	24%
TOTAL	45	100%

Fuente. Resultados de la investigación

Autora. Salcedo Vilela Liliana Maricela

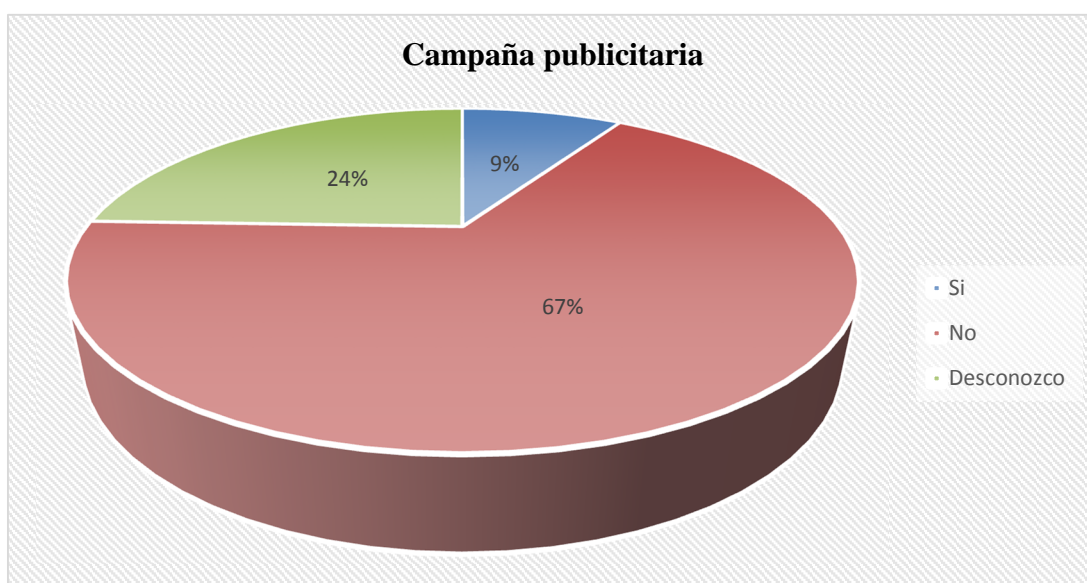


Ilustración 11. Campaña publicitaria

Fuente. Resultados de la investigación

Autora. Salcedo Vilela Liliana Maricela

Análisis

La función de la publicidad dentro del marketing es dar a conocer los productos y servicios turísticos, difundir una imagen de marca o la imagen de un atractivo turístico, diferenciándola de los de la competencia para que el receptor del mensaje pueda identificarlos.

Del universo de encuestados un 67% manifestó que el departamento de turismo no realiza campañas publicitarias de los atractivos del cantón Pedernales, mientras que el 24% respondió que desconoce tal actividad por parte del departamento encargado de la rama, mientras que un 9% respondió que si se realizan campañas publicitarias atraes de los medios.

7. ¿Cómo considera los servicios básicos del cantón Pedernales?

Tabla 12. Servicios básicos

OPINIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Bueno	5	11%
Malo	30	67%
Pésimo	10	22%
TOTAL	45	100%

Fuente. Resultados de la investigación

Autora. Salcedo Vilela Liliana Maricela

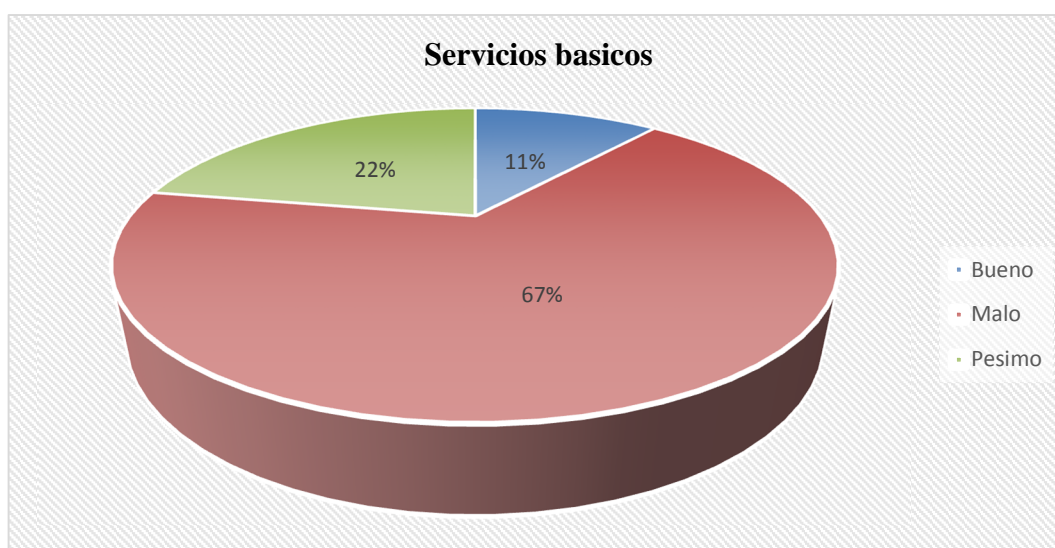


Ilustración 12 Servicios básicos

Fuente. Resultados de la investigación

Autora. Salcedo Vilela Liliana Maricela

Análisis.

Los servicios básicos en la población son las obras de infraestructuras necesarias para un desarrollo sustentable económico, sostenible, además de contar con una vida saludable, y evitar así el deterioro de la misma.

Del universo de encuestados un 67% considera que los servicios básicos del cantón Pedernales son de mala calidad, un 22% respondió que son de buena calidad y un 11% respondió que son pésimos.

El resultado de la encuesta muestra que la calidad de los servicios públicos son de mala calidad, por lo que manifestaron los encuestados.

8. ¿Se aprovechan adecuadamente los atractivos turísticos del Cantón Pedernales?

Tabla 13. Atractivos turísticos

OPINIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	4	9%
No	30	67%
Desconozco	11	24%
TOTAL	45	100%

Fuente. Resultados de la investigación

Autora. Salcedo Vilela Liliana Maricela

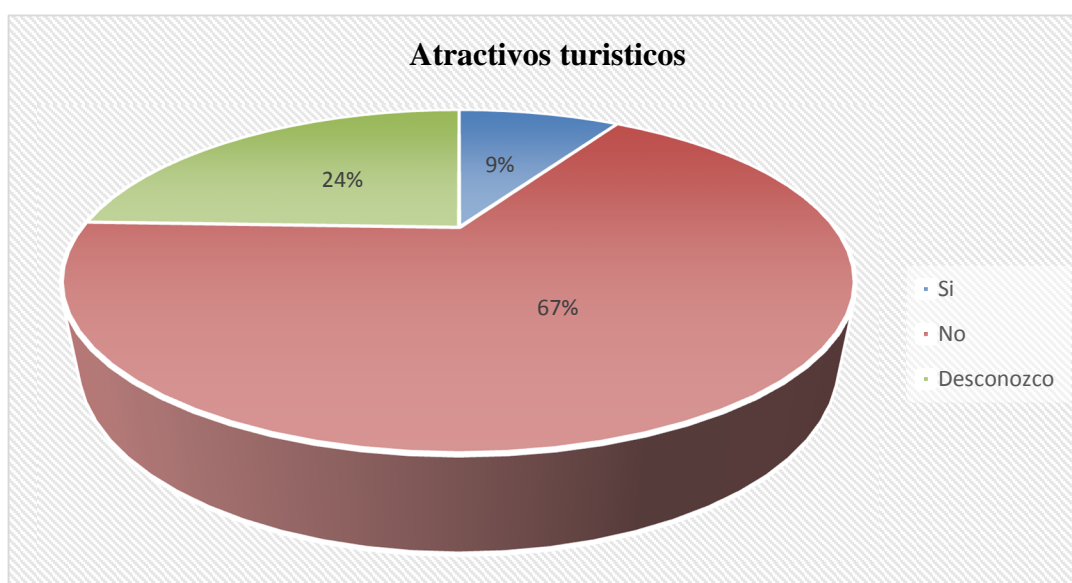


Ilustración 13. Atractivos turísticos

Fuente. Resultados de la investigación

Autora. Salcedo Vilela Liliana Maricela

Análisis

Los recursos turísticos son la base del desarrollo turístico y en función de su atractivo y singularidad, pueden tener una gran influencia en la elección del destino.

Del universo de encuestados un 67% respondió que no se aprovechan adecuadamente los atractivos turísticos del cantón Pedernales. Un 24% respondió que se aprovecha de manera idónea el patrimonio turístico del cantón, y un 9% respondió que desconoce si se aprovecha el patrimonio turístico

2.4.1. Entrevista al alcalde del GAD del Cantón Pedernales

- 1. ¿El cantón cuenta con presupuesto para el desarrollo de la actividad turística y ejecución de proyectos turísticos?**

Si existe y por ende para la ejecución de todos los proyectos anexos a la dirección de turismo del GAD Pedernales

- 2. ¿En la actualidad se ejecutan proyectos vinculados a la actividad turística?**

Afirmativo. En la actualidad se ejecutan proyectos de capacitación a las poblaciones de las comunidades y la restructuración del malecón de la ciudad

- 3. ¿El GAD pretende ejecutar proyectos enfocados al desarrollo del turismo en el cantón?**

- 4. ¿Considera usted que la actividad turística en positiva para la economía del cantón Pedernales? ¿Cuáles son las causas?**

Si en los últimos años en la actividad comercial que mueve el mercado del cantón, además da trabajo a los habitantes.

- 5. ¿Evalúa el desempeño laboral y competencias de los colaboradores de la Dirección de turismo del GAD Pedernales?**

No se evalúa por las características del grupo de trabajo, el cual es muy operativo, además esa competencia se la da al director departamental, quien está a cargo de asignar tareas a su grupo de trabajo.

- 6. ¿Considera necesario que se evalué el desarrollo de las actividades del departamento de turismo como alternativa para medir el desempeño laboral del equipo de trabajo?**

Estamos atentos al desarrollo de la planificación de la dirección de turismo pero si es una nueva herramienta para mejorar el rendimiento del equipo de trabajo será necesario.

- 7. ¿Qué opina usted de la evaluación de desempeño laboral?**

Es una opción para mejorar el rendimiento del talento humano y cumplir con los objetivos propuestos.

- 8. ¿Considera usted que se debería presentar el proyecto mencionado?**

Se deberá evaluar el proyecto, posterior a la evaluación se analizara la ejecución de la propuesta.

2.4.2. Entrevista al director de la dirección del departamento de turismo del GAD del Cantón Pedernales.

1. ¿Cómo considera la gestión de la Dirección de turismo del GAD Municipal del cantón?

La gestión del departamento el cual dirijo, hasta ahora se maneja bien. Considerando el bajo presupuesto asignado para el departamento, se ha logrado bastante.

2. ¿El municipio capacita a los servidores turísticos de la ciudad de Pedernales?

Si existe anualmente un plan de capacitación, en diferentes áreas, pero es prioridad la de atención al cliente.

3. ¿Existe presupuesto municipal destinado a mejorar la calidad del servicio en la ciudad de Pedernales?

Si, anualmente se otorga presupuesto para aquello, además existen convenios con diferentes ministerios para capacitar a los empresarios y operadores turísticos del cantón.

4. ¿Existe una ordenanza municipal que Regule la Prestación de Servicios Turísticos en el Cantón Pedernales?

Si existe, está vigente desde el gobierno 2010-2014

5. ¿Cuenta el departamento de turismo del cantón Pedernales, con profesionales en áreas afines a la actividad turística?

Todos los funcionarios del departamento de turismo somos profesionales, no todos en el área de turismo porque desarrollamos diferentes actividades en la gestión del departamento.

6. ¿Cómo considera la atención al cliente en la ciudad de Pedernales?

No es buena por las características que se desarrolla, incide la demanda, por ello los empresarios no pueden invertir en capacitación, contratar colaboradores profesionales en el área.

7. ¿Existe un plan de capacitación direccionado a los funcionarios de la dirección de turismo del GAD Municipal, operadores turísticos del cantón Pedernales?

Para este año se está organizando el plan de capacitación, este se elabora basado en las necesidades que se diagnostiquen en la gestión del departamento.

8. ¿El departamento de turismo trabaja en conjunto con instituciones públicas, privadas?

Si se trabaja en conjunto con el ministerio de turismo, cultura, se realizan actividades como la promoción del cantón, organización de los festivales, capacitación.

Triangulación de datos de los factores de la actividad turística que inciden en la gestión de la dirección de turismo del GAD Pedernales.

Primera categoría: Aproximación a la gestión del GAD Pedernales.	Observación cuantitativa	Observación Cualitativa	Entrevista
Aproximación a la gestión de la empresa	-Preguntas -Frecuencias -Trabajo	Preguntas del alcalde Preguntas al director del departamento de turismo	

A continuación se presenta la triangulación de los datos de la observación cuantitativa u a la entrevista sobre la gestión municipal. En esta triangulación se consideraron las fuentes que han aportado datos relativos al papel de los factores de la actividad turística. La observación cuantitativa y cualitativa y la entrevista semi estructurada. Al igual que el apartado anterior, la triangulación se realizó para cada categoría de factores.

Primera categoría: Aproximación a la gestión de la dirección de turismo del Cantón Pedernales.

Hay una concordancia alta entre los datos provenientes de las fuentes, los datos aportados por la observación cualitativa y la entrevista, apoyan el valor negativo del índice de los factores de la empresa de la categoría.

El Alcalde enfatizo en su administración del GAD y la dirección del Departamento de turístico, este hace énfasis en la gestión de un turismo sostenible, la capacitación de los funcionarios. Estas características de la gestión municipal se evidencian de la observación cualitativa y cuantitativa, también se mencionaron durante la entrevista.

En la entrevista el Alcalde menciona que la administración, capacitación y el control del trabajo, como actividades relevantes a considerar en la práctica administrativa.

Lo que asevero el director de la dirección del departamento de turismo, quien manifiesta que las actividades se desarrollan idónea para el beneficio de la poblacion.

Los siguientes segmentos de la entrevista fortalecen las afirmaciones señaladas.

2.4.3. Entrevista Alcalde del Canton Pedernales.

Considera usted que la actividad turística en positiva para la economía del cantón Pedernales. ¿Cuáles son las causas?

Si en los últimos años en la actividad comercial que mueve el mercado del cantón, además da trabajo a los habitantes

¿El cantón cuenta con prepuesto para el desarrollo de la actividad turística y ejecución de proyectos turísticos?

Si existe y por ende para la ejecución de todos los proyectos anexos a la dirección de turismo del GAD Pedernales

¿Considera necesario que se evalué el desarrollo de las actividades del departamento de turismo como alternativa para medir el desempeño laboral del equipo de trabajo?

Estamos atentos al desarrollo de la planificación de la dirección de turismo pero si es una nueva herramienta para mejorar el rendimiento del equipo de trabajo será necesario.

¿Considera necesario que se evalué el desarrollo de las actividades del departamento de turismo como alternativa para medir el desempeño laboral del equipo de trabajo?

Estamos atentos al desarrollo de la planificación de la dirección de turismo pero si es una nueva herramienta para mejorar el rendimiento del equipo de trabajo será necesario.

Entrevista al Director del departamento de turismo del cantón Pedernales

¿Cómo considera la gestión de la Direccion de turismo del GAD Municipal del cantón?

La gestión del departamento el cual dirijo, hasta ahora se maneja bien. Considerando el bajo presupuesto asignado para el departamento, se ha logrado bastante.

¿El municipio capacita a los servidores turísticos de la ciudad de Pedernales?

Si existe anualmente un plan de capacitación, en diferentes áreas, pero es prioridad la de atención al cliente.

¿Existe presupuesto municipal destinado a mejorar la calidad del servicio en la ciudad de Pedernales?

Si, anualmente se otorga presupuesto para aquello, además existen convenios con diferentes ministerios para capacitar a los empresarios y operadores turísticos del cantón.

¿Existe una ordenanza municipal que Regule la Prestación de Servicios Turísticos en el Cantón Pedernales?

Si existe, está vigente desde el gobierno 2010-2014

¿Cuenta el departamento de turismo del cantón Pedernales, con profesionales en áreas afines a la actividad turística?

Todos los funcionarios del departamento de turismo somos profesionales, no todos en el área de turismo porque desarrollamos diferentes actividades en la gestión del departamento.

¿Cómo considera la atención al cliente en la ciudad de Pedernales?

No es buena por las características que se desarrolla, incide la demanda, por ello los empresarios no pueden invertir en capacitación, contratar colaboradores profesionales en el área.

¿Existe un plan de capacitación direccionado a los funcionarios de la dirección de turismo del GAD Municipal, operadores turísticos del cantón Pedernales?

Para este año se está organizando el plan de capacitación, este se elabora basado en las necesidades que se diagnostiquen en la gestión del departamento.

CAPÍTULO III

3. Propuesta

Diseño de un sistema de evaluación del desempeño laboral 360 para el personal de la dirección de turismo de GAD Municipal del Cantón Pedernales.

3.1. Antecedentes

La evaluación del talento humano data de miles de años. Los empleados siempre han considerado la meritocracia de sus semejantes en varios aspectos laborales, las cuales es seguro se seguirán desarrollando. Los estudios describen que se evalúa de manera ocasional y no sistemática. Los programas de evaluación son diferentes, porque contienen objetivos claramente planteados por la empresa y se cimientan en un sistema viene estructurado para alcanzarlos.

Según referencias bibliográficas, el pionero de la evaluación de desempeño fue Robert Owen, quien en el siglo XIX desarrollo un sistema de libros y bloks de carácter y lo aplico en su fábrica de tejidos de New Lanark Escocia. El sistema consistía en que cada colaborador se le era asignado un cuaderno en el que un supervisor debía apuntar detalles su desempeño diario.

(Pacheco J, 2011).En su investigación describe que la Evaluación del Desempeño al Talento Humano en el ámbito administrativo de las instituciones públicas y privadas, juega un papel muy importante ya que permite estimar o apreciar el desenvolvimiento del trabajador en el cumplimiento de las funciones y actividades que el personal realiza en las distintas áreas y poder calificar la conducta, comportamiento y rendimiento del empleado en un puesto trabajo en un período determinado. (Cruz E, 2011). En investigación muestra que un personal motivado y trabajando en equipo, son los pilares fundamentales en los que las organizaciones exitosas sustentan sus logros y para lograr esto se elaboró un plan de capacitación inducción para mantener, modificar o cambiar las actitudes y comportamientos de las personas dentro de la organizaciones, direccionado a la optimización de los servicios y recursos. En el año (Galton F , 1822-1911). (como aporte a la valoración del desempeño, apporto métodos estadísticos para la medición del desempeño laboral individual.

En Alemania en el año 1879 Wilhelm Wundt, fundó el primer laboratorio de psicología experimental (Leipsing), donde se estudió la conducta humana, desde allí la calificación de méritos se estancó hasta inicios del presente siglo se intentó aplicar teorías de la psicología experimental moderna dentro de la industria.

Años más tarde Winslow Taylor, jefe de talento humano de la empresa Midvale Iron Works, planteó tres principios elementales que se consideran como el inicio de la evaluación del desempeño de individuos de manera sistematizada.

- Selección del talento humano con el perfil adecuado.
- Capacitación en eficiencia laboral
- Remuneración por rendimiento, eficiencia

Desde allí se desarrolló la calificación de méritos, actualmente se aplica en la industria empresarial, en todo el mundo, cabe mencionar que existen tres tipos de sistemas para evaluar el desempeño laboral de un individuo:

- Se puede evaluar a un empleado durante el entrenamiento.
- Se puede evaluar al empleado cuando está en el trabajo
- Se puede evaluar a un empleado en situaciones simuladas

Las categorías que se consideran como criterios para la evaluación son:

- Estadísticas (datos) de producción.
- Datos de juicio. (hasta que nivel puede ser eficiente un trabajador)

3.1.1. Justificación

La propuesta para evaluar el desempeño laboral de los profesionales de la dirección de turismo del departamento de turismo del GAD del Cantón Pedernales, propone desarrollar la propuesta para determinar las falencias que presenta la gestión de la dirección de turismo de la dirección de turismo departamento de turismo del GAD, como elemento para garantizar la adecuada gestión del departamento y garantizar un desarrollo turístico sostenible de la actividad turística del Cantón Pedernales.

Permitirá a su vez, enfrentar una necesidad, económica y social de los trabajadores en su desarrollo profesional, donde la motivación, el estímulo y la atención al cliente al talento humano, adquiere un papel esencial en el desarrollo profesional, personal.

En síntesis, el aporte de la propuesta radica en plantear un propuesta que permita iniciar la evolución del desempeño profesional de los funcionarios de la dirección de turismo, que posibilite la certificación de su competencia laboral; propicie y estimule el desarrollo permanente, así como que al aplicarla tenga su impacto en el incremento de la calidad de los servicios turísticos y el grado de satisfacción de la población.

3.1.2. Objetivos

3.1.3. Objetivo general

Diseñar e implantar un sistema de evaluación 360 que permita aprovechar de manera óptima las potencialidades del personal administrativo de la Dirección de Turismo del GAD del Cantón Pedernales.

3.1.4. Específicos.

- Establecer mecanismos técnicos administrativos de valoración y evaluación individual de los funcionarios.
- Establecer indicadores de logro y desempeño que permitan medir el desarrollo y cumplimiento de los objetivos institucionales y su nivel de aportación en función de sus competencias.
- Fomentar la cultura de la evaluación en el sector administrativo y extenderla al departamento de turismo y elevar el sentido de pertenencia con el departamento

de turismo, en procura de alcanzar la calidad y excelencia en la prestación de servicios institucionales.

3.1.5. Alcance

El presente manual contempla a todos los funcionarios de la dirección de turismo del GAD Pedernales.

3.1.6. Factibilidad

Después de evaluar los recursos se determinó que la propuesta es factible, porque cuenta con el apoyo del gobierno cantonal, directivos de la ULEAM campus Pedernales, empleados de GAD Pedernales, quienes colaboraran en el desarrollo de la propuesta, como alternativa de solución a la problemática.

3.1.7. Ubicación sectorial.

La propuesta de diseño de un sistema de evaluación del desempeño laboral “Método de investigación de campo” para el Departamento de la Dirección de Turismo del GAD del Cantón Pedernales.

ESCENARIO ACTUAL	ESCENARIO DESEADO
<ul style="list-style-type: none"> - Ausencia de sistema de evaluación de desempeño laboral - Ausencia de capacitación - Ausencia de comunicación interdepartamental - Ausencia de indicadores de gestión laboral - Ausencia de incentivos. - Ausencia de ascenso laboral. - Ausencia de seguridad laboral - Ausencia de dinamismo en la realización de tareas - Ausencia de responsabilidad laboral. 	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluación de desempeño laboral a los servidores públicos, periódico, sistemático. - Comunicación entre departamentos. - Sistema de indicadores de gestión laboral - Presencia de incentivos laborales a los mejores servidores públicos - Desarrollo de un sistema de ascenso por meritocracia, esfuerzo, estudios realizados. - Conciencia laboral, compromiso social - Responsabilidad para con la comunidad

3.1.8. Plan operativo.

3.1.9. Estructura del sistema de evaluación del desempeño laboral.

3.1.9.1. Reseña histórica del GAD Municipal

El cantón Pedernales es un territorio de 1965,98 Km², ubicado al norte de la Provincia de Manabí, administrado por un Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal y tres gobiernos parroquiales, en sus instancias jurisdiccionales.

Su sede y capital es Pedernales, donde residen todas sus principales instituciones públicas y privadas. El cantón se extiende a lo largo de un borde costero de 54 Kms. de playas, siendo el cantón manabita que ocupa la mayor extensión de Costa. Oficialmente está dividida en 4 parroquias:

Parroquias Urbanas 1: Pedernales.

Parroquias Rurales 3: Cojimies, 10 de Agosto, y Atahualpa.

3.1.9.2. Ubicación Geográfica

Pedernales está ubicado en la zona noroccidental de la región costa ecuatoriana en el noroeste de la provincia de Manabí, atravesado por la línea equinoccial en la República del Ecuador en Sudamérica. Su territorio por tanto se encuentra dividido por los hemisferios Norte y Sur, configurando un subsuelo productivo, húmedo y tórrido.

3.1.10. Visión, Misión

3.1.10.1. Misión

Desarrollar los mecanismos necesarios para el desarrollo sostenible del turismo, mediante la inversión pública, privada, en el fomento de la cultura turística y la participación de los actores que conforman el sistema turístico del cantón.

3.1.10.2. Visión

Posesionar en el mercado nacional e internacional el producto turístico Pedernalino, como estrategia de desarrollo del cantón y de la actividad turística sostenible.

3.1.11. Valores

El departamento de turismo del GAD Municipal, basa su gestión administrativa en valores universales tales como: Responsabilidad Social, democracia, igualdad equidad solidaridad.

3.1.12. Principios

El departamento de turismo del GAD Municipal, se basara en los principios universales de la gestión pública de educación, capacitación e información, compromiso con la comunidad.

3.1.13. Cultura organizacional

La cultura de la organización está consagrada en la gestión del GAD Municipal como eje transversal permanente en el tiempo y lo conforman los siguientes pilares:

- Identidad institucional.
- Responsabilidad social.
- Trabajo en equipo.
- Gestión de calidad.

3.1.14. Servicios que oferta el departamento de turismo del GAD Pedernales

Los servicios que oferta el departamento de turismo son: Controlar, regular y promover la actividad turística del cantón Pedernales

3.1.15. Evaluación de desempeño

3.1.15.1. Introducción

La sociedad en la actualidad enfrenta cambios sociales y tecnológicos a gran escala, lo que atrae amenazas y oportunidades, para la empresa pública y privada que desarrollan sus actividades económicas en un escenario competitivo. Motivo por el cual las organizaciones deben basar sus acciones en evaluar la gestión del talento humano, El GAD Municipal, no es la excepción, en la aplicación de este método de evaluación se evaluara las características del personal administrativo, operativo, auxiliar del departamento de turismo a fin de identificar las distintas fortalezas y debilidades que presenta, como alternativa para diagnosticar si el plan de trabajo se desarrolla de manera idónea, o se deben plantear modificaciones o implementar otro modelo de evaluación de

mayor eficacia. El método de evaluación pretende definir los desempeños de manera que se pueda evaluar individual, grupal el desempeño y actitudes del talento humano del departamento de turismo del GAD Municipal, conocer si están aptos para desempeñar un puesto, o necesitan ser capacitados en el área a desempeñar sus actividades. Poder identificar fortalezas para lograr los objetivos propuestos.

3.1.15.2. Objetivo.

Evaluar el desempeño laboral de los empleados de la dirección de turismo del GAD Pedernales y departamentos anexos.

3.1.15.3. Base legal

Se establece la necesidad que el Departamento de turismo del GAD Municipal, ingrese en un proceso de evaluación, considerando que ha sido fundamentada y explicada, esta nace de las disposiciones contempladas en la normativa legal, además radica en la necesidad de elevar la calidad y eficiencia a través de procesos de mejoramiento continuo.

3.1.15.4. Las competencias y la evaluación del desempeño.

La evaluación del desempeño es un proceso destinado fundamentalmente a determinar y comunicar a los funcionarios los procedimientos para realizar sus actividades. Es el proceso o conjunto de procesos, para establecer un conocimiento compartido acerca de lo que se debe conseguir y de cómo se debe conseguir junto con la dirección de talento humano que incremente las posibilidades de que se puede conseguir.

Tomando el aporte bibliográfico, el GAD Municipal debe adoptar el enfoque propuesto para administrar el subsistema de evaluación del desempeño que permita evaluar conductas competencias y valores del personal administrativo.

El propósito de construir un sistema de evaluación es para reconocer las habilidades y destrezas que el funcionario posee, para ello se hace necesario:

- Mejorar el desempeño de los funcionarios de la dirección de turismo.
- Comunicar, enseñar y reforzar las habilidades para la implementación de una visión, misión y objetivos, filosofía del departamento.
- No existe una herramienta que valore la iniciativa, inteligencia, creatividad.

- Los funcionarios poseen las competencias para el desempeño de un puesto de trabajo.

3.1.15.5. Indicadores de gestión o medidas de rendimiento.

Concepto.- El indicador o medida de rendimiento es la cuantificación del grado en que las actividades o tareas de un proceso o resultados buscan lograr objetivos.

Finalidad. – Admite a la dirección conocer, entender y desarrollar medidas de rendimiento los cuales nivelen: costos, calidad y tiempo, de tal forma que se sumen los objetivos y metas departamentales.

3.1.15.6. Beneficios.

- Satisfacer las expectativas de los clientes.
- Monitorear los progresos.
- Benchmarking de procesos y actividades.
- Conducir el cambio
- Orientar el desarrollo personal y crecimiento laboral
- Motivación laboral
- Diseño de políticas de planificación de recurso humano.

3.1.15.7. Categorías de medición de rendimiento.

De calidad.- Cuantifica un proceso o servicio brindado, en consecuencia debe definirlo por el receptor.

De tiempo. – Cuantifica un proceso o servicio brindado, debe ser percibido y medida por los distintos sectores que conforman el GAD Municipal.

De costo.- Cuantifica el desarrollo de la actividad, esta debe ser determinada por el gobierno seccional de turno.

3.1.15.8. Elementos

3.1.15.9. Personal evaluado

- Jefe departamental.
- Secretaria.
- Promotor turístico

3.1.15.10. Periodo de evaluación

- **Periodo de evaluación.** Luego de implantada la propuesta se debe evaluar una vez al año.
- **¿Quién evalúa?** Responsable de departamento de Talento Humano.

3.1.15.11. Actores del proceso de evaluación

Responsable de departamento de Talento Humano.

3.1.16. Desarrollo de la evaluación (como se evalúa).

3.1.16.1. Método 360

La evaluación pretende dar al funcionario una perspectiva de su desempeño lo más adecuado posible, este método pretende generar reportes de todos los ángulos posibles.

El objetivo de aplicar el método de evaluación 360 grados es darle al empleado una retroalimentación necesaria para mejorar su rendimiento laboral.

3.1.16.2. Desarrollo

En la aplicación del método de evaluación se pretende desarrollar las siguientes fases:

a) **Preparación**

Socializar el método de evaluación

b) **Elaboración de formato**

El formato lo se planteó de a la siguiente manera:

Orientación al cliente, trabajo grupal, iniciativa, desempeño eficiencia, rapidez, velocidad, valor agregado, confianza, honestidad, puntualidad, compromiso y responsabilidad.

Son factores esenciales en un plan de evaluación para que un colaborador contribuya con eficacia a la institución gubernamental.

c) **Propósito**

El propósito de aplicar la evaluación 360 grados es darle al funcionario una retroalimentación útil para tomar medidas para mejorar su desempeño en el puesto que

desarrolla. Este método de evaluación 360 grados depende de lo que quiera medir el director del departamental, de la consistencia del grupo de trabajo, y eliminación de fuentes de error.

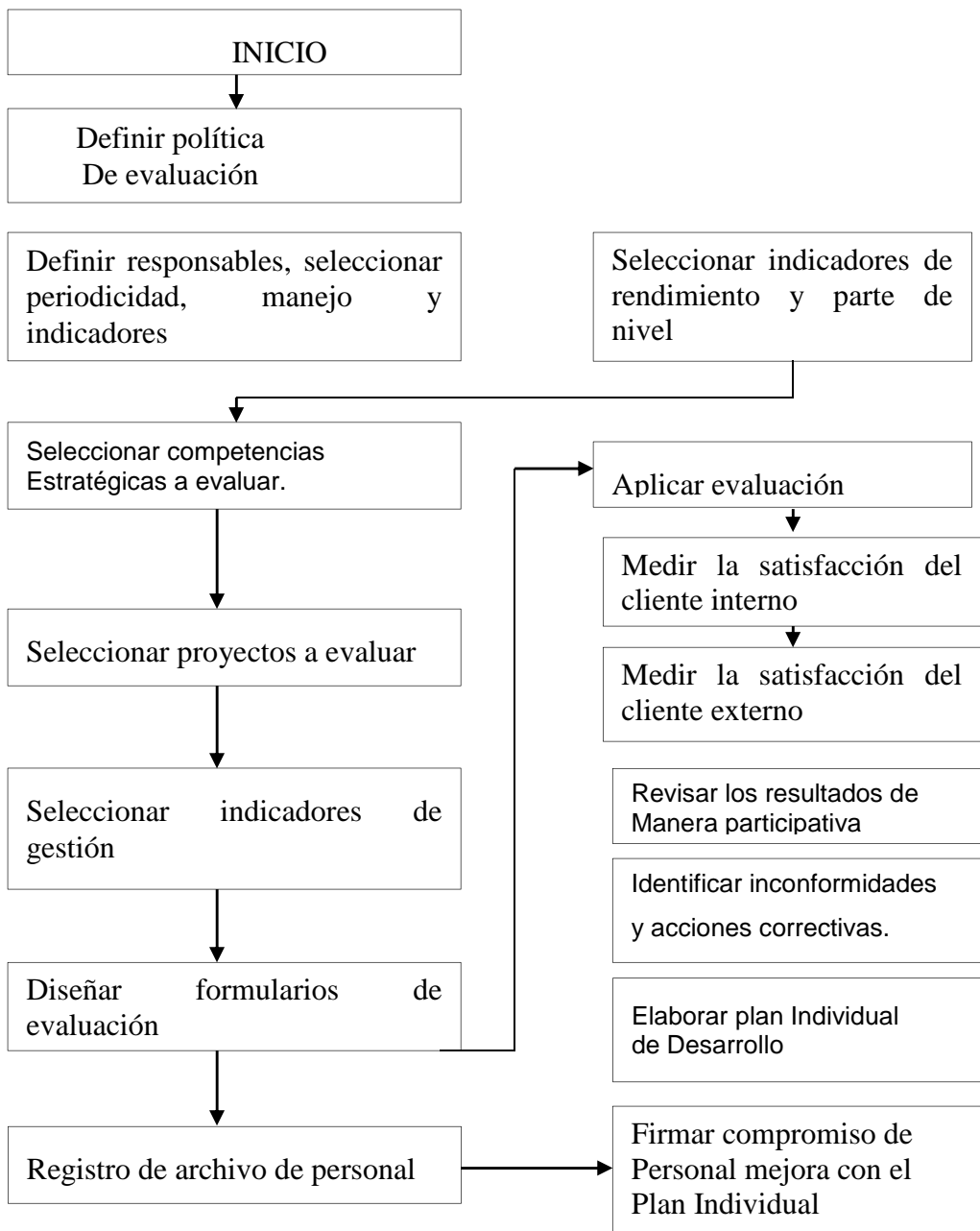
d) **Informe final de la evaluación**

3.1.16.3. El informe corresponde a un informe, el que debe tener un contenido:

- Recomendaciones, despidos transferencias.
- Acciones a considerar en los casos de talento humano difícil.
- Diagnóstico de los empleados que pueden ser beneficiados con aumentos salariales, por el resultado alcanzado en las evaluaciones de desempeño.
- Ajustes a procesos administrativos de talento humano (selección, colocación y entrenamiento).

3.1.16.4. Diagrama de flujo funcional

TALENTO HUMANO



3.1.17. Ficha de Evaluación

		GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN PEDERNALES																			
		ANÁLISIS DEL DESEMPEÑO DE LA DIRECCIÓN DE TURISMO														GAD. Pedernales					
UNIDAD: OBJETIVO:						PUESTO : SERVIDOR:						FECHA:									
OBJETIVOS ESPECIFICOS	METAS	ACTIVIDADES	INDICADORES DE DESEMPEÑO												Resultados	Factor clave de éxito	Incidentes				
			Conocimientos			Trabajo en equipo			Conducta profesional			Sinergia									
			Ex	MB	SAT	DEF	EXA	MB	SAT	DEF	EXA	MB	SAT	DEF	EXA	MB	SAT	DEF			
NOMBRE DEL EVALUADOR:						FIRMA:						SUBTOTAL DE DESEMPEÑO									
EVALUADO:																					
FIRMA:												INDICADOR DE DESEMPEÑO				EX A M B SA T DEF					

3.1.17.1. Hoja resultados de la evaluación de desempeño laboral de los funcionarios del Departamento de Turismo del Gobierno Municipal de Pedernales.

DATOS PERSONALES

Nombres y apellidos.....
Dependencia.....
Grupo de evaluación.....
Grupo ocupacional.....
Condición laboral.....
Cargo.....

FACTORES							TOTAL
N°	1	2	3	4	5	6	
GRADO VALORATIVO							
PUNTAJE							

N° VALORATIVO ALCANZADO.....

MENSAJE MOTIVADOR.....

RECOMENDACIONES.

.....

Director Departamento de turismo

3.1.17.2. Recomendaciones para evitar la subjetividad en las evaluaciones

- Prejuicios personales
- Acontecimientos recientes
- Medición central
- Efecto halo o aureola
- Interferencias de características personales

3.1.17.3. Metodología

El objetivo de la metodología es dotar a los evaluadores un conjunto de elementos que le permitan llevar a cabo de manera objetiva y homogénea, la valoración del desempeño laboral del personal.

Para ello se plantean las siguientes metodologías:

- Dotar de un método sistémico al evaluador, como alternativa de reflexión sobre las fortalezas y debilidades del recurso humano su cargo.
- Estandarizar la evaluación de desempeño al personal a su cargo.
- Proporcionar al evaluador las herramientas que permitan retroalimentar a los colaboradores en aspectos que estos deben mejorar.

3.1.18. Impacto

Partiendo de la base de que las competencias son todo aquello que permite actuar eficientemente, se puede identificar las competencias del departamento de turismo como ventajas competitivas sostenibles, difícilmente imitables por los cantones que poseen en su GAD un departamento de turismo que oferta turística y permiten diferenciar a una institución gubernamental de otros, en el mercado y que son el resultado de años de trabajo en beneficio del cantón Pedernales.

El impacto que se pronostica post aplicación de la evaluación 360 grados dentro del GAD Municipal. Institución gubernamental bajo estudio, es que los 3 funcionarios se deben diagnosticar las fortalezas y debilidades de las competencias requeridas para el desarrollo de actividades en un puesto de trabajo. Aplicación que elevara el rendimiento de los funcionarios, indicadores que se incrementaran de manera significativa en las áreas de trabajo del departamento de turismo del GAD, ya que los funcionarios necesitan identificar sus competencias y debilidades. El planteamiento del método de evaluación mejorara los indicadores de desempeño y la retroalimentación de los funcionarios con los informes de resultados, el departamento de turismo incrementara su desempeño, fortaleciendo el crecimiento personal, profesional además el desarrollo de la actividad turística del cantón Pedernales.

3.2. Conclusiones y Recomendaciones

3.2.1. Conclusiones

- La evaluación del desempeño es una práctica extendida en la gestión de talento humano. Es un proceso que busca determinar las actitudes, rendimiento y resultados en el puesto que realiza.
- La evaluación de desempeño se aplica para medir al personal de manera idónea y medir los resultados de la captación de talento humano. Predice los resultados del talento humano. Además proporciona datos sobre el clima laboral, mejora las relaciones laborales, determina capacidades individuales, motivaciones, expectativas en relación al puesto.
- La evaluación permite detectar el potencial de los trabajadores, para desarrollar planes de desarrollo personal, objetivos institucionales, individuales, revisar el cumplimiento de los objetivos, medir las debilidades, fortalezas del departamento.
- Existen métodos y técnicas para la evaluación del desempeño laboral, el planteamiento de la tesis se muestra el método más utilizado en la gestión de talento humano.
- Para que el departamento de turismo logre eficiencia en los servicios, es necesario diagnosticar trabajar en las debilidades de la entidad gubernamental.

3.2.2. Recomendaciones

- El departamento de talento humano, a través del director de la dirección de turismo del GAD Municipal debe aplicar métodos de evaluación de desempeño laboral, para medir resultados a la gestión del departamento de turismo del cantón Pedernales.
- El departamento de la dirección de turismo debe aplicar métodos para la medición de resultados, además aporta con datos del clima laboral, mejora las relaciones internas de los colaboradores de la entidad gubernamental, diagnostica las motivaciones expectativas individuales de los colaboradores.
- El departamento de Talento Humano debe evaluar al talento humano para diagnosticar las competencias, en los funcionarios de la dirección de turismo del GAD Municipal.
- La presente investigación plantea un método para evaluar el desempeño laboral, del talento humano del departamento de turismo. El cual se recomienda se aplique esta herramienta a la gestión de los funcionarios del departamento mencionado.

BIBLIOGRAFIA

- González J. (2015). *Producto turístico*. Cuba: Centro de Estudios Turísticos. Universidad de Holguín. Cuba.
- Nicolau J. (2015). *Producto turístico*. Alicante: Universidad de Alicante.
- (MINCETUR. (2008).
- A, Montalvo et al. (2007). El turismo comunitario como alternativa sustentable de desarrollo para tres comunidades kichwa del alto napo. Napo: flacsoandes.
- Asamblea Ecuador . (2008). *REGIMEN DEL BUEN VIVIR*. Quito : Asamblea Nacional del Ecuador .
- Becerra A. (2015). *Proceso de Captación del Talento Humano* . Gerencia Empresarial .
- Bolwel D. y Weinz, W. (2009).
- Bouillon R. (2015). *Planificación del espacio turístico* . España : Trillas.
- Brundtland. (1987). *Desarrollo sostenible* . Aragon: Comisión Mundial sobre Medio Ambiente y Desarrollo.
- Budowski. (2005). *Relaciones potenciales entre turismo y medio ambiente* . Aragón : Jornadas sobre Turismo Sostenible en Aragón .
- Capece, G. (1997).
- Carrasco J. (2015). Descripción del puesto de trabajo . *Revista Electrónica CEMCI*, 1.
- Cartaya, A. (2009). *Capital humano: hacia un sistema de gestión en la empresa cubana*. Cuba.
- CASTILLO, J. (noviembre de 2011). *Evaluación en y calificación en el cambio educativo: qué mirar, cómo contarlo*. Recuperado el diciembre de 2014, de [Archivo de video]: <http://www.youtube.com/watch?v=eR1vG9uEDjI>
- Chavenato. (2000).
- Chiavenato, M. y. (2000/ 1994). El desempeño laboral en el departamento de mantenimiento del Ambulatorio la Victoria. (*Redalyc*) *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, 489.
- Chiavenato, S. (2015). *Comunicación* . promonegocios.net.
- Coll, C., & Palacios. J y Marchesi, A. (1993). "Desarrollo psicológico y de educación II ". Madrid: Alianza.
- Conferencia Euromediterránea sobre Turismo y Desarrollo Sostenible, I. O. (2005). *Tourism the year 2000 and beyond qualitative aspects*. Aragon: Ias Jornadas sobre Turismo Sostenible en Aragón 2005.

- Cruz E. (2011). *La gestión del talento humano mejora el desempeño del personal de la empresa Master light cía.* Quito: Universidad Central de Ecuador .
- Definición.de. (s.f.). *Definicion de Rendimiento Académico.* Recuperado el 2014, de <http://definicion.de/rendimiento-academico/>
- Desarrollo, C. M. (1 de Abril de 2015). Introducción al concepto de turismo sostenible. Obtenido de aragon.es: <http://www.aragon.es/estaticos/ImportFiles/06/docs/%C3%81reas/EducaSensibil/Sensibilizaci%C3%B3nAmbiental/Campa%C3%B1as/TurismoSostenible/PonenciasPresentadas/INTRODUCCION.pdf>
- ECUADOR, C. N. (1997). *Capítulo VIII (De los comités de turismo).* QUITO: Que la Ley Especial de Desarrollo Turístico, promulgada en el Registro Oficial 118 del.
- ECUADOR, C. N. (1997). *PATRIMONIO AUTÓNOMO Capítulo IX.* Quito: Que la Ley Especial de Desarrollo Turístico, promulgada en el Registro Oficial 118 del.
- Ecured.cu. (15 de Octubre de 2015). *Ecured.cu.* Obtenido de ecured.cu: http://www.ecured.cu/index.php/Desempe%C3%B1o_laboral
- Espe. (2015). *Gestion de talento humano .* Innovativa.
- Euroempleo. (2015). *Evaluacion del desempeño.* Andalucía : Coexphal.
- GAD Municipal . (2015). *Estadísticas de visitas anual .* Pedernales : Municipio de Pedernales .
- GAD Pedernales . (2015). *PDOT.* Pedernales: Gobierno Municipal del Canton pedernales.
- Galton F . (1822-1911). *Medision de desempeño laboral .*
- Hadoc.azc. (s.f.). *¿A quién se evalúa?* Recuperado el diciembre de 2014, de <http://hadoc.azc.uam.mx/evaluacion/aquien.htm>
- Hernández, de la Calle, Mínguez. (2015). *Capacidad de carga Turistica.* Sevilla: Departamento de Geografía Humana. Universidad Complutense de Madrid.
- INEC. (2010). *2010.* Quito: Ecuador.
- Leopold et, a. (1971). *matriz de Leopold (ML) para la evaluación del impacto ambiental.* EEUU: Ley de Política Ambiental de los EE.UU. de 1969.
- Milkovich, B. (1994).
- Ministerio de Educación Nacional. (s.f.). *Orientaciones Pedagógicas para la filosofía de la educacion .* Recuperado el 2014, de http://www.mineduacion.gov.co/1621/articles-340033_archivo_pdf_Orientaciones_Pedagogicas_Filosofia_en_Educacion_Media.pdf

- Ministerio de Turismo . (2002). *Patrimonio autonomo* . Quito .
- Navarro, R. E. (2003). *El rendimiento académico*:. Recuperado el 12 de noviembre de 2014, de Concepto, investigación y desarrollo: <http://www.ice.deusto.es/RINACE/reice/vol1n2/Edel.htm>
- Oie.es. (03 de enero de 2003). *CODIGO DE LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA*. Recuperado el 09 de junio de 2014, de www.oei.es/quipu/ecuador/Cod_ninez.pdf
- OMT. (1990).
- OMT. (1993). *Desarrollo turistico sostenible*. Aragón: Ias Jornadas sobre Turismo Sostenible en Aragón.
- OMT. (2005). *Beneficios del turismo sostenible*. Aragón: Jornadas sobre Turismo Sostenible en Aragón 2005.
- OMT. (2005). *Características del desarrollo turístico sostenible* . Aragón: Jornadas sobre Turismo Sostenible .
- OMT. (2005). *Características del turismo sostenible*. Aragon: informe de Brundtland en 1987.
- OMT. (2005). *Compatibilizar la industria turística y la protección del medio ambiente*. Aragon: Introducción al concepto de turismo sostenible.
- OMT. (2005). *Turismo y ambiente* . Aragon : Guide for local planners. World Tourism Organization. 1993.
- OMT. (2005). *Turismo y educacion ambiental* . Aragón: Jornadas sobre Turismo Sostenible en Aragón 2005.
- OMT. (2010). Organizacion Mundial del turismo.
- OMT. (2014).
- OMT. (2014). *Desarrollo turistico sostenible*.
- OMT. (2005). *Tourism the year 2000 and beyond qualitative aspects*. Aragon : Conferencia Euromediterránea sobre Turismo y Desarrollo.
- Organization, W. T. (1993.). *Sustainable Tourism Development* . Aragón: Guide for local planners.
- Pacheco J. (2011). *Evaluación del Desempeño al Talento Humano de la Empresa Eléctrica Regional del Sur S.A. de la Ciudad de Loja, Período 2011*. Loja : Universidad Tecnica de Loja .
- PENTUR. (2008).
- Porter E, M. (1980). *Las cinco fuerzas de Porter*. New York, NY 1002: A Division of Simon & Schurter Inc.

Sodexo . (Miercoles de Octubre de 2015). *vidaprofesional*. Obtenido de vidaprofesional: <http://www.vidaprofesional.com.ve/blog/que-es-la-motivacion-laboral.aspx>

Valencia L. (2016). *Diseño de in producto turistico que permita impulsar el desarrollo del canton Pedernales, Provincia de Manabi* . Pedernales : Unversidad Agraria del Ecuador .

WTO. (2002).

zeusconsult. (Miercoles de Octubre de 2015). *zeusconsult*. Obtenido de zeusconsult: <http://www.zeusconsult.com.mx/artclaborales.htm>

ANEXOS



**UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABI
CAMPUS PEDERNALES
ESCUELA DE HOTELERIA Y TURISMO**

El presente cuestionario tiene por objeto conocer la percepción que tienen los visitantes acerca de la gestión del turismo en el cantón Pedernales.

Le agradecemos el tiempo que nos dedica para contestar esta encuesta.

1. Genero de los visitantes

- Femenino
 Masculino

2. Procedencia de los turistas

3. Motivo del viaje

4. ¿Usted realiza su viaje en compañía?

- Familia
 Amigos
 Solo

5. ¿Cómo considera los servicios recibidos en el cantón Pedernales?

- Bueno
 Malo

6. ¿Cómo considera usted las vías de ingreso al cantón Pedernales?

- Bueno
- Malo
- Excelente

7. ¿Cómo considera la gestión de la publicidad del producto turístico del cantón Pedernales?

- Bueno
- Malo
- Excelente

8. ¿Cómo considera usted la gestión de la actividad turística del cantón Pedernales?

- Bueno
- Malo
- Excelente



**UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABI
CAMPUS PEDERNALES
ESCUELA DE HOTELERIA Y TURISMO**

El presente cuestionario tiene por objeto conocer la percepción que tienen los habitantes acerca de la gestión del turismo en el cantón Pedernales.

Le agradecemos el tiempo que nos dedica para contestar esta encuesta.

1. Edad de los habitantes del cantón

- 18- 25
- 25- 45
- Más de 45

2. Ocupación de los habitantes

- Estudiante
- Profesional
- Empresario

3. ¿Cómo considera usted la gestión del departamento de turismo del Municipio del cantón Pedernales?

- Bueno
- Malo
- Excelente

4. ¿Cuál es el estado actual de los recursos turísticos del cantón Pedernales?

- Bueno
- Malo
- Pésimo

5. ¿El departamento de turismo planifica la actividad turística, que se desarrolla en el cantón?

- Si
- No
- Desconozco

6. **¿El departamento de turismo realiza campañas publicitarias de los atractivos del cantón Pedernales?**

- Si**
- No**
- Desconozco**

7. **¿Cómo considera los servicios básicos del cantón Pedernales?**

- Bueno**
- Malo**
- Pésimo**

8. **¿Se aprovechan adecuadamente los atractivos turísticos del cantón Pedernales?**

- Si**
- No**
- Desconozco**



UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABI

CAMPUS PEDERNALES

La presente entrevista tiene como objetivo determinar la percepción que tiene el alcalde de la gestión del Departamento de turismo”. Agradecemos su colaboración contestando la presente encuesta.

- 1. ¿El cantón cuenta con presupuesto para el desarrollo de la actividad turística y ejecución de proyectos turísticos?**
- 2. ¿En la actualidad se ejecutan proyectos vinculados a la actividad turística?**
- 3. ¿El GAD pretende ejecutar proyectos enfocados al desarrollo del turismo en el cantón?**
- 4. ¿Considera usted que la actividad turística es positiva para la economía del cantón Pedernales? ¿Cuáles son las causas**
- 5. ¿Evalúa el desempeño laboral y competencias de los colaboradores de la Dirección de turismo del GAD Pedernales?**
- 6. ¿Considera necesario que se evalúe el desarrollo de las actividades del departamento de turismo como alternativa para medir el desempeño laboral del equipo de trabajo?**
- 7. ¿Qué opina usted de la evaluación de desempeño laboral?**
- 8. ¿Considera usted que se debería presentar el proyecto mencionado?**



UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABI

CAMPUS PEDERNALES

La presente entrevista tiene como objetivo determinar la percepción que tiene el Director del Departamento de turismo de la agestión del Departamento de turismo”. Agradecemos su colaboración contestando la presente encuesta.

i. ¿Cómo considera la gestión de la Direccion de turismo del GAD Municipal del cantón?

- 2. ¿El municipio capacita a los servidores turísticos de la ciudad de Pedernales?**
- 3. ¿Existe presupuesto municipal destinado a mejorar la calidad del servicio en la ciudad de Pedernales?**
- 4. ¿Existe una ordenanza municipal que Regule la Prestación de Servicios Turísticos en el Cantón Pedernales?**
- 5. ¿Cuenta el departamento de turismo del cantón Pedernales, con profesionales en áreas afines a la actividad turística?**
- 6. ¿Cómo considera la atención al cliente en la ciudad de Pedernales?**
- 7. ¿Existe un plan de capacitación direccionado a los funcionarios de la dirección de turismo del GAD Municipal, operadores turísticos del cantón Pedernales?**
- 8. ¿El departamento de turismo trabaja en conjunto con instituciones públicas, privadas?**