



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

FACULTAD DE HOTELERÍA Y TURISMO

TRABAJO DE TITULACIÓN

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS**

TEMA

**“GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD TURÍSTICA PARA EL DESARROLLO LOCAL
EN EL CANTÓN PUERTO LÓPEZ”**

AUTOR

DINY JELENA GARCÍA REINA

TUTOR

DRA. MABEL FONT ARANDA

MANTA, SEPTIEMBRE 2020

**“GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD TURÍSTICA PARA EL DESARROLLO
LOCAL EN EL CANTÓN PUERTO LÓPEZ”**

Lic. Luis Reyes Chávez, Mg
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

Anl. Carlos Rolando Piguave Mero, Mg.
MIEMBRO TRIBUNAL DE TITULACIÓN

Ing. Karla Johana Cornejo Véliz, Mg.
MIEMBRO TRIBUNAL DE TITULACIÓN

Mabel Font Aranda, Dra.
DOCENTE TUTOR DE TITULACIÓN

Diny Jelena García Reina
GRADUADA

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad de Hotelería y Turismo de Manta de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, CERTIFICO:

Haber dirigido y revisado el trabajo de investigación, bajo la autoría de la estudiante García Reina Diny Jelena, legalmente matriculado/a en la carrera de Turismo, período académico 2020 (1), cumpliendo el total de 380 horas, bajo la opción de titulación de Proyecto de Investigación, cuyo tema del proyecto o núcleo problémico es “Gestión Integral de la calidad turística para el desarrollo local en el cantón Puerto López, Manabí – Ecuador”.

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, 24 de septiembre de 2020.

Lo certifico,

Dra. Mabel Font Aranda

Docente Tutor(a)

Área: Turismo

AUTORÍA

La investigación pertenece exclusivamente a la autora, este informe se realiza como requisito previo a la obtención del título de Ingeniero en Administración de Empresas Turísticas de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Para uso del contenido de este documento se debe citar a la autora.

García Reina Diny Jelena

131306325-5

CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

El tribunal evaluador certifica: Que, el trabajo de carrera, titulado “Gestión integral de la calidad turística para el desarrollo local del cantón Puerto López”, ha sido realizado y concluido por la señorita Diny Jelena García Reina; el mismo que ha sido controlado y supervisado por los miembros del tribunal. El trabajo de fin de carrera reúne todos los requisitos pertinentes en lo referente a la investigación y diseño que ha sido continuamente revisada por este tribunal en las reuniones llevadas a cabo. Para dar testimonio y autenticidad,

Firmamos:

Lic. Luis Reyes Chávez, Mg
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

Anl. Carlos Rolando Piguave Mero, Mg.
MIEMBRO TRIBUNAL DE TITULACIÓN

Ing. Karla Johana Cornejo Véliz, Mg.
MIEMBRO TRIBUNAL DE TITULACIÓN

Mabel Font Aranda, Dra.
DOCENTE TUTOR DE TITULACIÓN

Diny Jelena García Reina
GRADUADA

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mis padres por haberme dado la oportunidad de formarme en esta universidad y haber sido mi apoyo durante todo este tiempo. En segundo lugar, quiero reconocer de manera especial a mi tutora de tesis la doctora Mabel Font Aranda, quien con su experiencia, conocimientos y colaboración me orientó en la elaboración de este trabajo de titulación. Finalmente, a los gestores turísticos del cantón Puerto López por brindarme su tiempo y su cooperación para ayudarme en mi investigación.

A todos los mencionados, mis más sinceros agradecimientos.

DEDICATORIA

Mi proyecto de investigación lo dedico principalmente con mucho cariño y amor a mis padres, por ser ellos mi pilar fundamental, les agradezco de todo corazón el que estén conmigo a mi lado y nunca dejarme sola en los momentos que más los he necesitado. Este proyecto de investigación y todo lo que logre hacer será gracias a su fortaleza, virtudes y valores inculcados en mí.

Gracias, mamá y papá.

RESUMEN

El turismo en el cantón Puerto López ha aumentado de manera considerable, lo que ayuda al fortalecimiento de la economía local. Esta investigación tiene como objetivo elaborar un plan de acción que contribuya a la gestión integral de la calidad turística para el desarrollo local en el cantón Puerto López. El diseño metodológico de la presente investigación incluye la revisión de literatura y de documentos oficiales como: Plan Nacional de Turismo (2030), Plan de Ordenamiento Territorial (2014), entre otros. Se utilizan técnicas como: Brainstorming, Diagrama de Pareto, Diagrama de Ishikawa y Diagrama de Afinidad, aplicando el instrumento de la encuesta. Los resultados revelaron que acerca de la gestión integral de la calidad, es percibida de forma limitada; ya que valoran predominantemente bien o muy bien la calidad, mientras destacan problemas en torno a la protección del medio ambiente, seguridad, servicios básicos y carencia de ofertas para acoger a los turistas que visitan este territorio. Las principales soluciones que proponen los gestores turísticos son: capacitaciones, control de la seguridad, mejoramiento de los servicios básicos, incremento del apoyo de las autoridades locales. El plan de acción contiene estrategias como: diseño de promoción y publicidad, capacitaciones a los gestores turísticos y prestadores de servicios turísticos, realización de mingas de limpieza, implementación de proyectos hoteleros y turísticos, y la colocación de señalética turística en los atractivos. Las directrices del plan de acción pueden ser analizadas y aplicadas por las autoridades locales, con el fin de contrarrestar los problemas existentes en este lugar.

Palabras clave: Turismo, desarrollo local, gestión integral de la calidad, calidad turística

ABSTRACT

The tourism in the Puerto López canton has increased considerably, which helps to strengthen the local economy. This research aims to develop an action plan that contributes to the comprehensive management of tourism quality for local development in the Puerto López canton. The methodological design of this research includes the revision of literature and official documents such as: National Tourism Plan (2030), Territorial Planning Plan (2014), among others. Techniques such as: Brainstorming, Pareto Diagram, Ishikawa Diagram and Affinity Diagram are used, applying the survey instrument. The results revealed that about the integral management of quality, it is perceived in a limited way; since they predominantly value quality well or very well, while highlighting problems around environmental protection, security, basic services and lack of offers to accommodate tourists visiting this territory. The main solutions proposed by tourism managers are training, security control, improvement of basic services, increased support from local authorities. The action plan contains strategies such as: promotion and advertising design, training for tourism managers and tourism service providers, carrying out cleaning mingas, implementation of hotel and tourism projects, and the placement of tourist signage at attractions. The action plan guidelines can be analyzed and applied by the local authorities, in order to counteract the existing problems in this place.

Keywords: Tourism, local development, comprehensive quality management, tourism quality.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO O REFERENCIAL.....	5
CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO.....	14
2.1 Antecedentes metodológicos.....	14
2.2 Esquema metodológico general.....	15
2.3 Descripción de los pasos, métodos, técnicas y herramientas.....	15
2.3.1 Descripción de las políticas del país y del territorio respecto a la gestión integral de la calidad.....	15
2.3.2 Caracterización del territorio.....	16
2.3.3 Diagnóstico de la gestión de la calidad en el territorio.....	16
2.3.4 Propuesta del plan de acción.....	21
CAPÍTULO III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	22
3.1 Descripción de las políticas del país y del territorio respecto a la gestión integral de la calidad.....	22
3.2 Caracterización del territorio.....	23
3.3 Diagnóstico de la gestión de la calidad.....	25
a. Análisis general del catastro de los establecimientos turísticos del cantón Puerto López.....	25
b. Elaboración del cuestionario de encuesta.....	26
c. Muestreo.....	26
d. Recogida de información.....	26
e. Procesamiento de información e interpretación de resultados.....	27
Pregunta #1.....	29
a. Reducción de la lista (agrupamiento de los que son similares con tarjado)	30
b. Organización de los problemas de mayor a menor frecuencia.....	33
Pregunta #2.....	40
Pregunta #3.....	41
a. Reducción de la lista (agrupamiento de los que son similares con tarjado)	42
b. Organización de las soluciones de mayor a menor frecuencia.....	44
3.4 Propuesta del plan de acción.....	46
CONCLUSIONES.....	49

RECOMENDACIONES.....	50
BIBLIOGRAFÍA.....	51

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Definición, clasificación, premisa e importancia del Turismo	6
Tabla 2: Definiciones de calidad turística.....	9
Tabla 3: Herramientas para la gestión de la calidad turística	10
Tabla 4. Metodologías de varios autores acerca de la gestión integral de la calidad turística	14
Tabla 5: Metodologías sobre calidad de destinos	15
Formato tabla 6: Aspectos para caracterizar componentes naturales y socioeconómicos.....	16
Formato tabla 7: Catastro de establecimientos turísticos del cantón Puerto López 2018.....	17
Tabla 8: Formato de encuesta	18
Formato tabla 9: Gestores turísticos que participaron en la encuesta.....	19
Tabla 10: Principales problemas de la Gestión integral de la calidad turística para el desarrollo local en el cantón Puerto López	20
Tabla 11: Principales soluciones de la Gestión integral de la calidad turística para el desarrollo local en el cantón Puerto López	21
Formato tabla 12: Estructura del Plan de Acción	21
Tabla 13: Características naturales y socioeconómicas del cantón Puerto López	24
Tabla 14: Información sobre los establecimientos turísticos del cantón Puerto López, según catastro y encuestas.....	25
Tabla 15: Gestores turísticos que participaron en la encuesta	27
Tabla 16: Principales problemas de la gestión integral de la calidad turística del cantón Puerto López	30
Tabla 17: Agrupamiento de los problemas similares con tarjado	31
Tabla 18: Agrupamiento de los problemas de mayor a menor cantidad.....	33
Tabla 19: Tarjado de los problemas para el Diagrama de Pareto	35
Tabla 20: Diagrama de Afinidad agrupadas por los criterios de calidad turística propuestos por el MINTUR, 2018.....	39
Tabla 21: Principales soluciones de la gestión integral de la calidad turística para el desarrollo local en el cantón Puerto López	41
Tabla 22: Agrupamiento de las soluciones similares con tarjado.....	42
Tabla 23: Agrupamiento de las soluciones de mayor cantidad a la menor	44

Tabla 24: Diagrama de Afinidad agrupadas por los criterios de calidad turística propuestos por el MINTUR, 2018.....	46
Tabla 25: Estrategias del Plan de Acción.....	47

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Hilo conductor.....	5
Figura 2: Gestión integral de la calidad turística	7
Figura 3: Desarrollo turístico local	13
Figura 4: Mapa del Cantón Puerto López	24
Figura 5: Diagrama de Pareto	37
Figura 6: Diagrama de Ishikawa.....	38
Figura 7: Aspectos de la Gestión Integral de la calidad turística para el desarrollo local en el cantón Puerto López	40

INTRODUCCIÓN

El turismo es un fenómeno social, cultural y económico que supone el desplazamiento de personas a países o lugares fuera de su entorno habitual por motivos personales, profesionales o de negocios. Esas personas se denominan viajeros (que pueden ser o bien turistas o excursionistas; residentes o no residentes) y el turismo abarca sus actividades, algunas de las cuales suponen un gasto turístico (OMT, 2019). Sin embargo, la situación actual del turismo es muy compleja producto del COVID-19, el cual ha mermado de forma radical el desarrollo de la mayoría de las actividades, siendo la industria turística una de las más golpeadas. Esto se debe a que la mayoría de los destinos tienen sus fronteras cerradas, y si a esto le agregamos el miedo que tienen las personas por salir de sus casas y por ende a viajar; son razones más que suficientes para que no se desarrolle el turismo de forma normal.

La gestión de la calidad en los destinos turísticos, es el resultado de un proceso que implica la satisfacción de todas las necesidades, exigencias y expectativas legítimas de los consumidores, respecto a los productos y servicios, a un precio aceptable, de conformidad con las condiciones contractuales mutuamente aceptadas y con los factores subyacentes que determinan la calidad tales como la seguridad, la higiene, la accesibilidad, la comunicación, la infraestructura y las comodidades y servicios en el ámbito público (OMT, 2015). El desarrollo local también es importante, debido a que permite mejorar la calidad de vida de los habitantes, a través de las distintas actividades que se realicen allí. No obstante, hay que tomar las debidas precauciones, para no causar daños al medio ambiente y afectar la vida de la población.

La calidad turística es un factor cada vez más importante para la competitividad dentro del sector turístico y para el éxito a largo plazo de los destinos turísticos, ya que está vinculada en su esencia con la satisfacción de las expectativas de los visitantes. Para poder competir de manera efectiva en el mercado turístico mundial, los destinos turísticos necesitan aportar una experiencia única y un excelente valor a sus visitantes. La calidad de la experiencia se ve afectada por una variedad de servicios públicos y privados, las interacciones con la comunidad local, el entorno y la hospitalidad y exige, por lo tanto, una concepción compartida por todos los agentes interesados y la generación de alianzas público-privadas (OMT, 2017).

El Plan Nacional de Turismo 2030 pretende formular lineamientos que impulsen al sector turístico en el país, a través de la implementación de un modelo de gestión sostenible, accesible e inclusivo basado en políticas y estrategias de planificación territorial y turística. También se enfoca en la diversificación de productos; promoción y marketing inteligente; comercialización y mercadeo apuntando a una demanda real. Impulsa a la innovación e inversión a través de los emprendimientos; de tal forma que se inventa la competitividad internacional del país como destino turístico destacado (MINTUR, 2019).

Ecuador es un país que cuenta con una ubicación geográfica privilegiada, dentro del mismo se encuentran paisajes únicos, especies de flora y fauna, entre otros. Por ello es conocido como el país de los cuatro mundos, estos lugares te pueden brindar experiencias y servicios de calidad tanto para los turistas nacionales y extranjeros. Es por esa razón que sus establecimientos turísticos, están en constante preparación con el objetivo de brindar una mejor calidad del servicio en sus respectivos negocios.

El Ministerio de Turismo, ha puesto a disposición de los gestores turísticos un portafolio con 33 herramientas para la gestión de la calidad turística, las mismas que se encuentran disponibles en el menú biblioteca, de la página web del Ministerio de Turismo. Con la ayuda de esos instrumentos los establecimientos turísticos pueden realizar la planificación, control, aseguramiento y la mejora de la calidad en sus procesos, actividades y tareas, con el objetivo de lograr productos y servicios de calidad integral. La aplicación de estas busca a escala nacional, mejorar los procesos institucionales para disminuir costos productivos y generar un cambio empresarial con industrias competitivas en el país (MINTUR, 2019).

En Manabí existe un alto potencial turístico y relativa puesta en valor, que se concentra principalmente en el perfil costero y con carácter estacional. En el interior existen atractivos, con menor porcentaje de aprovechamiento, vinculados al bosque seco, sitios arqueológicos y otros (SENPLADES, 2017). El cantón Puerto López se proyecta a impulsar las actividades turísticas, con transferencia de conocimientos productivos, organizativos, y de talento humano que garantice alternativas de producción turística, como eje fundamental de producción (GAD, 2014). Actualmente, el cantón Puerto López es reconocido tanto a nivel nacional como internacional, gracias a sus recursos naturales y culturales, los cuales atraen a muchos turistas,

que adquieren los productos y servicios turísticos que ofertan las operadoras, hoteles, restaurantes, entre otros.

Mediante la revisión de documentos oficiales como: (Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial GAD, 2014; Informe anual del cantón Puerto López GAD 2016), se evidencia que pesar de que el cantón Puerto López goza de un notable reconocimiento a nivel nacional e internacional, existen aspectos en los cuales se tienen que realizar las concernientes correcciones. Se evidencia la estacionalidad turística, la misma que provoca la poca asistencia de turistas en temporadas bajas. Siendo las causas principales la escasez de productos turísticos innovadores y la falta de programas que ayuden a mejorar la calidad integral turística en este destino. En base a lo anterior, surge el presente estudio, el mismo que se centra en la calidad integral, la relación entre gestores turísticos, comunidades y el turista, así como la consideración de diferentes aspectos en el cantón Puerto López.

Por consiguiente, el **Problema de Investigación** que se plantea en este trabajo es:

¿Cómo contribuir a la gestión integral de la calidad turística para el desarrollo local en el cantón Puerto López?

Para precisar los límites de la investigación se plantea como **objeto de investigación** la calidad en el turismo, mientras el **campo de acción** es la gestión integral de la calidad turística para el desarrollo local en el cantón Puerto López.

Se plantea como **idea a defender**, un plan de acción que incida en la mejora de la gestión integral de calidad turística para el desarrollo local en el cantón Puerto López. **Las principales variables de investigación** son: Gestión integral de la calidad turística y desarrollo local. En correspondencia se plantean los siguientes objetivos generales y específicos.

Objetivo general:

Elaborar un plan de acción que contribuya a la gestión integral de la calidad turística para el desarrollo local en el cantón Puerto López.

Objetivos específicos:

1. Sistematizar los preceptos teóricos-metodológicos de la gestión integral de la calidad turística para el desarrollo local en el cantón Puerto López.
2. Diagnosticar el estado actual de la calidad turística de la gestión integral para el desarrollo local en el cantón Puerto López.
3. Estructurar el plan de acción para la mejora de la gestión integral de la calidad turística para el desarrollo local en el cantón Puerto López.

El diseño metodológico de la presente investigación incluye la revisión de literatura y de documentos oficiales como: Plan Nacional de Turismo 2030, Plan de Ordenamiento Territorial (2014), entre otros. Se utilizan técnicas como: Brainstorming, Diagrama de Pareto, Diagrama de Ishikawa y Diagrama de Afinidad. Además, se emplea el instrumento de la encuesta, la misma que se aplica a las autoridades claves del turismo, con la finalidad de dar respuesta a la problemática planteada al inicio de la investigación.

La importancia de este proyecto radica en realizar un análisis que permita determinar las condiciones actuales en torno a la gestión integral de la calidad turística que se brinda actualmente en el cantón Puerto López. Luego de obtener los resultados de dicha investigación, se procederá a la elaboración de un plan de acción: el cual estará compuesto por estrategias, las mismas que se encaminarán en mejorar los aspectos que presenten falencias y corregirlos; aplicando las medidas adecuadas de tal manera que se incremente la calidad de servicios turísticos y por ende satisfacer en una mayor proporción las necesidades de los turistas.

El informe se estructura en: **Capítulo I**, considera el marco teórico del proyecto de investigación enfocado en lo filosófico, los antecedentes de la investigación, bases teóricas específicas y particulares de la investigación y sus herramientas estadísticas aplicadas. El **Capítulo II**, se basa en la descripción de la metodología, técnicas e instrumentos de investigación, su análisis e interpretación de la información y resultados. El **Capítulo III**, trata los resultados y su discusión, los cuales darán respuesta a los objetivos generales y específicos, el trabajo concluirá con la presentación de una propuesta de plan de acción.

CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO O REFERENCIAL

Este capítulo aborda los preceptos teóricos-metodológicos, los cuales están relacionados con la gestión integral de la calidad turística. El acápite es importante para el desarrollo de la investigación, la secuencia de los temas se evidencia en la Figura 1.

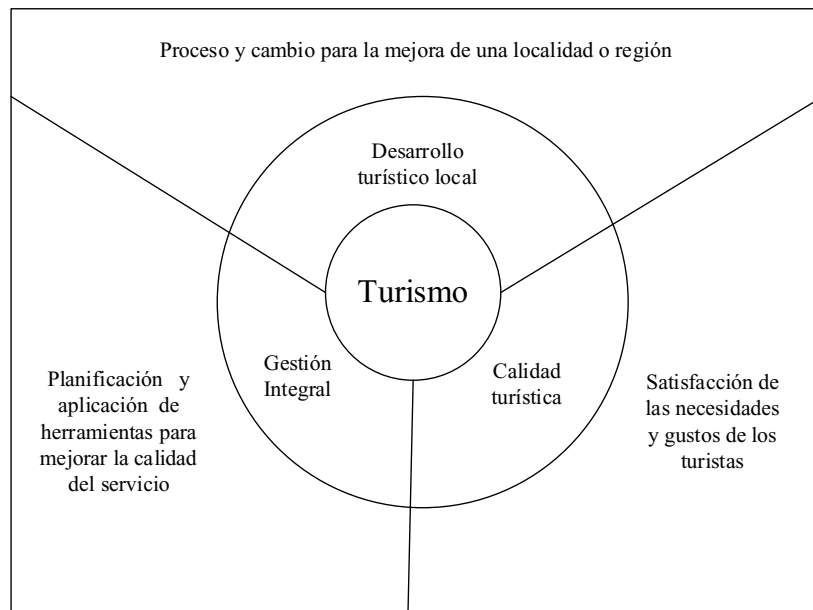


Figura 1: Hilo conductor

Fuente: Elaboración propia

1.1 Turismo

El turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año con fines de ocio, por negocios y otros. El turismo es una industria que incorpora un amplio espectro de actividades económicas, culturales y recreativas, complementadas con una serie de otras actividades productivas conexas que generan altas oportunidades de empleo, permitiendo la articulación de cadenas de valor. Estructuralmente, aporta efectivamente en la redistribución del ingreso y mejora la calidad de vida la población de las economías locales (OMT, 1994; MINTUR, 2019).

La gran variedad de oferta turística que existe permite a los turistas la oportunidad de escoger la que mayor satisfacción le produzca. De acuerdo con lo anterior, el turismo puede clasificarse en: turismo cultural, ecoturismo, turismo rural, turismo de aventura, turismo de salud, turismo de bienestar, turismo de negocios, turismo gastronómico, turismo deportivo,

turismo educativo, turismo de montaña, entre otros (OMT, 2019). Además, la importancia del turismo radica en la posibilidad de brindarle al destino la oportunidad de tener un reconocimiento a nivel mundial por sus actividades turísticas (Tabla 1). Muy aparte de los reconocimientos, también el desarrollo de estas actividades permite generar grandes ganancias, de las cuales se ven beneficiados los residentes de las comunidades, prestadores de servicios turísticos, autoridades, entre otros.

Tabla 1: Definición, clasificación, premisa e importancia del Turismo

Tipo	Descripción
Definición	El turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año con fines de ocio, por negocios y otros.
Clasificación	El turismo puede clasificarse en: turismo cultural, ecoturismo, turismo rural, turismo de aventura, turismo de salud, turismo de bienestar, turismo de negocios, turismo gastronómico, turismo deportivo, turismo educativo, turismo montaña, entre otros.
Premisa	El turismo trae consigo aspectos muy positivos para los servidores turísticos, para la comunidad y para sus habitantes, estos últimos se ven favorecidos por las oportunidades que se generan a causa del desarrollo de estas actividades.
Importancia	La importancia del turismo radica en la posibilidad de brindarle al destino la oportunidad de tener un reconocimiento a nivel mundial por sus actividades turísticas.

Fuente: Elaboración propia a partir de (OMT, 2019).

Sin embargo, el turismo es una de las actividades económicas que ha sufrido una mayor expansión en las últimas décadas. Esto a su vez ha traído cambios, en algunos aspectos favorables y en otros no mucho (OMT, 2019). Hoy en día el turismo está direccionado al entorno sostenible, es por esa razón que las actividades que se realizan dentro de los espacios turísticos deben realizarse de una manera consciente, para no afectar a la naturaleza, ni a las residentes de las comunidades. Por otra parte, el turismo trae consigo aspectos muy positivos para los servidores turísticos, para la comunidad y para sus habitantes, estos últimos se ven favorecidos por las oportunidades que se generan a causa del desarrollo de estas actividades.

1.2 Gestión Integral

El sistema de gestión de calidad es considerado como una forma de desempeño donde las organizaciones buscan satisfacer las necesidades de los consumidores, por lo cual, se realiza la planificación y mejora de los procesos realizados por la organización bajo grandes niveles de eficacia y eficiencia con el objetivo de lograr una ventaja competitiva. Según Foris, Popescu, y Foris (2018), el enfoque de la calidad en el contexto de la organización se denomina genéricamente "Gestión de la calidad". La gestión de calidad supone un enfoque de calidad dentro de toda la organización, dado que satisfacer los requisitos de los clientes y otras partes interesadas representa la misión de todo el sistema (Figura 2).

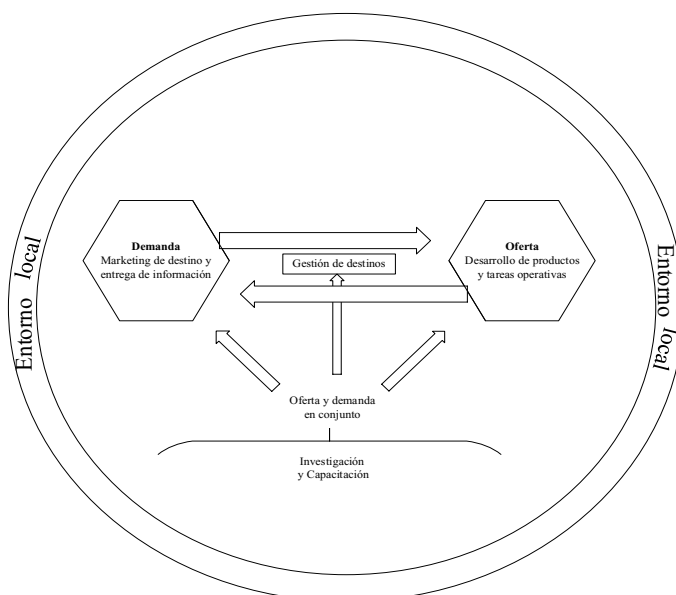


Figura 2: Gestión integral de la calidad turística

Fuente: Elaboración propia

Según el documento Manual práctico de gestión integral de la calidad de los destinos turísticos OMT (2015), en la calidad turística se prevé la necesidad de asegurar el resultado final de un servicio excelente, refuerza la convicción de que se debe alcanzar el máximo de consistencia y uniformidad en la prestación de los servicios, lo que se conseguirá tan solo mediante la aplicación de sistemas de gestión de la calidad. La calidad se gestiona; no es fruto de la casualidad, es conseguida a través de la gestión, todavía entendida por muchos como un “valor añadido”, es una cuestión de competitividad, mas no de supervivencia.

Así mismo, la gestión integral de la calidad en los distintos destinos es primordial para poder llevar a cabo un correcto manejo de las actividades turísticas en el territorio, permitiendo de esta manera un mayor nexo entre los turistas y el destino, de tal manera que aquello contribuya al desarrollo del turismo en dicha localidad. No obstante, hay que establecer los aspectos que son importantes en la calidad del servicio turístico y que ayuden a la mejora de estos de una forma paulatina.

Plantea Arroyo (2018), que la puesta en práctica de un modelo de gestión turística eficaz es importante ya que permite elevar el número de turistas internacionales, aprovechar y mejorar el cuidado de los recursos, realizar otras actividades que den la posibilidad al visitante de explorar otras opciones, como cascadas y ríos, asistir a eventos locales, recorrer paisajes, y descubrir la naturaleza, siempre sin ocasionar daños al medioambiente.

El modelo de gestión turístico debe exponer una metodología que garantice el manejo del turismo sostenible, esencialmente mediante un proceso de planificar y organizar el trabajo, realizar un diagnóstico del territorio y efectuar un estudio profundo para obtener las mejores estrategias, a fin de aplicarlas en los diferentes ejes locales y lograr el desarrollo de la comunidad (García, 2017).

Los distintos modelos de gestión turística deben enfocarse de una forma primordial en resolver los principales problemas que presentan los destinos, en torno a las actividades que se desarrollan dentro de este. La elaboración de planes y programas enfocados en la gestión integral del turismo, son importantes ya que brindan la posibilidad de mejorar los distintos servicios que se ofertan dentro de los destinos turísticos. Además, durante la etapa de planificación de estos, deben estar incluidos todos los actores involucrados en el ámbito turístico, para que de esta manera se forme un grupo importante, el mismo que permita discutir las principales problemáticas que tiene el destino y a partir de allí, mejorar la calidad del servicio.

1.3 Calidad Turística

La calidad turística se encuentra relacionada con la capacidad que tengan los distintos destinos para producir los productos y servicios turísticos, que sean realmente atractivos para los turistas. A estos se les deben añadir todas las garantías necesarias para así generar una credibilidad que le permita al turista sentirse cómodo durante su estancia en el destino. Según la OMT (2015) en el ámbito del turismo, la calidad no consiste únicamente en producir “cero defectos” y cumplir los requisitos básicos, sino que, además, implica un plus de atención, innovación y excelencia. En la siguiente Tabla 2, se detallan varios conceptos en torno a la calidad turística, que permitirán un mejor entendimiento acerca de este tema.

Tabla 2: Definiciones de calidad turística

Autores/Año	Definición
Perdomo (2002)	Calidad turística es desarrollo sostenible. Entendido así el turismo de calidad, se trata de optar, en definitiva, por una opción estratégica capaz de generar superiores rendimientos económicos a los de cualquier otra alternativa.
ICTE (2003)	La calidad turística es vista como principio inspirador que da coherencia a todas las líneas de actuación del turismo: destinos, productos, servicios sectoriales, internacionalización, cooperación internacional, formación, innovación y desarrollo tecnológico, información estadística y análisis económico, promoción y apoyo a la comercialización.
Kachniewska (2006)	La calidad turística es medida por la calidad de la experiencia turística. En otras palabras, es nada más que la calidad de vida durante la estadía temporal de la persona fuera de su residencia permanente.
Eraqi (2006)	La calidad turística es una de las fuentes más importantes de ventaja competitiva para la empresa / destino empresarial de turismo. Muchas organizaciones de calidad líderes han comenzado a aprovechar las oportunidades para enfrentar esta situación y reconocieron la importancia de contar con procesos sistemáticos para gestionar la calidad para ganar y mantener esta posición competitiva.
Castellucci (2009)	La calidad turística es un concepto que responde a las exigencias cambiantes de los clientes, y como tal, no está contemplado en términos absolutos; habrá tantos niveles de calidad como clientes.
Tejada (2011)	La calidad turística implica revisión de los procesos, cambio de filosofía, nueva cultura organizacional, inversión en el proceso de mejora, entrenamiento y el convencimiento, de que la satisfacción del turista debe ser la prioridad.
OMT (2015)	La calidad turística es algo consustancial a la esfera íntima de la persona. En turismo, vendemos utilidades no solo funcionales, sino también vivenciales y simbólicas, lo que va más allá del concepto de producto de consumo y le otorga una dimensión trascendente y moral.

Țițu, Simina y Țițu (2016)	La calidad turística se relaciona con la discrepancia entre la necesidad de control de calidad en cada etapa de la entrega total de productos turísticos y la viabilidad de la empresa turística individual de ejercer un control real sobre este proceso.
Santana, Augusto (2018)	La calidad turística debe convivir con los gustos y pareceres de muchas personas, quienes, a su vez, determinan sus preferencias con base en estándares establecidos, tanto por el mercado como por su propio imaginario social.
OMT (2019)	La calidad turística es el resultado de un proceso que implica la satisfacción de todas las necesidades, requisitos y expectativas del consumidor con respecto a los productos y servicios turísticos.

Fuente: Elaboración propia

Según Perdomo (2002), las características de la calidad turística están relacionadas con: alto nivel cultural y de información, elevado nivel de renta y capacidad de gasto, carácter sofisticado, exigente de su demanda de servicios turísticos, valoración elevada de la ausencia de aglomeración o masificación o, si se quiere, preferencia por un cierto grado de exclusividad, atracción por tradiciones, paisajes y un entorno singular y bien conservado.

La distinción entre la satisfacción del consumidor y la calidad turística resulta de varios aspectos. En primer lugar, los consumidores necesitan experimentar el producto para determinar qué tan satisfechos están con él. La calidad se puede percibir sin experimentar/consumir eficazmente el producto. En segundo lugar, la calidad es parte de la percepción actual del consumidor, mientras que la satisfacción se basa en la experiencia presente y pasada. Finalmente, la satisfacción depende del precio y el valor del producto o servicio, mientras que la calidad no (Méndez, Guerreiro y Matos, 2016).

A continuación, en la siguiente Tabla 3, se detallan las 33 herramientas para la gestión de la calidad turística del Ministerio de Turismo.

Tabla 3: Herramientas para la gestión de la calidad turística

Gestión Administrativa	1. Levantamiento de información de empresas. 2. Guía para la estructuración de procesos y procedimientos. 3. Guía de gestión documentaria. 4. Filosofía empresarial. 5. Organización estratégica. 6. Guía base para establecer el presupuesto. 7. Guía base para el análisis financiero.
------------------------	--

	8. Guía para la definición de funciones del talento humano. 9. Procedimiento de selección y evaluación del talento humano. 10. Guía de inducción a colaboradores. 11. Programa de capacitación. 12. Procedimiento de comunicación interna empresarial. 13. Procedimiento de comunicación interna empresarial. 14. Guía de atención al cliente. 15. Procedimiento de medición y evaluación de la satisfacción del cliente. 16. Procedimiento de manejo de quejas, reclamos y sugerencias. 17. Procedimiento de mejora de producto. 18. Procedimiento para elaborar el plan de mejoras. 19. Programa de selección y evaluación de proveedores. 20. Guía para el manejo de seguridad alimentaria. 21. Procedimiento de manejo de áreas de almacenamiento. 22. Programa de inspección y mantenimiento. 23. Programa de limpieza y desinfección. 24. Programa de prevención de salud ocupacional. 25. Programa de control y prevención de riesgos. 26. Procedimiento de auditoría interna.
Gestión Ambiental	1. Procedimiento de manejo de recurso agua. 2. Procedimiento para manejo de energía. 3. Procedimiento de manejo de desechos sólidos. 4. Procedimiento para la cooperación de conservación de los recursos naturales.
Gestión socio-cultural	1. Vinculación al desarrollo local. 2. Fomento y respeto a las culturas y poblaciones locales. 3. Rescate y protección del patrimonio histórico cultural.

Fuente: Elaboración propia a partir del Ministerio de Turismo (2018)

Las exigencias de los usuarios han evolucionado en los últimos años gracias a las posibilidades que le ofrecen la multitud de ofertas y servicios, y a las herramientas actuales para elaborar una comparativa adaptada a sus necesidades sobre calidad y precio Zamora (2019). En un sector en constante evolución como es el turístico, es realmente importante alcanzar unos estándares de calidad y mejorar continuamente los servicios ofrecidos, esto se convierte en una premisa básica para que un destino pueda ser competitivo a nivel mundial.

1.4 Desarrollo turístico local

El desarrollo local es un proceso y cambio estructural que, mediante la utilización del potencial existente en el territorio, conduce a la mejora del bienestar de una localidad o región. El turismo

es una actividad económica que ha venido creciendo rápidamente en los últimos años, lo cual ha dado como resultado la innovación en las tendencias, desarrollando diferentes tipologías de turismo a nivel mundial, y con ello se hace notorio la necesidad de planificar desde una perspectiva territorial turística, atendiendo así las características singulares de cada localidad.

Esta actividad también es un importante factor de reactivación de la economía, pero siempre y cuando, las inversiones que atrae su desarrollo produzcan generación de empleos locales y por lo tanto produzca una mejora en las condiciones de vida de las poblaciones que reciben la demanda (Orozco, Núñez y Virgen, 2008; Calle, 2015; Güidi, 2016 y Arroyo, 2018).

Las características del desarrollo local se encuentran implícitas en: obtener el máximo beneficio en términos no solo económicos, sino también ambientales y sociales, integrar las políticas sociales, económicas y ambientales, bajo criterios de sostenibilidad, definir el concepto de sostenibilidad más apropiado para su realidad, dígame “salud y vitalidad cultural, económica y ambiental a largo plazo, la identificación de la concepción de desarrollo solamente con esta arista del proceso socio ambiental” (Cruz, Ojalvo y López, 2019).

El desarrollo turístico local es un factor determinante para el surgimiento de nuevas actividades que ayuden al progreso de los destinos. Dicho esto, se debe realizar una planificación estratégica que permita mejorar los aspectos en los cuales se tengan falencias y por ende ofrecer una mejor calidad de servicios. Estos planes no solo deben estar relacionados con el progreso económico, sino también deben enfocarse en darle la importancia debida a los habitantes, actores y gestores turísticos, así como a todo el medio que rodea a las actividades turísticas dentro del territorio (Figura 3).

Según Solari y Pérez (2005) las relaciones entre desarrollo turístico y desarrollo local no son necesariamente armoniosas, automáticamente complementarias o mutuamente aplicantes. Frecuentemente, los desarrollos en turismo pueden ser estratégicamente adversos al desarrollo local. Es decir, que muchas veces las planificaciones se enfocan en mejorar solo las zonas en las cuales se realizan las actividades turísticas y dejan de lado a las comunidades locales.

En el caso del turismo, la participación de la sociedad local se instala como una premisa insoslayable en las nuevas propuestas para el impulso de la actividad. la participación de la

sociedad local permitiría que los beneficios sean retenidos en los lugares incorporados al turismo (con efectos positivos en las condiciones de vida de sus habitantes); por otra parte, ella contribuiría al mejor desarrollo del turismo, en tanto garantizaría productos turísticos más auténticos y de mayor calidad (Troncoso, 2008).

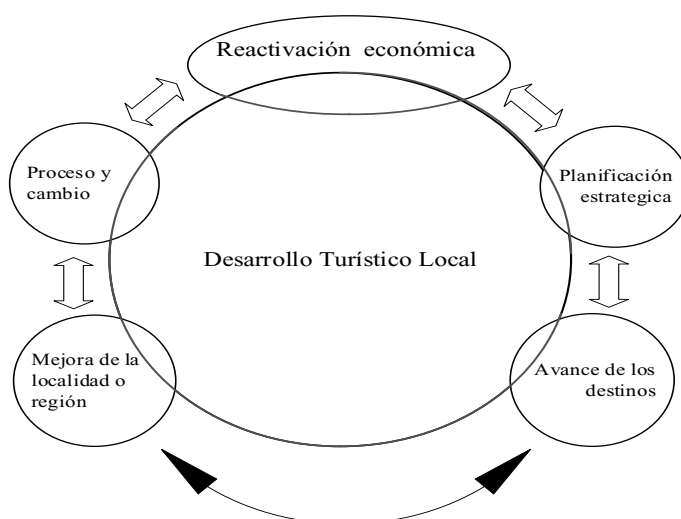


Figura 3. Desarrollo turístico local

Fuente: Elaboración propia

La importancia del desarrollo local es un aspecto que debe centrarse en mejorar los distintos aspectos en los cuales se tengan debilidades. Los entes reguladores de las actividades turísticas deben trabajar en conjunto y velar por todo lo que suceda durante la vida diaria del turismo en los destinos turísticos. Estas autoridades deben organizarse de mejor manera y a partir de allí lograr una mejor compenetración entre todos los actores que intervienen en las actividades turísticas, para que puedan elaborar una planificación en la cual se le dé prioridad al desarrollo de estas sin dejar de lado las necesidades de las comunidades locales.

CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO

El capítulo II aborda el cómo y con qué se desarrolló la presente investigación, describe el tipo de investigación, métodos, técnicas y herramientas a utilizar, aquí se identifican a los actores turísticos claves del territorio, a los cuales se les aplicará el respectivo instrumento para recolectar la información pertinente.

2.1 Antecedentes metodológicos

En la siguiente Tabla 4, se encuentran las fases o etapas que utilizaron varios autores para dar respuesta a su investigación. Estas sirven de referencia para elaborar la metodología propia a utilizar en el presente trabajo investigativo.

Tabla 4: Metodologías de varios autores acerca de la gestión integral de la calidad turística

Autores	Etapas
Hewitt (1998)	1. Acordar filosofía 2. Identificar problemas y causas 3. Definir objetivos 4. Priorizar problemas 5. Establecer objetivos especiales 6. Crear programas para abordar objetivos 7. Formalizar un plan de acción 8. Aplicar y comprobar 9. Evaluar y retroalimentar
OMT (2015)	1. Diagnosticar de la calidad de un destino 2. Evaluar la calidad: Auditoría y Autoevaluación. 3. Definir los objetivos de calidad. 4. Finar los atributos de calidad. 5. Establecer los indicadores de calidad 6. Definir los estándares de calidad 7. Determinar las buenas prácticas
Pearce (2016)	1. Coordinar o integrar la oferta y la demanda 2. Determinar los objetivos (calidad del servicio, desarrollo sustentable y competitividad del destino) 3. Establecer las funciones (marketing, la planificación y el desarrollo de productos) 4. Reorganizar los sistemas de gobernanza.

Fuente: Elaboración propia

2.2 Esquema metodológico general

En la Tabla 5, se encuentran los pasos, métodos y técnicas que se utilizaron para el desarrollo de la metodología propia de la presente investigación.

Tabla 5: Metodologías sobre calidad de destinos

Pasos	Descripción	Métodos, técnicas y herramientas
1. Descripción de las políticas del país y del territorio respecto la gestión integral de la calidad	Detallar las políticas del territorio en torno a la gestión integral de la calidad.	Revisión bibliográfica y de documentos oficiales, análisis y síntesis, comparación.
2. Caracterización del territorio	Describir las características naturales y socioeconómicas del territorio.	Análisis bibliográfico, revisión de documentos oficiales, análisis y síntesis, comparación.
3. Diagnóstico de la gestión de la calidad en el territorio	a. Análisis general del catastro de establecimientos turísticos del cantón Puerto López b. Elaboración del cuestionario de encuesta c. Muestreo d. Recogida de información e. Procesamiento de información e interpretación de resultados	Revisión de documentos oficiales (Bases de datos de establecimientos), Criterio de especialistas (encuesta), revisión de documentos oficiales, lluvia de ideas, diagrama de Pareto, diagrama de Ishikawa y diagrama de afinidad.
4. Propuesta de plan de acción	Estructuración de las partes componentes del plan de acción.	Análisis y síntesis, lluvia de ideas.

Fuente: García Reina y Font Aranda, 2020

2.3 Descripción de los pasos, métodos, técnicas y herramientas

2.3.1 Descripción de las políticas del país y del territorio respecto la gestión integral de la calidad

Este proceso consistió en determinar las políticas del país y del territorio en torno a la gestión integral de la calidad, por: el Plan Nacional de Turismo 2030, Plan de Ordenamiento Territorial Puerto López, Ley del Turismo, entre otros. En la revisión bibliográfica se utilizaron documentos como: artículos científicos, publicaciones, libros y tesis. También se utilizaron documentos oficiales como: Plan Nacional de Turismo 2030, Plan de Ordenamiento Territorial Administrativo Descentralizado del Cantón Puerto López del 2014, Catastro Único de

Actividades Turísticas e Informe anual del cantón Puerto López GAD 2016. El método analítico-sintético se basó en el análisis de forma general de los documentos utilizados en la investigación y luego se procedió a la síntesis de estos.

2.3.2 Caracterización del territorio

La caracterización del lugar se realizó mediante un análisis pertinente, en el cual se determinó al cantón Puerto López como el campo de estudio de la presente investigación. Para el cumplimiento de esta etapa, se utilizaron documentos oficiales como: Plan de Ordenamiento Territorial GAD Puerto López y Catastro único 2020. Además, se utilizaron otra serie de documentos como publicaciones científicas, tesis, entre otros.

Este proceso se realizó mediante la utilización del método analítico-sintético; es decir primero se analizó de forma general y luego se sintetizó lo más relevante. Para lograr una mejor organización de la información se utilizaron tablas. En la tabla 6, se observa el formato a utilizar.

Formato tabla 6: Aspectos para caracterizar componentes naturales y socioeconómicos

Aspectos para Caracterizar	Descripción componentes naturales	Aspectos para caracterizar	Descripción componentes Socioeconómicas
Ubicación geográfica		Historia-Cultura	
Geología		Economía	
Relieve		Agricultura	
Clima		Industria	
Hidrografía		Transporte	
Flora y vegetación		Comercio	
Fauna y mundo animal		Servicios	
Paisajes		Turismo	

Fuente: Elaboración propia

2.3.3 Diagnóstico de la gestión de la calidad en el territorio

a. Análisis general del catastro de los establecimientos turísticos del cantón Puerto López

En este aspecto se analizaron criterios que permitieron realizar una clasificación y agrupación de los establecimientos turísticos de acuerdo con su categoría, en el formato tabla 7, se evidencian dichos aspectos a considerar.

Formato tabla 7: Catastro de establecimientos turísticos del cantón Puerto López 2018

Tipo de establecimiento	Cantidad de entidades	Cantidad de empleados	Cantidad con contactos de teléfonos y correos	Cantidad que aportó información

Fuente: Elaboración propia

b. Elaboración del cuestionario de encuesta

En esta etapa se realizó el correspondiente diagnóstico de la gestión de la calidad en el territorio. En primer lugar, se revisaron varios documentos oficiales de turismo, posteriormente se identificaron los criterios esenciales y relevantes de gestión de calidad de destinos turísticos. Luego, se procedió a la elaboración de la encuesta, la misma que fue aplicada a los actores claves del sector turístico en el cantón Puerto López.

La encuesta fue diseñada en varios pasos: primero se procedió a la revisión de 3 metodologías correspondientes a los autores (Hewitt, 1998; OMT, 2015; Pearce, 2016), además se utilizó el documento Manual Práctico de Gestión Integral de la Calidad de los Destinos Turísticos (2015). En dichos documentos se tomaron en consideración los aspectos más importantes, para la elaboración de las preguntas que permitieran esclarecer las incógnitas de la investigación. Las preguntas fueron elaboradas de forma abierta y también se empleó la escala de Likert de 5 puntos, la cual contenía opciones como: muy malo, malo, regular, bueno y muy bueno. Además, los encuestados debían llenar sus datos personales para mayor confiabilidad de la información.

Este paso se llevó a cabo mediante la utilización de la técnica de encuesta, gracias a la cual se pudo obtener información confiable relacionada con el tema, esta fue realizada de forma silenciosa, ya que la situación actual de la pandemia no permitió realizar el traslado y por ende tener el contacto presencial con el encuestado. Por lo cual se procedió a utilizar la aplicación Microsoft Forms, en la que se creó un cuestionario de encuesta digital y luego se generó un enlace, el mismo que fue enviado a los gestores turísticos a través de la aplicación de WhatsApp, con el fin de resolver el cuestionario de encuesta sin poner en riesgo su salud.

El criterio de especialistas fue realizado con la finalidad de revelar las principales deficiencias y soluciones relacionadas con la gestión de la calidad de destinos turísticos.

En la siguiente tabla 8, se encuentra el formato de encuesta aplicado a los gestores turísticos claves en el cantón Puerto López.

Tabla 8. Formato de encuesta

UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ ENCUESTA DIRIGIDA A GESTORES TURÍSTICOS DEL CANTÓN PUERTO LÓPEZ						
Un enfoque integral de la calidad turística en el destino debe ser entendida como parte integral de la cultura turística, la ética laboral, el estilo de la gestión, el planteamiento de las organizaciones y su forma de actuar, respondiendo a un enfoque de excelencia de los destinos y los productos turísticos (OMT, 2015). El siguiente cuestionario de encuesta se realiza con la finalidad de analizar los principales problemas que impiden una gestión integrada de la calidad en el destino, que favorezca al desarrollo turístico de la localidad. Gracias de antemano por su colaboración.						
1- Respecto al enunciado anterior ¿Cuáles son los cinco principales problemas en orden de importancia, que presente el cantón Puerto López para una gestión integral de la calidad del turismo?						
2- Evalúe los siguientes aspectos de la gestión integral de la calidad en el cantón Puerto López en: 1 Muy malo, 2 Malo, 3 Regular, 4 Bueno y 5 Muy Bueno.						
N	INDICADORES DE SATISFACCIÓN	1	2	3	4	5
1.	Satisfacción del cliente de acuerdo con la calidad que espera					
2.	Estudio de las causas de las deficiencias identificadas					
3.	Puesta en marcha de planes correctores para resolverlas					
4.	Alianzas estratégicas públicas-privadas					
5.	Seguridad					
6.	Protección del entorno físico y del patrimonio					
7.	Condiciones higiénicas y de salud					
8.	Accesos, comunicación y señalización					
9.	Entorno social y receptividad					
10.	Entorno legal: transparencia y protección del consumidor					
11.	Entorno político y apoyo institucional al turismo					
12.	Entorno competitivo					
13.	Inclusión y beneficios a las comunidades					
14.	Desarrollo de productos, ofertas y experiencias turísticas					
3- Realice cinco sugerencias que contribuyan a una gestión integral de la calidad del turismo en el cantón Puerto López _____ _____						
4- Nombres y apellidos _____						
5- Profesión _____						
6- Ocupación _____						

7- Años de experiencia en la labor que realiza

8- Ubique la parroquia en la que reside

- Puerto López
- Salango
- Machalilla

Fuente: Elaboración propia

c. Muestreo

Para el cálculo de la muestra se utilizó el muestreo aleatorio simple estratificado con afijación proporcional, a continuación, se cita la siguiente muestra. La fórmula empleada en la investigación fue la siguiente:

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

N= cantidad de la población

Z= valor para un nivel de confianza

p= probabilidad de que ocurra

q= probabilidad de que no ocurra

e= probabilidad máxima de cometer errores

d. Recogida de información

Para recolectar la información se crearon formularios en la plataforma de Microsoft Office 365. Gracias a la utilización de esta herramienta fue posible elaborar la encuesta de forma online, luego se generó un enlace, el cual fue enviado por medio de la aplicación WhatsApp, para que dichas personas pudieran resolver el cuestionario de forma segura sin poner el riesgo su salud. También se realizaron llamadas telefónicas y se enviaron varios correos electrónicos de los establecimientos turísticos.

e. Procesamiento de información e interpretación de resultados

Para una mayor comprensión de este apartado se utilizó el formato tabla 9, en el cual se detallaron aspectos en base a datos de los encuestados como: 1. Parroquia, 2. Tipo de establecimiento, 3. Nombre y apellidos, 4. Profesión, 5. Ocupación y 6. Años de experiencia en su labor.

Formato tabla 9: Gestores turísticos que participaron en la encuesta

#	Parroquia	Tipo de establecimiento	Nombre y Apellidos/ # de encuestado	Profesión	Ocupación	Años de experiencia

Fuente: Elaboración propia

Pregunta #1: Principales problemas de la gestión integral de la calidad turística para el desarrollo local en el cantón Puerto López (Formato tabla 10).

La información de este aspecto se asume como **Lluvia de idea (brainstorming)** expuesta por los gestores turísticos.

Tabla 10: Principales problemas de la Gestión integral de la calidad turística para el desarrollo local en el cantón Puerto López

#	Problema 1	Problema 2	Problema 3	Problema 4	Problema 5

Fuente: Elaboración propia

- a. Reducción de la lista (agrupamiento de los que son similares con tarjado)
- b. Organización de los problemas de mayor a menor frecuencia.

Diagrama de Pareto

El Diagrama de Pareto fue utilizado para comparar el nivel de importancia de todos los factores que intervienen en un problema de calidad turística, permitiendo asignar prioridades, esta comparación ayuda a identificar y enfocar los pocos vitales diferenciándolos de los muchos triviales. Los pasos que se citan a continuación corresponden a (Pagés, 2010), los cuales permiten una mejor orientación y por ende una correcta utilización de esta herramienta.

1. Cuantificar los problemas y contar las veces que se repiten en las diferentes propuestas.
2. Reordenar los elementos de mayor a menor.
3. Determinar el porcentaje (%) acumulado del total para cada impacto de la lista ordenada.
4. Trazar y rotular el eje vertical izquierdo (unidades).
5. Trazar y rotular el eje horizontal (elementos).
6. Trazar y rotular el eje vertical derecho (porcentajes).
7. Dibujar las barras correspondientes a cada elemento.
8. Trazar un gráfico lineal representando el porcentaje acumulado.
9. Analizar el diagrama, cuáles son los pocos vitales, corresponden al (número) % del total de problemas, son los pocos vitales, que exigen más de nuestros esfuerzos.

Diagrama de Ishikawa (Causa-Efecto)

El Diagrama de Ishikawa permitió determinar los principales problemas negativos que afectan la calidad turística del cantón Puerto López. Se muestra una comparación ordenada de los problemas que tienen mayor incidencia, por cada una de las áreas y su repetición. Esta herramienta permite la asignación de prioridades a los problemas de calidad turística (impactos negativos) derivados del diagnóstico.

Diagrama de Afinidad

Esta herramienta fue utilizada para agrupar los principales problemas mediante los tres grupos de las herramientas para la gestión de la calidad turística referidas por MINTUR, (2018).

Pregunta #2: Aspectos de la gestión integral de la calidad turística para el desarrollo local en el cantón Puerto López se muestra gráficamente y se realiza análisis, síntesis y comparación.

Pregunta #3: Principales soluciones que contribuyan a una gestión integral de la calidad turística para el desarrollo local en el cantón Puerto López (Formato tabla 11).

La información de este aspecto se asume como **Lluvia de idea (brainstorming)** expuesta por los gestores turísticos.

Tabla 11: Principales soluciones de la Gestión integral de la calidad turística para el desarrollo local en el cantón Puerto López

#	Solución 1	Solución 2	Solución 3	Solución 4	Solución 5

Fuente: Elaboración propia

- Reducción de la lista (agrupamiento de los que son similares con tarjado)
- Organización de las soluciones de mayor a menor frecuencia

Diagrama de Afinidad

Esta herramienta fue utilizada para determinar las principales soluciones mediante los tres grupos de las herramientas para la gestión de la calidad turística referidas por MINTUR, (2018).

2.3.4 Propuesta del plan de acción

La propuesta del plan de acción contiene estrategias direccionadas a mejorar la calidad del servicio que se ofrece actualmente en el destino, dicha propuesta puede ser utilizada por las autoridades turísticas de la localidad.

Esta propuesta se elaboró a partir de la información obtenida en la herramienta lluvia de ideas. Para el desarrollo de la propuesta de plan de acción se empleó el formato tabla 12.

Formato tabla 12: Estructura del Plan de Acción

Objetivos Específicos	Acciones	Recursos	Tiempo	Responsables	Resultados

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En el capítulo III, se describen los resultados de la investigación, posterior a esto se plantea el plan de acción y al final se citan las conclusiones y recomendaciones.

3.1 Descripción de las políticas del país y del territorio respecto la gestión integral de la calidad

Como se verifica a continuación, aunque los documentos revisados, no hacen referencia a la gestión integral de la calidad de forma explícita, sin embargo, enfatiza en aquellos aspectos que forman parte de dicha filosofía de gestión.

Ecuador asumirá plenamente su protección y la garantía de los derechos de la naturaleza. Esto incluye: el manejo responsable de los recursos naturales para beneficio colectivo de la sociedad, la protección de la diversidad biológica, la prevención de la degradación del suelo y la implementación de una respuesta adecuada al cambio climático, que promueva la resiliencia de las comunidades (SENPLADES, 2017).

De acuerdo con el Plan Nacional de Turismo 2030 (MINTUR, 2019), se detallan las siguientes políticas nacionales en torno al turismo para los próximos 10 años.

1. Fomentar el turismo sostenible, accesible e inclusivo como modelo de desarrollo en todos los niveles de gestión, basándolo en la revalorización y conservación del patrimonio cultural y natural, la generación de desarrollo productivo y social; así como, el acceso a oportunidades para disfrutar de la actividad turística de una manera segura, cómoda y autónoma.
2. Fortalecer la gestión de los destinos a través de la coordinación interinstitucional entre los actores del sector público, privado, académico, asociativo y comunitario, sustentando en sistemas eficientes de gobernabilidad colaborativo y gestión descentralizada y desconcentrada.
3. Mejorar la competitividad de los destinos, basada en la planificación turística, la generación de productos turísticos innovadores y la prestación de servicios de calidad, favoreciendo el turismo con base local como factor diferenciador de la oferta turística.
4. Dinamizar la conectividad (transporte, infraestructura y comunicación) nacional e internacional, mediante la atracción y el fomento de nuevas operaciones aéreas, terrestres, marítimas y fluviales, así como fomento de la inversión pública y privada en la

infraestructura aeroportuaria, portuaria y terrestre, complementada con el fortalecimiento de la cobertura del servicio de comunicación inteligente.

5. Fomentar la inversión turística nacional y extranjera directa, a través de la creación y mejora de incentivos, la diversificación de fuentes y las líneas de financiamiento (público y privado), la dinamización de los encadenamientos productivos y la empleabilidad.
6. Impulsar la inteligencia de mercados turísticos a través del levantamiento de datos y estadísticas, así como el del monitoreo de la percepción y el impacto de las estrategias de promoción, para direccionar la toma de decisiones de mercado acorde con las necesidades del turismo y su tendencia a nivel mundial.

Las políticas en el cantón Puerto López (MINTUR, 2013), para el desarrollo de las actividades turísticas son las siguientes:

1. Dentro del área turística protegida designada no podrán realizarse actividades que afecten al turismo por razones de seguridad, higiene, salud y preservación ambiental o estética.
2. La planificación territorial local incorporará las directrices técnicas del Ministerio de Turismo para el área turística protegida, en relación con: construcción de infraestructura pública, actividades productivas, actividades de recreación, y otras, permitidas dentro de ésta, conforme los lineamientos técnicos, de uso de suelo y de planificación urbana.

Las políticas tanto nacionales como locales deben ser respetadas e implementadas, con la finalidad de lograr los objetivos previamente establecidos en torno a esta temática.

Como se observa, a nivel del cantón se hace énfasis en el área protegida Machalilla, las exigencias y requerimiento, ya que abarca la mayor parte del territorio cantonal.

3.2 Caracterización del Territorio

Puerto López es un cantón de la provincia de Manabí en Ecuador, su cabecera cantonal es la ciudad de Puerto López. Se ubica en el suroeste de la provincia de Manabí y limita con: al norte y este con el cantón Jipijapa, al sur con la provincia de Santa Elena y al oeste con el Océano Pacífico.

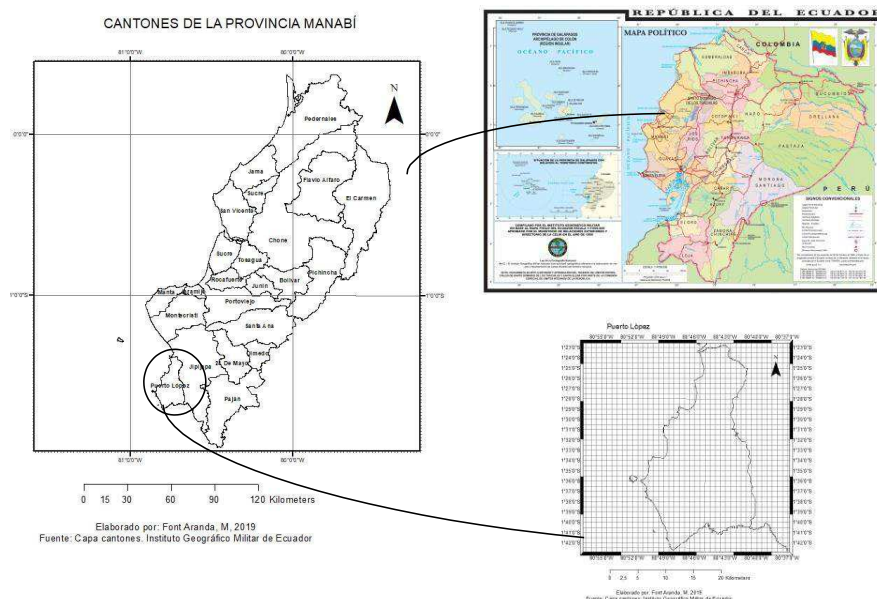


Figura 4: Ubicación geográfica del cantón Puerto López
Fuente: Font Aranda M. y Represa Pérez. 2020

En la tabla 13, se procede a la descripción de las características naturales y socioeconómicas del lugar.

Tabla 13: Características naturales y socioeconómicas del cantón Puerto López

Características naturales		Características socioeconómicas	
Ubicación geográfica	La extensión territorial es de 429.36 Km ² .	Demografía-Población	Está conformado por 3 parroquias: Machalilla y Salango y Puerto López. Según datos del INEC, para el año 2020 la población de este sitio sería de 24.688 hab.
Geología	Fallamientos gravitacionales, fenómenos de deslizamiento, rasgos estructurales. Predominio de rocas turbiditas y sedimentarias.	Historia-Cultura	En este cantón se puede visualizar gran de Variedad de patrimonio inmaterial con fuerte expresión a través de fiestas populares y actos festivos, la principal fiesta de San Pedro y San Pablo en Machalilla.
Relieve	Elevaciones montañosas, que promedian los 500 msnm.	Economía	Se basa mayormente en la pesca, luego viene el turismo, agricultura, ganadería, silvicultura, comercio, transporte,

			industria manufacturera, construcción, entre otras.
Clima	Tropical mega térmico semiárido, temperatura de 26 a 24 °C.	Agricultura	Esta actividad es complementaria con relación a otras de mayor interés como la pesca y el turismo. Sin embargo, en este cantón se producen alimentos como: yuca, fréjol tierno, zapallo, hortalizas y verduras en general.
Hidrografía	Su afluente principal es el río Ayampe, es importante para la población y el equilibrio ambiental y desemboca en el Océano Pacífico.	Industria	Empresa Pesquera Polar S.A. en la parroquia Salango.
Flora y vegetación	Arrayán, palosanto, barbasco, cactus, papayo, verdolaga marina, entre otros.	Transporte	Transporte liviano, unidades Inter cantonales, camionetas ejecutivas, y tricimotos.
Fauna y mundo animal	Piqueros patas azules, garza blanca, gaviota, caracoles, entre otras especies.	Comercio	Las personas se dedican a actividades como: pesca, atención en restaurantes, alojamientos, actividades turísticas, venta de productos de primera necesidad, comercio informal, entre otros.
		Servicios	Existen servicios básicos, escuelas, Cuerpo de Bomberos, UPC, centros de salud, terminales, entre otros.
Paisajes	Bosque Húmedo San Sebastián, Isla de la Plata, Playa los Frailes, entre otros.	Turismo	La actividad turística es secundaria, sin embargo, existen muchas personas que se dedican a esta, especialmente en las temporadas altas.

Fuente: Elaboración propia a partir de GAD, (2014).

3.3 Diagnóstico de la gestión de la calidad en el territorio

a. Análisis general del catastro de los establecimientos turísticos del cantón Puerto

López En la tabla 14, se sintetizan los establecimientos turísticos pertenecientes al cantón Puerto López, de acuerdo con sus características.

Tabla 14: Información sobre los establecimientos turísticos del cantón Puerto López, según catastro y encuesta

Tipo de establecimiento	Cantidad de entidades	Cantidad de empleados	Cantidad con contactos de teléfonos y correos	Cantidad de encuestados
Puerto López				
Operadoras turísticas	27	90	24	8
Transporte turístico terrestre	1	3	1	1
Hotel	6	27	6	2
Hostal	24	65	20	4
Hostal residencial	6	16	5	1
Hosterías	4	37	3	3
Cabañas	2	6	2	2
Pensión	4	6	3	1
Casa de Huéspedes	2	4	2	1
Restaurantes/Cafeterías	21	61	20	2
Machalilla				
Operadoras turísticas				3
Hostal				2
Hostal residencial				1
Hosterías	1	8	1	1
Casa de Huéspedes	2	2	2	3
Restaurantes/Cafeterías	1	2	1	1
Salango				
Operadoras turísticas	4	16	4	4
Hostal	13	46	13	2
Hosterías	9	40	9	2
Pensión	3	7	3	1
Casa de Huéspedes	6	14	5	1
Restaurantes/Cafeterías	3	12	3	
Lodge	1	8	1	
Total	140	463	128	46

Fuente: Elaboración propia a partir del Catastro Turístico del Cantón Puerto López, 2018 y encuesta aplicada

Además de los 46 encuestados gestores de diferentes tipos de establecimientos, se encuestó a un representante de la Dirección de Turismo del GAD, completando el total 47.

De acuerdo con los resultados se evidencia que en la parroquia Puerto López se encuentran más establecimientos turísticos, mientras que en las parroquias Machalilla y Salango se encuentran en menor proporción. Se demuestra también que fueron muy pocos los establecimientos turísticos a los que no se pudo contactar y la parroquia con más cantidad que aportó información fue Puerto López. La mayoría de los establecimientos poseen número telefónico y correo electrónico, que garanticen la comunicación y en todas las entidades hay más de dos empleados.

b. Elaboración del cuestionario de encuesta

El instrumento fue elaborado de forma coherente por cuanto todas las encuestas que se aplicaron fueron respondidas totalmente, sin presentar algún inconveniente. Se evidenció la predisposición de ayuda, se mantuvo la comunicación con los gestores turísticos y ninguno protestó de que desconociera alguna pregunta. Además, se obtiene la cantidad necesaria de información para poder dar respuesta a la problemática presente actualmente en el cantón Puerto López.

c. Muestreo

La fórmula empleada en la investigación fue la siguiente:

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

N= 140 se tomó la base de datos del catastro de los establecimientos turísticos del Cantón

Z= 1,64 valor para un nivel de confianza del 90%

p= 0,5

q= 0,5

e= 0,10 probabilidad máxima de cometer errores

Muestreo estratificado con afijación proporcional

$$n= \frac{(1,64)^2 * 0,5 * 0,5 * 140}{(0,10)^2(140-1) + (1,64)^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n= \frac{2,6896 * 0,5 * 0,5 * 140}{0,01(139) + 2,6896 * 0,5 * 0,5}$$

$$n= \frac{94,136}{1,39 + 0,6724}$$

$$n= \frac{94,136}{2,0624}$$

$$n= 45,643$$

d. Recogida de información

Las encuestas fueron aplicadas a los gestores turísticos de las parroquias pertenecientes al cantón Puerto López. La aplicación de este instrumento fue realizada de forma online debido a la emergencia por el Covid-19, por lo cual no se pudo recoger información de forma presencial.

Cuando se enviaron las encuestas por WhatsApp a los contactos de los gestores turísticos, existió falta de atención y la mayoría no la realizó. Cuando se envió mediante correo electrónico y precisión telefónica, la respuesta fue positiva y se obtuvo la cantidad deseada. Se realizaron 47 encuestas, las cuales fueron distribuidas de la siguiente manera: 26 en Puerto López, 11 en Machalilla y 10 en Salango. Después de determinar la muestra, se continuó con la recopilación de información.

e. Procesamiento de información e interpretación de resultados

En la encuesta realizada a los gestores turísticos claves de las parroquias del cantón Puerto López se obtuvieron los siguientes datos:

En la tabla 15, se detallan los datos de los tipos establecimientos turísticos con la información recabada sobre cada uno de los gestores encuestados.

Tabla 15: Gestores turísticos que participaron en la encuesta

#	Parroquia	Tipo de Establecimiento	Nombre y Apellidos/ # de encuestado	Profesión	Ocupación	Años de experiencia
	Puerto López					
1	Puerto López	Operadora Turística	Dunmar Paul Muñoz Vargas (1)	Licenciado en Hotelería y Turismo	Gerente Propietario	14 años
2	Puerto López	Transporte Turístico Terrestre	Huber Javier Lucas Chele (2)	Ingeniero en Turismo	Gerente de Rutspensa	17 años
3	Puerto López	Restaurante/Café	Carmen Amelia Yanchapaxy Valle (3)	Emprendedor Ra	Emprendedora	45 años
4	Puerto López	Operadora Turística	Joe Salango (4)	Empresario	Guía de Turismo	20 años
5	Puerto López	Hostería	Maja Steiner (5)	Hotelera	Gerente	22 años
6	Puerto López	Hotel	Ketty Yolanda Bonilla Izurieta (6)	Ingeniera Civil	Gerente General del Hotel Pacífico	30 años
7	Puerto López	Operadora Turística	Cruz Elena Osejos (7)	Estudiante	Administrador A	7 años
8	Puerto López	Operadora Turística	Miguel Ángel Narváez Pozo (8)	Ingeniero en sistema computación Ales	Servidor público y Privado	14 años
9	Puerto López	Hostal Residencial	María José Izurieta Izurieta (9)	Ingeniera en Administración Especialización	CEO Hostal Plaza Real y Centro Comercial Julio Izurieta	20 años

				Marketing		
10	Puerto López	Cabaña	Marcos Vera (10)	Ingeniero Comercial	Gerente Administrativo	6 años
11	Puerto López	Hostal	Isidro Benavides (12)	Gerente en turismo	Gerente	30 años
12	Puerto López	Operadora Turística	Aníbal Terán (16)	Economista	Empresario	2 años
13	Puerto López	Cabaña	María Aparecida Nascimento (25)	Hotelera	Administrador	20 años
14	Puerto López	Pensión	Manuel Vera (26)	Bachiller	Administrador Hotelero	4 años
15	Puerto López	Hostería	Marianella Morán (28)	Comerciante	Comerciante	7 años
16	Puerto López	Hostería	Marilyn Keller (30)	Hotelera	Administrador a Hotelera	11 años
17	Puerto López	Restaurante	Valeria Crespo (31)	Marketing	Servicio	12 años
18	Puerto López	Operadora Turística	Wilmer Parrales (32)	Gerente	Gerente	15 años
19	Puerto López	Casa de Huéspedes	Elías Campuzano (33)	Ingeniero en Hotelería	Administrador	10 años
20	Puerto López	Hotel	Mariela Gavilanes (35)	Licenciada en Turismo	Administrador A	10 años
21	Puerto López	Hostal	Kenya Karina Izurieta Camposano (36)	Abogada	Administrador a Hotelera	15 años
22	Puerto López	Operadora Turística	Aníbal Ponce Baque (37)	Biólogo marino e Ing. Comercial	Guía turístico del Parque Nacional Machalilla	15 años
23	Puerto López	Hostal	Galis Palma (43)	Hotelero	Administrador	15 años
24	Puerto López	Hostal	María Fernanda Plúas (45)	Licenciada en Turismo	Administrador A	8 años
25	Puerto López	Operadora Turística	Luis Mera Angulo (46)	Emprendedor	Administrador	10 años
26	Puerto López	Dirección de Turismo	Ángel Pincay Quiroz (47)	Licenciado en Hotelería y Turismo	Funcionario Público - Analista de Turismo	11 años
	Machalilla					
27	Machalilla	Casa de Huéspedes	Tito Alfredo Cedeño Rodríguez (18)	Arquitecto	Arquitecto	35 años
28	Machalilla	Hostería	Cristian López (19)	Promotor Turístico	Promotor Turístico	15 años
29	Machalilla	Casa de Huéspedes	Juan Pablo Egas (21)	Licenciado en Turismo	Empleado	10 años
30	Machalilla	Hostal	David Cárdenas (22)	Licenciado en Turismo	Empleado	10 años
31	Machalilla	Restaurante	Lafuente Díaz Abraham (23)	Licenciado en Turismo	Recepcionista	2 años
32	Machalilla	Hostal	Rodrigo Alonso Rosales (24)	Emprendedor	Emprendedor	6 años

33	Machalilla	Casa de Huéspedes	Doring Franziska (34)	Hotelera	Administrador A	5 años
34	Machalilla	Operadora Turística	Pedro Ponce Moran (38)	Ingeniero Comercial	Gerente Operadora	15 años
35	Machalilla	Hostal Residencial	Julio César Morante (40)	Ingeniero en Turismo	Gerente	10 años
36	Machalilla	Operadora Turística	Michael Guerrero (42)	Licenciado en Turismo	Operador Turístico	12 años
37	Machalilla	Operadora Turística	Paola Castro (44)	Ingeniera en Administración de Empresas	Administrador A	13 años
	Salango					
38	Salango	Operadora Turística	Medina Urdin Gary Adalberto (11)	Operador Turístico	Gerente	15 años
39	Salango	Hostería	Ulpiano Bermeo Guillen (13)	Constructor	Contratista	35 años
40	Salango	Operadora Turística	Gutiérrez Guillen Ivo Ridis (14)	Operador Turístico	Capitán, guía Nativo	20 años
41	Salango	Hostal	Olaya Margaret Medina Urdin (15)	Ama de casa	Cocinera en Restaurante	15 años
42	Salango	Operadora Turística	Sergio Ulises Acuña Acuña (17)	Guía Turístico	Guía Turístico	20 años
43	Salango	Pensión	Grace Barthon (20)	Ingeniera en Turismo	Empleado	15 años
44	Salango	Casa de Huéspedes	Jefferson Delgado (27)	Tecnólogo	Activista Comunitario	10 años
45	Salango	Hostal	Elsa Pincay Acuña (29)	Ninguna	Administrador a Hostal Salango	10 años
46	Salango	Operadora Turística	Mónica del Jesús Tubay (39)	Emprendedor	Administrador A	10 años
47	Salango	Hostería	Raúl García Gutiérrez (41)	Licenciado en Hotelería	Gerente	15 años

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas

Los datos evidenciados en la tabla anterior, muestra que no se repiten los gestores turísticos encuestados, la mayoría pertenecen a la parroquia Puerto López y que 81% (38) posee 10 años o más de experiencia prestando sus servicios en el sector turístico.

Pregunta #1: Principales problemas de la gestión integral de la calidad turística para el desarrollo local en el cantón Puerto López

La información de este aspecto se asume como la herramienta Lluvia de ideas (brainstorming), en la cual se proyectan los principales problemas presentes en el cantón Puerto López en cuanto a la gestión integral de la calidad turística, expuesta por los gestores turísticos en las encuestas realizadas.

En la tabla 16, se proyectan los principales problemas presentes en el cantón. Puerto López en cuanto a la gestión integral de la calidad turística, expuesta por los gestores turísticos en las

encuestas realizadas. El objetivo de esta tabla no es leer los problemas, sino visualizar la cantidad de propuestas que hacen los gestores, un total de 220; Puerto López 123, Machalilla 50, Salango 47.

Tabla 16: Principales problemas de la gestión integral de la calidad turística para el desarrollo local en el cantón Puerto López

#	PROBLEMA 1	PROBLEMA 2	PROBLEMA 3	PROBLEMA 4	PROBLEMA 5
	Puerto López				
1	La Informalidad	La falta de higiene	La falta de información turística	Apoyo institucional	Falta de marketing y más organización pública
2	Infraestructura	Agua potable	Alcantarillado	Capacitación al sector turístico	Seguridad
3	Ética Moral				
4	Estilo de gestión	Planteamiento de trabajo	accionistas al sector turístico	cómo se debe	correspondientes
5	calles de Puerto López	Los enganchadores	los bares y del tráfico)	(funciona solo de vez en cuando)	Desorden general
6	en lodo cuando llueve	que desear	EDUCADO/INSTRUIDO/ CAPACITADO	Hay demasiada competencia desleal	Dañan precios de hospedajes
7	Deficiente servicios básicos	Falta de agua	Municipales	Falta de promoción turística	Concientizar a la gente
8	el turismo de la localidad	promover el destino turístico	Reactivación Económica		
9	profesionales calificados para cada	Falta de planeamiento interinstitucional	Carencia de buenos servicios básicos	urbano	prohibición de los "enganchadores"
10	turista	Turismo	han surgido en los últimos 3 años	una u otra manera viven del turismo	autoridades y pueblo en general
11	Los servicios básicos	Vías de acceso	Deficiencia en información turística	Limpieza en playas	Actualizar el PDOT
12	Sistema de drenaje aguas lluvias.	polar en Salango.	Poco desarrollo de sus comunidades.	parqueadero de los frailes.	Falta de desarrollo urbanístico.
13	Mala gobernanza	Contaminación en las calles	Incumplimiento de reglamentos	Ruidos	Limpieza de playa
14	Problema de alcantarillado	Poca limpieza del malecón	Deficiente dirección turística	Visión a nivel turística	Seguridad
15	por la mala recolección de basura	Mal estado de las calles	Falta de agua potable	Altos costos de vida como transporte	ordenanzas
16	en el sector donde llegan los	Higiene- Playa y calles sucias	vendedores ambulantes	para que coman en restaurantes o para	atento a los turistas
17	Servicios básicos	Calidad del servicio	Playas limpias y seguras	medidas de bioseguridad en los	Seguridad
18	El área turística en mal situación	Pandemia	Pocas promociones por la pandemia	artesanal	Inseguridad en el pueblo
19	Retraso en su desarrollo económico	Poca promoción turística	Pésimas ventas por la pandemia	Falta de empleo	Poca colaboración del municipio
20	Indisponibilidad de las playas	Pandemia	Contaminación ambiental	Pocos turistas por la pandemia	Poco marketing turístico
21	El alcantarillado	la limpieza	Poca afluencia turística	Poco apoyo del municipio	Inseguridad
22	La Pandemia	Falta de alcantarillado	Servicios básicos	Poca señalética	Mal servicio de red eléctrica
23	Baja economía en la localidad	Públicos	Poca afluencia turística	Servicios básicos	Inseguridad
24	Irregularidad de precios de hospedajes	Poca ayuda del gobierno	Servicios básicos	Falta de empleo a causa de la pandemia	Contaminación ambiental
25	Sistema de alcantarillado	Mala promoción y difusión del cantón	Poca limpieza en el pueblo	Muchos enganchadores	
26	Escaso presupuesto	Deficientes servicios básicos	municipales y acuerdos	Inexistencia de un Plan de Desarrollo	Marketing Turístico
	Machalilla				
27	Cultura Turística	Falta de conocimiento del idioma inglés	Información turística	Falta de señalética	Guías turísticas
28	Mejora de servicios básicos	Turismo	Machalilla	aledañas	Empoderamiento de la cultura gastronómica
29	Contaminación del medio ambiente	Mala gestión turística			
30	Contaminación	Desconocimiento del idioma inglés	Información Turística	Infraestructura Turística	Guías de turismo
31	Alcantarillado	Agua potable	Cultura del servicio	Infraestructura turística	Manejo de idiomas
32	Infraestructura	Promoción y Marketing.	Servicios básicos	Mejoramiento de estrategias turísticas	Contaminación
33	turísticos en redes sociales	Poca información turística	Contaminación	con paquetes turísticos	Inseguridad
34	Alcantarillado	Abastecimiento de agua potable	Mayor infraestructura	Parque Nacional Machalilla	
35	Infraestructura en mal estado	Poco control de las actividades turísticas	de la Plata	Altos precios en los paquetes turísticos	Estacionalidad
36	Mala atención al turista	Mal estado de las vías	Índices elevados de delincuencia	Contaminación	
37	Problemas ambientales	Poco control de las actividades turísticas	No hay apoyo para la comunidad	Delincuencia	Mala calidad del servicio
	Salango				
38	Alcantarillado	No tenemos agua potable	La piratería	un problema grave de contaminación	El recolector de basura pasa cada 8 días
39	Orden	Limpieza	Ruidos	Precio en los víveres y mariscos	Seguridad
40	falta de recolección de basura	falta infraestructura estatal	escuelas y colegios	la población	
41	Alcantarillado	Agua Potable	Falta de hospital	Marketing de Turismo	Aceras y bordillos
42	Salud	Contaminación	Zonificación	Muelle turístico pesquero	agricultura
43	Deficiencia en los servicios básicos	Desconocimiento del idioma inglés	Mala calidad en el servicio turístico		
44	potable, alcantarillado, recolección de	comunidades rurales	presentando pésima imagen	No existen políticas públicas	Falta seguridad
45	Ministerio de turismo que dejan fuera	locales y extranjeros dentro del cantón	prevalecen las costumbres, tradiciones y	recursos naturales y culturales.	desarrollo turístico en general, centran el apoyo y
46	Desconocimiento del idioma inglés	Escases de promociones turísticas	Problemas ambientales	Problemas económicos	Problemas sociales
47	Falta de apoyo del GAD	establecimientos turísticos	Turísticos	Infraestructura en mal estado	Contaminación en las calles

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas

a. Reducción de la lista (agrupamiento de los que son similares con tarjado)

A continuación, se agrupan los problemas de la gestión integral de la calidad turística para el desarrollo local en el cantón Puerto López (tabla 17).

Tabla 17: Agrupamiento de los problemas similares con tarjado

	PROBLEMA	TARJADO
	Parroquia Puerto López	
1	Deficiencia de los Servicios básicos tales como: sistema de alcantarillado, carencia de agua potable, red eléctrica e internet	//////////////// 21
2	Pocas estrategias de marketing: promoción turística	//////// 10
3	Contaminación ambiental	//////// 16
4	Contaminación Acústica	// 2
5	Deficiencia de información turística	// 2
6	Deficiente gestión del municipio	//////////////// 27
7	Exceso de Informantes Turísticos	///// 6
8	Inseguridad	///// 7
9	Poca afluencia turística	/// 3
10	Falta de infraestructura turística	// 2
11	Pandemia	/// 4
12	Irregularidad de los precios de los establecimientos turísticos	/// 3
13	Escasas capacitaciones a los prestadores de servicios turísticos	// 2
14	Poca concientización de las personas	///// 6
15	Baja economía en la localidad	/// 4
16	Competencia desleal	// 2
17	Pésimas medidas de bioseguridad	// 2
18	Mala calidad del servicio	// 2
19	Falta de señalética turística	/ 1
20	Falta de empleo	/ 1
	Parroquia Machalilla	
1	Deficiencia de los Servicios básicos tales como: sistema de alcantarillado, carencia de agua potable	///// 6
2	Deficiencia de información turística	/// 3
3	Limitados guías de turismo	// 2
4	Desconocimiento del idioma inglés	/// 3

5	Contaminación ambiental	///// 6
6	Deficiente gestión del municipio	//////// 7
7	Falta de señalética turística	/ 1
8	Falta de infraestructura turística	///// 5
9	Pocas estrategias de marketing: promoción turística	// 2
10	Inseguridad	/// 3
11	Mala calidad del servicio	/// 3
12	Estacionalidad	/ 1
13	Poca cultura turística	//// 4
14	Escasa oferta de las agencias de viajes con paquetes turísticos	// 2
15	Accesibilidad a ciertos sitios del Parque Nacional Machalilla	/ 1
16	Descuido de los atractivos turísticos	/ 1
	Parroquia Salango	
1	Deficiencia de los Servicios básicos tales como: sistema de alcantarillado, carencia de agua potable	//////// 9
2	Pocas estrategias de marketing: promoción turística	// 2
3	Contaminación ambiental	//////// 8
4	Deficiente gestión del municipio	////////// 13
5	Inseguridad	// 2
6	Contaminación Acústica	/ 1
7	Desconocimiento del idioma inglés	// 2
8	Falta de infraestructura turística	// 2
9	Exceso de Informantes Turísticos	/ 1
10	Irregularidad de los precios de los establecimientos turísticos	// 2
11	Mala calidad del servicio	/ 1
12	Baja economía en la localidad	// 2
13	Problemas sociales	/ 1
14	Competencia desleal	/ 1

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas

De acuerdo con los resultados de la tabla anterior, en la parroquia Puerto López se evidencian los principales problemas de la gestión integral de la calidad turística, los cuales son: deficiente gestión del municipio, deficiencia de los Servicios básicos tales como: sistema de alcantarillado, carencia de agua potable, red eléctrica e internet, contaminación ambiental, pocas estrategias de marketing: promoción turística; en la parroquia Machalilla los principales problemas en torno a la gestión integral de la calidad turística son los siguientes: deficiente gestión del municipio, deficiencia de los Servicios básicos tales como: sistema de alcantarillado, carencia de agua potable, contaminación ambiental, falta de infraestructura turística; y por último, en la parroquia Salango los principales problemas en esta parroquia en base a la gestión integral de la calidad turística son: deficiente gestión del municipio, deficiencia de los Servicios básicos tales como: sistema de alcantarillado, carencia de agua potable, contaminación ambiental, pocas estrategias de marketing: promoción turística.

b. Organización de los problemas de mayor a menor frecuencia

A continuación, en la tabla 18, se detallan los principales problemas de la gestión integral de la calidad turística para el desarrollo local en el cantón Puerto López, estos se encuentran descritos de mayor a la menor cantidad.

Tabla 18: Agrupamiento de los problemas de mayor a menor cantidad

	PROBLEMA	TARJADO
	Parroquia Puerto López	
1	Deficiente gestión del municipio	//////////////// 27
2	Deficiencia de los Servicios básicos tales como: sistema de alcantarillado, carencia de agua potable, red eléctrica e internet	//////////////// 21
3	Contaminación ambiental	////////// 16
4	Pocas estrategias de marketing: promoción turística	//////// 10
5	Inseguridad	//////// 7
6	Exceso de Informantes Turísticos	///// 6
7	Poca concientización de las personas	///// 6
8	Baja economía en la localidad	//// 5
9	Pandemia	/// 4
10	Poca afluencia turística	/// 3

11	Irregularidad de los precios de los establecimientos turísticos	/// 3
12	Contaminación Acústica	// 2
13	Deficiencia de información turística	// 2
14	Falta de infraestructura turística	// 2
15	Escasas capacitaciones a los prestadores de servicios turísticos	// 2
16	Competencia desleal	// 2
17	Pésimas medidas de bioseguridad	// 2
18	Mala calidad del servicio	// 2
19	Falta de señalética turística	/ 1
	Parroquia Machalilla	
1	Deficiente gestión del municipio	//////// 7
2	Deficiencia de los Servicios básicos tales como: sistema de alcantarillado, carencia de agua potable	//////// 6
3	Contaminación ambiental	//////// 6
4	Falta de infraestructura turística	///// 5
5	Poca cultura turística	//// 4
6	Deficiencia de información turística	/// 3
7	Desconocimiento del idioma inglés	/// 3
8	Inseguridad	/// 3
9	Mala calidad del servicio	/// 3
10	Limitados guías de turismo	// 2
11	Pocas estrategias de marketing: promoción turística	// 2
12	Escasa oferta de las agencias de viajes con paquetes turísticos	// 2
13	Falta de señalética turística	/ 1
14	Estacionalidad	/ 1
15	Accesibilidad a ciertos sitios del Parque Nacional Machalilla	/ 1
16	Descuido de los atractivos turísticos	/ 1
	Parroquia Salango	
1	Deficiente gestión del municipio	////////// 13

2	Deficiencia de los Servicios básicos tales como: sistema de alcantarillado, carencia de agua potable	//////// 9
3	Contaminación ambiental	//////// 8
4	Pocas estrategias de marketing: promoción turística	// 2
5	Inseguridad	// 2
6	Desconocimiento del idioma inglés	// 2
7	Falta de infraestructura turística	// 2
8	Irregularidad de los precios de los establecimientos turísticos	// 2
9	Baja economía en la localidad	// 2
10	Contaminación Acústica	/ 1
11	Exceso de Informantes Turísticos	/ 1
12	Mala calidad del servicio	/ 1
13	Problemas sociales	/ 1
14	Competencia desleal	/ 1

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas

En la tabla 18, se encuentran detallados los problemas de las parroquias del cantón Puerto López, relacionados con la gestión integral de la calidad turística. Estos se encuentran descritos en orden jerárquico es decir de mayor a menor frecuencia.

En el Diagrama de Pareto se determinan los principales problemas de las parroquias del cantón Puerto López, previo a la utilización de la herramienta (tabla 19):

Tabla 19: Tarjado de los problemas para el Diagrama de Pareto

#	PROBLEMA	Frecuencia	%	Acumulado	% Acumulado
1	Deficiente gestión del municipio	47	21,36%	47	21,36%
2	Deficiencia de los Servicios básicos tales como: sistema de alcantarillado, carencia de agua potable, red eléctrica e internet	36	16,36%	83	37,73%
3	Contaminación ambiental	30	13,64%	113	51,36%
4	Pocas estrategias de marketing: promoción turística	14	6,36%	127	57,73%
5	Inseguridad	12	5,45%	139	63,18%
6	Falta de infraestructura turística	9	4,09%	148	67,27%

7	Exceso de Informantes Turísticos	7	3,18%	155	70,45%
8	Baja economía en la localidad	7	3,18%	162	73,64%
9	Mala calidad del servicio	6	2,73%	168	76,36%
10	Poca concientización de las personas	6	2,73%	174	79,09%
11	Irregularidad de los precios de los establecimientos turísticos	5	2,27%	179	81,36%
12	Deficiencia de información turística	5	2,27%	184	83,64%
13	Desconocimiento del idioma inglés	5	2,27%	189	85,91%
14	Pandemia	4	1,82%	193	87,73%
15	Poca cultura turística	4	1,82%	197	89,55%
16	Competencia desleal	3	1,36%	200	90,91%
17	Poca afluencia turística	3	1,36%	203	92,27%
18	Contaminación Acústica	3	1,36%	206	93,64%
19	Escasas capacitaciones a los prestadores de servicios turísticos	2	0,91%	208	94,55%
20	Pésimas medidas de bioseguridad	2	0,91%	210	95,45%
21	Falta de señalética turística	2	0,91%	212	96,36%
22	Limitados guías de turismo	2	0,91%	214	97,27%
23	Escasa oferta de las agencias de viajes con paquetes turísticos	2	0,91%	216	98,18%
24	Estacionalidad	1	0,45%	217	98,64%
25	Accesibilidad a ciertos sitios del Parque Nacional Machalilla	1	0,45%	218	99,09%
26	Descuido de los atractivos turísticos	1	0,45%	219	99,55%
27	Problemas sociales	1	0,45%	220	100,00%
	Total	220	100,00%		

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas

El Diagrama de Pareto se encuentra representado en la figura 5, en el cual se detallan los problemas que afectan a una buena gestión integral de la calidad turística para el desarrollo local en el cantón Puerto López.

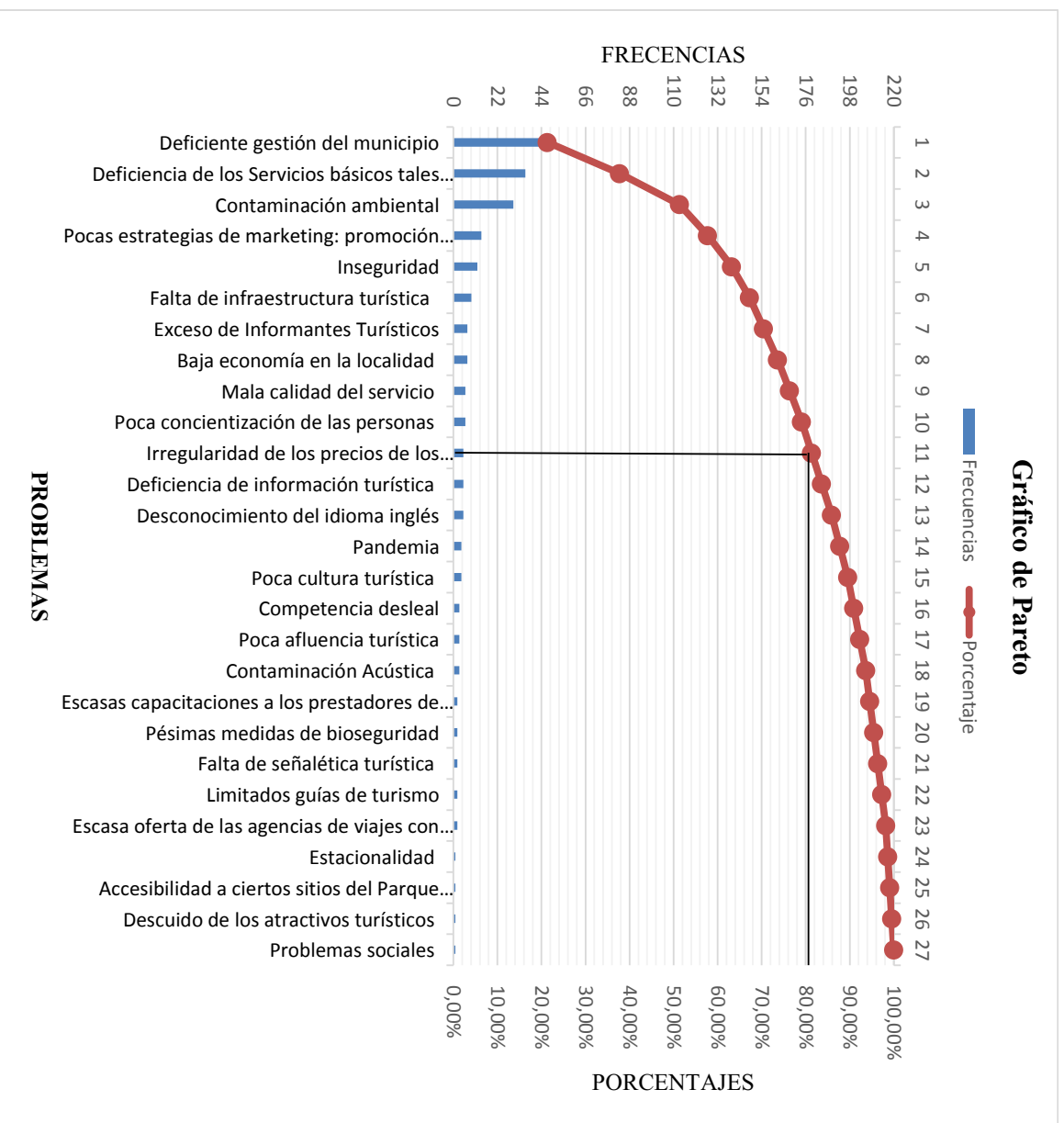


Figura 5: Diagrama de Pareto

Fuente: Elaboración propia

Esta herramienta fue empleada para comparar el nivel de importancia de todos los factores que intervinieron en los principales problemas de la calidad turística del cantón, los cuales son: deficiente gestión del municipio, deficiencia de los servicios básicos como: sistema de alcantarillado, carencia de agua potable, red eléctrica e internet, contaminación ambiental, pocas estrategias de marketing: promoción turística, inseguridad, falta de infraestructura turística, exceso de informantes turísticos, baja economía en la localidad, mala calidad del servicio, poca concientización de las personas e irregularidad de los precios de los establecimientos turísticos.

En el Diagrama de Ishikawa se representan los problemas existentes en el cantón Puerto López, estos se encuentran en la figura 6.

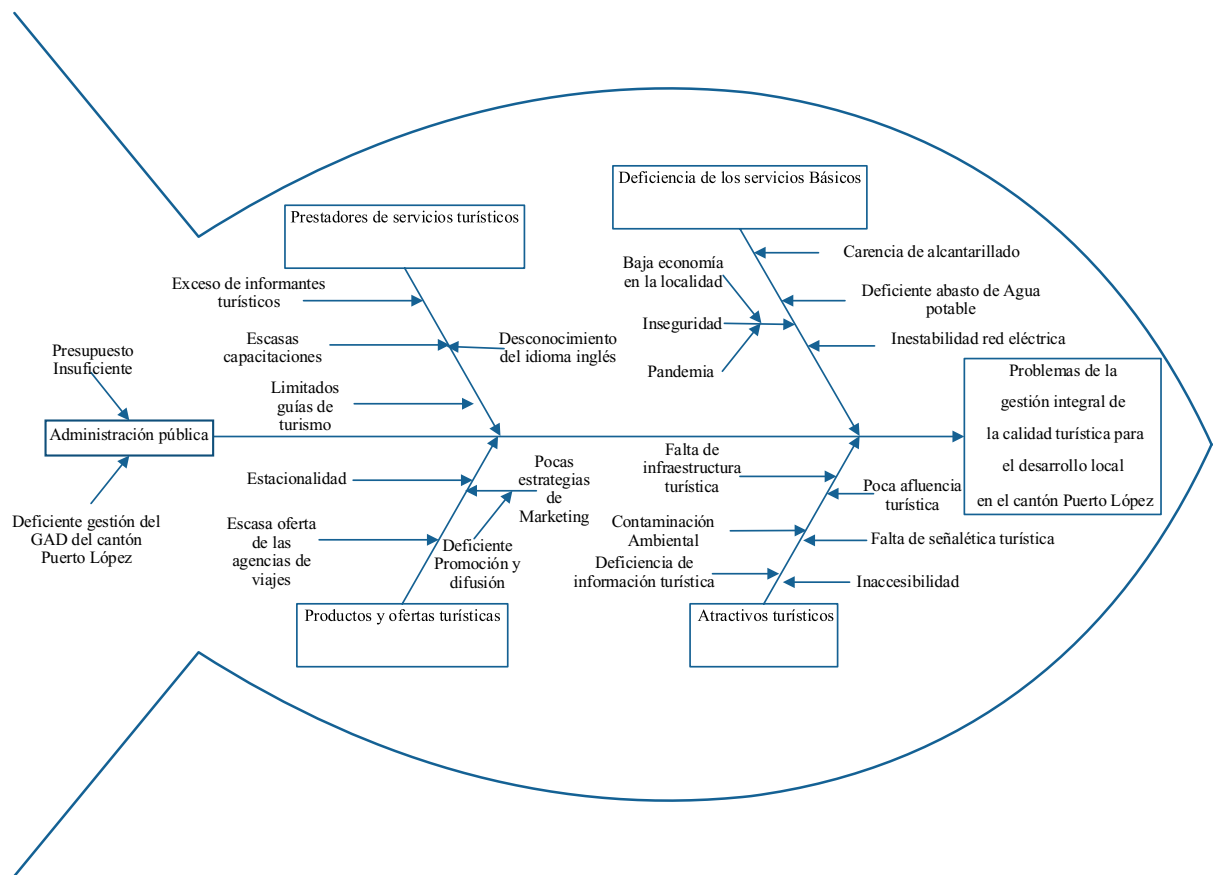


Figura 6: Diagrama de Ishikawa
Fuente: Elaboración propia

La figura anterior muestra la jerarquía y relaciones de causa efecto entre los principales problemas: por ejemplo, la Deficiencia de los servicios básicos se asocia a las carencias en sistemas de alcantarillado, agua potable, inestabilidad en la red eléctrica, inseguridad. En el extremo izquierdo se muestra la causa fundamental que está relacionada con la administración pública, la gestión deficiente y presupuesto insuficiente, no obstante, deberían existir alternativas.

En la tabla 20, se observan los principales problemas en un diagrama de afinidad, en base a la gestión integral de la calidad turística para el desarrollo local en el cantón Puerto López.

Tabla 20: Diagrama de Afinidad agrupadas por los criterios de calidad turística propuestos por el MINTUR, 2018

Gestión Administrativa	Gestión Ambiental	Gestión Sociocultural
-Deficiente gestión del municipio. -Deficiencia de los Servicios básicos tales como: sistema de alcantarillado, carencia de agua potable, red eléctrica e internet. -Pocas estrategias de marketing: promoción turística. -Inseguridad. -Falta de infraestructura turística. -Exceso de Informantes Turísticos. -Baja economía en la localidad. -Mala calidad del servicio. -Irregularidad de los precios de los establecimientos turísticos. -Deficiencia de información turística. -Competencia desleal. -Escasas capacitaciones a los prestadores de servicios turísticos. -Pésimas medidas de bioseguridad. -Falta de señalética turística. -Limitados guías de turismo -Escasa oferta de las agencias de viajes con paquetes turísticos. -Estacionalidad. -Accesibilidad a ciertos sitios del Parque Nacional Machalilla. -Descuido de los atractivos turísticos.	-Contaminación ambiental. -Contaminación Acústica.	-Poca afluencia turística. -Poca concientización de las personas. -Pandemia. -Problemas sociales

Fuente: Elaboración propia

Los problemas evidenciados en la tabla anterior revelan las debilidades en la administración, estas deben ser corregidos en el menor tiempo posible, con la finalidad de transitar hacia una gestión integral de la calidad turística.

Pregunta #2: Aspectos de la gestión integral de la calidad turística para el desarrollo local en el cantón Puerto López con su respectivo gráfico.

En la figura 7, se encuentra representadas las estadísticas de los aspectos de la gestión integral de la calidad turística para el desarrollo local en el cantón Puerto López.

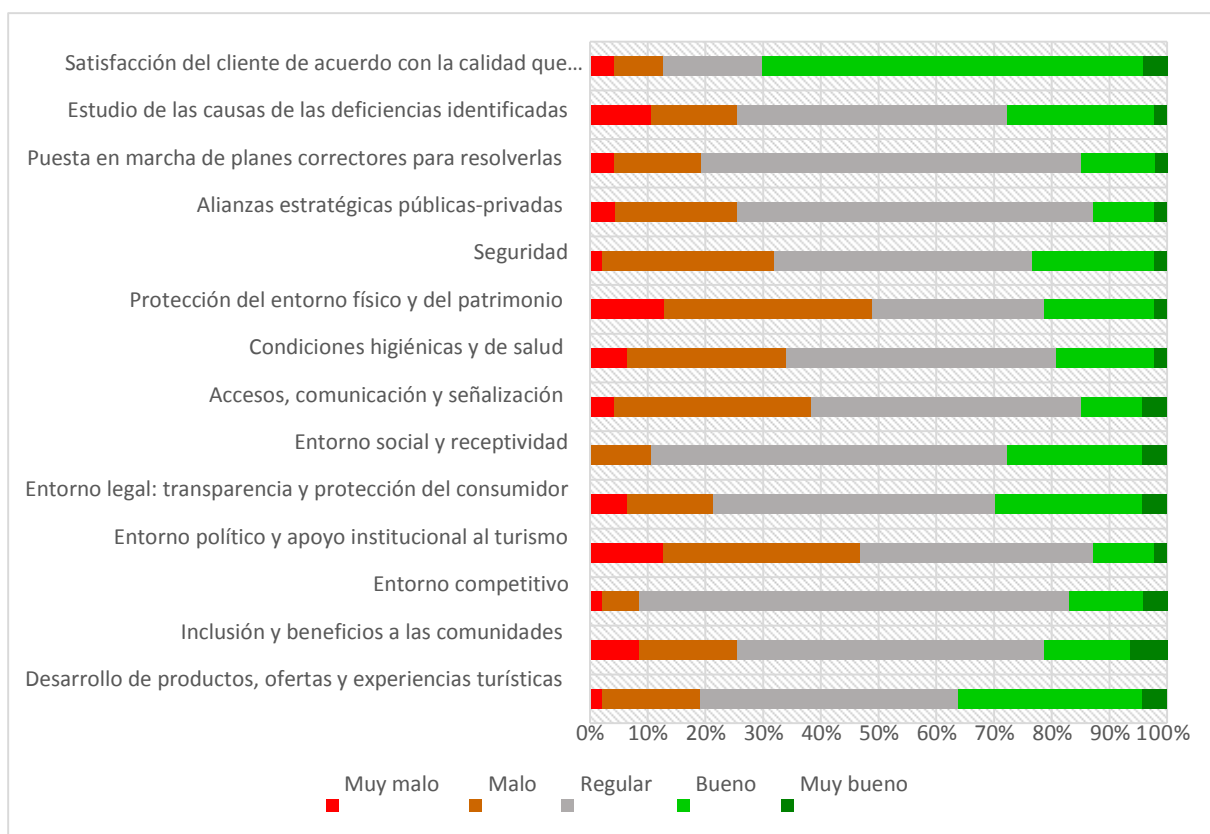


Figura 7: Aspectos de la Gestión Integral de la calidad turística para el desarrollo local en el cantón Puerto López
Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas

La satisfacción del cliente de acuerdo con la calidad que espera es el aspecto mejor valorado donde 70 de los gestores coinciden en bueno o muy bueno. El resto de los aspectos valorados muestran resultados opuestos, se infiere que esto se debe a la oferta turística peculiar y características afables de los pobladores.

Los criterios peor evaluados son: La protección del entorno físico y del patrimonio y El entorno político y apoyo institucional al turismo, que 48% y 46% respectivamente los valoran de malo o muy malo.

El predominio de las valoraciones ha sido considerado regular, lo que indica la existencia de deficiencias.

Pregunta #3: Principales soluciones que contribuyan a una gestión integral de la calidad turística para el desarrollo local en el cantón Puerto López.

La información de este aspecto se asume como la herramienta Lluvia de ideas (brainstorming), en tabla 21, se detallan los resultados iniciales de las propuestas de los gestores turísticos.

Tabla 21: Principales soluciones de la gestión integral de la calidad turística para el desarrollo local en el cantón Puerto López

#	SOLUCIÓN 1	SOLUCIÓN 2	SOLUCIÓN 3	SOLUCIÓN 4	SOLUCIÓN 5
	Puerto López				
1	Participación de los agentes involucrados				
2	Regulación de precios a los	Eliminar el sistema de enganche entre	Informales y operadoras	Áreas recreativas	Limpieza en la playa
3	Que la policía sea rotativa	Los taxistas se les enseñe el idioma de	Apoyo económico para reactivar el turismo	Alumbrado público en las principales	Apoyo de insumos para el cuerpo de bomberos
4	Buscar estrategias en beneficio de todos	Promoción turística bien ejecutada	Facilidad de trámites para permisos	Distribución de turistas en tiempo de	
5	Limpiar playa y calles	Prohibir los enganchadores, multarles	Controlar el volumen de la música de los	Mejorar los servicios básicos	Hacer respetar los órdenes municipales
6	Hace falta un cuerpo municipal policial	No permitir el ingreso de vehículos a las	Definir un área grande para parqueo de	Cerrar definitivamente los negocios	Eliminar de las calles de Puerto López el
7	Mejor gestión del alcalde	Alianza con el gobierno	Eliminar establecimientos ilegales	Realizar publicidad fuera de la provincia	Campañas de limpieza
8	Promocionar y difundir los lugares	Incentivar al desarrollo local con trabajo	Concientizar a sus habitantes sobre los	Planear estrategia de venta de los	Reactivar económicamente a los operadores
9	Disminución de personal de Asesoría y	Contar con gente preparada en	Continuar con las obras y/o proyectos de	Coordinar con las instituciones	Implementación de redes de aguas lluvias y
10	Preparar a la población para convivir con	Que se lo declare un cantón ecológico,	Más comunicación entre las autoridades y	Capacitaciones al personal que labora	Apoyo gubernamental para promocionar el
11	Mejorar sus vías de acceso	Realizar capacitaciones entorno al servicio	Realizar campañas sobre el cuidado de las	Mejoramiento de las señaléticas	Cuidado de anidación de las tortugas marinas
12	Limpieza	Organización	Explotar el potencial turístico de sus	Mejorar la seguridad	Controlar la contaminación.
13	Realizar charlas de concientización para	controlar las reglas de los buses de la playa	Mejorar la vigilancia policial	Hacer cumplir las ordenanzas	Mejorar los servicios básicos
14	Mejorar alcantarillado	Agregar señalización	Reforzar la seguridad policial	Mejorar protocolos turísticos	Aumentar la limpieza del malecón.
15	Buscar personal capacitado				
16	Mejorar la higiene	Mejorar el manejo de desechos	Las áreas naturales y parques necesitan	Muchos perros y Gatos en las calles	Apoyar más a los establecimientos turísticos
17	Servicios básicos	Calidad de servicio	Control de precios	Eliminación de los "enganchadores"	
18	Tener una buena incrementación de	Ayudar al sector hotelero	Obtener buena ayuda del gobierno para las	Obtener ayuda por el Ministerio de	Incrementar la seguridad
19	Capacitar a los trabajadores que brindan	Renovar su infraestructura para el turismo	Capacitar a la población para el manejo de	Reapertura de hoteles y restaurantes	Más vigilancia policial
20	Reapertura de la playa los frailes	Realizar promoción turística	Reactivar el turismo	Realizar campañas de marketing	Mejorar la contaminación
21	Realizar limpieza seguido	Ayudar en cuanto al alcantarillado	Realizar promociones turísticas	Aumentar la vigilancia policial	
22	Habilitar la proyección del GAD	Construir el sistema de alcantarillado y red	Implementar señaléticas	Capacitar a los futuros profesionales	
23	Capacitar a guías turísticos	Controlar la seguridad	Reapertura la entrada a las playas	Generar promociones a la localidad	
24	Mejorar la gestión del GAD	Ajustar precios en todos los	Realizar la limpieza de las calles con mas	Reactivar el turismo con todas las	Capacitar al personal que brindan servicios
25	Arreglar el sistema de alcantarillado	Hacer mingas de limpieza	Impulsar el turismo de una manera correcta	Prohibir los enganchadores y multarles	
26	Realizar un estudio de oferta y demanda	Determinar del perfil del turista nacional y	Implementar un programa de promoción y	Elaborar una propuesta sostenible de	Implementar y desarrollar un programa de
	Machalilla				
27	Calidad de Servicio	Precios de la Alimentación	Hospedaje	Información	Difusión
28	Relación directa del parque nacional	Políticas municipales de promoción	Concientización de la población en	Repotenciación de los museos	
29	Realizar capacitaciones	Mejorar la infraestructura	Darle más participación a la comunidad	Mejorar la calidad del servicio	
30	Organización	Capacitaciones	Controlar la contaminación	Explotación de los atractivos turísticos	Colocar Señaléticas
31	Limpieza de playas	Limpieza de aceras	Puntos de información turística	Puntualidad en los servicios	Cuidado de unidades de transporte
32	Información	Promocionar y difundir los atractivos	Mejorar la calidad de servicio	Ajustar los precios a los	Mejorar la contaminación
33	Cuidar y preservar los atractivos	Controlar los precios de los	Implementar señaléticas en los atractivos	Mejorar la contaminación	Mejorar la seguridad
34	Asignar mayor presupuesto	Resolver los problemas de las	Realizar charlas	Realizar mingas de limpieza, en	
35	Reapertura la playa los Frailes	Implementar señaléticas en los atractivos	Mayor participación local	Regular los precios de los productos	Mayor vigilancia y control en los espacios
36	Realizar charlas	Resolver los problemas locales	Mayor concientización		
37	Más capacitación al personal de turismo	Más control en las áreas turísticas	Apoyo a los proyectos de emprendimiento		
	Salango				
38	Más publicidad	Más seguridad	Más higiene	Más hotelería	Más operadoras
39	Mayor orden	Mayor limpieza	Menor aglomeración de personas en los	Control de precio en los víveres y	Mayor seguridad
40	Trabajar más con la población	Bajar los impuestos al sector turístico	Promoción turística	Regular a los informales	Más seguridad para los turistas
41	Capacitaciones	Publicidad para todo el cantón y sus	Mejoramiento de calles	Mejoramiento Alcantarillado	Mejorar el Orden y clasificación de las
42	Apoyo financiero a bajo plazo e interés	Regular a los i formales en el turismo	Apoyo de los municipios a las pequeñas	Centro de acopio para la pesca artesanal	Apoyo de huerto familiares
43	Más apoyo a la comunidad	Mejorar la calidad del servicio			
44	Realizar políticas públicas	Buscar estrategias para los enganchadores	Diseñar un plan de seguridad	Mejorar los servicios básicos	
45	Apoyo y financiamiento a los	Mejorar y proteger los recursos naturales	Fortalecimiento y ordenamiento de las	Equidad y apoyo de parte de las	Las autoridades locales y nacionales deben
46	Capacitar a los gestores turísticos y	Realizar mingas frecuentemente	Mejorar la infraestructura	Brindar una buena atención al cliente	
47	Ajustar los precios de los paquetes	Reactivar el turismo mediante	Mejorar la limpieza de las calles		

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas

En la tabla se proyectan las principales soluciones presentes en el cantón. Puerto López en cuanto a la gestión integral de la calidad turística, expuesta por los gestores turísticos en las encuestas realizadas. El objetivo de esta tabla no es leer los problemas, sino visualizar la cantidad de propuestas que hacen los gestores, un total de 207; Puerto López 116, Machalilla 48, Salango 43.

a. Reducción de la lista (agrupamiento de los que son similares con tarjado)

En la tabla 22, se detallan las principales soluciones de la gestión integral de la calidad turística para el desarrollo local en el cantón Puerto López.

Tabla 22: Agrupamiento de las soluciones similares con tarjado

	SOLUCIONES	TARJADO
	Parroquia Puerto López	
1	Mejorar los servicios básicos	//////// 9
2	Prohibir a los informantes turísticos	//// 6
3	Implementar marketing turístico: promociones turísticas	////////// 13
4	Capacitar al personal que labora en áreas relacionadas con el turismo	//////// 10
5	Aumentar la seguridad	////////// 12
6	Controlar la contaminación Ambiental	////////// 13
7	Mejorar la gestión del municipio	//////////////////////////////////// 34
8	Mejorar las medidas de bioseguridad	/ 1
9	Controlar los precios de los establecimientos turísticos	/// 3
10	Implementar señalética turística	/// 3
11	Mejorar la calidad del servicio	/ 1
12	Contratar personal capacitado	// 2
13	Renovar la infraestructura turística	/ 1
14	Reactivar el turismo	//// 4
15	Realizar un estudio de oferta y demanda	// 2
16	Cuidar y preservar las áreas naturales	/// 3
17	Eliminar establecimientos ilegales	/ 1
	Parroquia Machalilla	
1	Mejorar la calidad del servicio	//// 4

2	Implementar marketing turístico: promociones turísticas	/// 3
3	Controlar la contaminación Ambiental	//////// 8
4	Implementar señalética turística	/// 3
5	Cuidar y preservar los atractivos turísticos	// 2
6	Controlar los precios de los establecimientos turísticos	///// 6
7	Mejorar la gestión del municipio	////////// 11
8	Capacitar al personal que labora en áreas relacionadas con el turismo	///// 5
9	Implementar puntos de información turística	/// 3
10	Aumentar infraestructura turística	/ 1
11	Aumentar la seguridad	// 2
12	Brindar participación a la comunidad	/ 1
	Parroquia Salango	
1	Capacitar al personal que labora en áreas relacionadas con el turismo	// 2
2	Aumentar la seguridad	///// 5
3	Mejorar los servicios básicos	/// 3
4	Implementar marketing turístico: promociones turísticas	///// 5
5	Mejorar la gestión del municipio	////////// 13
6	Controlar la contaminación ambiental	/// 4
7	Controlar los precios de los establecimientos turísticos	// 2
8	Prohibir a los informantes turísticos	/// 3
9	Mejorar la calidad del servicio	// 2
10	Cuidar y preservar los atractivos turísticos	/ 1
11	Mejorar la infraestructura turística	/ 1
12	Aumentar establecimientos turísticos	// 2

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas

Para mejorar la gestión integral de la calidad turística en el cantón Puerto López, se han identificado 41 soluciones. En la parroquia Puerto López, se identifican 17, en Machalilla y Salango 12 respectivamente.

b. Organización de las soluciones de mayor a menor frecuencia

En la tabla 23, se detallan de forma organizada, las principales soluciones de la gestión integral de la calidad turística para el desarrollo local en el cantón Puerto López.

Tabla 23: Agrupamiento de las soluciones de mayor cantidad a la menor

	SOLUCIONES	TARJADO
	Parroquia Puerto López	
1	Mejorar la gestión del municipio	//////////////// 34
2	Implementar marketing turístico: promociones turísticas	//////// 13
3	Controlar la contaminación Ambiental	//////// 13
4	Aumentar la seguridad	//////// 12
5	Capacitar al personal que labora en áreas relacionadas con el turismo	//////// 10
6	Mejorar los servicios básicos	//////// 9
7	Prohibir a los informantes turísticos	///// 6
8	Reactivar el turismo	/// 4
9	Controlar los precios de los establecimientos turísticos	/// 3
10	Implementar señalética turística	/// 3
11	Cuidar y preservar los atractivos turísticos	/// 3
12	Contratar personal capacitado	// 2
13	Realizar un estudio de oferta y demanda	// 2
14	Mejorar las medidas de bioseguridad	/ 1
15	Mejorar la calidad del servicio	/ 1
16	Renovar la infraestructura turística	/ 1
17	Eliminar establecimientos ilegales	/ 1
	Parroquia Machalilla	
1	Mejorar la gestión del municipio	//////// 11
2	Controlar la contaminación Ambiental	//////// 8
3	Controlar los precios de los establecimientos turísticos	///// 6
4	Capacitar al personal que labora en áreas relacionadas con el turismo	///// 5
5	Mejorar la calidad del servicio	/// 4

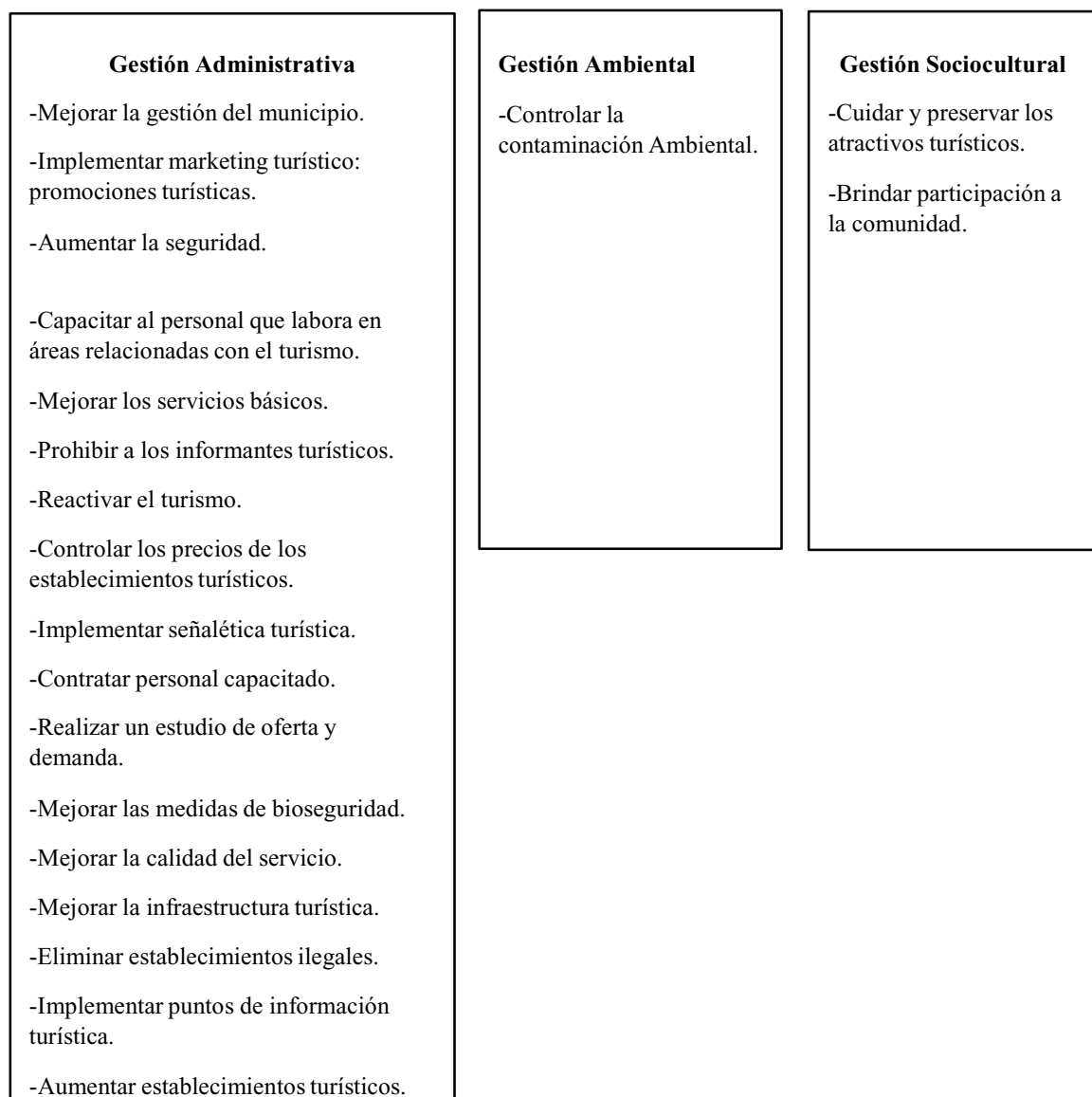
6	Implementar marketing turístico: promociones turísticas	/// 3
7	Implementar señalética turística	/// 3
8	Implementar puntos de información turística	/// 3
9	Aumentar la seguridad	// 2
10	Cuidar y preservar los atractivos turísticos	// 2
11	Aumentar infraestructura turística	/ 1
12	Brindar participación a la comunidad	/ 1
	Parroquia Salango	
1	Mejorar la gestión del municipio	////////// 13
2	Aumentar la seguridad	//// 5
3	Implementar marketing turístico: promociones turísticas	//// 5
4	Controlar la contaminación ambiental	//// 4
5	Mejorar los servicios básicos	/// 3
6	Prohibir a los informantes turísticos	/// 3
7	Capacitar al personal que labora en áreas relacionadas con el turismo	// 2
8	Controlar los precios de los establecimientos turísticos	// 2
9	Mejorar la calidad del servicio	// 2
10	Aumentar establecimientos turísticos	// 2
11	Cuidar y preservar los atractivos turísticos	/ 1
12	Mejorar la infraestructura turística	/ 1

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas

De acuerdo con los resultados observados en la tabla 23, se determinan las principales soluciones para las parroquias del cantón Puerto López, relacionados con la gestión integral de la calidad turística. Estas se encuentran detalladas en orden jerárquico es decir de mayor a menor frecuencia.

En la tabla 24, se observan las principales soluciones en un diagrama de afinidad, en torno a la gestión integral de la calidad turística para el desarrollo local en el cantón Puerto López.

Tabla 24: Diagrama de Afinidad agrupadas por los criterios de calidad turística propuestos por el MINTUR, 2018



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la figura anterior, las principales soluciones que proponen los gestores turísticos son: mejorar la gestión y colaboración del municipio, implementar marketing turístico: promociones turísticas, aumentar la seguridad, capacitar al personal que labora en áreas relacionadas con el turismo, controlar la contaminación ambiental, entre otros.

3.4 Propuesta del plan de acción

En el siguiente apartado se ubica el plan de acción, el cual fue propuesto al inicio del proyecto.

Este se encuentra enfocado en mejorar las condiciones en las que se desarrolla el turismo en el cantón Puerto López, favoreciendo a todos los participantes de la cadena de servicios turísticos. Para el desarrollo de la propuesta del plan de acción se estructuró por 4 etapas, las cuales son descritas a continuación (Tabla 25).

Tabla 25: Estrategias del Plan de Acción

Objetivos específicos	Acciones	Recursos	Presupuesto	Tiempo	Responsables	Resultados
Desarrollar una gestión integral efectiva por el municipio	1. Desarrollo de iniciativas que implique una mayor participación de las comunidades en la gestión. 2. Búsqueda de convenios con ONG para el desarrollo de proyectos de inversión en el cantón. 3. Desarrollo de proyectos de alianzas estratégicas entre empresas públicas y privadas.	Humanos: Capacitadores, Supervisores, personal de Control. Financieros Tecnológicos: Computadoras y proyector.	\$10,000.00	6 meses	Dirección del GAD Líderes comunitarios Empresarios Inversionistas ONG identificadas	Satisfacción de comunidades y visitantes.
Mejorar los servicios básicos	4. Estimulación a la inversión por parte de empresas privadas y la inserción de la comunidad. 5. Priorización del presupuesto en los servicios básicos.	Materiales: canalización Subterránea. Humanos: Capacitadores Mano de obra. Financieros	\$100,000.00	6 meses	Municipio Inversiones privadas Gobierno nacional	Respuesta a las necesidades de la población y los turistas
Reducir la contaminación ambiental	6. Realización de campañas ambientales, dirigidas al cambio de comportamientos. 7. Desarrollo de programas de educación ambiental formal, no formal e informal. 8. Implicación a las entidades educativas,	Humanos: Capacitadores. Tecnológicos: Plataformas Digitales. Financieros	\$50,000.00	1 vez por Mes	Municipio, Inversión p prestadores de servicios turísticos y habitantes	Imagen de un territorio turístico limpio y protegido ambientalmente

	Organizaciones laborales, entre otras, en procesos de cuidado ambiental.					
Fomentar el marketing estratégico y posicionamiento del cantón	9. Estudio de los mercados objetivos, para enfocar las ofertas y evitar la estacionalidad. 10. Diseño de estrategias de promoción y publicidad en redes sociales.	Humanos: Capacitadores. Tecnológicos: Software, Plataformas Digitales. Financieros	\$10,000.00	3 meses	Municipio, inversión privada	Contribución al posicionamiento del cantón y mitigación de la estacionalidad.
Garantizar la seguridad de los pobladores y visitantes.	11. Capacitaciones y dotación de equipos policiales. 12. Creación de Organizaciones comunitarias que velen por el orden y la seguridad.	Humanos: Policías y Vigilantes. Financieros	\$30,000.00	6 meses	Municipio, Policía Nacional del Ecuador, Fuerza Naval del Ecuador, Gobierno nacional	Tranquilidad de los pobladores y visitantes.
Aumentar las infraestructuras, productos y ofertas turísticas	13. Implementación de proyectos hoteleros y turísticos. 14. Concursos de Iniciativas comunitarias en función del turismo, que involucre la facilidad de préstamos bancarios, gestionados por la Administración cantonal	Humanos: Mano de obra. Materiales: Concreto y mixto, Estructura Metálica Paneladas En gypsum. Financieros	\$100,000.00	1 año	Municipio, inversión privada, Gobierno nacional	Desarrollo del turismo del cantón Puerto López.

Fuente: Elaboración propia

El plan de acción presentado en la tabla anterior está enfocado principalmente a resolver las principales inquietudes en torno a la gestión integral de calidad turística del cantón Puerto López. Se muestran 14 acciones para el logro de la cohesión entre actores de diferentes ámbitos que favorezcan el desarrollo turístico en el cantón. El objetivo final es que los representantes de actividades turísticas, habitantes y turistas se sientan satisfechos.

CONCLUSIONES

1. Los aspectos teórico-metodológicos presentados en la investigación facilitan el análisis de los principales problemas y soluciones de la gestión integral de la calidad turística en el cantón Puerto López, permitiendo efectuar la propuesta de un plan de acción y dar cumplimiento a los objetivos propuestos.
2. La sistematización metodológica de diferentes autores y en particular de OMT (2015) y MINTUR (2018) permitió la estructuración de los pasos a seguir y a través de métodos y técnicas, determinar el estado actual y proponer un plan de acción para la gestión integral de la calidad turística.
3. Los principales problemas que impiden una buena gestión integral de la calidad turística para el desarrollo local del cantón Puerto López son: deficiente gestión del municipio, deficiencia de los Servicios básicos tales como: sistema de alcantarillado, carencia de agua potable, red eléctrica e internet, pocas estrategias de marketing: promoción turística, inseguridad, falta de infraestructura turística, exceso de informantes turísticos, baja economía en la localidad, mala calidad del servicio e irregularidad de los precios de los establecimientos turísticos.
4. A pesar de los resultados evidenciados, existe un 70 por ciento de los gestores encuestados, que considera muy buena o buena la satisfacción del cliente de acuerdo con la calidad que espera, el resto de los aspectos valorados muestran resultados opuestos, se infiere que esto se debe a la oferta turística peculiar y características afables de los pobladores.
5. De acuerdo con los resultados, también se evidencian las principales soluciones: mejorar la gestión del municipio, implementar el marketing turístico: promociones turísticas, aumentar la seguridad, capacitar al personal que labora en áreas relacionadas con el turismo, mejorar los servicios básicos, controlar la contaminación Ambiental.
6. El Plan de acción muestra 14 propuestas de acciones que si se hacen efectivas contribuirán a la gestión integral de la calidad turística y al desarrollo local del cantón Puerto López, dando respuesta a las necesidades planteadas por los gestores.

RECOMENDACIONES

1. Implementar proyectos empresariales turísticos para que estos sean analizados y aplicados por el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Puerto López, con la finalidad de convertir al cantón en un destino turístico posicionado en cuanto a calidad.
2. Integrar positivamente a todos los entes involucrados en la toma de decisiones, de manera que estos tengan la posibilidad de estar bien informados, motivados y sepan utilizar su habilidad y/o conocimiento profesional, para un mejor desarrollo y fortalecimiento de la actividad turística en la localidad.
3. Que el Plan de Acción sea analizado por el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Puerto López para ayudar a mejorar la situación actual y respecto la calidad turística y por ende brindar un mejor servicio a los turistas.
4. Realizar una actualización de datos al Catastro de Establecimientos Turísticos del cantón Puerto López, ya que se pudo verificar que existen establecimientos que no están laborando actualmente y no cuentan con contactos actualizados.
5. Enfocar las capacitaciones hacia el desarrollo de predisposición por parte de los servidores turísticos y autoridades locales, para aportar atención e información turística a investigadores, visitantes y turistas.

BIBLIOGRAFÍA

1. Arroyo, M. (2018). Importancia del turismo para el desarrollo local de la provincia Manabí. RECUS. Publicación Arbitrada Cuatrimestral. 45-49.
2. Calidad, S. L. (2000). Diagrama de afinidad. 1-4.
3. Calle, M. (2015). Desarrollo local Turístico y Sostenibilidad. Machala: Ediciones utmach.
4. Castellucci, D. (2009). La calidad y los servicios en destinos turísticos maduros. Redalyc, 29-44.
5. Cruz, S, Ojalvo, V y López, E. (2019). Desarrollo local: conceptualizaciones, principales características y dimensiones. Ciencia digital, 319-335.
6. Hewitt, N (1998): Guía europea para la planificación de las Agendas 21 locales, Bilbao, Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda y Medio Ambiente. Bilbao, 35.
7. Pearce, D. (2016). Modelos de Gestión de Destinos. Estudios y perspectivas en el turismo, 1-16.
8. Eraqi, M. I. (2006). Tourism services quality (TourServQual) in Egypt: The viewpoints of external and internal customers. Benchmarking: An International Journal, 469-492.
9. Font Aranda M. y Represa Pérez. 2020. Aportación a la formación profesional y al desarrollo turístico local desde un aprendizaje significativo. V Congreso internacional virtual sobre La Educación en el Siglo XXI (marzo 2020). Disponible en: <https://www.eumed.net/actas/20/educacion/58-aporacion-a-la-formacion-profesional-y-al-desarrollo-turistico-local-desde-un-aprendizaje-significativo.pdf>. Consultado 16 de agosto de 2020.
10. Foris, D., Popescu, M., & Foris, T. (2018). A Comprehensive Review of the Quality Approach in Tourism. ResearchGate, 159-188.
11. GAD, P. L. (2014). Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial. Puerto López: GAD, Puerto López.
12. García, N. (2017). Modelo de Gestión para fomentar el desarrollo turístico de las comunidades locales manabitas, Ecuador. Dialnet, 81-108.
13. Güidi, G. (2016). Desarrollo local y turismo: ejes de articulación entre conceptos. Revista del Departamento de Ciencias Sociales, 6-21.
14. ICTE. (2003). Información General SCTE. Madrid:(Instituto Calidad Turística Española)
15. Kachniewska, M. (2006). Tourism Quality Management. ResearchGate, 1-241.
16. López, G. C. (2016). Destino Turístico Puerto López. Obtenido de GAD Cantón Puerto López: <http://www.puertolopez.gob.ec/sin-categoria/el-canton-puerto-lopez-sigue-siendo-un-destino-turistico/>
17. Mendes, J., Guerreiro, M y Matos, N. (2016). Monitoring the Quality of Tourism Experience. Asia: Published by Atlantis Press.
18. MINTUR. (2019). Plan Nacional de Turismo 2030. Quito: Ministerio de Turismo.
19. OMT. (1994). Introducción al Turismo. Madrid: OMT.
20. OMT. (2015). Manual práctico de gestión integral de la calidad de los destinos turísticos. OMT, MADRID, 1-140.
21. OMT. (2019). Definiciones del Turismo. OMT, 15.
22. Orozco, J., Núñez, P., & Virgen, C. (2008). Desarrollo turístico y sustentabilidad social. México: Centro Universitario de la Costa.
23. Pagés, D. T. (2010). Tesis presentada en opción al título de licenciado en Turismo. Diagnóstico de la situación ambiental del Centro Turístico Mirador Bacunayagua, 42.
24. Perdomo, M. A. (2002). Calidad turística, según la Estrategia. Cuadernos del Sureste, 7-10.
25. Santana, A. (2018). Medición de la gestión de la calidad en turismo y hospitalidad. Propuestas y experiencias. Samborondón, Ecuador: Universidad ECOTEC.
26. Senplades. (2017). Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021. Toda una Vida. Quito: Senplades.

27. Solari, A., & Pérez, M. (2005). Desarrollo local y turismo: relaciones, desavenencias y enfoques. *Economía y Sociedad*, 49-64.
28. Tejada, A. (2011). Turismo y calidad del servicio. *Escuela Profesional de Turismo y Hotelería*, 1-17.
29. Țițu, M., Simina, A., & Țițu, Ș. (2016). Measuring Service Quality in Tourism Industry. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 294-301.
30. Troncoso, C. A. (2008). Turismo, desarrollo y participación local. La experiencia de Quebrada de Humahuaca Jujuy. Argentina. *Redalyc*, 110-130.
31. Turismo, M. d. (8 de febrero de 2018). Industria turística nacional contará con 33 herramientas para mejorar la calidad de servicios. Obtenido de Ministerio de Turismo: <https://www.turismo.gob.ec/industria-turistica-nacional-contara-con-33-herramientas-para-mejorar-la-calidad-de-servicios/>
32. Mintur. (2019). Rendición de cuentas 2018. Quito.
33. OMT. (2017). El turismo hacia el 2030. Organización Mundial del Turismo, 1-16.
34. OMT. (2019). Notas metodológicas de la base de datos de estadísticas de turismo. Madrid: Organización Mundial del Turismo.
35. Zamora, R. (2019). Calidad en el sector turístico: marco normativo y planificación. *Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 299-312.