



**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 TURÍSTICA EN EL CANTÓN SANTA ANA, A PARTIR DE LA POLÍTICA PÚBLICA  
DE TURISMO VIGENTE, AÑO 2020”**

**AUTOR**

KERLY YOMAR VALERO CALLE

**TUTOR**

A.S. CARLOS ROLANDO PIGUAVE MERO, Mg.

**MANTA, ABRIL 2022**

## **CERTIFICACIÓN**

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

Haber dirigido y revisado el trabajo de investigación, bajo la autoría de la estudiante Valero Calle Kerly Yomar, legalmente matriculado/a en la carrera de Turismo, período académico 2021-2022, cumpliendo el total de 390 horas, bajo la opción de titulación de Proyecto de investigación, cuyo tema del proyecto es “Gestión Turística en el cantón Santa Ana, a partir de la política pública de turismo vigente, año 2020”.

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, 10 de septiembre de 2021.

Lo certifico,

A.S. Carlos Rolando Piguave Mero, Mg

**Docente Tutor**

**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.

---

Valero Calle Kerly Yomar

C.I 131154393-6

## **APROBACIÓN DEL TRIBUNAL**

### **El tribunal evaluador certifica:**

Que, el trabajo de carrera, titulado “Gestión Turística en el cantón Santa Ana, a partir de la política pública de turismo vigente, año 2020”, ha sido realizado y concluido por la señorita Kerly Yomar Valero Calle; 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 diseño que ha sido continuamente revisada por este tribunal en las reuniones llevadas a cabo.

Para dar testimonio u Autenticidad, Firmamos:

---

**LIC. GABRIELA SIÒN  
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL**

---

**ING. AMPARO CABRERA CHÀVEZ  
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE TITULACION**

---

**ING. INÈS MORA PISCO  
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE TITULACION**

---

**A.S CARLOS FIGUAVE MERO  
DOCENTE TUTOR DE TITULACION**

---

**VALERO CALLE KERLY YOMAR  
ESTUDIANTE**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios, a mi madre Germania Calle y a toda mi familia por ser mi apoyo y por brindarme palabras de aliento para seguir adelante a pesar de las adversidades que se me presentaron en mi carrera universitaria. Quiero dar las gracias a mi tutor de investigación A.S. Carlos Piguave Mero, quien con sus conocimientos me guio en la elaboración de este trabajo de titulación. Finalmente agradecer a mis docentes, a mis compañeros y amigos que fueron parte de esta etapa de mi vida.

A todos los mencionados, mis más sinceros agradecimientos.

## **DEDICATORIA**

Mi proyecto de investigación lo dedico con mucho amor y esfuerzo a mi madre, mis hijos, esposo y a toda mi familia, por ser ellos mi pilar fundamental, agradecida de todo corazón por estar a mi lado y nunca dejarme sola en los momentos que más difíciles. Este proyecto de investigación y todo lo que logre hacer será gracias a su fortaleza, virtudes y valores inculcados en mí.

*Gracias, mamá y familia.*

## **RESUMEN**

El turismo es muy importante en el sector económico para el país, además de ser un fenómeno interdependiente ya que prevalece directamente con el desarrollo del mismo territorio y hace uso de los recursos naturales. A su vez genera fuentes de divisas y trabajo, por ende, las distintas etapas del consumo de un producto turístico guardan una estrecha relación donde respetan el medio ambiente hasta terminar el ciclo, es decir, desde la estancia hasta el desplazamiento.

Este proyecto tiene como finalidad diagnosticar la gestión turística del cantón Santa Ana mediante un levantamiento de información donde se observará como están organizados los diferentes sectores que la conforman.

El enfoque metodológico aplicado es el cualitativo a través de los métodos inductivo-deductivo, analítico-sintético, asimismo, la presente investigación se encuentra sustentada por fuentes bibliográficas, libros y documentos oficiales como: Ley de Turismo, Plan Nacional de Turismo 2030, Políticas Públicas de Turismo 2017, entre otros que ayudaran al desarrollo de esta investigación, mediante la utilización de información.

Se realizaron entrevistas a diferentes administradores de los establecimientos turísticos del cantón, como también un representante del Departamento del Turismo del GAD Municipal del cantón Santa Ana, dichas entrevistas aportaron con información clave para realizar los resultados que demuestra la carencia e ineficiencia de la gestión turística en los recursos y servicios turísticos del cantón, en la cual deben ser tomados en cuenta por parte del GAD para

poder reactivar la actividad turística y el turismo local, promoviendo una excelente imagen para los turistas locales, nacionales e internacionales.

**Palabras claves:** Gestión turística, turismo, desarrollo turístico, política pública, Cantón Santa Ana.

## **ABSTRACT**

Tourism is very important in the economic sector for the country, in addition to being an interdependent phenomenon since it prevails directly with the development of the territory itself and makes use of natural resources. At the same time, it generates sources of foreign currency and work, therefore, the different stages of the consumption of a tourist product are closely related where they respect the environment until the end of the cycle, that is, from the stay to the displacement.

The purpose of this project is to diagnose the tourism management of the Santa Ana canton through an information survey where it will be observed how the different sectors that comprise it are organized.

The methodological approach applied is qualitative through inductive-deductive, analytical-synthetic methods, likewise, this research is supported by bibliographic sources, books and official documents such as: Tourism Law, National Tourism Plan 2030, Public Policies of Tourism 2017, among others that will help the development of this research, through the use of information.

Interviews were conducted with different administrators of the tourist establishments of the canton, as well as a representative of the Tourism Department of the Municipal GAD of the Santa Ana canton, these interviews provided key information to carry out the results that demonstrate the lack and inefficiency of tourism management in the tourist resources and services of the canton, in which they must be taken into account by the GAD in order to

reactivate tourist activity and local tourism, promoting an excellent image for local, national and international tourists.

**Keywords:** Tourism management, tourism, tourism development, public policy, Santa Ana Canton.

## INDICE DE CONTENIDO

RESUMEN.....	7
INTRODUCCIÓN.....	15
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	17
CAPÍTULO I.....	20
MARCO TEORICO.....	20
Gestión.....	20
Gestión Turística.....	21
Modelo de gestión turística.....	21
Tipo de Modelo de Gestión Turística .....	22
Cantón Santa Ana .....	23
Políticas Públicas.....	27
Cuadro resumen de los principales referentes teóricos relacionados con la gestión turística, encontrados en los documentos oficiales nacionales.....	27
CAPITULO II: DISEÑO METODOLÓGICO .....	31
Métodos de Investigación.....	31
Técnica.....	32
La revisión bibliográfica.....	32
La entrevista.....	33
Instrumentos .....	33
Guía de entrevista. ....	33
Unidades de Análisis (Población).....	34
Unidades de Información (muestra) .....	34
CAPITULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	36
Análisis documental de los documentos oficiales nacionales. ....	36
Análisis de las entrevistas.....	37

Discusión: .....	47
CONCLUSIONES .....	48
RECOMENDACIONES .....	49
BIBLIOGRAFÍA .....	50
ANEXOS .....	53

## ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1:</i> Cuadro de los documentos oficiales nacionales. ....	27
<i>Tabla 2:</i> Distribución de las unidades de observación .....	34
<i>Tabla 3:</i> Pregunta 1.- ¿Cómo considera la situación actual del turismo en el cantón Santa Ana?....	37
<i>Tabla 4:</i> Pregunta 2.- Desde el punto de vista turístico, ¿Cuál es su opinión sobre el crecimiento social y económico del cantón Santa Ana? Explique brevemente:.....	38
<i>Tabla 5:</i> Pregunta 3.- ¿Considera usted al turismo como fuente importante de ingreso para el cantón Santa Ana? Argumente su respuesta. ....	39
<i>Tabla 6:</i> Pregunta 4.- ¿Considera usted que hace falta inversión turística por parte del Municipio para el desarrollo del cantón Santa Ana? Argumente su respuesta.....	39
<i>Tabla 7:</i> Pregunta 5.- ¿Conoce usted algún plan, programa o proyectos turísticos para el desarrollo del cantón Santa Ana? Argumente su respuesta. ....	40
<i>Tabla 8:</i> Pregunta 6.- ¿Ha participado en planes, programas o proyectos turísticos para el desarrollo de la actividad turística de cantón Santa Ana?.....	41
<i>Tabla 9:</i> Pregunta 7.- ¿Cómo valora usted la gestión turística por parte del Municipio del cantón Santa Ana? .....	41
<i>Tabla 10:</i> Pregunta 8.- ¿Qué le gustaría que mejore en la actividad turística para que exista un mejor desarrollo en el cantón Santa Ana? .....	42
<i>Tabla 11:</i> Pregunta 1.- ¿Qué importancia tiene el turismo en el cantón Santa Ana? .....	43
<i>Tabla 12:</i> Pregunta 2.- ¿Existe una planificación turística vigente para el desarrollo turístico del cantón Santa Ana? Argumente su respuesta .....	43
<i>Tabla 13:</i> Pregunta 3.- ¿Qué organizaciones participan en la generación de planes, programas o proyectos turísticos?.....	44
<i>Tabla 14:</i> Pregunta 4.- ¿Actualmente el cantón Santa Ana cuenta con un presupuesto para el desarrollo turístico? Argumente su respuesta. ....	44
<i>Tabla 15:</i> Pregunta 5.- ¿Cuántos proyectos para el desarrollo de la actividad turística están vigentes?.....	45
<i>Tabla 16:</i> Pregunta 6.- ¿Cuántos de estos proyectos turísticos han empezado?.....	45
<i>Tabla 17:</i> Pregunta 7.- ¿Cuántos de estos proyectos turísticos han finalizado?.....	46
<i>Tabla 18:</i> Pregunta 8.- ¿Cuáles han sido las dificultades para ejecutar los planes, programas y proyectos en materia turística?.....	46

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<i>Gráfico 1:</i> Árbol del problema.....	17
<i>Gráfico 2:</i> Modelos de gestión turística.....	23

## INTRODUCCIÓN

El turismo es una actividad social y económica que ha transformado evolutivamente el desarrollo turístico de los países a nivel mundial y local, la cual es una de las actividades más activa y emprendedora, convirtiéndose así en una de las principales fuentes de divisas que generan y crecen con mayor rapidez; garantizando la sostenibilidad y beneficio a la economía y a la población, logrando así la satisfacción de los turistas.

La gestión turística es aquella que nos permite utilizar conocimientos particulares para adaptar a los recursos tanto naturales como culturales, con la finalidad de ofrecer productos turísticos para los intereses y necesidades de los turistas, garantizando experiencias únicas y agradables. Es importante recalcar que la gestión turística nos ayuda a innovar, mejorar y contribuir con el crecimiento económico, social, cultural, ambiental y turístico de los países. Además, los recursos turísticos deben tener una puesta de valor, ya que fomentará su potencialidad y se podrán a disposición de los turistas. Para tener una gestión turística de calidad se debe tener en cuenta que exista una excelente planificación, organización, motivación, y control de las actividades dentro del turismo, más aún si se pretende llevar a cabo de manera sostenible y consciente. (Nazareno, 2010)

A nivel mundial la gestión turística según, Hernández García (2007), se basa en mejorar todos los aspectos que tiene que ver con la competitividad turística, es decir creando órganos específicos de gestión para adaptar nuevas necesidades de agilidad y capacidad resolutive. Los organismos específicos se encargan de cristalizar la sofisticación de los procesos de desarrollo de cualquier destino y se convierte en uno de los instrumentos de gestión eficiente y por lo tanto de competitividad. La mayor capacidad de gestión turística incide fundamentalmente sobre aspectos relacionados con la preparación y adecuación del destino.

Asimismo, la gestión turística en América Latina según, Cordero Monterrubio (2009), prácticamente esta esquematizada en el apoyo u obstaculización al desarrollo turístico en la cual se examina a la comunidad receptora tanto nacional, regional o local como elemento esencial de

relevancia en el sistema turístico; es decir que el turismo es muy importante ya que es un dinamizador de las estructuras económicas, sociales, ecológicas, culturales y políticas. Los elementos del sistema turístico están constituidos por la demanda, la oferta, la industria turística, la región generadora, el destino, ruta de tránsito, y la comunidad receptora.

En efecto es importante recalcar que la comunidad local juega un papel muy fundamental en la planificación y gestión turística ya que provee los servicios necesarios para la satisfacción de las necesidades de la demanda (hospedaje, alimentación, servicios médicos, servicios de recreación, servicios de consumo), asimismo debe producir y gestionar sus propios servicios, pero también debe proteger y conservar sus recursos naturales y culturales del destino. El turismo debe ser planificado a largo plazo a nivel local, regional y nacional, la cual traerá beneficios significativos logrando que los mercados turísticos estén satisfechos.

En Ecuador según, Larrea Sánchez (2019), la gestión turística es direccionada por el MINISTERIO DE TURISMO (MINTUR) a través de la proyección de 3 ejes de acción con los cuales beneficiaran el crecimiento y dinamismo del sector turístico a nivel nacional:

- a) Eje 1: Fomento al turismo interno;
- b) Eje 2: Incremento del turismo receptivo
- c) Eje 3: Generación y atracción de inversiones.

El Ministerio de Turismo a mediados de 2018 presentó el Plan de Desarrollo Turístico Nacional que comprendía los siguientes componentes del Plan:

1) Proyecto Pueblos Mágicos que busca implementar un modelo de gobernanza turística en localidades poco visitadas a nivel nacional como una herramienta para el desarrollo sustentable y competitivo de destinos turísticos.

2) Proyecto Riviera del Pacífico consiste en incentivar polos de desarrollo turístico en el litoral ecuatoriano, crear encadenamientos productivos, promover la inclusión social, distribución de la riqueza y generación de empleo.

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La gestión turística juega un papel muy importante en el turismo y Santa Ana es un cantón que posee un potencial turístico y productivo inagotable riqueza natural, cultura y tradición oral que no ha logrado desarrollarse, GAD MUNICIPAL SANTA ANA (2007), y es por eso que las causas principales de su crecimiento turístico es el personal no capacitado profesionalmente en esta área, la falta de apoyo por el gobierno local y la falta de atención que deben tener los atractivos turísticos. A su vez las causas traen como consecuencias, el deterioro de los atractivos turísticos que posee el cantón, un limitado desarrollo turístico y carencia de conocimiento sobre gestión turística.

Por esta razón, surge la presente investigación la misma que se centra en la gestión turística a partir de la política pública de Turismo en cantón Santa Ana, año 2020, y cuya formulación del problema se plantea a través de la siguiente interrogante: ¿Cómo se está ejecutando la Gestión Turística en el Cantón Santa Ana a partir de la política pública de turismo?

Fundamentado en lo anteriormente expuesto, la investigadora sintetiza las principales causas y consecuencias identificadas a través del siguiente esquema de árbol del problema:

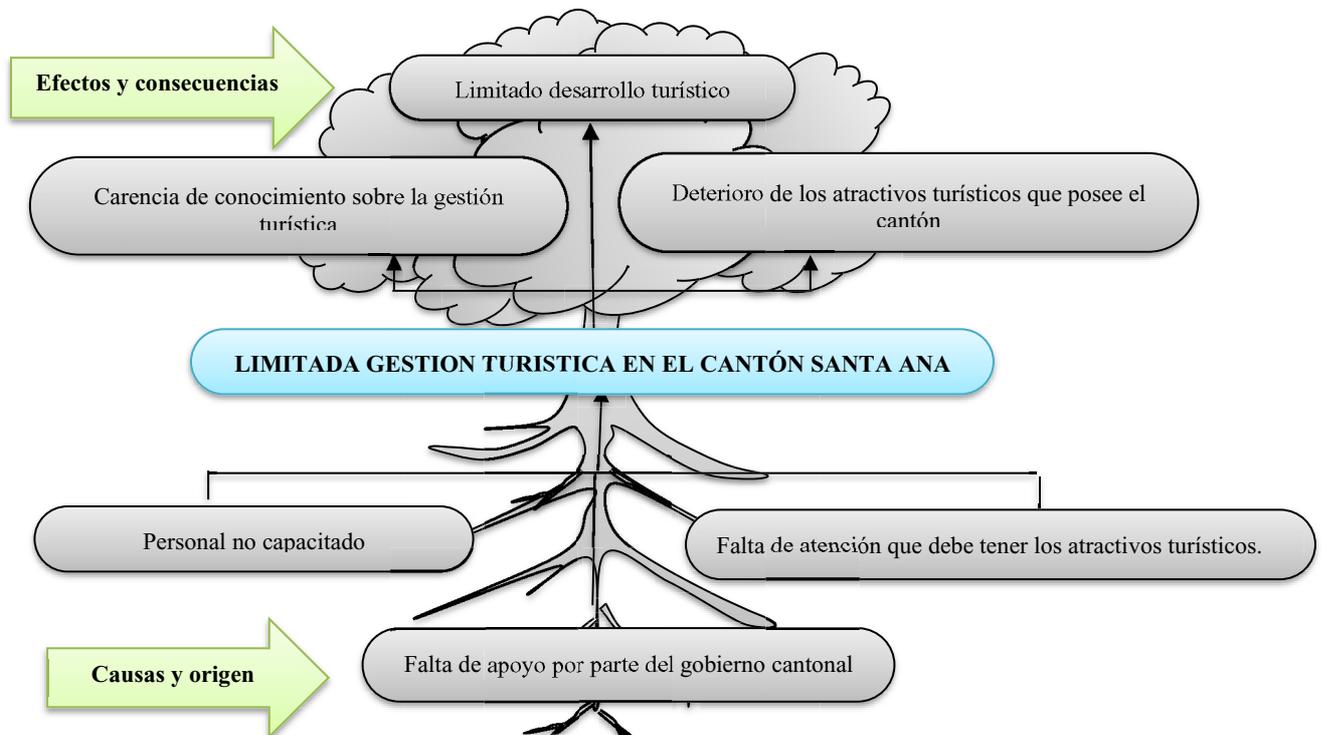


Gráfico 1: Árbol del problema.

Para delimitar y condicionar la investigación se plantea como **objeto de investigación** la gestión turística, mientras tanto que el **campo de acción** el cantón Santa Ana. Las principales **variables de investigación** son: Gestión turística, política pública y desarrollo. En correspondencia se plantean los siguientes objetivos generales y específicos.

### **Objetivo General**

- Diagnosticar la gestión turística del Cantón Santa Ana a través de las políticas públicas de turismo.

### **Objetivo Especifico**

- Recopilar los principales referentes teóricos que fundamenten la gestión turística a partir de las políticas públicas en el cantón Santa Ana.
- Analizar el estado actual de la gestión turística mediante la aplicación de métodos, técnicas y herramientas de investigación científica.
- Mostrar los resultados de la gestión turística del Cantón Santa Ana a través de las políticas públicas para fortalecer su desarrollo.

Para el desarrollo del diseño metodológico y cumplir con los objetivos de este proyecto de investigación se empleará el enfoque cualitativo, y según, Hernández Sampieri (2014), utiliza la recolección y análisis de los datos a profundidad para un mejor entendimiento, se utilizó los métodos analítico-sintético e inductivo-deductivo, se empleará técnicas como: árbol del problema, gráficos y tablas, se utilizará instrumento como la entrevista que será aplicada al director departamento de Turismo, y a los administradores de los establecimientos turísticos, con la finalidad de contrastar los resultados a dicha investigación.

Este proyecto de investigación se estructura en: **CAPITULO I**, se conceptúa el marco teórico del proyecto de investigación basado en investigaciones científicas de gestión turística, modelo de gestión turística, política pública, el Cantón Santa Ana y documentos oficiales como:

Constitución de la República del Ecuador, Ley de Turismo, Reglamento de Ley de Turismo, PLANDETUR 2030, Plan Nacional del Buen Vivir y Políticas Públicas de Turismo 2017. En el **CAPITULO II**, básicamente se enfoca en la descripción de la metodología, técnicas e instrumentos de investigación aplicadas. Y, por último, el **CAPITULO III**, se mostrarán los resultados e interpretación de información, y discusión esperados en el proyecto de investigación.

# CAPÍTULO I

## MARCO TEORICO

En este capítulo se aborda los principales referentes-teóricos que esta relacionados con la gestión turística a partir de las políticas públicas y los documentos oficiales como: Constitución de la República del Ecuador, Ley de Turismo, Reglamento de Ley de Turismo, PLANDETUR 2030, Plan Nacional del Buen Vivir y Políticas Públicas de Turismo.

### **1.1 Gestión**

La gestión según Frederick W. Taylor (1994), citado por, Manrique López (2016), es el arte de saber lo que se quiere hacer a través de las etapas; planificar, organizar, dirigir y controlar, hacerlo de la mejor manera y por el camino más eficiente. Esta noción instrumental es propia de la sociedad industrial que, determinada por la productividad y la tecnología, se apoya en disciplinas que le permitan optimizar recursos de una manera práctica con énfasis en la racionalización del trabajo. Además, promueve una organización funcional orientada en la eficiencia industrial desde niveles operativos para mejorar la producción.

De igual forma, Westreicher (2020), define la gestión como un conjunto de procedimientos y acciones que se llevan a cabo para lograr un determinado objetivo. Aunque la gestión suele relacionarse con el mundo corporativo, con las acciones que desarrolla una empresa para alcanzar sus objetivos planteados. Sin embargo, no solo se gestionan compañías, proyectos, o bienes económicos, sino cualquier tipo de recurso o tarea.

En este orden de ideas, la investigadora asume que la gestión es muy fundamental dentro de una organización o empresa porque permite desempeñar o trabajar de una manera eficiente y eficaz cumpliendo con todas las actividades requeridas tal como, planificar, organizar, dirigir y controlar. Además, estas funciones nos ayudan a resolver y superar cualquier problema que se presenten en la empresa y poder lograr los objetivos y metas propuestas.

## **1.2 Gestión Turística**

La gestión turística según, Acerenza (2007), es la acción y el efecto de administrar el turismo, es una tarea difícil en virtud de que muchos de los elementos que tienen que ver con el desarrollo de la actividad turística se escapan del ámbito de competencia del organismo de turismo, además establece objetivos y estrategias en función de las características de los elementos en los que se desarrolla la actividad turística.

Así mismo, Rigol Madrazo & Pérez Campdesuñer (2011), determinan que la gestión turística es un proceso dinámico, interactivo, eficiente y eficaz; consistente en planear, organizar, liderar y controlar las acciones en la entidad, desarrollado por un órgano de dirección que cuenta con grupos de personas, recursos y autoridad para optimizar el flujo de turistas actuales y potenciales que desean, pueden y están dispuestos a disfrutar de las facilidades, atractivos, actividades, bienes y (o) servicios turísticos en función del precio del destino y su renta personal, sobre la base del conocimiento de las leyes y principios, de la sociedad, la naturaleza humana y la técnica, así como de información en general.

Por lo expuesto, la investigadora asume que la gestión turística es un procedimiento eficiente y eficaz que consiste en abarcar todas las acciones principalmente los elementos que conforman el sistema turístico, como los atractivos turísticos, superestructura, infraestructura, demanda (turistas), comunidad receptora, y equipamiento e instalaciones manteniendo el equilibrio y un manejo adecuado de cada uno de los componentes, logrando el desarrollo de la actividad turística y un turismo sostenible y sustentable.

## **1.3 Modelo de gestión turística**

El modelo de gestión turística según, Prieto Martín (2011), es la base conceptual, los cimientos que intentan representar la realidad; definiendo los elementos que permitirán actuar sobre ella según lo que se quiera conseguir. Este modelo ha sido concebido desde la fusión de la gestión estratégica con la gestión turística, entendiéndolas como un todo y propone una metodología de

trabajo basada fundamentalmente en la participación y consideración de la comunidad local. Las líneas de acción propuestas apuntan a favorecer la concertación como mecanismo de entendimiento y compromiso de las partes a fin de asegurar mejores prestaciones de servicios a turistas y residentes.

En este mismo sentido, según, García Reinoso (2017), en su investigación detalla al modelo de gestión turística como una herramienta para la coordinación de los entes involucrados, de vinculación entre las iniciativas privadas y comunitarias con el apoyo de las planificaciones de los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD's), en función de potenciar un turismo sostenible. Por ende, el modelo de gestión turística 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 propender el desarrollo de la comunidad.

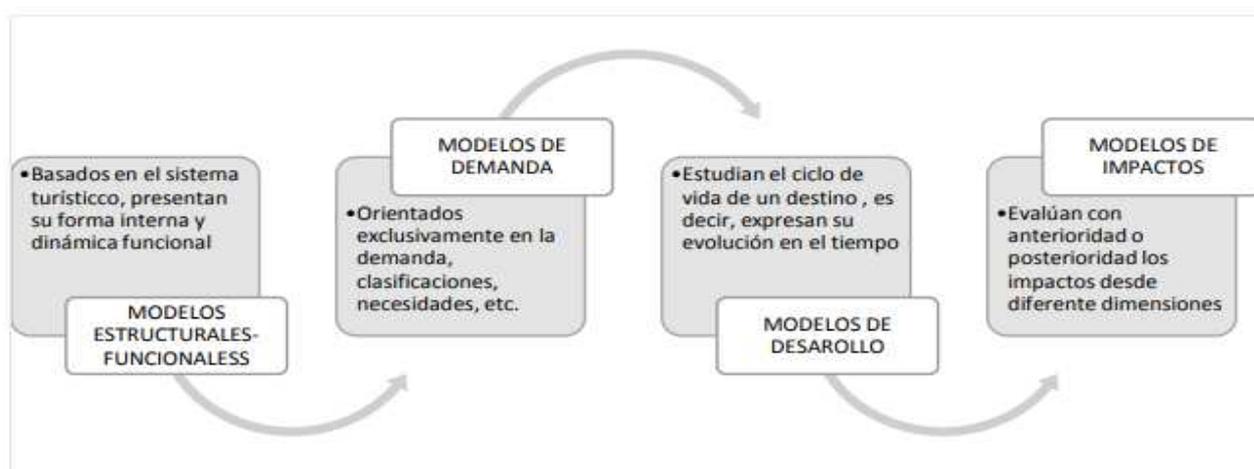
Por lo tanto, la investigadora asume que el modelo de gestión turística proporciona una combinación, articulación y planificación dinámica para mejorar la productividad y la competitividad turística de un destino y obtener óptimas estrategias en la cual se ve involucrada las entidades públicas y privadas, con la finalidad de beneficiar al turismo sostenible, y brindar una experiencia turística de calidad, ya que un modelo de gestión turística sin la planificación es complicado llegar al éxito.

#### **1.4 Tipo de Modelo de Gestión Turística**

Según, Martín Fernández (2009), para analizar este conjunto de fenómenos y relaciones que llamamos turismo, hacen falta una estructura metodológica y un conjunto de modelo que expliquen la realidad. Los modelos son representaciones de la realidad y tienen rasgos esenciales.

Los modelos de la gestión turística se pueden clasificar en cuatro grandes grupos principales:

Gráfico 2: Tipos de Modelos de gestión turística



Fuente: Elaboración de Martín Fernández Ramón

Por lo consiguiente, la investigadora considera que los tipos de modelos de gestión turística son muy fundamental en la gestión turística ya que a través de ellos se pueden visualizar la realidad y mejorar el desarrollo turístico de un destino.

### 1.5 Cantón Santa Ana

Según, GAD MUNICIPAL SANTA ANA (2018), el cantón Santa Ana, geográficamente se encuentra ubicado en el centro sur de la Provincia de Manabí, su cabecera cantonal es Santa Ana de la Vuelta Larga. Posee un hermoso valle, rodeado de cerros y montañas como: Bonce, Peminche, Sasay, El Mate, La Cuesta, La Guaijas, y La Unión.

Está formado por seis parroquias (2 urbanas y 4 rurales) parroquias urbanas Lodana y Santa Ana, parroquias rurales Ayacucho, La Unión, San Pablo, Honorato Vásquez. Tiene una extensión geográfica de 1022 km<sup>2</sup>. Limita al Norte con el cantón Portoviejo, al sur con los cantones Olmedo y 24 de mayo; al este con el cantón Pichincha y al oeste con los cantones 24 de mayo, Jipijapa y Portoviejo.

El Río Portoviejo, anteriormente conocido como Río Grande, es el principal sistema hidrográfico del cantón, nace en los ríos: Mineral y Pata de Pájaro, en la parroquia Honorato Vásquez, después de recorrer parte de los cantones Santa Ana, Portoviejo y Rocafuerte converge en

la Boca, cerca del Balneario de Crucita. A lo largo de la geografía cantonal, hay una serie de esteros y riachuelos entre ellos: la Chontilla, Agua Fría, Peminche, Río Caña, El Mate, Visquije, Caña Brava, Sasay, Lodana y otros.

Santa Ana un cantón privilegiado por su extenso patrimonio natural adornado por montañas colosales y ríos, ha permitido que sus pobladores desarrollen una conexión especial con la naturaleza, de ahí, su exquisita oferta gastronómica y calidez humana.

Por tradición es cuna de pensamientos y valores culturales representativos en la provincia y el país; conserva viviendas construidas con caña, techo de cadi y piso de caña o madera que la destacan como una ciudad patrimonial y colorida. A lo largo del biocorredor se puede encontrar 31 atractivos; desde puertos, badenes, miradores, cuevas, cascadas, establecimientos de comida típica, hospedajes tradicionales y no tradicionales e importantes centros recreacionales que mantienen una profunda armonía con la cultura, el folklore y las costumbres del santanense que atesora los mitos y leyendas heredados de sus antepasados. (SANTA ANA GAD MUNICIPAL , s.f)

El clima de Santa Ana es tropical seco con las estaciones de invierno y verano bien diferenciadas; la temperatura promedio anual es de 26°C. La temperatura máxima absoluta ha llegado a 37°C y la mínima a 14°C. Sin embargo, la variación diaria de la temperatura puede alcanzar hasta 10°C.

La producción agrícola es propia del clima subtropical y tropical: naranjilla, camote, yuca, limón, mandarina, café, caña de azúcar, maíz, y otros. Es importante resaltar un producto que se ha mantenido en estas zonas como es la caña Guadua, muy valiosa para la construcción de sus viviendas sobre todo en el área rural.

La zona rural del cantón se dedica a la crianza de aves de corral como: pollos y palomas, pato, la cual se utilizan para el consumo familiar e incluso para el comercio. También existen criaderos de ganado vacuno y porcino los cuales se comercializan. Además, se observan caballos

por las calles del Cantón y sus parroquias los cuales sirven como medio de transporte en las áreas más lejanas y como herramientas de trabajo para transportar cargas.

La población se dedica a labores de agricultura y a trabajo con machete, otra parte se dedica al comercio atendiendo sus propias tiendas, bazares y panaderías.

Su gastronomía típica es muy exquisita y variada que te ofrece el cantón tales como bollos de pescados, caldo de gallina criolla, bolones de verdes, empanadas de verdes, tongas de gallina criolla, encebollado de pescado, corviches, la cuajada, la salprietá, seco de gallina criolla, entre otras.

Las expresiones culturales vienen reflejadas en la tradición oral expresada en el chigualo, la poesía, los amorfinos, la celebración de las fiestas religiosas, los velorios y el rito del rezo de las nueve noches donde se reparte comida a las personas que acompañan al difunto. (Leòn Sánchez, 2013)

### **1.5.1 Atractivos del Cantón Santa Ana**

Sin duda, Santa Ana de Vuelta Larga es un destino para disfrutar de sus innumerables atractivos turísticos, pero lo mejor que puede recibir usted de ellos es valor agregado; gente honesta, creativa y emprendedora. Sus atractivos son los siguientes:

- 1) Parque Central Eloy Alfaro
- 2) Parque Lineal El malecón
- 3) Parque a La Madre
- 4) Iglesia Nuestra Señora de Santa Ana
- 5) Cascada la Palma
- 6) Cascada de Bonce
- 7) La Quinkigua Lodge
- 8) Balneario La Laguna
- 9) Cascada La Chorrera

- 10) Río Mineral
- 11) Río Pata de Pájaro
- 12) Represa Poza Honda
- 13) Isla de Los Pájaros
- 14) Cascada San Ramón
- 15) La Casa del Gringo
- 16) Finca Orgánica Agua Blanca
- 17) Cascada El Salto del Desgraciado
- 18) Casa de los Abuelos
- 19) Cascada la Cueva de los Pájaros
- 20) Cascada Don Atilio Briones
- 21) Ruta del Agua en Estero Grande
- 22) Salto de Agua Hermanos Sornoza (Pueblo Nuevo)
- 23) Balneario Boca de La Palma (La Unión)
- 24) Cascada de Corralón
- 25) Balneario Los Santanitas
- 26) Salto de Agua La Romántica (Pueblo Nuevo)
- 27) Balneario La Lucha
- 28) Balneario Las Guaijas
- 29) Balneario El Badén
- 30) Balneario Río Caña
- 31) Balneario San Valentín.

## **1.6 Políticas Públicas**

Según, Vargas Arévalo (2007), determina que las políticas públicas son un conjunto de decisiones formales caracterizadas por conductas o actuaciones consistentes y repetidas por parte de aquellos que resultan afectados por las mismas, es decir un conjunto de prácticas y normas que emanan de uno o varios actores públicos. Deben establecerse dentro de un marco que abarque el bien común de toda la comunidad, sin distinción de ideologías ni partidismos, y con la profunda decisión de que deben ser tomadas con total prescindencia de intereses privados con vocación de servicio y esencialmente con transparencia y responsabilidad.

Mientras que, Velásquez Gavilanes (2009), define las políticas públicas como un proceso integrador de decisiones, acciones, inacciones, acuerdos e instrumentos, adelantado por autoridades públicas con la participación eventual de los particulares, y encaminado a solucionar o prevenir una situación definida como problemática. La política pública hace parte de un ambiente determinado del cual se nutre y al cual pretende modificar o mantener.

Fundamentado en lo anterior expuesto, la investigadora determina que las políticas públicas son un conjunto de normas, decisiones, acuerdos y acciones en la que interviene el Estado, entidades gubernamentales, instituciones privadas, etc. que actúan por medio de agentes, la cual se enfoca en la selección de metas y medios para alcanzarlas los objetivos propuestos, buscando el bienestar y la satisfacción de todos sin perjudicar a la sociedad. Asimismo, las políticas públicas son muy importante para el desarrollo social, económico y político de un Estado.

## **1.7 Cuadro resumen de los principales referentes teóricos relacionados con la gestión turística, encontrados en los documentos oficiales nacionales.**

*Tabla 1:* Cuadro de los documentos oficiales nacionales.

Documentos Oficiales

Elementos de Gestión Turística identificados

<p><b>Constitución de la República del Ecuador (2008)</b></p>	<p>En la Carta Magna del Ecuador se garantizan los derechos de la naturaleza y la preservación del patrimonio natural y cultural, ya que son elementos esenciales para el fortalecimiento y consolidación en el sector turístico.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Art. 24 y 383, garantiza el derecho de las personas al tiempo libre, las condiciones físicas, sociales y ambientales para su disfrute, y la promoción de actividades para el esparcimiento, descanso y desarrollo de la personalidad.</li> <li>• Art. 395 al 408 reflejan los derechos de la naturaleza garantizando un ambiente sano y sustentable, fortaleciendo los espacios públicos, interculturales y de encuentro común, con la finalidad de establecer un sistema económico social, solidario y sostenible.</li> </ul>
<p><b>Ley de Turismo (2014)</b></p>	<p>Es el instrumento de la normativa del marco legal para la promoción, desarrollo y la regulación de la actividad turística, además plasma las obligaciones y derechos de los prestadores de servicios turísticos y de los usuarios.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Art. 3 reconoce a los actores, los principios de la actividad turística, identifica la iniciativa privada del sector, la iniciativa y participación comunitaria indígena, campesina, montubia o afroecuatoriana, mientras que el Estado mediante la gestión de los gobiernos provincial y cantonal deben impulsar y apoyar el desarrollo turístico, dentro del marco de la descentralización.</li> <li>• Art. 63 el Fondo Nacional para la Gestión Turística será de carácter público y tendrá el financiamiento total o parcial de planes, proyectos o actividades orientados a la creación de facilidades turísticas y su mantenimiento y a la promoción turística.</li> </ul>
<p><b>Reglamento de Ley de Turismo (2015)</b></p>	<p>Establece los instrumentos y procedimientos de aplicación de la ley de turismo en el marco regulatorio de las actividades y servicios turísticos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Art.6 establece que la planificación de la actividad turística le corresponde al Ministerio de Turismo como herramienta para el desarrollo armónico, sostenible y sustentable del turismo.</li> <li>• Art. 8 el Ministerio de Turismo ejercerá el control del cumplimiento de las obligaciones que tienen los prestadores de servicios turísticos, como resultado de la aplicación de la Ley de Turismo y sus correspondientes reglamentos.</li> </ul>
<p><b>Plan Nacional Buen</b></p>	<p>Es un instrumento directo, accesible y aterrizado, concretando la garantía de los derechos en un</p>

<p>Vivir 2017-2021 (2017)</p>	<p>marco de política pública; por tanto, su vinculación y la ejecución de su cumplimiento frente a los diferentes niveles de gobierno, otras funciones del Estado, e incluso el propio sector privado en su papel como corresponsable de los procesos de desarrollo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se encuentra estructurado en torno a tres ejes con sus objetivos:</li> <li>a) EJE 1: Derechos para todos durante toda la vida. <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Afirmar la interculturalidad y plurinacionalidad, revalorizando las identidades diversas.</li> <li>✓ Garantizar los derechos de la naturaleza para las actuales y las futuras generaciones.</li> </ul> </li> <li>b) EJE 2: Economía al servicio de la sociedad. <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Consolidar la sostenibilidad del sistema económico social y solidario, y afianzar la dolarización.</li> <li>✓ Impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico sustentable de manera redistributiva y solidaria.</li> </ul> </li> <li>c) EJE 3: Más sociedad, mejor Estado. <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Incentivar una sociedad participativa, con un Estado cercano al servicio de la ciudadanía.</li> <li>✓ Promover la transparencia y la corresponsabilidad para una nueva ética social.</li> <li>✓ Garantizar la soberanía y la paz, y posicionar estratégicamente al país en la región y el mundo.</li> </ul> </li> </ul>
<p>PLANDETUR 2030 (2019)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es una herramienta que brindará los lineamientos generales para la gestión turística a nivel nacional y orientará las acciones que se deben realizar para lograr un desarrollo turístico sostenible, inclusivo y accesible.</li> <li>• Se basa en políticas y estrategias de planificación territorial y turística; legislación y regulación; diversificación de productos; promoción y marketing inteligente; comercialización y mercadeo apuntando a una demanda real; infraestructura y equipamiento.</li> <li>• Impulsa a la innovación e inversión al emprendimiento; desarrollo de recursos humanos a través de la capacitación, formación y generación de empleo y fortalecimiento institucional.</li> <li>• El plan nacional de turismo está compuesto por cinco ejes: Destinos y Calidad; Conectividad; Seguridad Turística; Mercadeo y Promoción y Fomento a la Inversión.</li> </ul>

<p>Política Pública de Turismo 2017 (2017)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Busca consolidar el turismo como un elemento dinamizador del desarrollo económico y social del Ecuador, con la participación del sector público bajo la rectoría del Ministerio de Turismo.</li> <li>• Ministerio de Turismo a través de la implementación de la política pública busca guiar las acciones a través de metas comunes y objetivos específicos, permitiendo la participación de todos los actores relevantes para el desarrollo del sector.</li> <li>• El turismo un elemento clave del desarrollo sustentable social y económico.</li> <li>• La política pública de turismo tiene cinco pilares fundamentales: Seguridad; Destinos y Productos; Calidad; Conectividad e; Inversión</li> </ul>
--	---

*Fuente: Elaboración propia a partir de los documentos oficiales nacionales.*

Ante lo mencionado, la investigadora determina la importancia que tienen los documentos oficiales nacionales en la cual están enfocado netamente en el Turismo, ya que es un sector con gran potencial para dinamizar la economía del país. Además, el gobierno debe trabajar en conjunto con las empresas privadas y públicas para mejorar el desarrollo turístico del país, rigiéndose bajo las leyes vigentes para un mejor control.

## **CAPITULO II: DISEÑO METODOLÓGICO**

En el capítulo II se abordará el cómo y con qué se desarrolló dicha investigación, describe el tipo de investigación, métodos, técnicas y herramientas a utilizar, la cual se aplicará el respectivo instrumento para recolectar la información pertinente.

Por la característica de esta investigación, el enfoque aplicado es el Cualitativo, ya que a través de esta metodología se podrá analizar y determinar cómo se desarrolló la Gestión Turística en el Cantón Santa Ana en el año 2020.

Según, Hernández Sampieri (2018), el enfoque cualitativo es la base de recolección de los datos, y comprende los fenómenos, mediante la exploración de la perspectiva en la cual se revisan a profundidad, es muy flexible y de riqueza interpretativa. Además, se reconstruye una realidad y no se pretende generalizar; se adentra en los antecedentes y la idea intriga, alienta y motiva para encontrar respuestas y generar más preguntas.

Por medio de este enfoque cualitativo nos permite recolectar y examinar los datos y la información que se obtendrán para el desarrollo de esta investigación en la cual se analizara cómo se ejecutó la gestión turística a través de la política pública en el año 2020 en el cantón Santa Ana.

### **2.1 Métodos de Investigación**

El método aplicado en este proyecto es el analítico-sintético, la cual se refiere a dos procesos intelectuales inversos. El analítico es un procedimiento lógico que permite descomponer y estudiar el comportamiento de cada parte. Asimismo, el sintético es la operación inversa, que combina y analiza las relaciones y características generales de la realidad. (Rodríguez Jiménez & Pérez Jacinto, 2017)

En este sentido, se emplea el método analítico a través de la revisión de diversas literaturas, analizando diferentes autores y analizando documentos oficiales como la Constitución de la República del Ecuador 2008, Ley de Turismo, Reglamento de Ley de Turismo, Plan Nacional de Buen Vivir, PLANDETUR 2030, y Política Pública de Turismo, en el método sintético se simplifica los principales referentes-teóricos de cada una de las variables y se realiza un resumen de lo analizado.

El otro método para utilizarse es el inductivo-deductivo, en la cual el inductivo consiste en explicar la realidad a partir de su observación es decir un proceso que va desde lo particular hasta lo general. En cambio, el deductivo consiste en explicar la realidad a partir de la lógica, es decir un proceso que va desde lo general o abstracto hasta lo particular.

(Vázquez, 2017)

Por lo consiguiente, se emplea el método inductivo a través del estudio organizado llegando a los resultados sobre la realidad de la gestión turística del cantón Santa Ana y en el método deductivo se elaboran conclusiones generales sobre la realidad de la gestión turística a partir de las políticas públicas en el cantón Santa Ana.

## **2.2 Técnica**

Para este proyecto de investigación se utilizará técnicas como la entrevista y la revisión bibliográfica

### **2.2.1 Revisión bibliográfica**

La revisión bibliográfica consiste en la búsqueda, recopilación, organización, e información de bibliográfica. (Facmed, 2018)

En este proyecto de investigación la información obtenida es mediante documentos oficiales, y sitios web que contengan los programas, proyectos, ordenanzas enfocadas en el turismo del cantón y los respectivos informes anuales.

### **2.2.2 Entrevista**

Para, Ñaupas (2014), la entrevista consiste en formular preguntas en forma verbal con el objetivo de obtener respuestas o informaciones y con el fin de verificar o comprobar las hipótesis de trabajo.

Se aplicará la técnica de la entrevista al director de departamento de Turismo (ver anexo 1) y a 3 administradores de los establecimientos turísticos (ver anexo 2) para solicitar información correspondiente de la gestión turística en el Cantón Santa Ana a partir de la política pública de turismo vigente, año 2020.

## **2.3 Instrumentos**

Los instrumentos que se utilizará en esta investigación son la guía de entrevista:

### **2.3.1. Guía de entrevista.**

La guía de entrevista es un documento que contiene preguntas para la obtención de información por medio de un formato ya establecido con la finalidad de agilizar la entrevista y obtener mejores resultados. (Ñaupas, 2014)

Asimismo, la guía de entrevista contiene 8 preguntas, tanto para el director(a) departamental de Turismo como para los administradores de los establecimientos turísticos, la misma que fue sometida a un proceso de validez de expertos en el tema de investigación en la que dos profesionales en materia turísticas, de tal manera que evaluaron la estructura y el nivel de alcance de este cuestionario, además minimiza el margen de error y a su vez

garantiza la obtención de datos verídicos para la investigación sobre la gestión turística del cantón Santa Ana. (Ver anexo 3 y anexo 4)

#### **2.4 Unidades de Análisis (Población)**

La población según, Ñaupas Paitán (2014), está compuesta por todos los elementos (personas, objetos, organismos, instituciones, etc.), que participan en una investigación.

No existe un catastro turístico oficial, lo cual dificulta la determinación de la población. No obstante, siendo esta una investigación con enfoque cualitativo, en donde lo relevante es la profundidad de los datos y no la cantidad, se tomará como unidad de análisis al director de departamento de Turismo y a los administradores de los establecimientos turísticos más representativos de cada sector.

#### **2.5 Unidades de Información (muestra)**

Las unidades de información de la actual investigación son los siguientes:

Tabla 2: Distribución de las unidades de observación

Unidades de observación	Personas
Documento oficial de Plan Operativo Anual 2019 (tercer y cuarto trimestre / periodo de transición)	1
Analista del Departamento de Cultura, Deporte, Turismo y Patrimonio, cantón Santa Ana	1
Representantes de los administradores de establecimientos turísticos, cantón Santa Ana	3
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>

*Fuente: Elaboración propia de las unidades de observación.*

Es importante aclarar que se tomaron como muestra a 3 representantes del sector turístico local, considerando su tipología de establecimiento existentes en el cantón Santa Ana, es

decir, 1 del sector alojamiento, 1 del sector restauración y 1 del sector recreación, los mismos que cumplen las características de tener más aceptación por parte de los visitantes.

## **CAPITULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

En este capítulo se mostrarán los resultados y análisis de la información recopilada en la aplicación de las entrevistas realizadas a los actores participantes identificados en el capítulo anterior.

### **3.1 Análisis documental de los documentos oficiales nacionales.**

Cabe recalcar que mediante la revisión de documentos oficiales nacionales como: Constitución de la República del Ecuador 2008, Ley de Turismo, Reglamento Ley de Turismo, Plan Nacional Buen Vivir 2017-2021, PLANDETUR 2030, Política de Turismo 2017, se logró constatar que son estos son de mucha importancia para el desarrollo turístico de un determinado territorio, como lo decreta la Constitución de la República del Ecuador en el artículo 24 y 383 que determina el derecho que tiene las personas en su tiempo libre para el desarrollo de sus actividades de descanso y esparcimiento.

Asimismo, en la Ley de Turismo establece que los gobiernos provinciales y cantonales deben de promover el turismo dentro de su espacio geográfico como dinamizador de la economía. En el Plan Nacional del Buen Vivir en el eje n° 2 impulsa la productividad y el desarrollo de las actividades para el crecimiento económico y, por último, el PLANDETUR 2030 (plan vigente) que está compuesto por cinco ejes los cuales son Destino y Calidad; Conectividad; Seguridad Turística; Mercadeo y Promoción y Fomento a la Inversión, todos trabajan de manera mancomunada por impulsar el turismo dentro del país.

Como se mencionó anteriormente el GAD Municipal del cantón Santa Ana no cuenta con documentaciones anuales, ni PDOT, ni catastro turístico actualizado, por esta razón no se puede hacer un análisis correspondiente, sin embargo, existe el POA del año 2019 del primer trimestre, el mismo que sólo evidencia nombres de actividades por hacerse, pero que carecen

de respaldos oficiales que evidencien su gestión. Es decir, si fueron ejecutados o no. Se intentó solicitar información oficial al respecto a las autoridades pertinentes sin recibir respuestas formales. (Ver anexo 5 y anexo 6).

### **3.2 Análisis de las entrevistas**

Mediante una selección de gestores de la actividad turística se escogieron ciertos establecimientos para conocer la situación actual del turismo y la influencia de algunos factores que inciden en esta actividad, a continuación, se detallan las respuestas de cada uno de ellos:

#### **3.2.1 Análisis de la entrevista realizada a los representantes de la empresa privada del sector turístico del cantón Santa Ana**

*Tabla 3:* Pregunta 1.- ¿Cómo considera la situación actual del turismo en el cantón Santa Ana?

<i>Representante del subsector restauración – Restaurante Lorena.</i>	<i>Representante del subsector recreación – Quinta San Agustín.</i>	<i>Representante del subsector alojamiento – Hostal Omar Alejandro.</i>
Se considera muy buena a pesar de estar golpeado por la pandemia, esto se debe a que el sector agropecuario genera un circulante del dinero.	Regular, porque casi no hay turismo en la zona urbana.	De acuerdo con la actual crisis sanitaria, nuestro país y por ende nuestro cantón no se encuentra preparado para esta situación, el proceso de vacunación ayuda a reactivar al turismo.

**ANÁLISIS:**

Según los entrevistados, dos de ellos afirman que el turismo en el cantón es muy bueno mientras, que el otro entrevistado del representante del subsector recreación, resalta que es regular debido a que no hay turismo dentro de la zona urbana. Por lo tanto, la intervención del GAD Municipal de Santa Ana debe ser inmediata ante esta situación.

*Fuente: Elaboración propia a partir de las respuestas de los entrevistados*

*Tabla 4: Pregunta 2.- Desde el punto de vista turístico, ¿Cuál es su opinión sobre el crecimiento social y económico del cantón Santa Ana? Explique brevemente:*

<i>Representante del subsector restauración – Restaurante Lorena.</i>	<i>Representante del subsector recreación – Quinta San Agustín.</i>	<i>Representante del subsector alojamiento – Hostal Omar Alejandro.</i>
En los últimos años se ha visto un cambio notable en ambos, por la cantidad de negocios y mayor competitividad, eso hace que mejore cada uno de sus servicios.	El crecimiento social no hay, estamos estancados porque la poca intervención del Municipio.	El crecimiento social y económico tiene varias aristas y varios componentes que deben ser consideradas por el organismo competente para la toma de buenas decisiones.

**ANÁLISIS:**

De los entrevistados dos de ellos han visto cambios en la sociedad y aumento en su economía, mientras que el entrevistado del representante del subsector de recreación opina que se encuentran estancados debido a la poca intervención del GAD municipal del Cantón Santa Ana.

*Fuente: Elaboración propia a partir de las respuestas de los entrevistados*

Tabla 5: Pregunta 3.- ¿Considera usted al turismo como fuente importante de ingreso para el cantón Santa Ana? Argumente su respuesta.

<i>Representante del subsector restauración – Restaurante Lorena.</i>	<i>Representante del subsector recreación – Quinta San Agustín.</i>	<i>Representante del subsector alojamiento – Hostal Omar Alejandro.</i>
Tenemos un cantón biodiverso lo que hace que se convierta en un paraíso, es un corredor turístico extenso.	Claro que es bueno porque deja buenos ingresos.	El turismo es una fuente inagotable que debe de ser desarrollada con inteligencia para favorecer al cantón y a la provincia en general.
<p><b>ANÁLISIS:</b></p> <p>Los tres entrevistados coinciden en que el cantón Santa Ana si puede vivir del turismo, gracias a los diferentes componentes que lo conforman, además de su potencial que tiene a través de sus recursos naturales, que dejan ingresos con la llegada de turistas.</p>		

*Fuente: Elaboración propia a partir de las respuestas de los entrevistados*

Tabla 6: Pregunta 4.- ¿Considera usted que hace falta inversión turística por parte del Municipio para el desarrollo del cantón Santa Ana? Argumente su respuesta.

<i>Representante del subsector restauración – Restaurante Lorena.</i>	<i>Representante del subsector recreación – Quinta San Agustín.</i>	<i>Representante del subsector alojamiento – Hostal Omar Alejandro.</i>

Sí, faltaría un poco de inversión, pero puede ser a medias con cada uno de los dueños de los locales.	Le falta mucho, por la poca intervención del GAD Municipal, por ende, la falta de trabajo prevalece.	Sí, faltaría un poco de inversión, pero puede ser a medias con cada uno de los dueños de los locales.
<p><b>ANÁLISIS:</b></p> <p>Los tres entrevistados afirman que la actual administración no está aportando con el turismo del cantón es por eso por lo que se le hace un llamado para contribuyan con el desarrollo turístico del mismo.</p>		

*Fuente: Elaboración propia a partir de las respuestas de los entrevistados*

*Tabla 7: Pregunta 5.- ¿Conoce usted algún plan, programa o proyectos turísticos para el desarrollo del cantón Santa Ana? Argumente su respuesta.*

<i>Representante del subsector restauración – Restaurante Lorena.</i>	<i>Representante del subsector recreación – Quinta San Agustín.</i>	<i>Representante del subsector alojamiento – Hostal Omar Alejandro.</i>
No existe ningún plan por el momento.	No, conozco ninguno.	Los programas con la crisis sanitaria han sido desarticulados por ende no se están desarrollando.
<p><b>ANÁLISIS:</b></p> <p>Los tres entrevistados concuerdan en que no existen planes, programas o proyectos que influyan en la actividad turística de manera directa. Por ende, si es necesario que se realice lo más pronto para no desviar al turismo a un auge.</p>		

*Fuente: Elaboración propia a partir de las respuestas de los entrevistados*

Tabla 8: Pregunta 6.- ¿Ha participado en planes, programas o proyectos turísticos para el desarrollo de la actividad turística de cantón Santa Ana?

<i>Representante del subsector restauración – Restaurante Lorena.</i>	<i>Representante del subsector recreación – Quinta San Agustín.</i>	<i>Representante del subsector alojamiento – Hostal Omar Alejandro.</i>
Si, en pequeños talleres que han dado.	No he participado.	Los programas turísticos siempre están promovidos, la participación se ha requerido con firmeza.
<p><b>ANÁLISIS:</b></p> <p>Dos entrevistados sostienen criterios diferentes en el cual afirman que si han participado en pequeñas charlas o talleres. En cambio, el representante del subsector alojamiento no ha participado.</p>		

*Fuente: Elaboración propia a partir de las respuestas de los entrevistados*

Tabla 9: Pregunta 7.- ¿Cómo valora usted la gestión turística por parte del Municipio del cantón Santa Ana?

<i>Representante del subsector restauración – Restaurante Lorena.</i>	<i>Representante del subsector recreación – Quinta San Agustín.</i>	<i>Representante del subsector alojamiento – Hostal Omar Alejandro.</i>
Se podría decir que, si existe una gestión, pero mediana.	Regular, no hay progreso en el turismo.	Se debe de analizar una serie de factores que permita realizar un balance responsable, estamos a la

		espera de verdaderos proyectos que aporten a la actividad turística.
<p><b>ANÁLISIS:</b></p> <p>Las opiniones de los encuestados fueron diferentes desde su postura, el representante del subsector restauración – Restaurante Lorena, afirma que hay una mediana gestión, el representante del subsector recreación – Quinta San Agustín, la gestión es regular porque no se ven resultados mientras que el representante del subsector alojamiento – Hostal Omar Alejandro, afirma que se debe de analizar ciertos factores para que se pueda ver los verdaderos resultados.</p>		

*Fuente: Elaboración propia a partir de las respuestas de los entrevistados*

*Tabla 10: Pregunta 8.- ¿Qué le gustaría que mejore en la actividad turística para que exista un mejor desarrollo en el cantón Santa Ana?*

<i>Representante del subsector restauración – Restaurante Lorena.</i>	<i>Representante del subsector recreación – Quinta San Agustín.</i>	<i>Representante del subsector alojamiento – Hostal Omar Alejandro.</i>
Implementación del corredor turístico con más balnearios, señalización turística, accesibilidad del corredor y que cada negocio haga sus adecuaciones para mejorarlo.	Arreglo del malecón y ciertos balnearios como por el ejemplo el Balneario El Badén.	Son muchas las áreas que hay que desarrollar turísticamente, por eso las autoridades deben de tomar decisiones con responsabilidad.

**ANÁLISIS:**

Los aportes de los encuestados fueron muchas dentro de los cuales afirman que se debe hacer el mejoramiento de la actividad turística, implementación de señalética turística del corredor turístico.

*Fuente: Elaboración propia a partir de las respuestas de los entrevistados*

**ENTREVISTA DIRIGIDA AL DIRECTOR DE TURISMO DEL CANTON SANTA ANA.**

**3.2.2 Entrevista dirigida a Lic. Egda Macías – Analista del Departamento de Turismo del Cantón Santa Ana.**

*Tabla 11: Pregunta 1.- ¿Qué importancia tiene el turismo en el cantón Santa Ana?*

**RESPUESTA:** El turismo en el cantón Santa Ana ha sido muy importante antes de la pandemia, gracias al corredor turístico donde se promociona nuestra gastronomía.

**ANÁLISIS:**

La representante del departamento de turismo del GAD Santa Ana establece que el corredor turístico es muy importante para el turismo del cantón. Su principal motor de turismo es su gastronomía.

*Fuente: Elaboración propia a partir de las respuestas de la entrevistada.*

*Tabla 12: Pregunta 2.- ¿Existe una planificación turística vigente para el desarrollo turístico del cantón Santa Ana? Argumente su respuesta*

**RESPUESTA:** Como institución realizamos un POA Anual, desde el año 2020 había recursos donde se iban a realizar algunas gestiones, pero debido a la pandemia no se desarrollaron, actualmente existe un proyecto a realizarse con el Banco del Estado, lo cual se encuentran en trámites. El proyecto abarca sobre la señalización de los balnearios.

**ANÁLISIS:**

La planificación turística se vio afectada por la crisis sanitaria que se está viviendo en todo el mundo por tal motivo se ha detenido el turismo en el cantón. Se están llevando a cabo proyectos que están ya involucrados del Banco del Estado.

*Fuente: Elaboración propia a partir de las respuestas de la entrevistada.*

*Tabla 13: Pregunta 3.- ¿Qué organizaciones participan en la generación de planes, programas o proyectos turísticos?*

**RESPUESTA:** Se está trabajando con el Ministerio de turismo, AME, Banco del Estado, el Municipio como tal y los proveedores turísticos, siendo el último los más importantes.

**ANÁLISIS:**

La entrevistada afirma que son varias las organizaciones con la que el Municipio se está aliando para un mejor desarrollo turístico. Más que todo son instituciones públicas del Estado.

*Fuente: Elaboración propia a partir de las respuestas de la entrevistada.*

*Tabla 14: Pregunta 4.- ¿Actualmente el cantón Santa Ana cuenta con un presupuesto para el desarrollo turístico? Argumente su respuesta.*

**RESPUESTA:** El Municipio cuenta con un presupuesto, pero muy bajo, debido a que las autoridades le dan poca importancia al turismo.

**ANÁLISIS:**

La representante del departamento de turismo afirma que el presupuesto es un factor clave para el desarrollo de la economía de un cantón, por eso es importante que el GAD Municipal de Santa Ana debe de tener una alternativa para estos casos.

*Fuente: Elaboración propia a partir de las respuestas de la entrevistada.*

*Tabla 15: Pregunta 5.- ¿Cuántos proyectos para el desarrollo de la actividad turística están vigentes?*

**RESPUESTA:** Los programas con la crisis sanitaria han sido desarticuladas por ende no se están desarrollando.

**ANÁLISIS:**

La entrevista concluye su respuesta afirman que los proyectos que ha tenido el municipio articulado se han visto afectados por la pandemia del COVID 19, por ende, se van a retomar de nuevos para reactivar la economía del cantón.

*Fuente: Elaboración propia a partir de las respuestas de la entrevistada.*

*Tabla 16: Pregunta 6.- ¿Cuántos de estos proyectos turísticos han empezado?*

**RESPUESTA:** Son muchos proyectos que se van a empezar a ejecutar, todos se encuentran en fase de elaboración para determinar un presupuesto. De tal manera que esto ayuden a desarrollar al turismo y que el cantón Santa Ana sea reconocido a nivel provincial.

**ANÁLISIS:**

La Lic. Egda Macías nos comenta que se encuentran en proceso de trámites de ciertos proyectos turísticos como la implementación de actividades acuáticas dentro de la Represa Poza Honda.

*Fuente: Elaboración propia a partir de las respuestas de la entrevistada.*

*Tabla 17: Pregunta 7.- ¿Cuántos de estos proyectos turísticos han finalizado?*

**RESPUESTA:** Desde el año 2019, contamos con un plan de desarrollo turístico ajustado al POA.

**ANÁLISIS:**

Actualmente los proyectos que tenía el GAD Municipal del cantón Santa Ana se encuentran en un alto, debido a los problemas que se están viviendo.

*Fuente: Elaboración propia a partir de las respuestas de la entrevistada.*

*Tabla 18: Pregunta 8.- ¿Cuáles han sido las dificultades para ejecutar los planes, programas y proyectos en materia turística?*

**RESPUESTA:** La crisis sanitaria por la actual pandemia en la que nos encontramos.

**ANÁLISIS:**

Como bien lo menciona, la representante del GAD Municipal, son los problemas sanitarios lo que se están viviendo por eso están paralizados.

*Fuente: Elaboración propia a partir de las respuestas de la entrevistada.*

### **3.3 Discusión:**

Se realizó el análisis documental planificado, evidenciándose un cuerpo legal consistente con el desarrollo de la actividad turística a nivel nacional, sin embargo, se carece de información oficial pública a nivel local, es decir no hay en la página web del GAD Municipal Santa Ana, y en el departamento de Turismo no se proporcionó información acerca de planes, programas y proyectos que se haya ejecutado en el cantón Santa Ana en el año 2020, lo cual limita el análisis.

Ahora bien, de las entrevistas realizadas se determina que el turismo del cantón tiene poca atención de parte de las autoridades, que existen falencias dentro de la administración, una de sus consecuencias es la desactualización de su catastro turístico, así mismo dentro del GAD Santa Ana no redirige presupuesto para el desarrollo de este sector, lo cual limita la economía y circulante de dinero.

En síntesis, se denota que hay un déficit de gestión tanto de los servidores públicos como de los establecimientos, por lo que se debe actuar con un plan de acción inmediato, que permita reactivar el turismo del corredor turístico que existe dentro del cantón, promoviendo así la gastronomía, la cultura y los diferentes balnearios existentes, creando una buena imagen para ser reconocidos de manera local, provincial y a nivel del país.

## CONCLUSIONES

- Se recopilaron los principales referentes teóricos que sustentan la gestión turística a partir de la política pública en el cantón Santa Ana donde se destacan autores como Westreicher (2020), Vázquez (2017), Manrique López (2016), Acerenza (2007), Rigol Madrazo & Pérez Campdesuñer (2011), Prieto Martín (2011), García Reinoso (2017), Martín Fernández (2009), entre otros. Además, se analizaron documentos oficiales nacionales como: Constitución de la República del Ecuador 2008, Ley de Turismo, Reglamento Ley de Turismo, Plan Nacional de Buen Vivir 2017-2021, PLANDETUR 2030, Política de Turismo 2017.
- Mediante el enfoque cualitativo se analizó el estado actual de la gestión turística a través de los métodos, técnicas e instrumentos utilizados, en donde se pudo determinar que existe deficiencia en la gestión turística del cantón, en donde se observa carencia de la participación e integración de los actores públicos y privados a pesar de que posee un gran potencial turístico el cantón Santa Ana.
- Se muestran los resultados obtenidos del presente estudio, donde se pudo observar la falta de apoyo por parte del GAD Municipal del cantón Santa Ana, evidenciándose un estancamiento en el desarrollo turístico local, afectado además por las dificultades actuales como la pandemia del COVID 19, lo cual ha generado que se detengan la planificación de proyectos, y por tanto su generación de actividades que impulsen al sector turístico.

## RECOMENDACIONES

- Para los prestadores de servicios turísticos que se capaciten en diferentes áreas que sirvan como apoyo para complementar la actividad turística como tal.
- Al GAD Municipal del cantón Santa Ana y al Departamento de Turismo del mismo cabildo brindar el apoyo necesario y determinar nuevos proyectos para potenciar el turismo dentro del cantón, aprovechando los diferentes recursos tanto naturales como culturales.
- Así mismo, se invita a inventariar los diferentes atractivos tanto turísticos como culturales y gastronómicos para una mejor investigación, ya que existen falencias en la jerarquización de los recursos.
- Se deben realizar alianzas estratégicas entre el sector público y el sector privado, además de las distintas cadenas turísticas con el fin de promocionar y hacer conocer al cantón como un destino turístico, mejorando así la oferta turística para brindar así un buen servicio.
- Utilizar esta investigación como material complementario en las aulas y que sirva como referencia para próximas investigaciones sobre gestión turística.

## BIBLIOGRAFÍA

- Acerenza, M. Á. (2007). *Desarrollo sostenible y gestión del turismo*. México: Trillas.
- Constitucion de la República del Ecuador . (Octubre de 2008). Obtenido de [https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ecu\\_const.pdf](https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf)
- Cordero Monterrubio, J. (2009). *Comunidad receptora: Elemento esencial en la gestión turística*. México.
- Facmed. (2018). Obtenido de <http://paginas.facmed.unam.mx/deptos/ss/wp-content/uploads/2018/10/12.pdf>
- GAD Municipal Santa Ana. (2007). Recuperado el 03 de marzo de 2021, de <http://archivo.santaana.gob.ec/turismo-2/mapa-turistico/>
- GAD MUNICIPAL SANTA ANA. (2018). Recuperado el 24 de marzo de 2021, de <https://santaana.gob.ec/turismo/>
- Garcia Reinoso, N. (2017). Recuperado el 08 de abril de 2021, de [file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-ModeloDeGestionParaFomentarElDesarrolloTuristicoDe-6311570%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-ModeloDeGestionParaFomentarElDesarrolloTuristicoDe-6311570%20(3).pdf)
- Hernández García , M. (23 de Octubre de 2007). Recuperado el 26 de Enero de 2020, de <https://digitum.um.es/digitum/bitstream/10201/13089/1/2519853.pdf>
- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES.
- Hernández Sampieri, R. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Mc Graw Hill Education.
- Larrea Sánchez, E. (18 de enero de 2019). *Entorno Turístico*. Recuperado el 26 de enero de 2020, de <https://www.entornoturistico.com/analisis-de-la-gestion-turistica-del-ecuador-2018/>
- Leòn Sánchez, M. (2013). *PLAN DE GESTIÓN DE TURISMO CULTURAL COMO PARTE DEL DESARROLLO SOCIO ECONÓMICO DEL CANTÓN SANTA ANA, PROVINCIA DE MANABÍ*. Quito.
- Ley de Turismo. (2014). Recuperado el 13 de abril de 2021, de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/LEY-DE-TURISMO.pdf>
- Manrique Lòpez, A. (2016). *Gestion y diseño-convergencia disciplinar*. 133.

- Martín Fernández, R. (2009). Los modelos turísticos y los determinantes principales de los Flujos Turísticos Internacionales. Cuba.
- Ministerio de Turismo. (2017). Recuperado el 13 de abril de 2021, de <http://www.competencias.gob.ec/wp-content/uploads/2017/06/a.-2017.-POLITICA-DE-TURISMO-DEL-ECUADOR.pdf>
- Ministerio de Turismo. (2019). Recuperado el 13 de abril de 2021, de [https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/03/PLAN-NACIONAL-DE-TURISMO-2030-v.-final-Registro-Oficial-sumillado-comprimido\\_compressed.pdf](https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/03/PLAN-NACIONAL-DE-TURISMO-2030-v.-final-Registro-Oficial-sumillado-comprimido_compressed.pdf)
- Nazareno, R. (2010). *Scribd*. Recuperado el 26 de enero de 2020, de <https://es.scribd.com/document/313614292/Gestion-turistica>
- Ñaupas Paitán, H. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa*. Bogotá: Ediciones de la U. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/80531608.pdf>
- Ñaupas, H. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Ñaupas, H. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Plan Nacional para el Buen Vivir . (2017). Recuperado el 19 de abril de 2021, de <https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/09/Plan-Nacional-para-el-Buen-Vivir-2017-2021.pdf>
- Prieto Martín, C. (2011). *Modelos de Gestión Turística Local: Soportes de Promoción de Destinos*. Madrid-España: Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP).
- Reglamento General a la Ley de Turismo. (2015). Recuperado el 13 de abril de 2021, de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/REGLAMENTO-GENERAL-LEY-TURISMO.pdf>
- Rigol Madrazo, L., & Pérez Campdesuñer, R. (2011). LA GESTIÓN DE LA DEMANDA TURÍSTICA COMO CONCEPTO. *Revistas TURyDES*.
- Rodríguez Jiménez, A., & Pérez Jacinto, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista EAN*, 186.
- Rus Arias, E. (10 de Diciembre de 2020). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-exploratoria.html>

- SANTA ANA GAD MUNICIPAL* . (s.f). Obtenido de <http://archivo.santaana.gob.ec/turismo-2/mapa-turistico/#:~:text=A%20lo%20largo%20del%20biocorredor,folclor%20y%20las%20costumbres%20del>
- Vargas Arévalo, C. (2007). ANALISIS DE LAS POLITICAS PÚBLICAS. *Perspectivas*, 128.
- Vázquez, J. (04 de Septiembre de 2017). Obtenido de <http://www.deonomiablog.com/2017/09/el-metodo-inductivo-deductivo.html>
- Velásquez Gavilanes, R. (2009). Hacia una nueva definición del concepto “política pública”. *Revista Desafíos*, 156.
- Westreicher, G. (07 de Agosto de 2020). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/gestion.html>

## ANEXOS

### Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí

#### Entrevista dirigida al director de departamento de turismo del Cantón Santa Ana.

El cuestionario de la entrevista consiste en efectuar un diagnóstico de la Gestión Turística a partir de las políticas públicas de turismo en el Cantón Santa Ana en el año 2020. ¡Gracias por su colaboración!

#### DATOS DEL ENTREVISTADO.

**Nombres y Apellidos:**

**Cargo:**

**Fecha:**

#### PREGUNTAS.

- 1) ¿Qué importancia tiene el turismo en el cantón Santa Ana?
- 2) ¿Existe una planificación turística vigente para el desarrollo turístico del Cantón Santa Ana? Argumente su respuesta.
- 3) ¿Qué organizaciones participan en la generación de planes, programas o proyectos?
- 4) ¿Actualmente el Cantón Santa Ana cuenta con un presupuesto para el desarrollo turístico? Argumente su respuesta.
- 5) ¿Cuántos proyectos para el desarrollo de la actividad turística están vigentes?
- 6) ¿Cuántos de estos proyectos turísticos han empezado?
- 7) ¿Cuántos de estos proyectos turísticos han finalizado?
- 8) ¿Cuáles han sido las dificultades para ejecutar los planes, programas y proyectos en materia turística?

*Anexo 1 Cuestionario de preguntas para el director departamental de Turismo del GAD Municipal de Cantón Santa Ana.*

**Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí**

**Entrevistas dirigidas a los administradores de los establecimientos turísticos del  
Cantón Santa Ana.**

El cuestionario de la entrevista consiste en efectuar un diagnóstico de la Gestión Turística a partir de las políticas públicas de turismo en el Cantón Santa Ana en el año 2020. ¡Gracias por su colaboración!

**Datos del entrevistado.**

**Establecimiento:**

**Nombres y Apellidos:**

**Cargo:**

**Fecha:**

**PREGUNTAS.**

- 1) ¿Cómo considera la situación actual del turismo en el cantón Santa Ana?
- 2) Desde el punto de vista turístico, ¿cuál es su opinión sobre el crecimiento social y económico del Cantón Santa Ana? Explique brevemente.
- 3) ¿Considera usted al turismo como fuente importante de ingreso para el cantón Santa Ana? Argumente su respuesta.
- 4) ¿Considera usted que hace falta inversión turística por parte del municipio para el desarrollo del cantón Santa Ana? Argumente su respuesta.
- 5) ¿Conoce usted de algún plan, programa o proyecto que se haya generado para el desarrollo del turismo en el cantón Santa Ana? Explique brevemente.
- 6) ¿Ha participado en planes, programas o proyectos turísticos para el desarrollo de la actividad en el cantón Santa Ana? Argumente su respuesta.
- 7) ¿Cómo valora usted la gestión turística por parte del Municipio del cantón Santa Ana?
- 8) ¿Qué le gustaría que mejore en la actividad turística para que exista un mejor desarrollo del cantón Santa Ana?

**Manta, julio de 2021**

**Señor (a):**

**Lcda. María Rosario Álava Mgs.**

Se está realizando una investigación de carácter académico, con el objeto de Diagnosticar la gestión turística del Cantón Santa Ana a través de las políticas públicas de turismo.

Para ello se ha diseñado y elaborado el instrumento-cuestionario anexo, el cual requiere ser validado por expertos en Gestión Turística, objeto de estudio de esta investigación.

Ud. ha sido seleccionado(a) como Juez para realizar la respectiva validación. Su rol consiste en evaluar cada pregunta indicando su pertinencia con el objetivo específico y su redacción.

Así mismo, puede emitir cualquier observación que considere pertinente. Al finalizar debe señalar si el cuestionario cubre los propósitos, si a través del mismo se puede alcanzar los objetivos de la investigación.

Agradecido por su colaboración.

Atentamente,

A handwritten signature in blue ink that reads "Valero Calle". The signature is written in a cursive style and is underlined with a single horizontal line.

Kerly Yomar Valero Calle  
Estudiante

**Tema de investigación:**

“Gestión turística en el cantón Santa Ana, a partir de la política pública de turismo vigente, año 2020”

**Objetivo General:**

- Diagnosticar la gestión turística del Cantón Santa Ana a través de las políticas públicas de turismo.

**Objetivos Específicos:**

- Recopilar los principales referentes teóricos que fundamenten la gestión turística a partir de las políticas públicas en el cantón Santa Ana.
- Analizar el estado actual de la gestión turística mediante la aplicación de métodos, técnicas y herramientas de investigación científica.
- Mostrar los resultados de la gestión turística del Cantón Santa Ana a través de las políticas públicas para fortalecer su desarrollo.

## CUESTIONARIO ENTREVISTA

**Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí**

### **Entrevista dirigida al director departamental de Turismo del Cantón Santa Ana.**

El cuestionario de la entrevista consiste en efectuar un diagnóstico de la Gestión Turística a partir de las políticas públicas en el Cantón Santa Ana en el año 2020. ¡Gracias por su colaboración!

#### **DATOS DEL ENTREVISTADO.**

**Nombres y Apellidos:**

**Cargo:**

**Fecha:**

#### **PREGUNTAS.**

- 1) ¿Qué importancia tiene el turismo en el cantón Santa Ana?
- 2) Desde el punto de vista turístico, ¿cuál es su opinión sobre el crecimiento (social y económico) del Cantón Santa Ana?
- 3) ¿Existe una planificación turística vigente para el desarrollo turístico del Cantón Santa Ana?
- 4) ¿Qué organizaciones participan en la generación de planes, programas o proyectos?
- 5) ¿Actualmente el Cantón Santa Ana cuenta con un presupuesto para el desarrollo turístico?
- 6) ¿Cuántos proyectos para el desarrollo de la actividad turística están vigentes?
- 7) ¿Cuántos de estos proyectos turísticos han empezado?
- 8) ¿Cuántos de estos proyectos turísticos han finalizado?
- 9) ¿Cuáles han sido las dificultades para ejecutar los planes, programas y proyectos en materia turística?
- 10) ¿El Cantón Santa Ana cuenta con una estrategia de marketing en el ámbito turístico?

**Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí**

**Entrevista dirigida a los Representantes de los establecimientos turísticos del Cantón Santa Ana.**

El cuestionario de la entrevista consiste en efectuar un diagnóstico de la Gestión Turística a partir de las políticas públicas en el Cantón Santa Ana en el año 2020. ¡Gracias por su colaboración!

**Datos del entrevistado.**

**Establecimiento:**

**Nombres y Apellidos:**

**Cargo:**

**Fecha:**

**PREGUNTAS.**

- 1) ¿Cómo considera la situación actual del turismo en el cantón Santa Ana?
  
- 2) ¿Considera usted al turismo como fuente importante de ingreso para el cantón Santa Ana?
  
- 3) ¿Considera usted que hace falta inversión turística por parte del municipio para el desarrollo del cantón Santa Ana?
  
- 4) ¿Conoce usted de algún plan, programa o proyecto que se haya generado para el desarrollo del turismo en el cantón Santa Ana? Explique brevemente.
  
- 5) ¿Ha participado en planes, programas o proyectos turísticos para el desarrollo de la actividad en el cantón Santa Ana?
  
- 6) ¿Cómo valora usted la gestión turística por parte del Municipio del cantón Santa Ana?
  
- 7) ¿Qué le gustaría que mejore en la actividad turística para que exista un mejor desarrollo del cantón Santa Ana?

## DATOS PERSONALES DEL EXPERTO:

**Apellidos:** Álava Zambrano María Rosario

**Organización donde Trabaja:** ULEAM

**Título de Pregrado:** Licenciada en Turismo y Hotelería - Licenciada en Ciencias de la Educación, Mención Inglés.

**Título de Postgrado:** Hospitalidad y Hotelería, Mención Hotelera.

**C. I.:** 131141917-8

### Evaluación General

A continuación, se la hará una serie de preguntas, se le pide que responda a cada una de éstas, marcando con una (x) en cualquiera de los vocablos que Ud. Considere conveniente.

1. ¿Considera Usted que las preguntas son congruentes con los objetivos de la investigación?

# Pregunta	SI	NO	Observaciones
1	X		
2	X		
3	X		
4	X		
5	X		
6	X		
7	X		

2. ¿Existe pertinencia entre las preguntas con la variable objeto de estudio?

# Pregunta	SI	NO	Observaciones
1	X		
2	X		
3	X		
4	X		
5	X		
6	X		
7	X		

3. ¿Es adecuada la redacción de las preguntas?

# Pregunta	SI	NO	Observaciones
1	X		
2	X		
3	X		
4	X		
5	X		
6	X		
7	X		

4. ¿Considera válido el Instrumento?

Sí:  X  No: \_\_\_\_\_

Observaciones: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_



Lcda. María Rosario Álava Z. Mgs  
26 de Julio del 2021

*Anexo 3 Validación del instrumento por la Mgs. María Álava Zambrano.*

## ANEXO 4

**Manta, julio de 2021**

**Señor (a):**

**Dra. Mabel Font Aranda**

Se está realizando una investigación de carácter académico, con el objeto de Diagnosticar la gestión turística del Cantón Santa Ana a través de las políticas públicas de turismo.

Para ello se ha diseñado y elaborado el instrumento-cuestionario anexo, el cual requiere ser validado por expertos en Gestión Turística, objeto de estudio de esta investigación.

Ud. ha sido seleccionado(a) como Juez para realizar la respectiva validación. Su rol consiste en evaluar cada pregunta indicando su pertinencia con el objetivo específico y su redacción.

Así mismo, puede emitir cualquier observación que considere pertinente. Al finalizar debe señalar si el cuestionario cubre los propósitos, si a través del mismo se puede alcanzar los objetivos de la investigación.

Agradecido por su colaboración.

Atentamente,

A handwritten signature in blue ink that reads "Valero Calle". The signature is written in a cursive style and is underlined with a single horizontal line.

Kerly Yomar Valero Calle

Estudiante

**Tema de investigación:**

“Gestión turística en el cantón Santa Ana, a partir de la política pública de turismo vigente, año 2020”

**Objetivo General:**

- Diagnosticar la gestión turística del Cantón Santa Ana a través de las políticas públicas de turismo.

**Objetivos Específicos:**

- Recopilar los principales referentes teóricos que fundamenten la gestión turística a partir de las políticas públicas en el cantón Santa Ana.
- Analizar el estado actual de la gestión turística mediante la aplicación de métodos, técnicas y herramientas de investigación científica.
- Mostrar los resultados de la gestión turística del Cantón Santa Ana a través de las políticas públicas para fortalecer su desarrollo.

## CUESTIONARIO ENTREVISTA

**Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí**

### **Entrevista dirigidas al Alcalde y Director Departamental de Turismo del Cantón Santa Ana.**

El cuestionario de la entrevista consiste en efectuar un diagnóstico de la Gestión Turística a partir de las políticas públicas en el Cantón Santa Ana en el año 2020.

¡Gracias por su colaboración!

#### **DATOS DEL ENTREVISTADO.**

**Nombres y Apellidos:**

**Cargo:**

**Fecha:**

#### **PREGUNTAS.**

- 1) ¿Qué importancia tiene el turismo en el cantón Santa Ana?
- 2) Desde el punto de vista turístico, ¿cuál es su opinión sobre el crecimiento (social y económico) del Cantón Santa Ana? **No va entre paréntesis**
- 3) ¿Existe una planificación turística vigente para el desarrollo turístico del Cantón Santa Ana? **No debería ser una pregunta direccionada a una respuesta dicotómica (Si/No) en todo caso agregar argumento.**
- 4) ¿Qué organizaciones participan en la generación de planes, programas o proyectos?
- 5) ¿Actualmente el Cantón Santa Ana cuenta con un presupuesto para el desarrollo turístico?
- 6) ¿Cuántos proyectos para el desarrollo de la actividad turística están vigente?
- 7) ¿Cuántos de estos proyectos turísticos han empezado?
- 8) ¿Cuántos de estos proyectos turísticos han finalizado?
- 9) ¿Cuáles han sido las dificultades para ejecutar los planes, programas y proyectos en materia turística?
- 10) ¿El Cantón Santa Ana cuenta con una estrategia de marketing en el ámbito turístico?

## Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí

### Entrevista dirigida a los Representantes de los establecimientos turísticos del Cantón Santa Ana.

El cuestionario de la entrevista consiste en efectuar un diagnóstico de la Gestión Turística a partir de las políticas públicas en el Cantón Santa Ana en el año 2020.

¡Gracias por su colaboración!

#### Datos del entrevistado.

**Establecimiento: Nombres y Apellidos:**

**Cargo:**

**Fecha:**

#### PREGUNTAS.

- 1) ¿Cómo considera la situación actual del turismo en el cantón Santa Ana?
- 2) ¿Considera usted al turismo como fuente importante de ingreso para el cantón Santa Ana?  
**No debería ser una pregunta direccionada a una respuesta dicotómica (Si/No)**
- 3) ¿Considera usted que hace falta inversión turística por parte del municipio para el desarrollo del cantón Santa Ana? **No debería ser una pregunta direccionada a una respuesta dicotómica (Si/No)**
- 4) ¿Conoce usted de algún plan, programa o proyecto que se haya generado para el desarrollo del turismo en el cantón Santa Ana? Explique brevemente.
- 5) ¿Ha participado en planes, programas o proyectos turísticos para el desarrollo de la actividad en el cantón Santa Ana? **No debería ser una pregunta direccionada a una respuesta dicotómica (Si/No)**
- 6) ¿Cómo valora usted la gestión turística por parte del Municipio del cantón Santa Ana?
- 7) ¿Qué le gustaría que mejore en la actividad turística para que exista un mejor desarrollo del cantón Santa Ana?

### **DATOS PERSONALES DEL EXPERTO:**

**Apellidos:** Font Aranda **Nombre:** Mabel

**Organización donde Trabaja:** ULEAM

**Título de Pregrado:** Licenciada en Educación Especialidad Geografía

**Título de PostGrado:** Doctora en Ciencias Geográficas, Master en Gestión Turística, Mención Comercialización.

**C. I.:** 1756900674

### **Evaluación General**

A continuación, se la hará una serie de preguntas, se le pide que responda a cada una de éstas, marcando con una (x) en cualquiera de los vocablos que Ud. Considere conveniente.

1. ¿Considera Usted que las preguntas son congruentes con los objetivos de la investigación?

# Pregunta	SI	NO	Observaciones
1			<ul style="list-style-type: none"><li>• Hay dos instrumentos, uno tiene nueve preguntas y el otro siete.</li><li>• Me parecen aceptables las preguntas, solo precisar a partir de qué políticas públicas, o sea la parte de las políticas públicas.</li></ul>
2			
3			
4			
5			
6			
7			

2. ¿Existe pertinencia entre las preguntas con la variable objeto de estudio?

# Pregunta	SI	NO	Observaciones
1			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hay dos instrumentos, uno tiene nueve preguntas y el otro siete.</li> <li>• Me parecen aceptables las preguntas, solo precisar a partir de qué políticas públicas, o sea la parte de las políticas públicas.</li> <li>• También pueden existir proyectos turísticos de ONG.</li> </ul>
2			
3			
4			
5			
6			
7			

3. ¿Es adecuada la redacción de las preguntas?

# Pregunta	SI	NO	Observaciones
1			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hay dos instrumentos, uno tiene nueve preguntas y el otro siete.</li> <li>• Son aceptables, en caso de preguntas dicotómicas (Si/No) agregar: Argumente o Explique</li> </ul>
2			
3			
4			
5			
6			
7			

4. ¿Considera válido el Instrumento?

Si: X No: \_\_\_\_\_

**Observaciones:**

Reflexionar respecto las observaciones realizadas.

Firma: Mabel Font Aranda Fecha: 26 de julio de 2021



Firmado electrónicamente por:  
**MABEL FONT ARANDA**

*Anexo 4 Validación del instrumento por la Dra. Mabel Font Aranda.*



Manta, 21 de Julio de 2021

Sr. Orlando García Cedeño  
**ALCALDE DEL CANTON SANTA ANA.**  
Ciudad.-

Estimado Director:

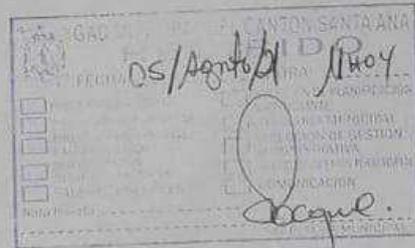
Reciba cordiales saludos de mi parte deseándole éxitos en sus labores profesionales y personales.

Mi nombre es Kerly Yomar Valero Calle, estudiante de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Actualmente estoy realizando mi proyecto de Tesis cuyo tema es: **GESTIÓN TURÍSTICA EN EL CANTÓN SANTA ANA, A PARTIR DE LA POLÍTICA PÚBLICA DE TURISMO VIGENTE, AÑO 2020**; y en este sentido, como parte de la documentación que se necesita para generar un análisis documental de las políticas públicas relacionadas con el turismo, le solicito respetuosamente, me ayude proporcionando la información pertinente con la que cuente su cantón, es decir, **las normas, acuerdos, proyectos, programas, ordenanzas y/o resoluciones de Consejo, en materia turística que se hayan generado en el cantón Santa Ana, del año 2020.**

Esta información es de vital importancia para la continuación de mi proyecto de tesis, por lo que le quedo de antemano muy agradecida.

Atentamente,

Kerly Yomar Valero Calle  
CI. 131154393-6  
Estudiante de la Facultad de Hotelería y Turismo, ULEAM  
Cel. 0996263974 / mail: valeroyomar\_26@hotmail.com



*Anexo 5 Solicitud enviada al GAD Municipal Santa Ana sobre las normas, proyectos programas, ordenanzas y/o resoluciones de Consejo, en materia turística en el año 2020*



**Uleam**  
UNIVERSIDAD LAICA  
ELOY ALFARO DE MANABÍ

Facultad de  
Hotelería y Turismo

Manta, 21 de Julio de 2021

Sr. Orlando García Cedeño  
ALCALDE DEL CANTON SANTA ANA.  
Ciudad.-



2666  
New Ins & Funds  
Subs Fondo  
Atués

Estimado Director:

Reciba cordiales saludos de mi parte deseándole éxitos en sus labores profesionales y personales.

Mi nombre es Kerly Yomar Valero Calle, estudiante de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Actualmente estoy realizando mi proyecto de Tesis cuyo tema es: **GESTIÓN TURÍSTICA EN EL CANTÓN SANTA ANA, A PARTIR DE LA POLÍTICA PÚBLICA DE TURISMO VIGENTE, AÑO 2020**; y en este sentido, como parte de la documentación que se necesita para generar un análisis documental de las políticas públicas relacionadas con el turismo, le solicito respetuosamente, me ayude proporcionando la información pertinente con la que cuente su cantón, es decir, **EL CATASTRO TURISTICOS DEL CANTON SANTA ANA ACTUALIZADO**.

Esta información es de vital importancia para la continuación de mi proyecto de tesis, por lo que le quedo de antemano muy agradecida.

Atentamente,

*Valero Calle*

Kerly Yomar Valero Calle  
CI. 131154393-6  
Estudiante de la Facultad de Hotelería y Turismo, ULEAM  
Cel. 0996263974 / mail: valeroyomar\_26@hotmail.com

www.uleam.edu.ec

Anexo 6 Solicitud enviada al GAD Municipal Santa Ana sobre el Catastro Turístico del Cantón.



*Anexo 7 Entrevista al representante del subsector alojamiento-Hostal Omar Alejandro.*



*Anexo 8 Entrevista al representante del subsector recreación -Quinta San Agustín*



*Anexo 9 Entrevista al representante del subsector restauración -Restaurante Lorena.*



*Anexo 10 Entrevista a la Analista del Departamento de Turismo del Cantón Santa Ana.*