UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE TURISMO

Análisis de la gestión pública del GAD Municipal Pasaje para el cumplimiento de la competencia turística en el período 2023-2024

JIMENEZ VACACELA JENNIFER FERNANDA
LICENCIADA EN TURISMO

RODRIGUEZ ROMERO YULIANA PAULETTE
LICENCIADA EN TURISMO

MACHALA
2023

UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE TURISMO

Análisis de la gestión pública del GAD Municipal Pasaje para el cumplimiento de la competencia turística en el período 2023-2024

JIMENEZ VACACELA JENNIFER FERNANDA
LICENCIADA EN TURISMO

RODRIGUEZ ROMERO YULIANA PAULETTE
LICENCIADA EN TURISMO

MACHALA
2023

UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE TURISMO

PROYECTOS INTEGRADORES

Análisis de la gestión pública del GAD Municipal Pasaje para el cumplimiento de la competencia turística en el período 2023-2024

JIMENEZ VACACELA JENNIFER FERNANDA
LICENCIADA EN TURISMO

RODRIGUEZ ROMERO YULIANA PAULETTE
LICENCIADA EN TURISMO

LAZO SERRANO CARMEN ARLENE

MACHALA
2023

ANÁLISIS DE LA GESTIÓN PÚBLICA DEL GAD MUNICIPAL PASAJE PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA COMPETENCIA DEL TURISMO EN EL PERIODO 2023-2024

por JENNIFER FERNANDA JIMENEZ VACACELA

Fecha de entrega: 07-mar-2024 09:12a.m. (UTC-0500)
Identificador de la entrega: 2314202071
Nombre del archivo: TITULACIÓN_II_JIMENEZJ_RODRIGUEZY.docx (530.02K)
Total de palabras: 12396
Total de caracteres: 70510

ANÁLISIS DE LA GESTIÓN PÚBLICA DEL GAD MUNICIPAL PASAJE PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA COMPETENCIA DEL TURISMO EN EL PERIODO 2023-2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

9%	9%	1%	2%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.espam.edu.ec Fuente de Internet	1%
2	ibdigital.uib.cat Fuente de Internet	1%
3	Submitted to Universidad Rey Juan Carlos Trabajo del estudiante	1%
4	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.ug.edu.ec Fuente de Internet	<1%
6	es.digi.com Fuente de Internet	<1%
7	emprendedorestv.pe Fuente de Internet	<1%
8	moam.info Fuente de Internet	<1%

CLÁUSULA DE CESIÓN DE DERECHO DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO DIGITAL INSTITUCIONAL

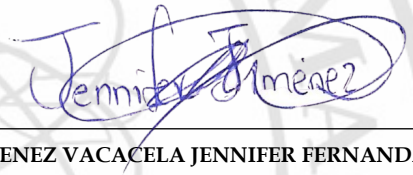
Las que suscriben, JIMENEZ VACACELA JENNIFER FERNANDA y RODRIGUEZ ROMERO YULIANA PAULETTE, en calidad de autoras del siguiente trabajo escrito titulado Análisis de la gestión pública del GAD Municipal Pasaje para el cumplimiento de la competencia turística en el período 2023-2024, otorgan a la Universidad Técnica de Machala, de forma gratuita y no exclusiva, los derechos de reproducción, distribución y comunicación pública de la obra, que constituye un trabajo de autoría propia, sobre la cual tienen potestad para otorgar los derechos contenidos en esta licencia.

Las autoras declaran que el contenido que se publicará es de carácter académico y se enmarca en las dispociones definidas por la Universidad Técnica de Machala.

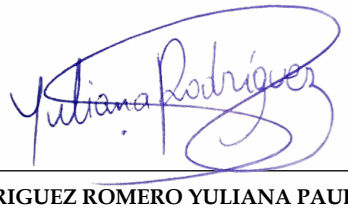
Se autoriza a transformar la obra, únicamente cuando sea necesario, y a realizar las adaptaciones pertinentes para permitir su preservación, distribución y publicación en el Repositorio Digital Institucional de la Universidad Técnica de Machala.

Las autoras como garantes de la autoría de la obra y en relación a la misma, declaran que la universidad se encuentra libre de todo tipo de responsabilidad sobre el contenido de la obra y que asumen la responsabilidad frente a cualquier reclamo o demanda por parte de terceros de manera exclusiva.

Aceptando esta licencia, se cede a la Universidad Técnica de Machala el derecho exclusivo de archivar, reproducir, convertir, comunicar y/o distribuir la obra mundialmente en formato electrónico y digital a través de su Repositorio Digital Institucional, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico.



JIMENEZ VACACELA JENNIFER FERNANDA
0705961340



RODRIGUEZ ROMERO YULIANA PAULETTE
0707013488

DEDICATORIA

A mis padres, Enma y Franklin por su paciencia y apoyo infinito, su amor ha sido mi refugio y fortaleza. A mi hermano Gustavo, mi cómplice en las travesías de la vida, este logro no sería posible sin tu respaldo. A mi Dream Team, quienes compartieron conmigo risas, desafíos y aventuras. A todos los que me acompañaron en este arduo pero gratificante viaje académico, han dejado una marca inmarcesible en mi corazón. Este proyecto es por y para ustedes.

Yuliana Paulette

Le dedico el presente proyecto a mis padres Mávila Vacacela Ajila quien desde el cielo a guiado mi camino y Luis Alberto Jiménez Castillo, a mi tío Plinio Vacacela Ajila y a mi pareja Kevin Zhiminaicela por su apoyo incondicional durante mi carrera, por ser mi fortaleza y motivación constante para seguir adelante durante este camino lleno de emociones y desafíos académicos, gracias por brindarme su amor y tolerancia la cual fue un soporte y fuente de inspiración que contribuyeron a este logro.

Jennifer Jiménez

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos a Dios por las bendiciones otorgadas a lo largo de la carrera, a nuestros padres, quienes nos han brindado amor y apoyo incondicional, mediante sus sacrificios invaluables para que pudiéramos alcanzar nuestros sueños. Gracias por ser nuestra fortaleza, con la cual construimos nuestro camino hacia el conocimiento.

También a nuestros profesores, cuya sabiduría ha iluminado nuestras mentes y han sido la fuerza motriz detrás de nuestro crecimiento académico. Sus enseñanzas perdurarán más allá de estas páginas, guiándonos en futuros desafíos.

A cada persona que ha formado parte de nuestro camino, gracias por ser parte de esta historia. Este logro no solo es nuestro, sino también de aquellos que nos han inspirado, motivado y apoyado.

Con gratitud y alegría,

Jennifer y Yuliana.

ÍNDICE GENERAL

1. CAPÍTULO I 9

1.1. Introducción 9

1.2. Formulación del Problema 11

1.3. Objetivos 13

Objetivo General: 13

Objetivos Específicos: 13

1.4. Justificación 14

2. CAPÍTULO II 16

2.1. Marco teórico 16

2.1.1. Gestión Pública del Turismo 16

2.1.2. Desarrollo Sostenible y Económico Social 16

2.1.3. Desarrollo Turístico Rural 17

2.1.4. Turismo Natural en Pasaje por su Potencial Turístico 17

2.1.5. Gestión Pública y Manejo Adecuado - Estrategias y Políticas 18

2.1.5. Mejora de la Gestión Pública 18

2.1.6. Buenas Prácticas 19

2.1.7. Desarrollo Económico Social 20

2.1.8. Gestión de Municipios Turísticos 21

2.1.9. TIC Aplicadas a la Gestión Pública 21

2.2. Marco conceptual 23

2.2.1. PAO (Plan Anual de Operaciones) - PEI (Plan Estratégico Institucional) ... 23

2.2.2. Herramientas de la Gestión Pública 23

2.2.3. Presupuestos 23

2.2.4. Modelos de Ejecución 24

2.2.5. Quipux 24

2.3. Marco legal 25

Constitución del Ecuador de 2008 25

Leyes Específicas 26

Regulaciones y Normativas Específicas 28

3. CAPÍTULO III 29

3.1. Metodología 29

Metodología Cuantitativa 29

Metodología Cualitativa 29

Enfoque 30

3.2. Método 30

3.2.1. Población 31

3.2.2. Muestra 31

3.3. Diseño y aplicación de instrumentos de recolección de datos 33

3.3.1. Herramientas 33

3.4. Interpretación de resultados 35

3.5. Análisis y Discusión de resultados 61

3.6. FODA 64

4. CAPÍTULO IV 68

4.1. Propuesta integradora 68

4.1.2. Visión 69

4.1.3. Objetivo 69

4.1.4. Hallazgos 69

4.1.5. Fases de planificación 72

4.1.6. Planes de acción 73

4.1.7. Determinación de plan 75

4.1.8. Cronograma 76

4.2. CONCLUSIONES 77

4.3. RECOMENDACIONES 78

REFERENCIAS: 79

ANEXOS 87

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Sexo 37

Figura 2. Edad 38

Figura 3. Participación en proyectos implementados por el GAD 38

Figura 4. Motivación para participar en proyectos del GAD 39

Figura 5. Impedimento para participar en proyectos del GAD 40

Figura 6. Nivel de participación en actividades comunitarias 41

Figura 7. Programas implementados para la participación de la comunidad 41

Figura 8. Familiaridad con turismo sostenible 42

Figura 9. Opciones para un buen desarrollo sostenible 43

Figura 10. Conocimiento sobre los atractivos turísticos de Pasaje 44

Figura 11. Medios para informar sobre las acciones del GAD en relación al turismo 45

Figura 12. Interés en participar en iniciativas turísticas dentro del cantón 46

Figura 13. Principales necesidades de la comunidad en relación al turismo 47

Figura 14. Tipo de mejoras en la infraestructura turística 48

Figura 15. Calidad de los servicios turísticos en el cantón Pasaje 49

Figura 16. Experiencia turística en el cantón Pasaje 50

Figura 17. Evaluación de la seguridad en el cantón para los turistas 51

Figura 18. Tipo de prestador de servicio 52

Figura 19. Ayuda por parte del GAD municipal 53

Figura 20. Tipo de apoyo brindado por el GAD 53

Figura 21. Frecuencia de capacitaciones o apoyo por parte del GAD municipal 54

Figura 22. Incentivos o reconocimientos por parte del GAD 55

Figura 23. Mecanismos de retroalimentación y mejora continua 55

Figura 24. Principales obstáculos al prestar servicio 56

Figura 25. Aspectos a mejorar para una competencia justa 57

Figura 26. Iniciativas de innovación implementadas por los establecimientos 58

Figura 27. Adaptación a los cambios en las políticas del GAD 58

Figura 28. Iniciativas del GAD para garantizar la sostenibilidad ambiental 59

Figura 29. Medios para comprender las necesidades y expectativas de la comunidad 60

Figura 30. Mapa del Cantón Pasaje 68

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Matriz FODA 64

Tabla 2. Estrategias para solucionar los problemas del análisis FODA 66

Tabla 3. Planificación 72

Tabla 4. Plan de Acción - Área Ambiental 73

Tabla 5. Plan de Acción - Área Económica 73

Tabla 6. Plan de Acción - Área Social 74

Tabla 7. Determinación de plan 75

Tabla 8. Cronograma de actividades 76

RESUMEN:

El presente trabajo examina la gestión pública del turismo en Pasaje durante 2023-2024. Se enfoca en la importancia de la sostenibilidad, la distribución justa de beneficios y la mejora continua de la gestión. También se analiza el impacto económico y social del turismo, con énfasis en el desarrollo rural y la preservación del entorno natural. Se considera esencial la gestión adecuada de los recursos naturales y se destaca el papel de la tecnología en la gestión pública. En resumen, este artículo aborda cómo el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Pasaje puede promover un turismo beneficioso y sostenible para la comunidad local, por medio de una planificación turística.

ABSTRACT:

This paper examines the public management of tourism in Pasaje during 2023-2024. It focuses on the importance of sustainability, fair distribution of benefits and continuous improvement of management. It also analyzes the economic and social impact of tourism, with emphasis on rural development and preservation of the natural environment. Appropriate management of natural resources is considered essential and the role of technology in public management is highlighted. In summary, this article discusses how the Municipal Decentralized Autonomous Government of Pasaje can promote beneficial and sustainable tourism for the local community through tourism planning.

Palabras clave: *Gestión pública, desarrollo socioeconómico, buenas prácticas, turismo rural, autoridades turísticas, atractivos naturales, regulaciones turísticas.*

1. CAPÍTULO I

1.1. Introducción

Zhingri et al. (2020) mencionan que el turismo se ha afianzado como un movimiento económico de relevancia mundial, capaz de generar impactos positivos en el desarrollo local, impulsar la creación de empleo, y fomentar la conservación del patrimonio. En este contexto, Lavín et al. (2017) destacan que la gestión pública desempeña un rol esencial para garantizar un adecuado aprovechamiento de los recursos turísticos y fomentar la competitividad de un destino. En el caso específico del GAD municipal Pasaje, la gestión de la competencia del turismo durante el periodo 2023-2024 se presenta como un desafío relevante, cuyo análisis se constituye como un objetivo primordial de este estudio.

Pasaje, es un cantón que alberga un potencial turístico significativo que incluye atractivos naturales, culturales e históricos (Mendía y Moscoso, 2023). Sin embargo, el éxito del desarrollo turístico no solo requiere de los recursos utilizables, sino también de la eficiencia y efectividad de la gestión pública en la implementación de políticas y programas destinados a potenciar el turismo local (Pineda et al., 2019).

El presente estudio se enfoca en examinar en detalle cómo ha sido abordada la administración del GAD municipal Pasaje para el cumplimiento de la competencia del turismo durante el periodo 2023-2024. Este análisis pretende identificar los logros alcanzados, las estrategias implementadas, así como las barreras o desafíos que hayan surgido en el camino hacia un desarrollo turístico sostenible y prometedor (Avila y Ugalde, 2020; Rodríguez, 2013).

El interés de este estudio no se limita únicamente a la esfera local de Pasaje, sino que también tiene implicaciones de alcance regional y nacional (Cardona, 2014; Pineda et al., 2019). Los resultados obtenidos a partir de esta investigación podrían servir como insumos para mejorar

la gestión pública en otros destinos turísticos con características similares, aportando así al fortalecimiento del sector turístico en su conjunto (Vásquez et al., 2023).

En aras de un análisis riguroso y exhaustivo, se utilizará una metodología que incluirá la recolección de datos cuantitativos y cualitativos (Malpartida et al., 2021; Vásquez et al., 2023). Se realizarán entrevistas con actores clave del ámbito gubernamental, representantes del sector turístico, así como con miembros de la comunidad local (Masih et al., 2018). Asimismo, se llevará a cabo un análisis documental que incluirá la indagación de planes y proyectos de desarrollo, informes de gestión, estadísticas y otros documentos relevantes (Caravaca et al., 2021).

El objetivo final de este estudio es elaborar una propuesta de planificación turística para mejorar la gestión pública del turismo en Pasaje y, por ende, promover el desarrollo turístico sostenible en el municipio. Se espera que los resultados obtenidos sirvan como un manual para la toma de medidas por parte de las autoridades locales y contribuyan al fortalecimiento del turismo como motor de crecimiento económico y desarrollo social en el cantón (Zhingri et al., 2020).

En las siguientes secciones de este trabajo, se detallará la metodología empleada, se presentarán los resultados del análisis y se ofrecerán conclusiones y recomendaciones fundamentadas en la evidencia recopilada. Con ello, se pretende aportar al enriquecimiento del entendimiento en el campo de la gestión pública del turismo y fomentar el crecimiento sostenible de esta importante actividad en Pasaje y más allá.

1.2. Formulación del Problema

En el contexto del desarrollo del turismo como una fuente de ingresos económicos y promotor del crecimiento local, la gestión pública ejerce un papel esencial en el desempeño de la competencia turística de un Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) municipal. En particular, nos enfocaremos en el GAD municipal Pasaje, en el periodo 2023-2024.

El turismo es una actividad que involucra múltiples actores y sectores, y su correcta gestión implica la coordinación efectiva de distintas entidades estatales y privadas, tal como la implementación de políticas y estrategias adecuadas (Malpartida et al., 2021). Sin embargo, a pesar del potencial turístico que puede ofrecer Pasaje, es posible que existan obstáculos y deficiencias en la gestión pública que limiten el aprovechamiento pleno de estos recursos (Pineda et al., 2019; Sandoval, 2017).

Es en este contexto surgen las siguientes problemáticas:

1. ¿Cómo se ha llevado a cabo la gestión pública del GAD municipal Pasaje para el acatamiento de la competencia del turismo durante el periodo 2023-2024?
2. ¿El presupuesto asignado al GAD es apto para atender las necesidades del sector turístico?
3. ¿El personal de turismo que labora en el GAD cuenta con el perfil académico adecuado para desempeñar las funciones requeridas de su cargo?

Estas interrogantes se plantean sobre la certeza de las políticas y acciones implementadas, la coordinación entre las distintas instancias gubernamentales y la participación de la sociedad en la promoción y desarrollo del turismo en el territorio (Mendoza y Chilán, 2015; Orellana y Lalvay, 2018).

Para abordar estas problemáticas, se hace necesario realizar un análisis exhaustivo de la gestión pública del GAD municipal Pasaje en cuanto a su enfoque, recursos destinados, programas implementados, resultados obtenidos y las posibles limitaciones o desafíos enfrentados en la consecución de los objetivos turísticos planteados para el periodo en cuestión.

Este análisis es crucial para comprender las dinámicas de la gestión pública del turismo en Pasaje y proporcionar recomendaciones que puedan mejorar la eficiencia y efectividad de dicha gestión, impulsando así el progreso turístico sostenible y el incremento económico-social en el cantón.

1.3. Objetivos

Objetivo General:

El objetivo de esta investigación es analizar la gestión pública del GAD municipal Pasaje en el periodo 2023-2024, centrándose en la competencia turística, con el propósito de identificar fortalezas, debilidades y áreas de mejora que impulsen el desarrollo turístico local y contribuyan al crecimiento económico y social del cantón.

Objetivos Específicos:

1. Evaluar la eficacia de las políticas y acciones implementadas por el GAD municipal Pasaje en el ámbito del turismo durante el periodo 2023-2024.
2. Analizar la coordinación entre las diferentes instancias gubernamentales y la contribución de la sociedad en la promoción y desarrollo turístico en Pasaje.
3. Identificar los efectos alcanzados en términos de crecimiento económico y desarrollo social a partir de la gestión pública del turismo en el municipio durante el periodo estudiado.

1.4. Justificación

El turismo ha emergido como una poderosa fuerza económica a nivel mundial, con la capacidad de impulsar el desarrollo local, generar empleo y preservar el patrimonio cultural y natural (Zhingri et al., 2020). Los gobiernos locales, incluyendo el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal de Pasaje, han reconocido la importancia de esta industria y están dedicando esfuerzos para aprovechar su potencial (Pineda et al., 2019).

Sin embargo, no todas las regiones han tenido un éxito uniforme en el desarrollo del turismo. Experiencias previas han demostrado que la gestión pública desempeña un papel crítico en el resultado final (Zhingri et al., 2020).. Al analizar periodos anteriores, podemos ver cómo otros destinos turísticos han abordado esta gestión y qué lecciones han aprendido en el camino (Cunalata y López, 2020). Esto nos permite comprender mejor la variedad de enfoques y resultados que existen en el ámbito turístico.

El análisis de estudios similares y experiencias en otros lugares es esencial para justificar el enfoque de esta investigación. Nos ayuda a contextualizar la situación de Pasaje en un panorama más amplio y a evaluar qué estrategias y prácticas podrían ser aplicables en esta región específica (Fernández y Gómez, 2012). A través de este contraste, podemos aprender de las mejores prácticas y evitar los errores comunes que otros destinos turísticos han experimentado (Hernández et al., 2021).

En el caso de Pasaje, que posee un potencial turístico significativo que abarca atractivos naturales, culturales e históricos (Mendía y Moscoso, 2023), es fundamental examinar cómo se ha llevado a cabo la gestión pública en los periodos anteriores y qué resultados se han obtenido. Esto no solo beneficiará a Pasaje en su búsqueda de un desarrollo turístico sostenible, sino que también puede servir como ejemplo para otros destinos con características similares en su

búsqueda de un crecimiento económico y social a través del turismo (Ali et al., 2018; Zhingri et al., 2020).

Por ende, la justificación de este proyecto se fundamenta en la necesidad de contextualizar la gestión pública del turismo en Pasaje, a través de la comparación con experiencias previas en otros lugares y la identificación de mejores prácticas, desafíos y oportunidades. Esta perspectiva más amplia y contrastada respalda la importancia y la relevancia de la investigación que se llevará a cabo en el periodo 2023-2024.

2. CAPÍTULO II

2.1.Marco teórico

2.1.1. Gestión Pública del Turismo

Dube y Nhamo (2021) mencionan que la gestión pública del turismo es un elemento crucial en la promoción y mejora de destinos turísticos. Implica la planificación, coordinación y ejecución de políticas, estrategias y programas que buscan gestionar eficazmente el turismo en un área determinada. Buhalis (2000) destaca que el papel de las autoridades gubernamentales es fundamental para garantizar la sostenibilidad y el crecimiento equilibrado de la actividad turística.

Asimismo, García (2008) señala que la gestión adecuada del turismo implica no solo la promoción y atracción de visitantes, sino también la protección del patrimonio cultural y natural, la distribución equitativa de beneficios económicos y el fortalecimiento de la comunidad local.

2.1.2. Desarrollo Sostenible y Económico Social

De acuerdo con Swarbrooke y Horner (2012), el desarrollo sostenible es un concepto central en la organización y gestión del turismo. Implica la capacidad de aprovechar los recursos turísticos de manera responsable, garantizando la preservación del medio ambiente y la prosperidad de las generaciones futuras. Sharpley y Telfer (2002) destacan que el turismo tiene el potencial de generar impactos económicos y sociales significativos, incluyendo la creación de empleo, el aumento de los ingresos y el mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades locales. Hall (2008) enfatiza que es esencial que estos beneficios se distribuyan de manera equitativa y se promueva la participación de la localidad en la toma de decisiones relacionadas con el turismo.

2.1.3. Desarrollo Turístico Rural

Butler y Boyd (2000) subrayan que el desarrollo turístico rural es una estrategia integral que reviste gran importancia en la variación de las fuentes de ingresos y la revitalización de las áreas rurales. Hall y Roberts (2006) explican que este enfoque se centra en atraer visitantes hacia zonas rurales, fomentando actividades como el agroturismo, el turismo comunitario y la oferta de experiencias auténticas y enriquecedoras. Getz y Carlsen (2005) añaden que el turismo rural se erige como un pilar para el desarrollo económico de las comunidades rurales, ya que crea oportunidades de empleo local y aumenta los ingresos de los residentes, lo que a su vez contribuye al progreso de la calidad de vida en estos sitios.

En el contexto de Pasaje, Mendoza et al. (2021) destacan que el desarrollo turístico rural es de suma relevancia, ya que el cantón cuenta con una gran riqueza natural y cultural en sus áreas rurales. Además, Sharpley y Telfer (2002) señalan que el turismo rural no solo puede impulsar la economía local, sino que también puede desempeñar un papel crucial en la conservación de la cultura local y el entorno natural, promoviendo prácticas sostenibles y la preservación de tradiciones.

2.1.4. Turismo Natural en Pasaje por su Potencial Turístico

Mendía y Moscoso (2023) destacan que Pasaje, como destino turístico, se destaca por su potencial turístico en términos de recursos naturales. Sus paisajes naturales, biodiversidad y áreas protegidas ofrecen oportunidades únicas para el turismo de naturaleza, el ecoturismo y una amplia variedad de actividades al aire libre.

Estos recursos naturales representan un atractivo innegable para los visitantes, y su adecuada gestión puede generar un impacto positivo en el desarrollo económico local. Merkx y Nawijn (2021) señalan que la belleza escénica y la biodiversidad de Pasaje no solo pueden atraer

a turistas interesados en la naturaleza, sino que también pueden enriquecer la experiencia de quienes visitan la ciudad. La promoción y el manejo adecuado de estos recursos naturales son esenciales para garantizar su conservación a largo plazo y su contribución al desarrollo sostenible de Pasaje.

2.1.5. Gestión Pública y Manejo Adecuado - Estrategias y Políticas

Pineda et al. (2019) explican que la gestión pública del turismo en Pasaje se sustenta en la implementación de estrategias y políticas diseñadas para regular y promover de manera sostenible la actividad turística. Esta gestión implica la planificación de la infraestructura turística, la promoción de la calidad y seguridad del destino, así como la colaboración entre distintos actores del sector público y privado (Buhalis, 2000).

La gestión adecuada busca establecer políticas que equilibren el desarrollo turístico con la protección y preservación del valioso patrimonio cultural y natural de Pasaje. Ivanov et al. (2019) enfatizan que la definición y aplicación de políticas eficaces son fundamentales para guiar el crecimiento turístico de manera sostenible y responsable. La gestión pública debe garantizar que las estrategias y políticas se adapten a las necesidades cambiantes del sector y que se fomente una colaboración efectiva entre todas las partes involucradas (Santamaría y Cárdenas, 2017; Verger y Normand, 2015). El objetivo es garantizar un turismo que beneficie a la comunidad local y respete la identidad cultural y ambiental de Pasaje.

2.1.5. Mejora de la Gestión Pública

La mejora continua de la gestión pública del turismo es un aspecto crucial para garantizar un desarrollo turístico sostenible y beneficioso para Pasaje. Esta mejora implica una revisión constante de las políticas y estrategias en función de las necesidades cambiantes y los desafíos emergentes (García, 2008). La gestión pública debe ser adaptable y receptiva, buscando

identificar áreas de mejora y oportunidades para la optimización de procesos y recursos (Viñán et al., 2022).

Uno de los pilares de la mejora de la gestión pública es la incorporación de buenas prácticas, lecciones aprendidas de experiencias exitosas en otros destinos turísticos (Hall, 2008). Además, el fomento de la participación ciudadana en la toma de decisiones relacionadas con el turismo es esencial para asegurar que las políticas reflejen las necesidades y aspiraciones de la sociedad local (Sharpley y Telfer, 2002). La mejora continua de la gestión pública es un proceso dinámico que contribuye al desarrollo turístico sostenible y a la maximización de los beneficios para Pasaje y su población (Sarwar et al., 2020).

2.1.6. Buenas Prácticas

En el ámbito de la gestión pública del turismo, las buenas prácticas representan un conjunto de enfoques y estrategias que han demostrado ser efectivos en la promoción y el desarrollo sostenible de destinos turísticos (Sharpley y Telfer, 2002). Estas prácticas no solo se basan en experiencias exitosas a nivel global, sino que también están respaldadas por la investigación y la experiencia acumulada a lo largo del tiempo.

Entre las buenas prácticas que pueden ser aplicables a Pasaje se encuentran:

Implementación de Políticas de Turismo Responsable: Establecer políticas que fomenten un turismo responsable, amistoso con el medio ambiente y las comunidades locales. Esto implica la regulación de actividades turísticas que puedan tener impactos negativos y la promoción de prácticas sostenibles.

Promoción de la Diversidad Cultural: Valorar y promover la diversidad cultural de Pasaje como un activo turístico. Esto puede incluir la organización de eventos culturales, la preservación de tradiciones locales y la promoción de la artesanía y la gastronomía autóctonas.

Adopción de Tecnologías Innovadoras: La incorporación de tecnologías innovadoras puede mejorar significativamente la experiencia del visitante. Esto puede incluir la implementación de aplicaciones móviles para proporcionar información turística, la digitalización de servicios turísticos y la promoción en línea para llegar a un público más amplio.

Identificar y aplicar estas buenas prácticas en la gestión pública del turismo en Pasaje no solo puede contribuir al crecimiento sostenible de la actividad turística, sino que también puede fortalecer la imagen del destino y mejorar la satisfacción de los visitantes

2.1.7. Desarrollo Económico Social

Getz y Carlsen (2005) sustentan que, el turismo tiene un impacto representativo en el desarrollo económico y social de Pasaje. Estos autores mencionan que la generación de empleo en el sector turístico puede ser una fuente importante de ingresos para la población local. También señalan que el crecimiento de los ingresos derivados del turismo puede tener un efecto positivo en la calidad de vida de las comunidades al mejorar los servicios públicos y las infraestructuras.

Sin embargo, Jabeen et al. (2022) destacan que para que el desarrollo económico sea sostenible y equitativo, es fundamental que los beneficios se distribuyan de manera justa. Esto implica la promoción de la inclusión de las comunidades locales en la industria turística, la creación de oportunidades de empleo para residentes y la inversión en la mejora de la calidad de vida en áreas directamente afectadas por el turismo.

En este sentido, el desarrollo económico social en el contexto del turismo no solo se refiere a la generación de ingresos, sino también a la mejora de la infraestructura, la educación, la salud y otros aspectos que contribuyen al bienestar general de la población local. Por lo tanto, la gestión pública del turismo en Pasaje debe incluir estrategias que promuevan un desarrollo económico social sostenible y beneficioso para todos.

2.1.8. Gestión de Municipios Turísticos

Según Butler y Boyd (2000), la gestión de municipios turísticos implica la implementación de políticas y estrategias específicas diseñadas para promover y regular el turismo en una localidad determinada. Para Pasaje, este enfoque puede ser de gran relevancia, especialmente teniendo en cuenta su potencial turístico. Ejemplos de municipios turísticos exitosos en España y en otros lugares pueden proporcionar valiosas lecciones para Pasaje.

Estos ejemplos incluyen la planificación estratégica del desarrollo turístico, la promoción efectiva de destinos, la transformación de la oferta turística y la gestión de la capacidad para evitar la saturación turística (Truong et al., 2020). La gestión de municipios turísticos exitosa implica la colaboración entre el sector público y privado, así como la participación de la comunidad local en la toma de decisiones relacionadas con el turismo. A través de este enfoque, Pasaje puede aprovechar su potencial turístico de manera eficiente y sostenible.

2.1.9. TIC Aplicadas a la Gestión Pública

De acuerdo con Buhalis (2000), las TIC ejercen un papel cada vez más relevante en la gestión pública del turismo en todo el mundo. Estos autores mencionan que la implementación de aplicaciones y herramientas tecnológicas puede tener un impacto significativo en varios aspectos de la gestión turística en Pasaje (Carrión et al., 2020). Estas aplicaciones pueden incluir

sistemas de información turística en línea, aplicaciones móviles para visitantes, plataformas de reserva en línea y herramientas de gestión de destinos (Vovchanska et al., 2022; Wise, 2018).

Las TIC pueden mejorar la eficiencia de la gestión, permitir la personalización de la experiencia del visitante y facilitar la promoción turística en un entorno digital. La adopción de TIC aplicadas a la gestión pública en Pasaje es esencial para mantenerse al día con las tendencias tecnológicas y satisfacer las expectativas de los visitantes modernos (Lv et al., 2022). La implementación eficaz de estas tecnologías puede contribuir a una gestión más efectiva y a una experiencia turística mejorada en el municipio.

2.2. Marco conceptual

En el marco de esta investigación, se abordan diversos conceptos y términos clave que son fundamentales para comprender la gestión pública del turismo y su relación con la competencia del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) municipal Pasaje durante el periodo 2023-2024. A continuación, se presenta un resumen de estos conceptos:

2.2.1. PAO (Plan Anual de Operaciones) - PEI (Plan Estratégico Institucional)

El PAO es un instrumento de planificación que se utiliza a nivel gubernamental para establecer las metas, objetivos y acciones específicas que una entidad gubernamental, como un GAD municipal, llevará a cabo durante un año determinado. El PEI, por otro lado, es un plan estratégico a más largo plazo que define la visión, misión, objetivos y estrategias de una entidad gubernamental en un horizonte temporal más amplio. Ambos planes son esenciales para orientar y coordinar la gestión pública (Lee & Choi, 2023).

2.2.2. Herramientas de la Gestión Pública

Estas herramientas engloban una variedad de instrumentos y prácticas utilizados en la gestión pública para mejorar la eficiencia y efectividad de los métodos administrativos y de toma de decisiones. Ejemplos de herramientas de gestión pública incluyen la planificación estratégica, la gestión por resultados, la elaboración de presupuestos públicos, la evaluación de políticas y programas, entre otros. Estas herramientas son esenciales para una gestión eficaz y transparente.

2.2.3. Presupuestos

Los presupuestos públicos son documentos financieros que establecen cómo se asignarán los recursos financieros de una entidad gubernamental para cumplir con sus objetivos y metas. La elaboración y ejecución adecuada de un presupuesto son cruciales para atestiguar que los

recursos se manejen de forma eficiente y se cumplen los objetivos establecidos (Nusair et al., 2019).

2.2.4. Modelos de Ejecución

Los modelos de ejecución se refieren a los enfoques y estrategias específicas que una entidad gubernamental emplea para llevar a cabo sus políticas y programas. Estos modelos pueden incluir la gestión directa de servicios, la subcontratación, la colaboración público-privada y otros enfoques (Rico et al., 2020). La elección del modelo de ejecución adecuado puede influir en la eficacia y eficiencia de la gestión pública.

2.2.5. Quipux

Quipux es una plataforma tecnológica que facilita la gestión de documentos digitales y físicos en instituciones gubernamentales. Proporciona herramientas para el registro, control, flujo, organización y trazabilidad de documentos enviados y recibidos. Esta plataforma contribuye a una gestión documental eficiente y a la mejora de la transparencia y la trazabilidad de los procesos administrativos en el sector público (Masih et al., 2018).

Estos conceptos forman parte del marco conceptual que sustenta la investigación sobre el trabajo de la Jefatura de Turismo en Pasaje y su relación con el PAO, el PEI, las herramientas de gestión pública, los presupuestos, los modelos de ejecución y la plataforma Quipux. Su comprensión es fundamental para analizar y evaluar la gestión pública en el contexto específico del turismo en el municipio de Pasaje.

2.3. Marco legal

El marco legal relacionado con la gestión pública del turismo en Ecuador se rige por la Constitución del Ecuador de 2008 y otras leyes y regulaciones específicas relacionadas con el turismo y la administración pública. Aquí se presenta un resumen de los principales aspectos legales relevantes:

Constitución del Ecuador de 2008

La Constitución del Ecuador de 2008 establece los principios y derechos fundamentales relacionados con el turismo y la gestión pública en el país. Algunos de los artículos relevantes incluyen:

- **Artículo 414:** Este artículo establece el derecho de las personas a disfrutar del tiempo libre y al descanso, lo que respalda la promoción del turismo como una actividad de ocio y recreación.
- **Artículo 415:** Reconoce al turismo como una actividad económica importante para el país y establece la responsabilidad del Estado en promover y regular esta actividad.
- **Artículo 416:** Establece la obligación del Estado de promover el turismo sostenible y la conservación del patrimonio cultural y natural.
- **Artículo 417:** Reconoce la importancia del turismo comunitario y el respeto a las culturas locales en la promoción del turismo.
- **Artículo 419:** Establece que las actividades turísticas deben ser gestionadas de manera sostenible y reguladas por el Estado para garantizar su desarrollo ordenado y equitativo.

Leyes Específicas

Además de la Constitución, existen leyes específicas relacionadas con el turismo y la gestión pública en Ecuador. Algunas de las leyes más relevantes incluyen:

- **Ley Orgánica de Turismo:** Esta ley regula todas las actividades turísticas en Ecuador y establece los principios y normas para la promoción y regulación de la industria turística.
- **Ley Orgánica de Régimen Municipal:** Define las competencias de los gobiernos municipales en la gestión del turismo a nivel local.
- **Ley Orgánica de Planificación y Desarrollo del Turismo Nacional:** Establece las políticas y estrategias nacionales para el desarrollo turístico y la promoción del turismo en el país.
- **Ley Orgánica de Participación Ciudadana:** Esta ley promueve la participación activa de la ciudadanía en la toma de decisiones relacionadas con la gestión pública, incluyendo aspectos relacionados con el turismo.
    - Atribuciones de Gestión de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales en Actividades Turísticas según el COOTAD - Artículo 13:

En el marco del desarrollo de actividades turísticas, corresponde a los gobiernos autónomos descentralizados municipales las siguientes atribuciones de gestión en su respectiva circunscripción territorial:

1. ***Promoción del Desarrollo Turístico***: Los municipios tienen la responsabilidad de promover el desarrollo de la actividad turística a nivel cantonal. Esto incluye la

coordinación con otros gobiernos autónomos descentralizados y el fomento de organizaciones asociativas y empresas comunitarias de turismo.

2. ***Catastro de Establecimientos Turísticos:*** Los municipios deben actualizar el catastro de establecimientos turísticos del cantón de acuerdo con la normativa nacional vigente.
3. Inventario de Atractivos Turísticos: Es obligación de los municipios elaborar y mantener actualizado un inventario de los atractivos turísticos de su circunscripción, conforme a la normativa de la Autoridad Nacional de Turismo.
4. ***Señalización Turística:*** Los municipios deben actualizar y mantener adecuadamente la señalización turística y la señalética turística del cantón.
5. ***Campañas de Concienciación:*** Se les encomienda a los municipios impulsar campañas de concienciación ciudadana que fomenten una cultura sobre la importancia del turismo.
6. ***Recaudación de Sanciones:*** Los municipios tienen la facultad de recaudar los valores por concepto de sanciones por el incumplimiento de la licencia única anual de funcionamiento y los requisitos para su obtención.
7. ***Desarrollo de Productos Turísticos:*** Se les permite a los municipios desarrollar productos o destinos turísticos que permitan la promoción conjunta y el acceso a nuevos mercados, en coordinación con otros niveles de gobierno.
8. ***Material Promocional:*** Los municipios deben elaborar y difundir material promocional e informativo turístico a nivel cantonal.
9. ***Asistencia Técnica y Capacitación:*** Los municipios pueden otorgar asistencia técnica y capacitación a los prestadores de servicios turísticos del cantón, en el marco de la normativa nacional.

10. ***Coordinación Interinstitucional:*** Los municipios deben coordinar mecanismos de bienestar turístico con distintos niveles de gobierno y entidades nacionales competentes.
11. ***Procesos de Denuncias***: Tienen la responsabilidad de recibir, gestionar y sustanciar los procesos de denuncias efectuadas por turistas respecto a los servicios recibidos, reportándolos trimestralmente a la Autoridad Nacional de Turismo.
12. ***Participación en Eventos Promocionales:*** Los municipios pueden realizar y apoyar ferias, muestras, exposiciones, congresos y actividades promocionales del turismo de acuerdo a los lineamientos de la Autoridad Nacional de Turismo.
13. ***Elaboración de Estadísticas***: Participan en la elaboración de las estadísticas de turismo cantonal según condiciones establecidas por la Autoridad Nacional de Turismo.
14. ***Fomento de Proyectos Turísticos:*** Fomentar proyectos turísticos cantonales que estén en concordancia con la legislación vigente.
15. ***Facilidades en Sitios Turísticos***: Dotar de facilidades en los sitios identificados como turísticos en coordinación con la Autoridad Nacional de Turismo y los gobiernos autónomos descentralizados provinciales.
16. ***Otras Atribuciones:*** Además de las mencionadas, los municipios deben cumplir con otras atribuciones establecidas en la ley y la normativa nacional vigente.

Regulaciones y Normativas Específicas

Además de las leyes, existen regulaciones y normativas específicas emitidas por entidades gubernamentales, como el Ministerio de Turismo, que detallan los requisitos y procedimientos para la operación de empresas turísticas, la clasificación de establecimientos, la seguridad de los visitantes y otros aspectos relacionados con el turismo.

3. CAPÍTULO III

3.1. Metodología

La metodología es la encargada de las normas que se toman en el proceso de la investigación, cuyo objetivo es presentar una verdad lógica y válida, relacionada con el ámbito sobre el cual estamos investigando (Hamui-Sutton, 2013). Aquí se derivan 2 tipos de metodología:

Metodología Cuantitativa

Para García-Ruiz & Lena-Acebo, (2018). La metodología cuantitativa es aquella en la que se analizan una serie de datos numéricos. Usáremos esta metodología para conocer y cuantificar indicadores específicos relacionadas con el turismo, así mismo nos permitirá comprender variables ligadas a la eficiencia de las diferentes iniciativas turísticas a largo plazo dentro del departamento de turismo del municipio del cantón Pasaje, ya medir tanto el rendimiento actual del departamento de turismo como el establecer metas que permitan el cumplimiento de objetivos durante el periodo 2023 –2024.

Metodología Cualitativa

La metodología cualitativa es aquella que permiten una recopilación de datos de las realidades, y ayudan a describir situaciones, eventos y también a las personas (Nizama Valladolid & Nizama Chávez, 2020; Sánchez-Gómez et al., 2019). Usaremos esta metodología para determinar cuáles son las experiencias que presentan los residentes del cantón Pasaje en cuanto al sector turístico se refiere tanto antes del periodo 2023-2024 y cuáles son sus expectativas durante este nuevo periodo de administración por parte del municipio, así mismo permitirá conocer cuáles son los desafíos y barreras principales del departamento de turismo, que les

impediría implementar nuevas propuestas para el mejoramiento de la infraestructura y servicio turístico dentro de los atractivos del cantón.

Enfoque

El presente trabajo será de enfoque mixto puesto que se utilizarán metodologías cuantitativas y cualitativas, para la recolección de datos dentro del trabajo de investigación.

3.2. Método

Método Descriptivo - Explicativo

Este método será usado también ya que nos permitirá describir la magnitud de una adecuada gestión pública, además, comprender el impacto de la misma en el desarrollo socioeconómico del cantón Pasaje.

Método descriptivo

Los estudios descriptivos marcan el comienzo de investigaciones cuantitativas al permitir un entendimiento profundo del tema. Implica adquirir un conocimiento completo de la línea de investigación, manejando de manera adecuada los conceptos relacionados con los constructos investigados, así como comprender las características y propiedades asociadas al tema según los autores (Ochoa Pachas & Yunkor Romero, 2021)

Nos ayudará a proporcionar una representación detallada, objetiva y clara acerca de cómo se lleva a cabo la administración por parte del municipio, aquí se utilizarán instrumentos como la observación directa, y encuestas, los cuales permitirán obtener una visión completa de esta investigación.

Método Explicativo

De acuerdo con (Cazau, 2011) el método explicativo busca proporcionar respuestas a las razones detrás de los eventos, explorando cómo ocurrieron y cuáles fueron los procesos involucrados. Nos permitirá como se dan ciertos fenómenos como el aumento de visitantes en un destino turístico y que planes se han llevado a cabo para la mejora de la calidad de vida de los residentes.

3.2.1. Población

La población se refiere al conjunto completo de elementos o individuos que comparten características específicas y son objeto de estudio en una investigación. En el contexto de la gestión turística del GAD Municipal Pasaje, la población podría incluir a todos los residentes locales, visitantes frecuentes, empresarios turísticos y cualquier otro grupo relevante que tenga impacto o interés en las iniciativas turísticas locales (Orellana-Fernández et al., 2020). La comprensión detallada de la población es esencial para realizar generalizaciones significativas sobre la efectividad de las políticas y actividades turísticas implementadas en el área (Cassiani Cassiani & Zabaleta de A, 2016).

3.2.2. Muestra

La muestra es una parte distintiva y selecta de la población total que se elige para participar en una investigación específica. En el contexto de la gestión turística, la muestra podría consistir en un grupo específico de residentes locales, turistas, funcionarios municipales, empresarios turísticos u otros actores relevantes. Seleccionar una muestra adecuada es crucial para obtener resultados que sean aplicables y representativos de la población completa (Llamas Fernández & Fernández Rodríguez, 2018). Las conclusiones basadas en una muestra bien seleccionada pueden proporcionar panoramas valiosos sobre las percepciones y experiencias de

la población en relación con las iniciativas turísticas locales sin la necesidad de encuestar a cada individuo en la población completa (Sánchez et al., 2021).

Es así que de acuerdo al censo del 2010 el cantón Pasaje perteneciente a la provincia de El Oro tiene 91.000 habitantes.

POBLACIÓN DE PASAJE: 91.000 habitantes

Muestreo probabilístico- formula infinita

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{[(N-1)(\%e^2)] + [Z^2 * p * q]}$$

N = población

p = probabilidad de que ocurra

q = probabilidad de que no ocurra

Z = Nivel de confiabilidad

e = margen de error

$$n = \frac{91.000 * 1{,}96^2 * 0{,}5 * 0{,}5}{[(91.000-1)(\%0{,}5^2)] + [1{,}96^2 * 0{,}5 * 0{,}5]} = 384\ personas\ a\ encuestar$$

N = 91000

p = 50%

q = 50%

Z = 1,96

e = 5%

MUESTRA: 384

3.3. Diseño y aplicación de instrumentos de recolección de datos

3.3.1. Herramientas

Entrevistas

Las entrevistas se presentan como una herramienta clave para obtener perspectivas directas de actores clave en la gestión turística de Pasaje. Al dialogar con funcionarios municipales, empresarios y líderes comunitarios, se obtendrá información detallada y cualitativa que enriquecerá la comprensión del contexto local. Este instrumento permitirá profundizar en aspectos específicos de la gestión turística, capturando percepciones y experiencias directas que contribuirán a la toma de decisiones informada (De la Cruz Villegas & Gordillo Fuentes, 2020).

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA DEL TURISMO EN PASAJE (ENTREVISTA – JEFFE DEL DEPARTAMENTO DE TURISMO)

1. ¿Considera que la planificación turística en Pasaje está bien definida y orientada al desarrollo sostenible del turismo? Proporcione un ejemplo.
2. ¿Cree que se fomenta adecuadamente la participación de la comunidad local en las decisiones relacionadas con el turismo? En caso afirmativo, ¿cómo se realiza esto? ¿Ha participado en estas instancias?
3. ¿Considera que las estrategias actuales de promoción turística son efectivas para atraer visitantes a Pasaje? ¿Qué resultados visibles se han obtenido hasta ahora?
4. ¿Cuáles cree que son los proyectos clave que la administración municipal tiene previsto llevar a cabo durante el periodo 2023-2024? ¿Y cuáles son los desafíos identificados para la gestión pública en este periodo?
5. ¿Tiene conocimiento sobre cómo se distribuirá el presupuesto municipal para el próximo periodo y cuáles son las áreas prioritarias de inversión según la gestión pública planificada?

6. ¿Cuáles son los medios de comunicación por los cuales se da a conocer la información sobre las acciones que se han implementado por parte de la administración municipal entorno al turismo?

Encuestas

Las encuestas son herramientas fundamentales que nos proporcionarán información valiosa sobre la percepción de la comunidad con respecto a las iniciativas turísticas implementadas por el GAD Municipal Pasaje. Estas encuestas serán diseñadas para evaluar la efectividad de dichas iniciativas, permitiendo la recopilación de datos cuantitativos para análisis estadísticos. Su utilidad radica en medir el impacto de las políticas turísticas, identificar desafíos específicos y proporcionar una visión integral que facilitará la toma de decisiones informadas (Baptista Lucio et al., 2020; INEC- ESPAC, 2020).

3.4. Interpretación de resultados

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA DEL TURISMO EN PASAJE (ENTREVISTA – JEFFE DEL DEPARTAMENTO DE TURISMO)

1. Planificación turística en Pasaje orientada al desarrollo sostenible del turismo.

La planificación del GAD de Pasaje está bien definida y orientada al desarrollo sostenibles, por ejemplo, para el año 2024 se implementarán medidas de seguridad como anclajes para la práctica segura de seguros extremos en las Cascadas de Rio Pindo. En cuanto a la planificación turística en Pasaje, es evidente que se considera que está bien definida y orientada al desarrollo sostenible del turismo. Un ejemplo concreto es la implementación de medidas de seguridad, como anclajes para la práctica segura de deportes extremos en las Cascadas de Rio Pindo para el año 2024.

2. Participación de la comunidad local en las decisiones relacionadas con el turismo.

Las peticiones van dirigidas al alcalde y por medio de él se derivan al departamento requerido. Por ejemplo, en la parroquia Uzhcurrumi, específicamente en el sector Cune, se dio la implementación de un sendero que conduce al atractivo natural denominado “Cascada Cune” para mejorar la potenciación turística, iniciándose por medio de una solicitud, posteriormente se delega al departamento correspondiente.

3. Estrategias de promoción turística en Pasaje.

Las estrategias han sido efectivas y se puede apreciar en las parroquias Uzhcurrumi, Casacay y en el centro de la ciudad, esto mediante la implementación del marketing de influencers, el cual se basa en una invitación a un influencer y este promociona el atractivo

turístico, establecimientos de alojamiento y alimentación por medio de sus redes sociales. Como resultado de esta promoción, uno de los atractivos turísticos de pasaje, llamado Hostería San Luis se vio en la necesitada de adquirir 4 aires acondicionados para la mejora del servicio de alojamiento, ya que se vio en gran demanda.

4. Proyectos claves previstos por el GAD durante el periodo 2023-2024.

De manera general, para el año 2024 la Alcaldía de la Gente tiene planificado promocionar sus servicios turísticos a la ciudad de Guayaquil ya que es el mercado más cercano y es uno de los destinos emisores que más disfrutan del turismo de naturaleza. Para llevar a cabo esta meta, se realizará un Road Trip con agencias y operadoras turísticas de GYE, con el acampamiento de influencers que promocionen los destinos turísticos en sus redes. Sobre los proyectos clave y desafíos identificados, se menciona la intención de promocionar los servicios turísticos en Guayaquil durante el periodo 2023-2024.

5. Distribución del presupuesto municipal para el periodo 2023-2024.

El Departamento de Turismo de Pasaje no está en condiciones de dar a conocer datos específicos sobre la cantidad de dinero que se distribuye para las diversas áreas. Sin embargo, se dio a conocer que el presupuesto es limitado.

6. Medios de comunicación por los cuales se difunde las acciones que se han implementado por parte del GAD entorno al turismo.

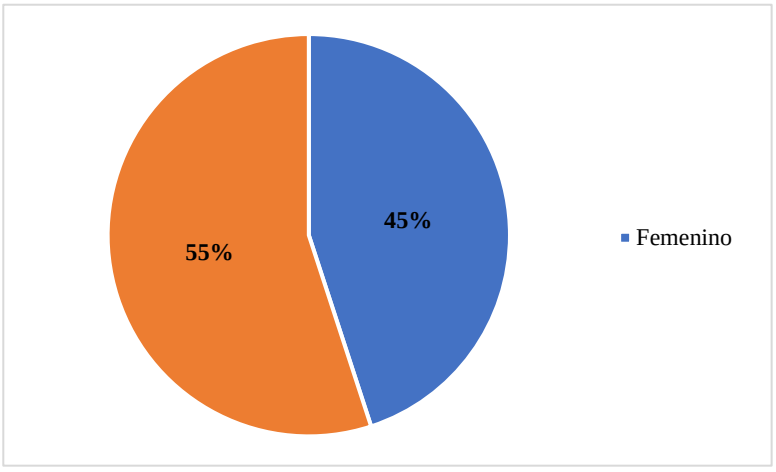
Como Jefatura de Turismo se realiza una reunión de trabajo con la Dirección de Comunicación del GAD para difundir el cronograma de actividades. Una vez se realizan dichas actividades se publican en canales digitales como Facebook, Instagram, X, también se mantiene un convenio con la Radio Pública Jubones que pertenece al GAD Municipal para dar a conocer a

la comunidad las actividades que se están ejecutando. En relación a la divulgación de información sobre las acciones municipales en turismo, se menciona la realización de reuniones de trabajo con la Dirección de Comunicación del GAD.

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA DEL TURISMO EN PASAJE (COMUNIDAD Y/O TURISTAS)

Figura 1.

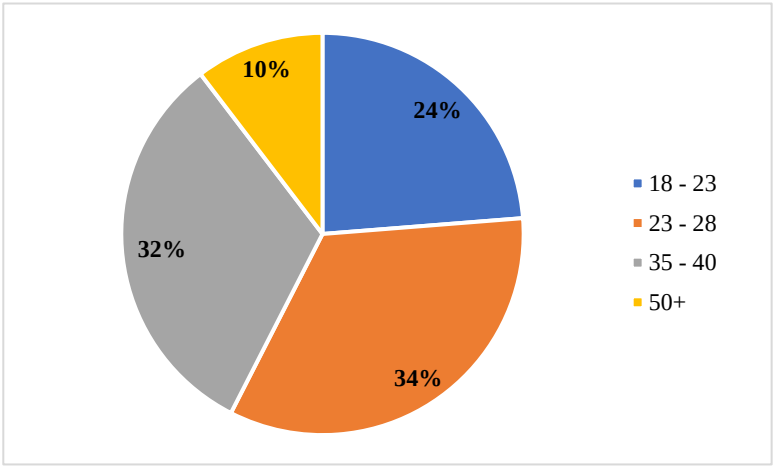
Sexo



Gracias a la encuesta realizada se pudo observar un 55% de la población corresponde al género masculino, y un 45% al género femenino, lo cual indica que se presentó un mayor interés por parte de los hombres en conocer y participar de actividades relacionadas con la administración de la gestión pública del GAD municipal de Pasaje.

Figura 2.

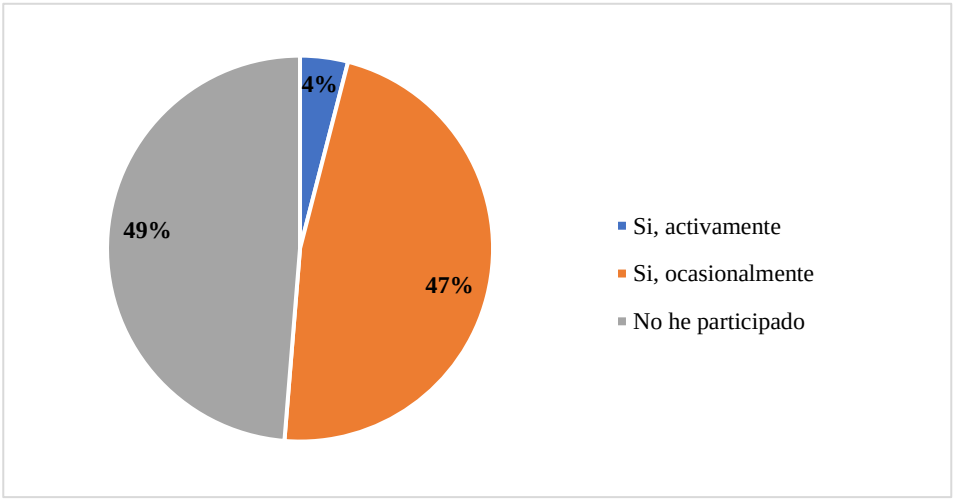
Edad



El 34% corresponde al rango de edad de 23 – 28 años, así mismo un 32% corresponde al rango de edad de 35 – 40 años, el 24% en cambio es el total de las personas con un rango de edad de 18 – 23 años, y solo un 10% corresponden a personas mayores a 50 años por lo que se puede entender que los jóvenes de 23 a 28 años se ven más interesados en participar de actividades que pueda fomentar el GAD.

Figura 3.

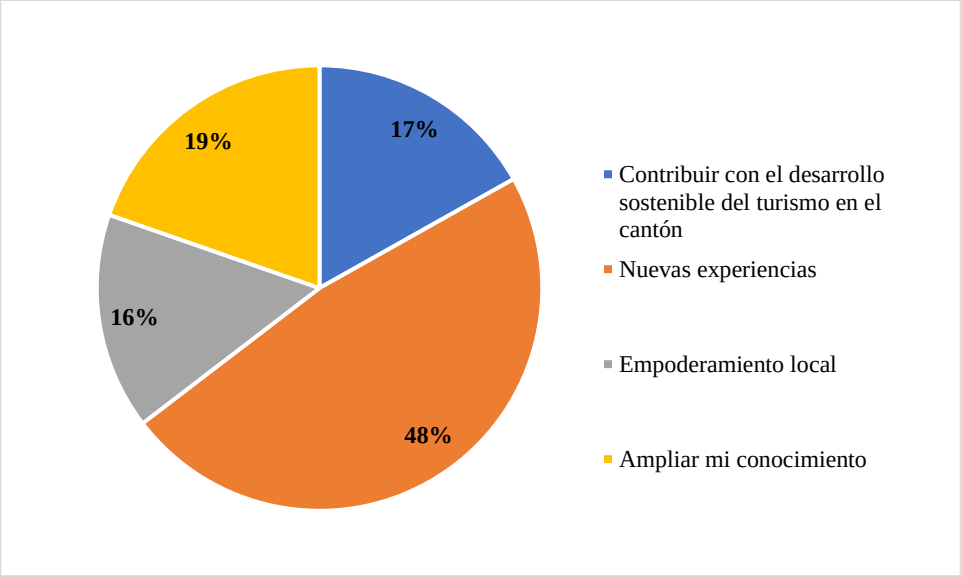
Participación en proyectos implementados por el GAD



Un 49% de los encuestados manifestaron no haber participado de proyectos que se han implementado por parte del municipio mientras que un 47% manifestó haber participado de forma ocasional y un 4% a participado activamente de programas implementados por la municipalidad en beneficio de la comunidad.

Figura 4.

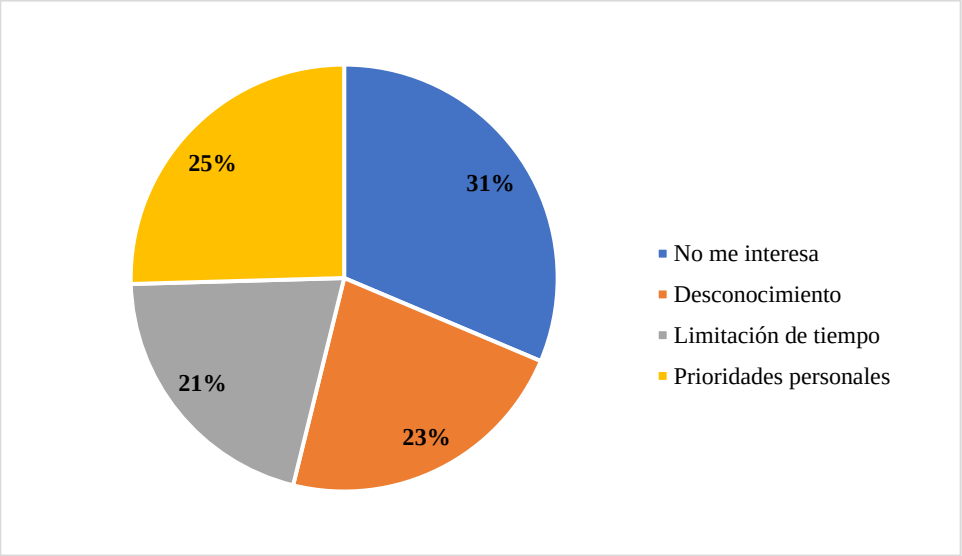
Motivación para participar en proyectos del GAD



El 48% de la población que manifestó haber participado de un programa o proyecto que se haya implementado en beneficio a la comunidad, lo hizo por obtener nuevas experiencias, así mismo un 19% de los encuestados participaron de algún programa asistió por ampliar su conocimiento, un 17% desea contribuir con el desarrollo sostenible del turismo en el cantón, y un 16% busca el empoderamiento local.

Figura 5.

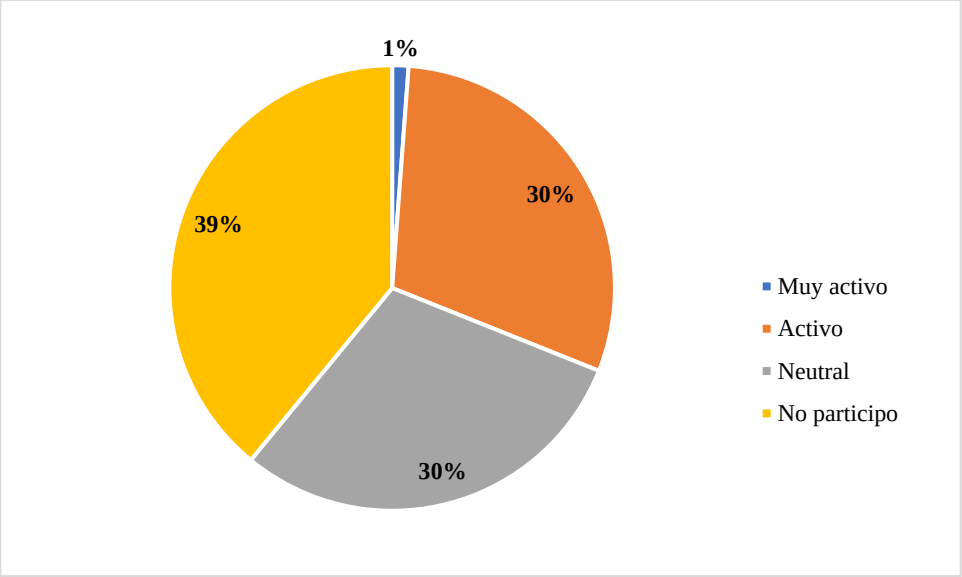
Impedimento para participar en proyectos del GAD



El 31% de los encuestados expresaron no tener interés por participar de programas que haya implementado el GAD, así mismo un 25% expresó que tuvo prioridades personales por las cuales no asistió, por otro lado, un 23% no tenía conocimiento de dichos programas, y un 21% tenía limitaciones de tiempo para asistir a dichos programas. Respecto a los impedimentos para participar, se destaca que el 31% de los encuestados no tiene interés en participar en programas del GAD, lo cual puede ser un desafío a abordar. Además, el 23% menciona falta de conocimiento sobre dichos programas, lo que resalta la importancia de mejorar la comunicación y difusión de las actividades municipales.

Figura 6.

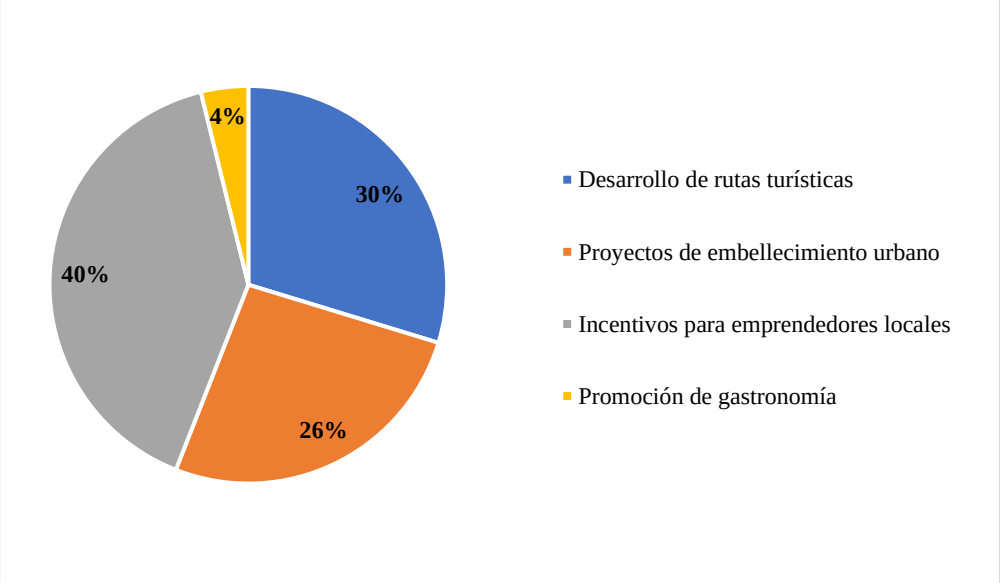
Nivel de participación en actividades comunitarias



En total un 39% manifestó no participar de la toma de decisiones locales en beneficio a la comunidad, un 30% se mantienen en una posición neutral y otro 30% es activo en la toma de decisiones, finalmente solo un 1% es un participante activo.

Figura 7.

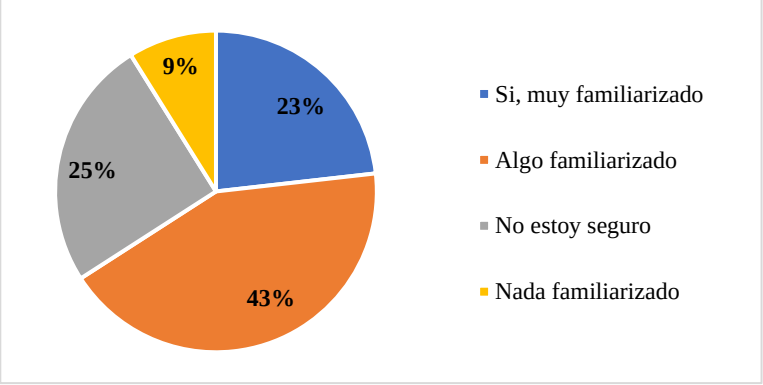
Programas implementados para la participación de la comunidad



Gracias a la encuesta realizada a la población expresó que de los programas que se han un implementado para la participación de la comunidad un 40% corresponde a incentivos para emprendedores locales, un 30% son el desarrollo de rutas turísticas, el 26% corresponden a proyectos de embellecimiento urbano, y el 4% hace referencia a la promoción de gastronomía.

Figura 8.

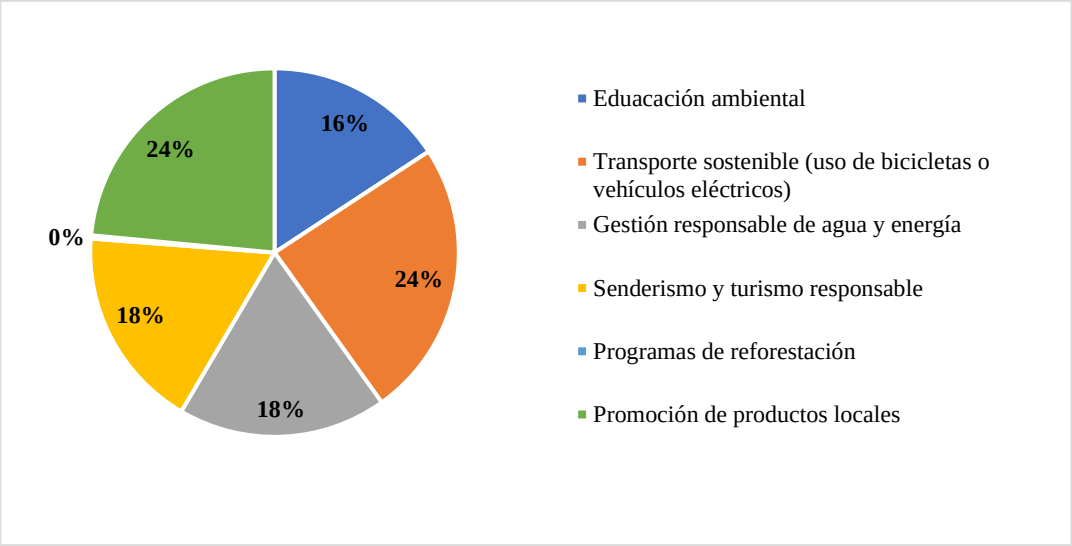
Familiaridad con turismo sostenible



Referente al turismo sostenible un 43% está familiarizado con dicho concepto, así mismo un 25% está algo familiarizado con el término “turismo sostenible”, un 23% si se encuentra muy familiarizado, y solo un 9% no se encuentra familiarizado con el concepto de turismo sostenible.

Figura 9.

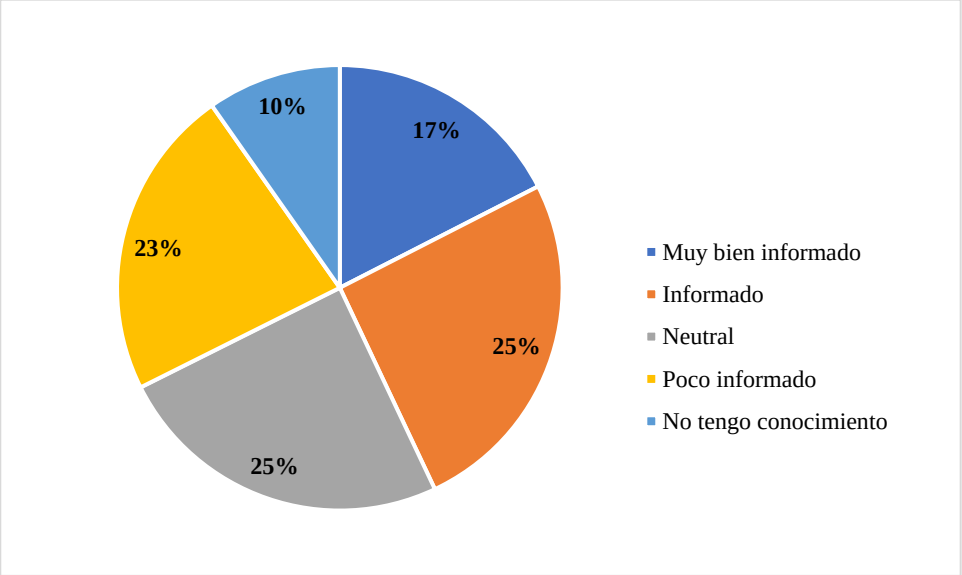
Opciones para un buen desarrollo sostenible



Para que exista un buen desarrollo sostenible un 24% de la población manifestó que debe existir tanto la promoción de productos locales como el transporte sostenible (uso de bicicletas o vehículos eléctricos) correspondiente al otro 24%, un 18% sugiere que debe existir una gestión responsable de agua y energía y otro 18% considera el senderismo y turismo responsable como opciones viables, finalmente el último 16% considera a la educación ambiental ideal para un óptimo desarrollo de turismo sostenible.

Figura 10.

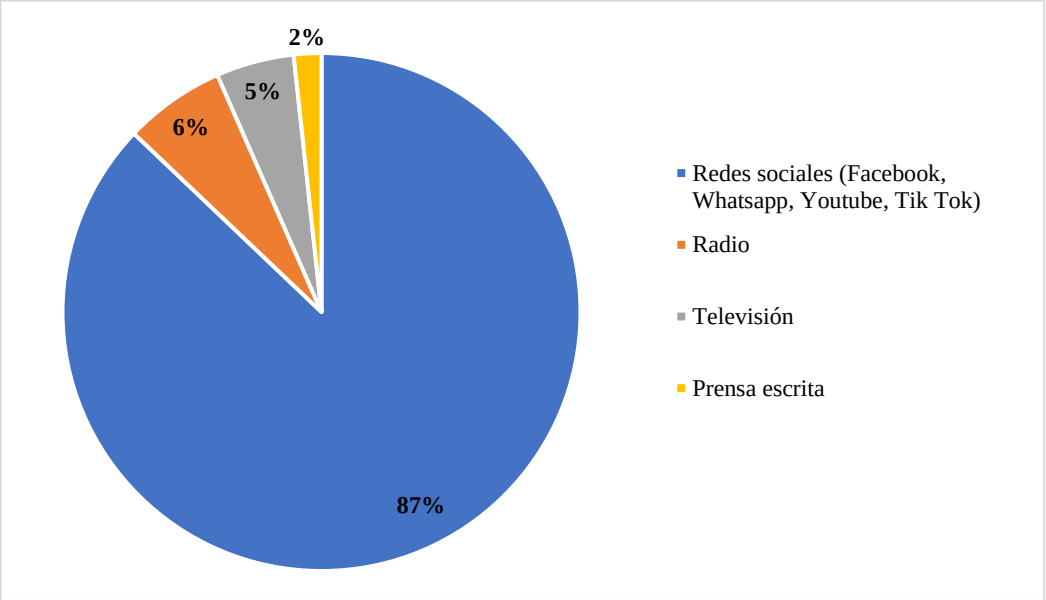
Conocimiento sobre los atractivos turísticos de Pasaje



Gracias a la recolección de datos un 25% expresó mantener una posición neutral referente al conocimiento sobre los atractivos de Pasaje, y otro 25% considera estar informado, un 23% está poco informado sobre los destinos turísticos del cantón, así mismo solo un 17% está bien informado sobre dichos atractivos, el último 10% corresponde a personas que no tienen conocimiento sobre los atractivos turísticos del cantón.

Figura 11.

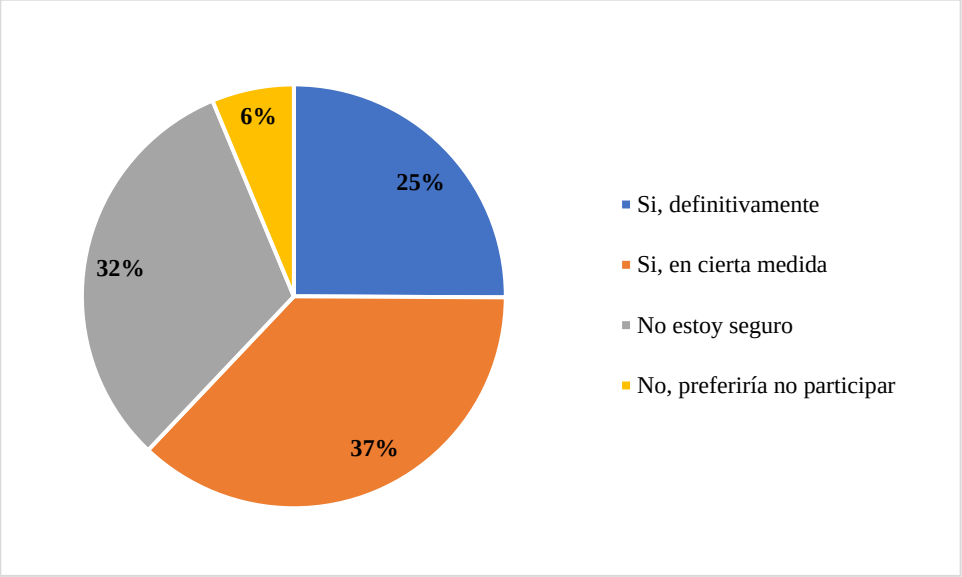
Medios para informar sobre las acciones del GAD en relación al turismo



Un 87% expresó que prefieren las redes sociales como un óptimo medio para recibir noticias acerca de la promoción y potenciación de los atractivos turísticos del cantón, solo un 6% prefieren la radio como un buen medio de comunicación para recibir noticias sobre las actividades implementadas por el GAD, por otro lado, un 5% consideran que la televisión es un mejor transmisor de información y únicamente el 2% optan por la prensa. En cuanto a la preferencia de medios de comunicación para recibir información sobre las acciones del municipio en relación al turismo, destaca que un 87% prefiere las redes sociales, resaltando la importancia de las plataformas digitales en la comunicación efectiva con la comunidad, solo un pequeño porcentaje opta por otros medios como la radio, televisión y prensa.

Figura 12.

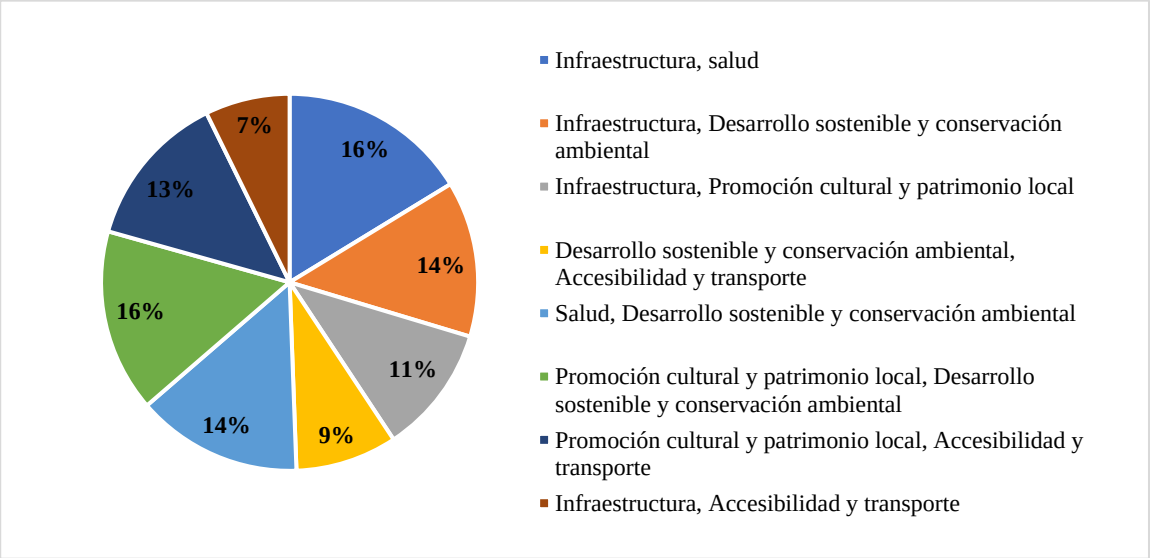
Interés en participar en iniciativas turísticas dentro del cantón



El 37% de la población mostró interés en querer participar en cierta medida de las iniciativas turísticas planteadas para promover el desarrollo del turismo, un 32% no está seguro de formar parte de dichas iniciativas, por otro lado, el 25% en definitiva le gustaría formar parte de dichos programas, y solo un 6% de la población prefiere no participar de dichas iniciativas. En cuanto al interés en participar activamente en iniciativas turísticas para promover el desarrollo del turismo natural dentro del cantón, los resultados revelan que el 37% de la población muestra un interés positivo. Este indicador señala un potencial significativo de participación comunitaria en proyectos relacionados con el turismo natural.

Figura 13.

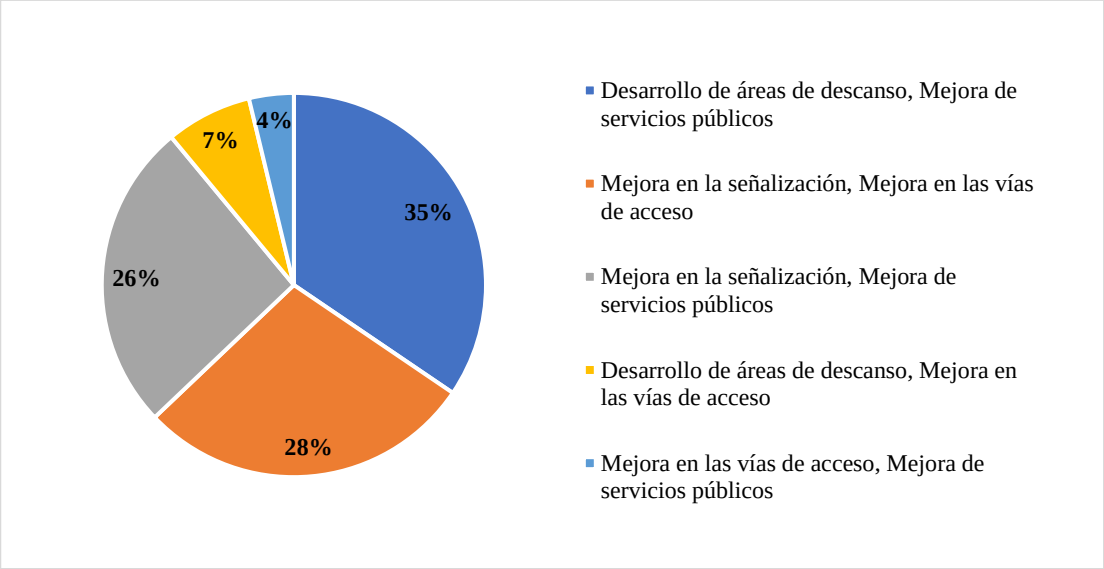
Principales necesidades de la comunidad en relación al turismo



Un 16% de la población consideró que las principales necesidades de la comunidad en relación al turismo son la mejora en infraestructura y salud, y el otro 16% tiene en consideración en mejorar la promoción cultural y patrimonio local, Desarrollo sostenible y conservación ambiental, es así también que un 14% considera la mejora a la salud, Desarrollo sostenible y conservación ambiental, y el otro 14% se inclina por la mejora en Infraestructura, Desarrollo sostenible y conservación ambiental, el 13% manifiesta que se debe mejorar en la promoción cultural y patrimonio local, Accesibilidad y transporte, tan solo un 11% opina que se debe mejorar en Infraestructura, promoción cultural y patrimonio local, un 9% de la población habló sobre la mejora en el desarrollo sostenible y conservación ambiental, Accesibilidad y transporte, y únicamente un 7% se inclina por la mejora de la infraestructura, Accesibilidad y transporte.

Figura 14.

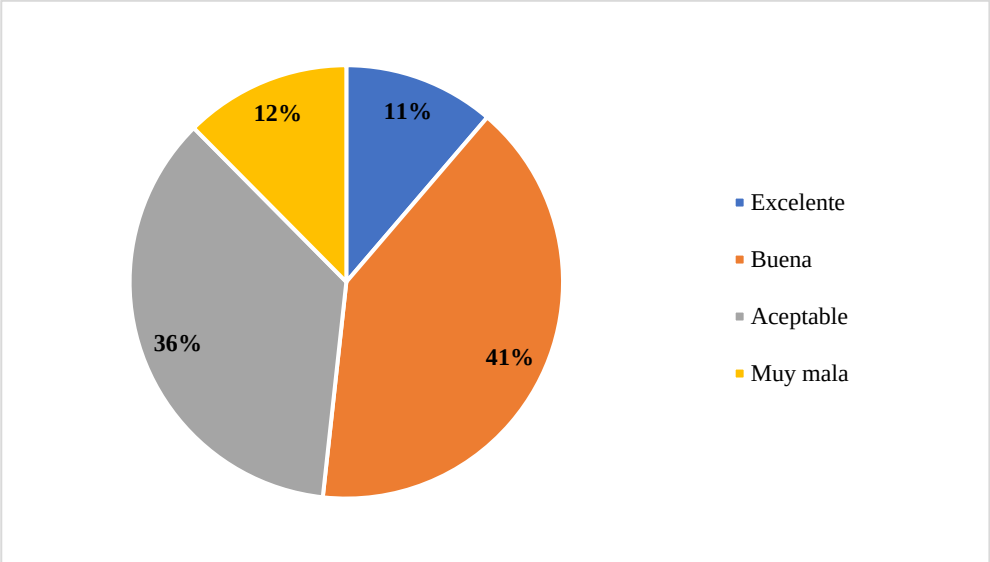
Tipo de mejoras en la infraestructura turística



El 35% considera que se debe mejorar en el desarrollo de áreas de descanso, mejora de servicios públicos, un 28% opta por la mejora de señalización, mejora en las vías de acceso, por otro lado, un 26% considera mejorar la señalización, mejora de servicios públicos, tan solo u 7% de la población habla sobre mejorar el desarrollo de las áreas de descanso, mejora en las vías de acceso, finalmente el 4% restante considera la mejora en las vías de acceso, mejora de servicios públicos, todo esto como parte de las mejoras de la infraestructura turística en el cantón Pasaje. El 35% de la población destaca la necesidad de mejorar áreas de descanso y servicios públicos, indicando que el confort y servicios de calidad son primordiales. Esto sugiere que, para promover una experiencia turística más agradable, el enfoque debería estar en la comodidad y la atención a los visitantes.

Figura 15.

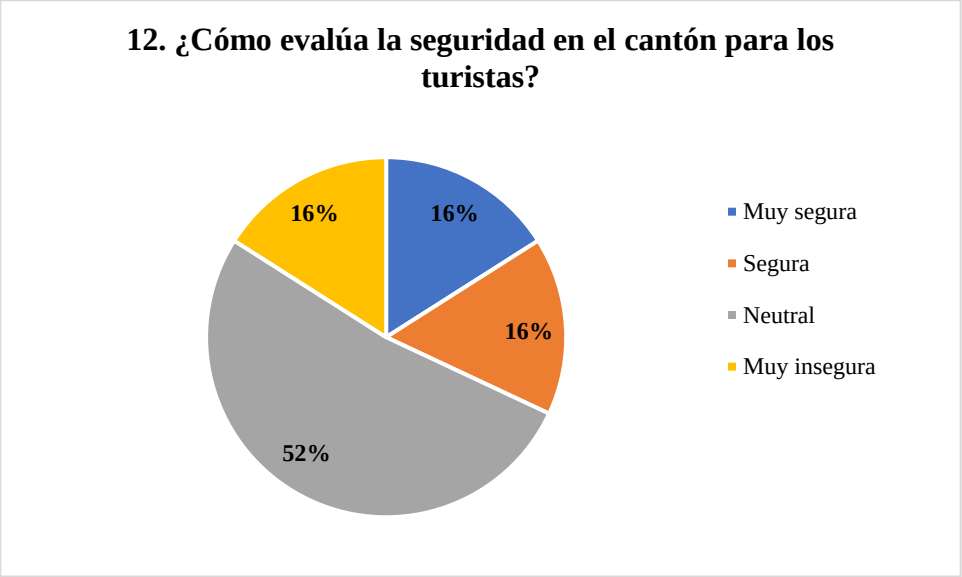
Calidad de los servicios turísticos en el cantón Pasaje



El 41% de la población considera que los servicios turísticos de Pasaje son buenos, mientras que el 36% piensa que es aceptable, un 12% de la población piensa que los servicios son muy malos, y tan solo un 11% considera que como excelentes a los servicios turísticos brindados. Los resultados indican que hay una percepción generalmente positiva de la calidad de los servicios turísticos en Pasaje, ya que el 41% los considera buenos. Sin embargo, el 36% que los califica como aceptables sugiere que hay espacio para mejoras. Es esencial identificar las áreas específicas que necesitan atención para elevar la calidad general.

Figura 16.

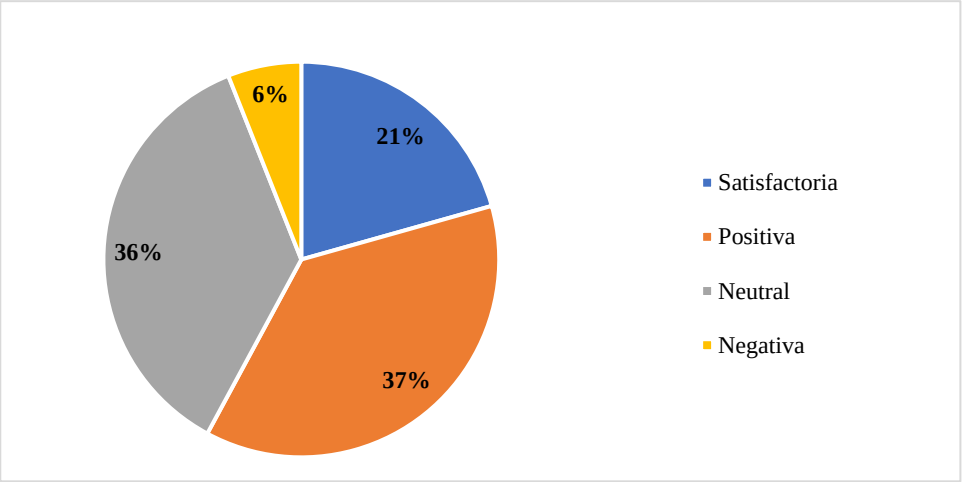
Experiencia turística en el cantón Pasaje



Referente a la seguridad turística en el cantón el 52% de la población se mantienen en una posición neutral sobre el nivel de seguridad en Pasaje, un 16% considera que la ciudad es muy segura, otro 16% solo considera que es segura, y un último 16% piensa que es muy insegura turísticamente. El hecho de que el 52% de la población se mantenga neutral sobre la seguridad turística indica una percepción equilibrada, pero es fundamental abordar el 16% que considera la ciudad muy insegura.

Figura 17.

Evaluación de la seguridad en el cantón para los turistas

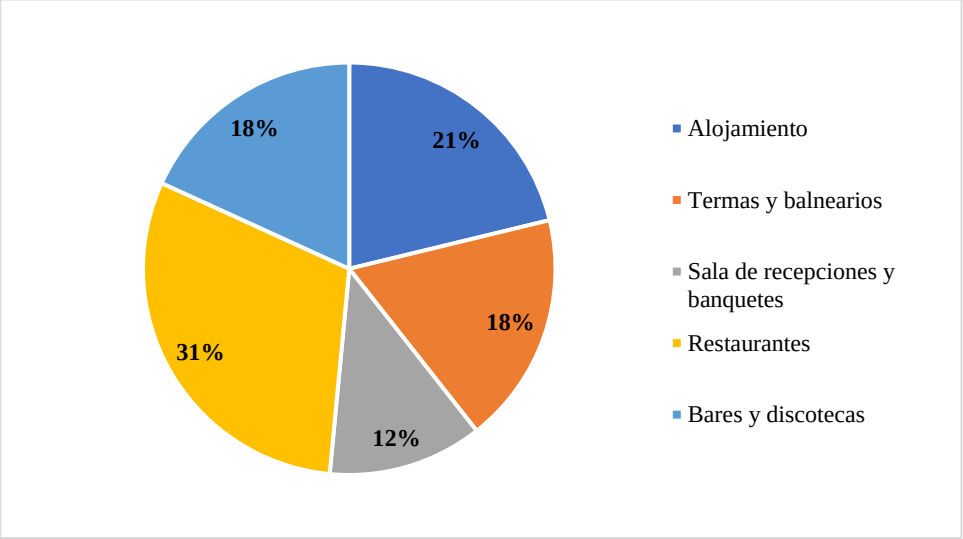


El 37% de la población mantiene una posición positiva sobre su experiencia turística del cantón Pasaje, un 36% mantiene una posición neutral sobre su experiencia, el 21% de la población tuvieron una experiencia satisfactoria y solo un 6% ha tenido experiencias negativas al practicar turismo en el cantón Pasaje. La evaluación positiva del 37% sobre la seguridad turística es alentadora, pero es importante reconocer que aún hay un 6% que ha tenido experiencias negativas. Estos casos deben ser investigados para comprender y abordar cualquier problema subyacente.

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA DEL TURISMO EN PASAJE (PRESTADORES DE SERVICIOS)

Figura 18.

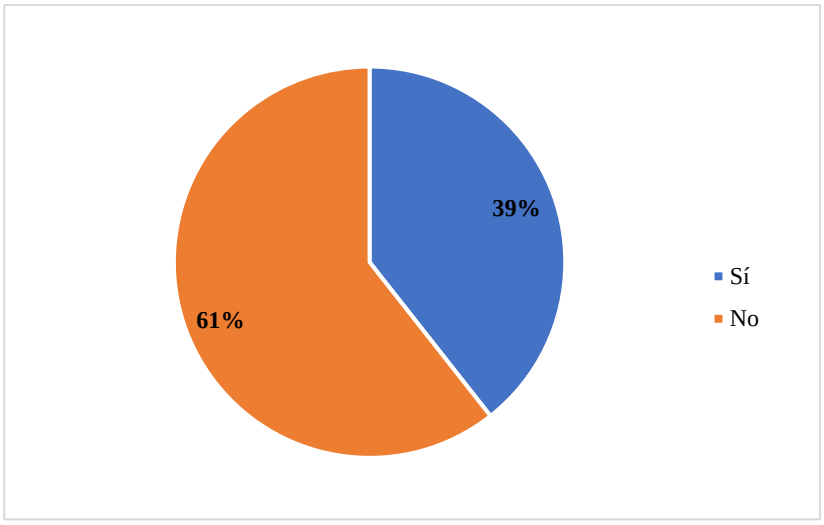
Tipo de prestador de servicio



El 31% de los establecimientos encuestados corresponden a Restaurantes, mientras que el 21% prestan servicios de Alojamiento, asimismo, los Bares y Discotecas, al igual que las Termas y Balnearios alcanzaron un 18% respectivamente y el 12% restante pertenece a Salas de recepciones y banquetes.

Figura 19.

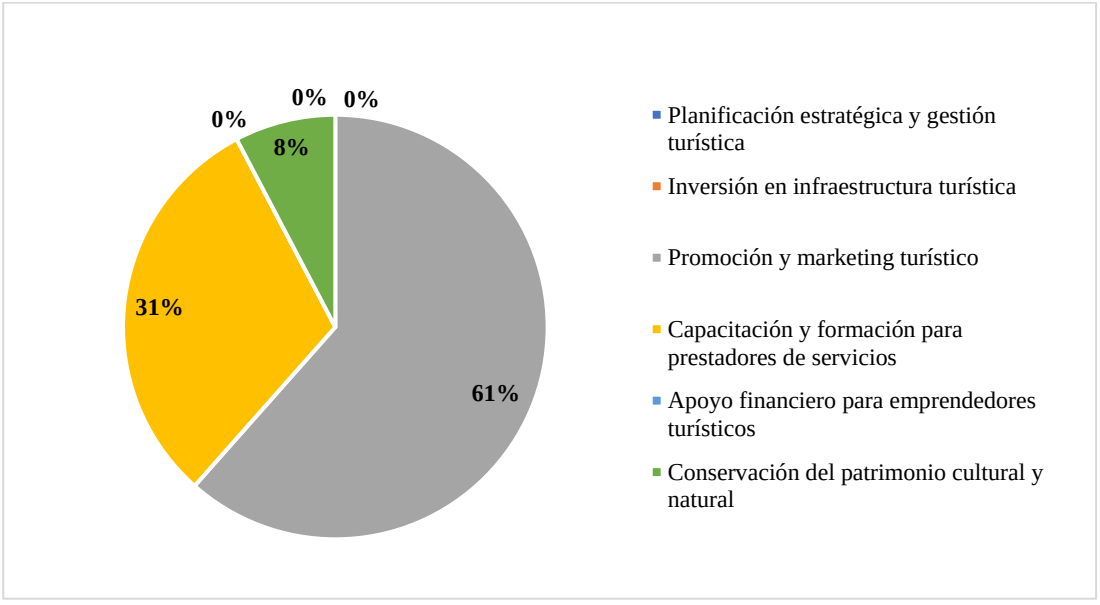
Ayuda por parte del GAD municipal



El 61% de los establecimientos encuetados manifestaron que no han recibido ayuda por parte del GAD municipal, mientras que el 39% indicó que si han obtenido ayuda.

Figura 20.

Tipo de apoyo brindado por el GAD

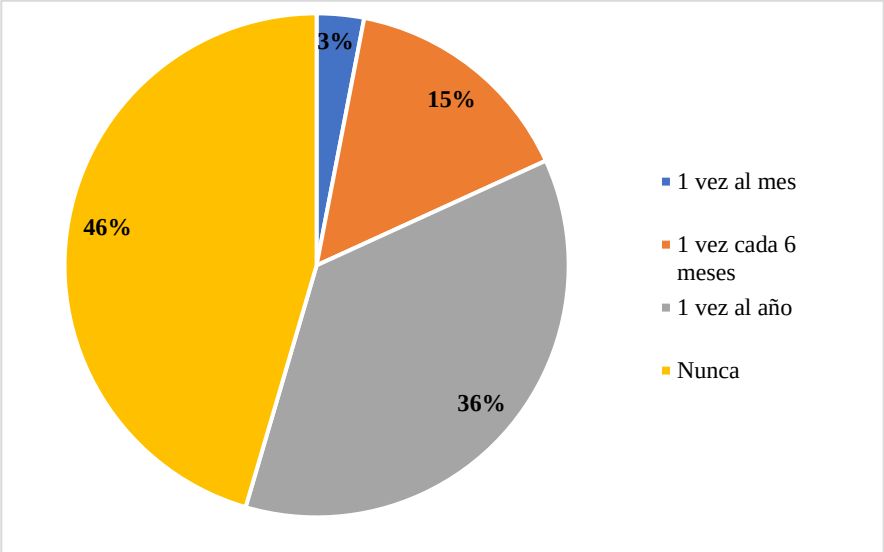


Al consultar sobre qué tipo de apoyo le has brindado el GAD, el 61% de los establecimientos manifestaron que el Municipio ha colaborado con Promoción y Marketing

Turístico, el 31% indico que han recibido Capacitaciones y formación para prestadores de servicios y el 8% restante coincidió en que el GAD les apoyo en la Conservación del patrimonio cultural y natural.

Figura 21.

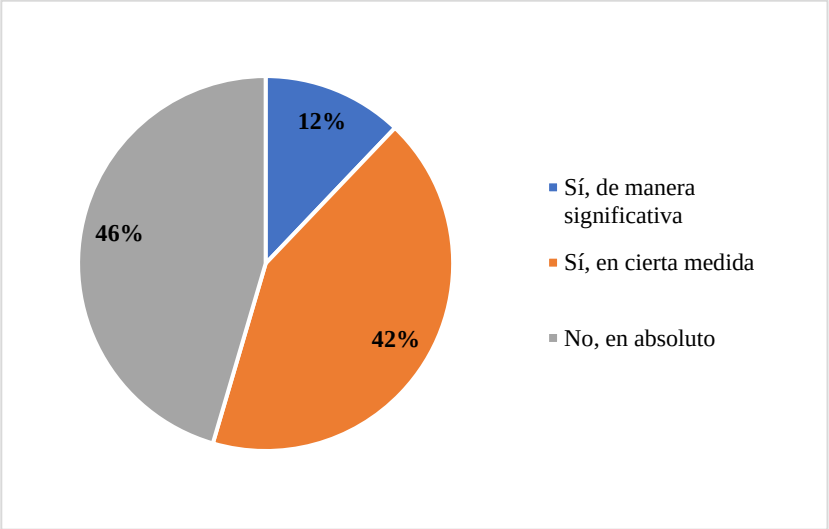
Frecuencia de capacitaciones o apoyo por parte del GAD municipal



El 46% de los establecimientos indicaron que Nunca han recibido capacitaciones o apoyo por parte de la administración municipal, por otra parte, el 36% manifestaron que 1 vez al año, un 15% coincidieron en que 1 vez cada 6 meses y el 3% restante indicó que 1 vez al mes obtenido capacitaciones para mejorar la calidad de los servicios prestados.

Figura 22.

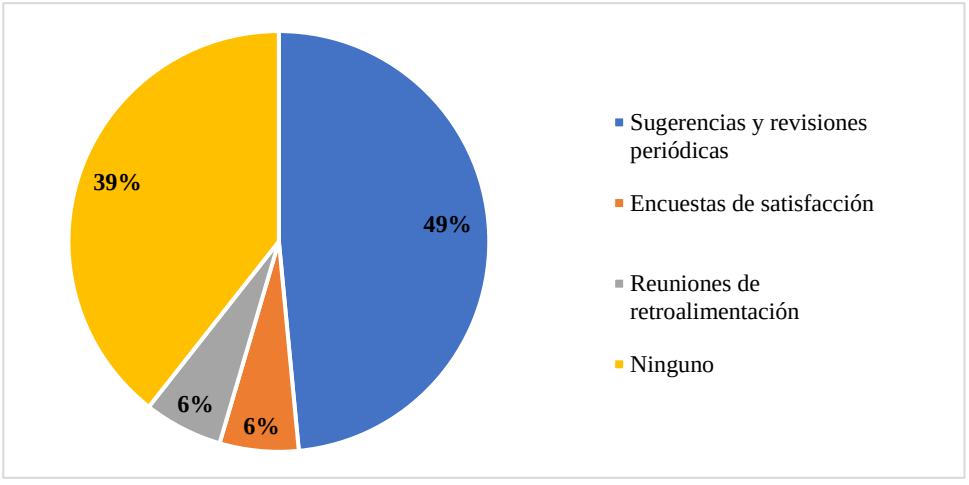
Incentivos o reconocimientos por parte del GAD



El 46% manifestó que No existente incentivos o reconocimientos en lo absoluto, mientras que el 42% de los establecimientos encuestados indicaron que, SI existen, pero en cierta medida y el 12% restante señaló que SI existen incentivos o reconocimientos que promuevan la mejora continua en la calidad de los servicios de manera significativa.

Figura 23.

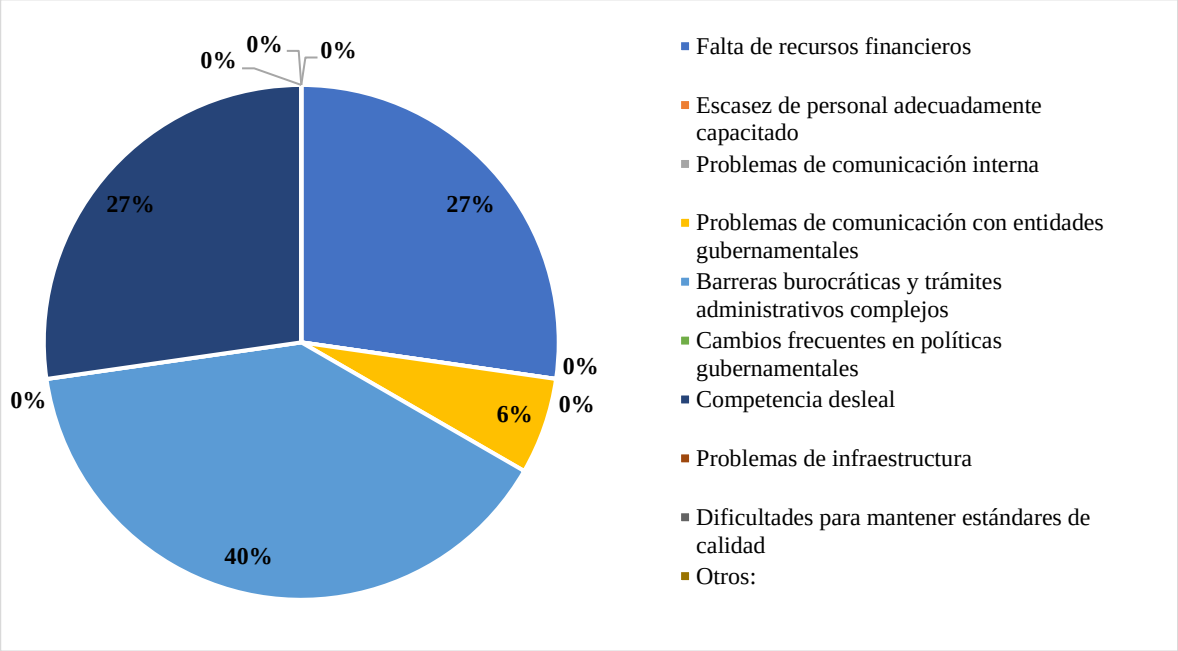
Mecanismos de retroalimentación y mejora continua



Al interrogar a los establecimientos sobre los mecanismos de retroalimentación y mejora que han experimentado en colaboración con el GAD, se obtuvieron los siguientes datos; el 49% señalo que las Sugerencias y revisiones, el 39% indico que Ninguno, por otra parte, las Encuestas de satisfacción y las Reuniones de retroalimentación obtuvieron un 6% respectivamente.

Figura 24.

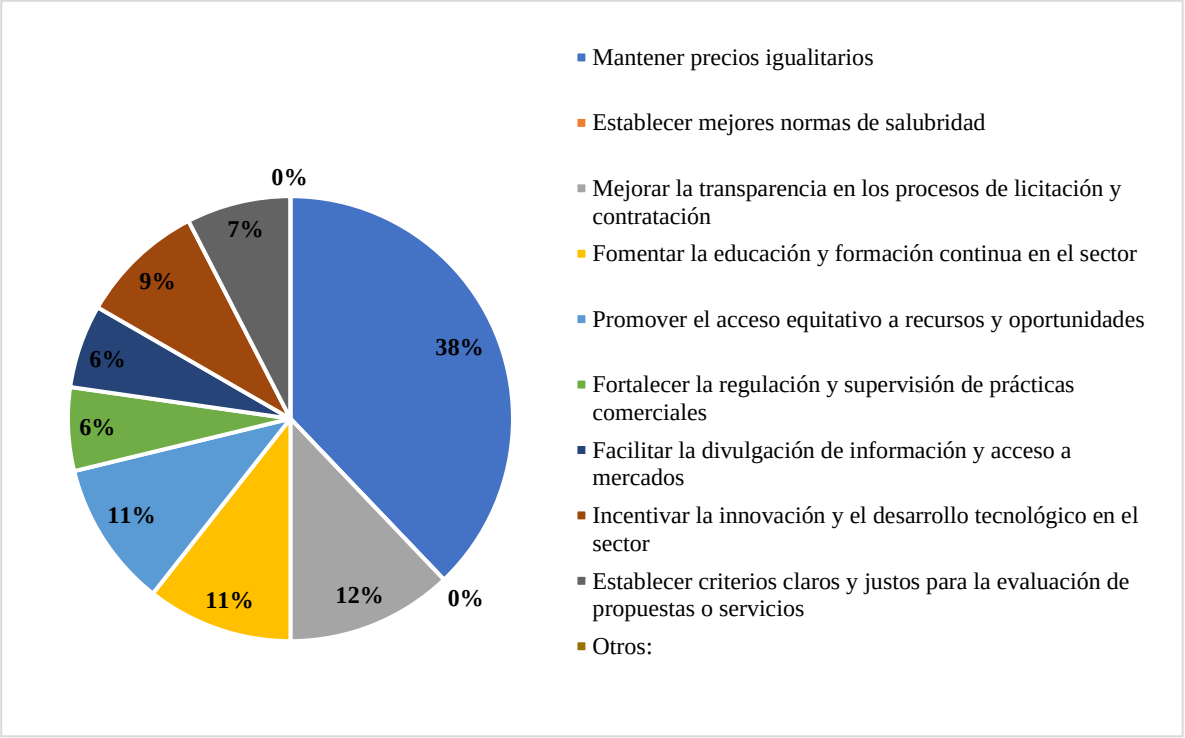
Principales obstáculos al prestar servicio



El 40% de los establecimientos manifestaron que uno de los principales problemas fueron las Barreras burocráticas y trámites administrativos complejos, mientras que la Falta de recursos financieros y la competencia desleal obtuvieron un 27% respectivamente y el 6% sobrante concluyo que los Problemas de comunicación con entidades gubernamentales dificultaron la prestación de sus servicios en los últimos 2 años.

Figura 25.

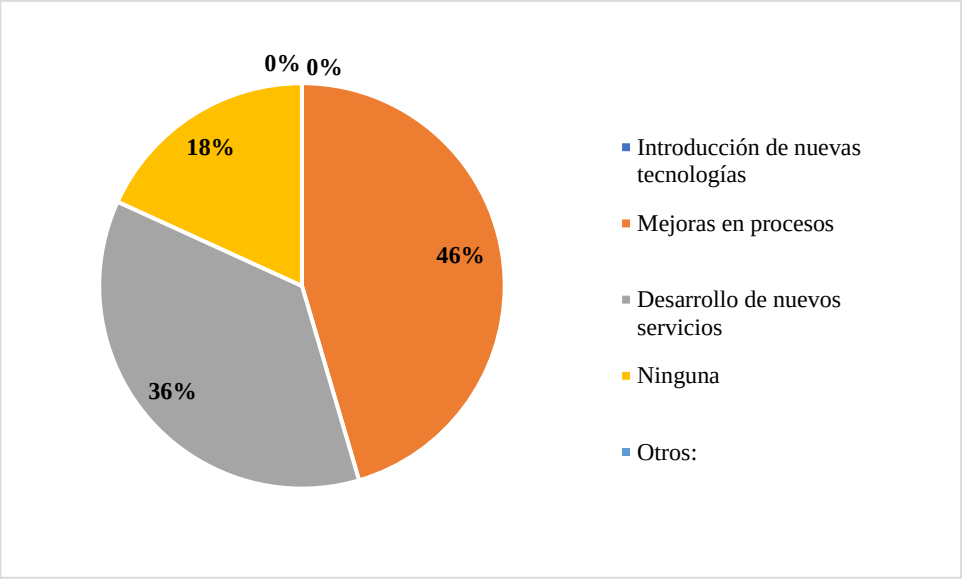
Aspectos a mejorar para una competencia justa



El 38% de los encuestados coincidieron que Mantener precios igualitarios es el principal aspecto que podría mejorarse para fomentar la competencia justa, asimismo, un 12% indico que Mejorar la transparencia en los procesos de licitación y contratación seria otro aspecto primordial, Fomentar la educación y formación continua en el sector y; Promover el acceso equitativo a recursos y oportunidades obtuvo un 11% respectivamente, un 9% manifestó que Incentivar la innovación y el desarrollo tecnológico en el sector, un 7% concluyó que Establecer criterios claros y justos para la evaluación de propuestas o servicios y; finalmente, Fortalecer la regulación y supervisión de prácticas comerciales, al igual que Facilitar la divulgación de información y acceso a mercados alcanzaron un 6% correspondientemente.

Figura 26.

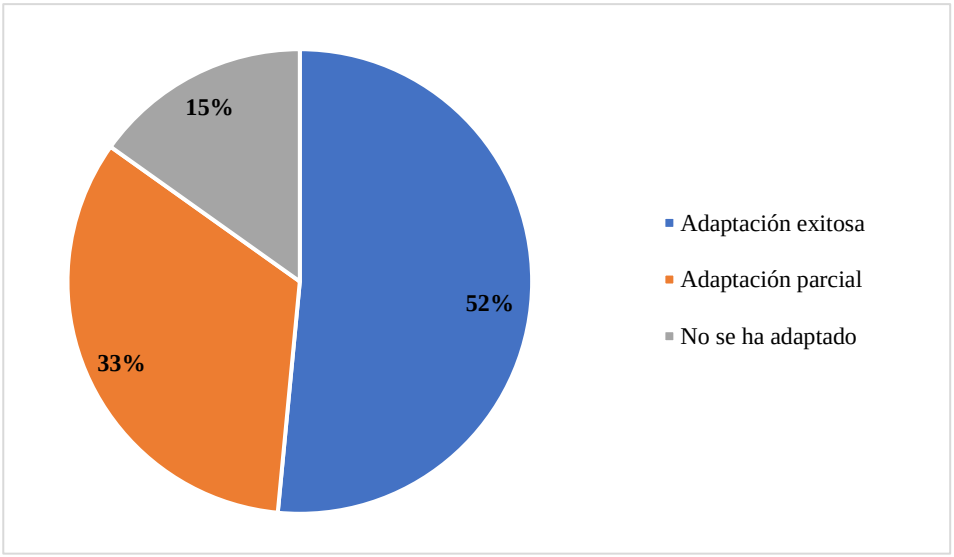
Iniciativas de innovación implementadas por los establecimientos



El 46% de los encuestados indicaron que Mejora en los procesos es una de las iniciativas de innovación han implementado sus establecimientos, un 36% manifestó que el Desarrollo de nuevos servicios y el 18% restante señalo que no han implementado Ninguna iniciativa para mejorar la eficiencia y calidad de los servicios prestados.

Figura 27.

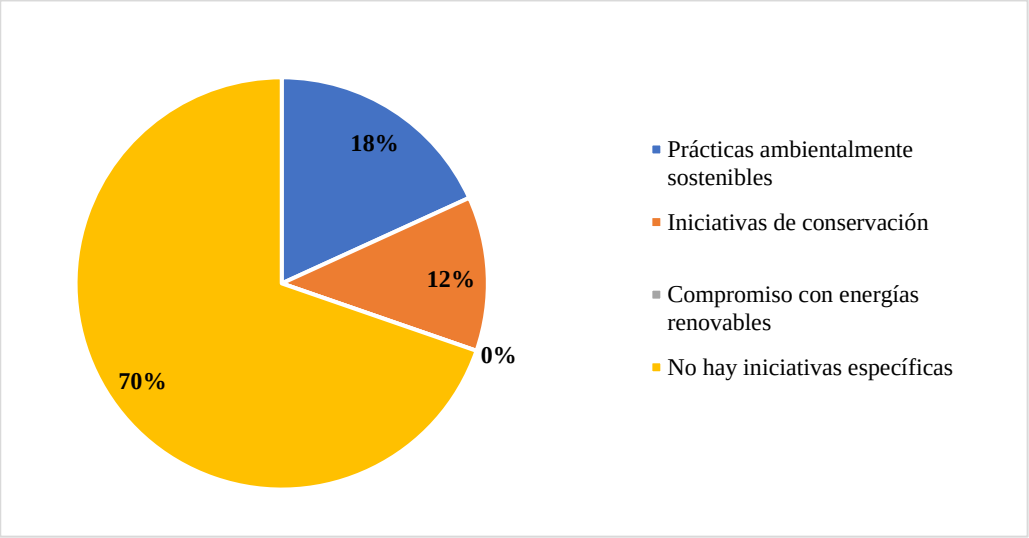
Adaptación a los cambios en las políticas del GAD



El 52% de los establecimientos encuestados señalaron que han tenido una Adaptación exitosa a los cambios en las políticas o enfoques del GAD durante el último año, mientras que un 33% ha tenido una adaptación parcial y el 15% faltante manifestó que no se han adaptado eficazmente a estos cambios. El 52% de los establecimientos informó haber tenido una adaptación exitosa a los cambios en las políticas o enfoques del GAD durante el último año, lo cual indica una capacidad significativa de adaptación y gestión efectiva de transformaciones gubernamentales. Sin embargo, el 15% que manifestó no haberse adaptado eficazmente destaca la necesidad de una estrategia más efectiva para garantizar que todos los actores del sector turístico se alineen adecuadamente con las nuevas políticas. La adaptación parcial del 33% también subraya la complejidad de implementar cambios en el sector.

Figura 28.

Iniciativas del GAD para garantizar la sostenibilidad ambiental

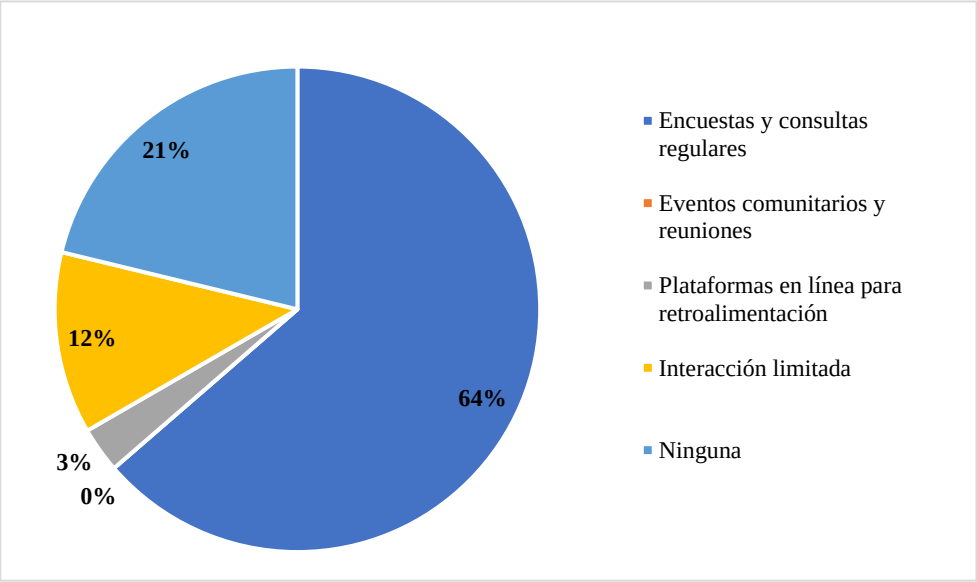


El 70% de los establecimientos indicaron que No hay iniciativas específicas implementadas por el GAD, mientras que un 18% manifestó que algunas Prácticas ambientalmente sostenibles y el 12% señaló que algunas Iniciativas de conservación han sido

efectuadas por el GAD para garantizar la sostenibilidad ambiental en la prestación de servicios y a su vez han sido aplicadas en los diferentes establecimientos. La baja adopción de prácticas sostenibles por parte del 18% de los encuestados sugiere oportunidades significativas de mejora en la conciencia y la implementación de acciones amigables con el medio ambiente.

Figura 29.

Medios para comprender las necesidades y expectativas de la comunidad



Para comprender las necesidades y expectativas de la comunidad local, el 64% de los establecimientos encuestados utilizan Encuestas y consultas regulares, mientras que un 21% no interactúa de Ninguna manera con la comunidad, un 12% lo hace a través de interacción limitada y el 3% restante emplea Plataformas en línea para retroalimentación. El uso frecuente de encuestas y consultas regulares (64%) indica una conexión sólida con la comunidad. Sin embargo, es necesario abordar el 21% que no interactúa de ninguna manera, ya que la participación comunitaria es clave para entender las necesidades locales, el análisis destaca áreas clave de oportunidad, desde mejorar la colaboración entre el GAD y los prestadores de servicios hasta fortalecer programas de capacitación y reconocimiento. Además, se identifican aspectos

críticos, como la simplificación de procesos burocráticos y la promoción de prácticas sostenibles en el turismo local.

3.5. Análisis y Discusión de resultados

El análisis de lo obtenido mediante la entrevista y las encuestas proporciona una visión integral de la gestión pública del turismo en Pasaje, destacando tanto los logros como los desafíos que enfrenta el sector. Observando un enfoque claro en el desarrollo sostenible, como se evidencia en la implementación de medidas de seguridad en las atracciones turísticas y la promoción de prácticas amigables con el medio ambiente, esto refleja un compromiso genuino con el cuidado de los recursos naturales y culturales de la región (Leguizamón-Gámez et al., 2020).

La gestión pública del turismo en el cantón Pasaje se caracteriza por su enfoque hacia el desarrollo sostenible, la participación local, estrategias de promoción efectivas y una identificación clara de desafíos presupuestarios. Según el jefe del departamento de turismo, se evidencia esta orientación con medidas concretas, como la implementación de anclajes para deportes extremos en las Cascadas de Río Pindo para el 2024, mostrando preocupación por la seguridad de los visitantes y una visión futurista para el desarrollo sostenible (Leguizamón-Gámez et al., 2020).

Asimismo, la participación comunitaria se reconoce como un aspecto fundamental de la planificación turística, con ejemplos concretos de cómo la comunidad local está involucrada en la toma de decisiones, como la implementación de senderos y otras infraestructuras turísticas (Hernández González et al., 2020; Tite Cunalata et al., 2021; Cabana et al., 2020). Sin embargo, se evidencian desafíos importantes. Por ejemplo, existe una necesidad de aumentar la participación de la localidad en los proyectos municipales, así como mejorar la comunicación y

la difusión de las actividades del gobierno (Arce Bastidas et al., 2020; Mercado López & García Quevedo, 2020).

La colaboración de la comunidad se facilita mediante un proceso claro de orientación de peticiones, evidenciado en la implementación de un sendero hacia la "Cascada Cune" en la parroquia Uzhcurrumi (Hernández González et al., 2020; Tite Cunalata et al., 2021; Cabana et al., 2020). Estrategias de promoción turística, se destaca el marketing de influencers, respaldado con casos prácticos, como la exitosa promoción de la Hostería San Luis por el influencer guayaquileño, Jorge Soriano (Farfán Jiménez, 2020).

A su vez, la falta de conocimiento sobre programas específicos del GAD y el desinterés en participar en ellos son obstáculos que deben abordarse para fomentar una mayor colaboración entre el gobierno y la comunidad (Fernández Cañero & Salinas Cuadrado, 2020).

En cuanto a los prestadores de servicios turísticos, se identifican desafíos adicionales como la falta de capacitación y apoyo por parte del gobierno municipal, así como obstáculos económicos y administrativos (Franco, 2022). La diversificación de las formas de apoyo gubernamental y el establecimiento de incentivos para la adopción de prácticas sostenibles son áreas clave que requieren atención (Álvarez Meneses, 2021). El análisis integral de estos resultados proporciona una base sólida para identificar áreas de oportunidad y formular estrategias efectivas para el futuro desarrollo turístico de la región.

Asimismo, de los desafíos mencionados anteriormente, es crucial abordar la cuestión del presupuesto limitado y la necesidad de recursos financieros para implementar proyectos más ambiciosos en Pasaje (Rivera Mateos & Mendoza Montesdeoca, 2022). Esta limitación presupuestaria puede obstaculizar el desarrollo de infraestructuras turísticas necesarias, como la

mejora de áreas de descanso, servicios públicos, señalización y vías de acceso, identificadas como áreas clave para el desarrollo turístico en la región (Franco, 2022).

Del mismo modo, es importante destacar la percepción de seguridad turística, ya que una parte significativa de la población considera la ciudad como neutral o incluso muy insegura turísticamente (Malaspina et al., 2021). Esta percepción puede disuadir a los turistas potenciales de visitar Pasaje y, por lo tanto, debe abordarse con medidas efectivas para garantizar la seguridad de los visitantes y mejorar su experiencia general (Pereyra Gonzales et al., 2021).

Otro aspecto a considerar es la necesidad de mejorar la calidad de los servicios turísticos, ya que una proporción considerable de encuestados califica los servicios como aceptables en lugar de buenos (González Espino, 2022). La calidad de los servicios turísticos desempeña un papel crucial en la satisfacción del visitante y, por lo tanto, es fundamental para el éxito a largo plazo del sector turístico local.

En términos de comunicación y promoción, si bien se reconoce la importancia de las redes sociales para llegar a la comunidad local, también es esencial considerar otros medios de comunicación y estrategias de marketing para atraer a diferentes segmentos de la población y diversificar las fuentes de información turística (Mercado López & García Quevedo, 2020). Se destacan proyectos clave como la promoción de servicios turísticos en Guayaquil durante el periodo 2023-2024, con un Road Trip respaldado por influencers, aunque se reconoce la limitación presupuestaria como un desafío (Álvarez Meneses, 2021; Ortíz Liñán & Vázquez Solís, 2021; Rivera Mateos & Mendoza Montesdeoca, 2022).

La comunicación integral es esencial, reflejada en reuniones de trabajo con la Dirección de Comunicación del GAD y colaboración con la Radio Pública Jubones, así como presencia en redes sociales (Álvarez Meneses, 2021; Mercado López & García Quevedo, 2020).

Se identifican áreas clave para mejorar la infraestructura turística, la calidad de los servicios y la seguridad turística (Franco, 2022; González Espino, 2022; Malaspina et al., 2021; Pereyra Gonzales et al., 2021). La interacción con la comunidad local es crucial para comprender y abordar sus necesidades y expectativas (Mercado López & García Quevedo, 2020).

3.6. FODA

En el presente análisis se hace una recopilación de todos los datos obtenidos mediante las herramientas de levantamiento de información, lo cual permitió establecer las características que tienen el cantón como tal, dando los siguientes resultados:

Tabla 1

Matriz FODA

FACTORES INTERNOS	
FORTALEZAS	**DEBILIDADES**
- Planificación turística orientada al desarrollo sostenible. - Participación comunitaria en decisiones turísticas. - Efectividad de las estrategias de promoción. - Conciencia sobre el turismo sostenible. - Creciente interés en el turismo local.	- Impacto ambiental negativo. - Inseguridad percibida en ciertas áreas. - Dependencia excesiva de recursos financieros externos. - Escasa diversificación de la oferta turística. - Falta de políticas de desarrollo turístico claras y efectivas.
FACTORES EXTERNOS	
OPORTUNIDADES	**AMENAZAS**
- Proximidad a Guayaquil, mercado emisor de turismo.	- Crisis económicas que afecten al turismo local. - Cambio climático y desastres naturales.

- Uso de tecnologías de información y comunicación para promoción. - Incremento del interés en turismo de naturaleza. - Crecimiento del turismo sostenible a nivel global.	- Competencia desleal y prácticas comerciales injustas.

Tras analizar las respuestas de las encuestas, se puede observar que Pasaje cuenta con una serie de fortalezas que pueden ser aprovechadas para impulsar su desarrollo turístico de manera sostenible. Entre estas fortalezas se destaca la existencia de una planificación turística orientada al desarrollo sostenible, lo que indica una visión a largo plazo que busca equilibrar el crecimiento económico con la conservación de la naturaleza. Además, la participación activa de la comunidad en las decisiones a fines con el turismo es otro punto a favor, ya que promueve la inclusión y el compromiso local con las iniciativas turísticas.

En cuanto a las oportunidades, la proximidad de Pasaje a Guayaquil, un importante mercado emisor de turismo, representa una ventaja estratégica que puede ser aprovechada para atraer un mayor número de visitantes a la zona. Asimismo, el uso cada vez más extendido de tecnologías de información y comunicación ofrece nuevas oportunidades para promocionar los atractivos turísticos de Pasaje a través de plataformas digitales, lo que permite llegar a un público más amplio y diverso. Ahora bien, el creciente interés en el turismo de naturaleza a nivel global brinda la posibilidad de destacar los recursos naturales de Pasaje y atraer a turistas interesados en experiencias al aire libre.

Sin embargo, también se identifican algunas debilidades y amenazas que podrían obstaculizar el desarrollo turístico de Pasaje. Entre las debilidades se encuentra la limitación de recursos financieros, lo que podría dificultar la implementación de proyectos turísticos ambiciosos y la mejora de la infraestructura. Conjuntamente, la baja participación de la

comunidad en programas municipales y la falta de capacitación y apoyo por parte del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) pueden afectar la calidad de los servicios turísticos ofrecidos en la zona.

En cuanto a las amenazas, se destaca el potencial de desarrollo turístico sin explotar en la región, lo que podría llevar a la competencia regional y la pérdida de oportunidades para Pasaje. Además, la escasa infraestructura turística y la competencia con otros destinos turísticos regionales representan desafíos que deben ser abordados para posicionar a Pasaje como un destino turístico atractivo y competitivo, teniendo en cuenta todos estos puntos es indispensable buscar estrategias a corto plazo que permitan solucionar estos problemas como se describen en la siguiente tabla.

Tabla 2

Estrategias para solucionar los problemas del análisis FODA.

ESTRATEGIAS - MATRIZ FODA	
ASPECTO	**ESTRATEGIAS**
FORTALEZAS	Promover la participación comunitaria mediante la creación de grupos de trabajo voluntario para la conservación y promoción de los atractivos turísticos locales.
	Establecer alianzas estratégicas con empresas locales para desarrollar programas de capacitación y mejora de la calidad de servicios turísticos, aprovechando los recursos disponibles en la comunidad.
OPORTUNIDADES	Implementar una campaña de promoción digital a través de redes sociales y plataformas en línea, utilizando contenido generado por la comunidad y testimonios de visitantes para destacar los atractivos naturales y culturales de Pasaje.
	Fomentar la creación de experiencias turísticas auténticas y sostenibles, como visitas guiadas a proyectos de conservación ambiental o actividades de turismo vivencial con comunidades locales.

DEBILIDADES	Establecer un programa de capacitación continua para prestadores de servicios turísticos, enfocado en mejorar la atención al cliente, la gestión ambiental y la promoción de prácticas sostenibles.
	Optimizar el uso de recursos existentes mediante la implementación de sistemas de gestión eficientes y la incorporación de tecnologías simples, como aplicaciones móviles para la gestión de reservas y la comunicación con los turistas.
AMENAZAS	Desarrollar un plan de marketing diferenciado que resalte las características únicas de Pasaje y su autenticidad frente a destinos competidores, destacando la belleza natural, la cultura local y la hospitalidad de la comunidad.
	Diversificar la oferta turística mediante la creación de nuevos productos y servicios adaptados a las preferencias de los diferentes segmentos de turistas, como turismo de aventura, turismo gastronómico y turismo comunitario.

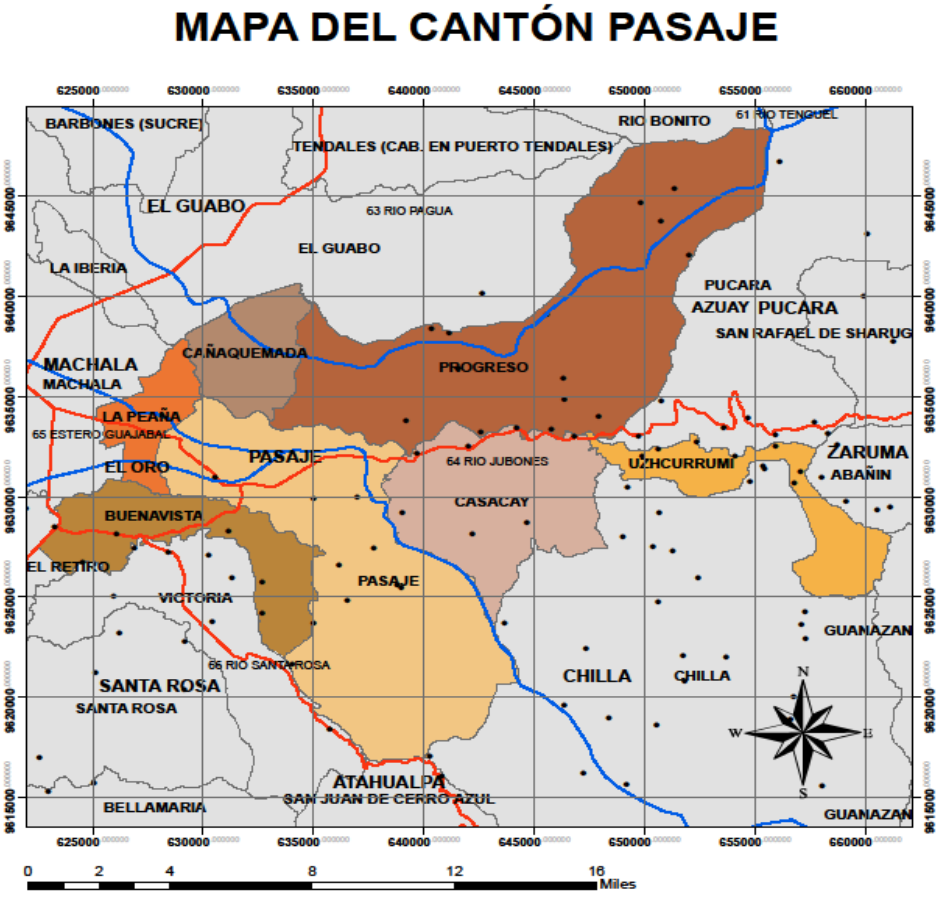
4. CAPÍTULO IV

4.1. Propuesta integradora

La evaluación de la gestión pública del turismo en Pasaje se basa en tres pilares fundamentales: la perspectiva del departamento de turismo, la percepción de la sociedad y los prestadores de servicios. A través de la recopilación de datos y la aplicación de encuestas, se han identificado áreas de mejora y fortalezas en cada uno de estos aspectos.

Figura 30

Mapa del Cantón Pasaje



4.1.1. Misión

Promover un turismo sostenible en el cantón Pasaje, fomentando la participación activa de la comunidad y garantizando la calidad de los servicios turísticos, preservando al mismo tiempo el patrimonio cultural y natural.

4.1.2. Visión

Al 2028, el cantón Pasaje será un referente regional en turismo sostenible, popular por la calidad de sus servicios, el compromiso con la conservación del entorno y la participación activa de la comunidad en el desarrollo turístico.

4.1.3. Objetivo

- Fomentar la colaboración de la comunidad en la planificación y ejecución de proyectos turísticos.
- Mejorar la infraestructura turística para garantizar una experiencia de calidad para los visitantes.
- Promover prácticas sostenibles entre los prestadores de servicios turísticos.
- Incrementar la conciencia sobre el turismo sostenible y los atractivos de Pasaje a nivel nacional e internacional.
- Crear vínculos estratégicos con actores locales y regionales para fortalecer r el desarrollo turístico de Pasaje.

4.1.4. Hallazgos

Perspectiva del Departamento de Turismo:

- La planificación turística en Pasaje está orientada al desarrollo sostenible, con medidas concretas como la implementación de anclajes para deportes extremos.

- Se realizan esfuerzos para promover la participación de la comunidad local en decisiones turísticas, aunque existen desafíos en la comunicación y divulgación de actividades.
- Las estrategias de promoción turística, como el marketing de influencers, han resultado efectivas, generando demanda en atracciones como Hostería San Luis.
- Se proyecta promocionar servicios turísticos en Guayaquil durante 2023-2024, pero la distribución presupuestaria no está claramente definida.

Percepción de la Comunidad y/o Turistas:

- La población muestra un interés variado en participar en actividades comunitarias relacionadas con el turismo, siendo las principales motivaciones obtener nuevas experiencias y contribuir al desarrollo sostenible.
- Existe un conocimiento diverso sobre el turismo sostenible, pero hay una clara preferencia por recibir información a través de redes sociales.
- Aunque hay interés en participar en iniciativas turísticas, se identifican desafíos como la falta de conocimiento sobre los atractivos turísticos y la seguridad percibida.

Perspectiva de los Prestadores de Servicios:

- Los establecimientos reportan una falta de ayuda y capacitación por parte del GAD, así como una escasa presencia de incentivos para optimizar la calidad de los servicios.
- La adaptación a los cambios en las políticas del GAD ha sido mixta, con un porcentaje significativo que informa una adaptación exitosa.

- Se identifican obstáculos como las barreras burocráticas, la falta de recursos financieros y la competencia desleal.

Fortalecimiento de la Comunicación y Participación Comunitaria:

- Implementar campañas de sensibilización sobre turismo sostenible y atractivos locales.
- Establecer plataformas de participación ciudadana para recopilar sugerencias y comentarios sobre el turismo en Pasaje.
- Mejorar la comunicación entre el GAD y la comunidad a través de redes sociales, boletines informativos y reuniones periódicas.

Apoyo y Capacitación a Prestadores de Servicios:

- Desarrollar programas de capacitación y asesoramiento para prestadores de servicios turísticos, abordando temas como calidad del servicio, gestión ambiental y marketing.
- Establecer incentivos claros y transparentes para reconocer y promover la excelencia en la prestación de servicios turísticos.
- Simplificar los trámites administrativos y reducir las barreras burocráticas para facilitar la operación de los establecimientos turísticos.

Promoción y Difusión del Turismo Local:

- Diseñar estrategias de promoción turística integrales que incluyan marketing digital, eventos locales y alianzas con influencers.
- Mejorar la señalización y accesibilidad a los atractivos turísticos para facilitar la experiencia del visitante.

- Fomentar la colaboración entre el GAD, los prestadores de servicios y la comunidad para desarrollar rutas turísticas y eventos culturales que destaquen la identidad local.

4.1.5. Fases de planificación

Tabla 3

Planificación

FASES	ACTIVIDADES
Fase 1: Diagnóstico y Análisis	
Recolección de Datos	Realizar un análisis exhaustivo de la situación actual del turismo en el cantón.
Encuestas y Entrevistas	Diseñar y aplicar encuestas a la comunidad local, turistas y prestadores de servicios turísticos.
Análisis de Resultados	Evaluar los datos recopilados para identificar fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas.
Fase 2: Definición de Objetivos y Estrategias	
Establecimiento de Objetivos	Definir objetivos claros y alcanzables en función de los resultados del análisis.
Diseño de Estrategias	Desarrollar estrategias específicas para abordar las áreas de mejora identificadas.
Fase 3: Implementación	
Ejecución de Estrategias	Poner en práctica las estrategias diseñadas, asignando recursos y responsabilidades adecuadamente.
Monitoreo y Seguimiento	Supervisar el progreso y realizar ajustes según sea necesario para garantizar el cumplimiento de los objetivos.
Fase 4: Evaluación y Mejora Continua	
Evaluación de Resultados	Evaluar el impacto de las acciones implementadas en el desarrollo turístico de Pasaje.
Retroalimentación	Obtener comentarios de la comunidad, turistas y prestadores de servicios para identificar áreas de mejora.

Ajustes y Mejoras	Realizar ajustes en las estrategias y acciones según los resultados de la evaluación y la retroalimentación recibida.

La evaluación de la gestión pública del turismo en Pasaje destaca la importancia de la colaboración entre el gobierno local, la comunidad y los prestadores de servicios para promover un desarrollo turístico sostenible y competitivo. A través de una comunicación efectiva, programas de capacitación y promoción activa, Pasaje puede capitalizar su potencial turístico y enriquecer la calidad de vida de sus habitantes.

4.1.6. Planes de acción

Tabla 4

Plan de Acción - Área Ambiental

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
Implementación de programas de educación ambiental	Desarrollar programas educativos dirigidos a la comunidad local, turistas y prestadores de servicios turísticos para fomentar la conciencia ambiental.
Evaluación de impacto ambiental	Realizar evaluaciones periódicas del impacto ambiental de las actividades turísticas y tomar medidas para mitigar los efectos negativos en el entorno.
Promoción de prácticas turísticas sostenibles	Incentivar la adopción de prácticas turísticas respetuosas con el medio ambiente, como el uso de energías renovables y la gestión adecuada de residuos.

Tabla 5

Plan de Acción - Área Económica

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
Fomento del emprendimiento local	Apoyar la creación y desarrollo de emprendimientos turísticos locales, brindando asesoramiento, capacitación y acceso a financiamiento.

Diversificación de la oferta turística	Promover la diversificación de la oferta turística de Pasaje mediante el desarrollo de nuevos productos y experiencias para atraer diferentes tipos de turistas.
Establecimiento de alianzas estratégicas	Buscar alianzas con empresas privadas y organizaciones para impulsar proyectos turísticos que generen empleo y contribuyan al crecimiento económico del cantón.

Tabla 6

Plan de Acción - Área Social

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
Fortalecimiento del tejido social	Realizar actividades comunitarias y eventos culturales que promuevan la integración y el orgullo por la identidad local.
Capacitación y formación continua	Brindar capacitación y formación en habilidades turísticas y de servicio al sector local, con el fin de mejorar la calidad de la atención al turista.
Creación de programas de inclusión social	Desarrollar programas que promuevan la inclusión de grupos vulnerables en la actividad turística, ofreciendo oportunidades de empleo y participación.

4.1.7. Determinación de plan

Tabla 7

Determinación de plan

EJE DE DESARROLLO	PROYECTO	ACTORES
SOCIAL	- Realizar actividades comunitarias y eventos culturales que promuevan la integración y el orgullo por la identidad local. - Brindar capacitación y formación en habilidades turísticas y de servicio al sector local, con el fin de mejorar la calidad de la atención al turista. - Desarrollar programas que promuevan la inclusión de grupos vulnerables en la actividad turística, ofreciendo oportunidades de empleo y participación.	- Gad Municipal/Jefatura de Turismo
AMBIENTAL	- Desarrollar programas educativos dirigidos a la comunidad local, turistas y prestadores de servicios turísticos para fomentar la conciencia ambiental. - Realizar evaluaciones periódicas del impacto ambiental de las actividades turísticas y tomar medidas para mitigar los efectos negativos en el entorno. - De Incentivar la adopción de prácticas turísticas respetuosas con el medio ambiente, como el uso de energías renovables y la gestión adecuada de residuos. - Promover la protección y conservación de especies endémicas del Rio Pindo.	- Gad Municipal/Jefatura de Turismo
ECONÓMICO	- Apoyar la creación y desarrollo de emprendimientos turísticos locales, brindando asesoramiento, capacitación y acceso a financiamiento. - Promover la diversificación de la oferta turística de Pasaje mediante el desarrollo de nuevos productos y experiencias para atraer diferentes tipos de turistas. - Buscar alianzas con empresas privadas y organizaciones para impulsar proyectos turísticos que generen empleo y contribuyan al crecimiento económico del cantón.	- Gad Municipal/Jefatura de Turismo

4.1.8. Cronograma

Tabla 8

Cronograma de actividades

PROYECTOS	2024		2025		2026		2027		2028	
	1° S.	2° S	1° S.	2° S	1° S.	2° S	1° S.	2° S	1° S.	2° S
Desarrollar programas educativos dirigidos a la comunidad local, turistas y prestadores de servicios turísticos para fomentar la conciencia ambiental.		X	X							
Realizar evaluaciones periódicas del impacto ambiental de las actividades turísticas y tomar medidas para mitigar los efectos negativos en el entorno.		X		X		X		X		X
Incentivar la adopción de prácticas turísticas respetuosas con el medio ambiente, como el uso de energías renovables y la gestión adecuada de residuos.				X						
Apoyar la creación y desarrollo de emprendimientos turísticos locales, brindando asesoramiento, capacitación y acceso a financiamiento.				X	X	X				
Promover la diversificación de la oferta turística de Pasaje mediante el desarrollo de nuevos productos y experiencias para atraer diferentes tipos de turistas.		X	X							
Buscar alianzas con empresas privadas y organizaciones para impulsar proyectos turísticos que generen empleo y contribuyan al crecimiento económico del cantón.		X	X				X			
Realizar actividades comunitarias y eventos culturales que promuevan la integración y el orgullo por la identidad local.		X		X		X		X		X
Brindar capacitación y formación en habilidades turísticas y de servicio al sector local, con el fin de mejorar la calidad de la atención al turista.	X		X		X		X		X	
Desarrollar programas que promuevan la inclusión de grupos vulnerables en la actividad turística, ofreciendo oportunidades de empleo y participación.								X		X

4.2. CONCLUSIONES

Durante el periodo analizado, se ha observado una mejora significativa en la promoción turística local, principalmente gracias a la implementación de campañas digitales y al establecimiento de alianzas estratégicas con empresas locales. Estas iniciativas han contribuido positivamente a la visibilidad del destino turístico de Pasaje y al aumento de la afluencia de visitantes.

A pesar de los esfuerzos realizados, se han identificado desafíos en la coordinación entre diferentes entidades gubernamentales y la asistencia de la sociedad en el desarrollo turístico de Pasaje. Esta falta de coordinación puede obstaculizar el desarrollo integral de iniciativas turísticas y limitar el impacto positivo en la comunidad local.

Se han evidenciado mejoras en el crecimiento económico local, especialmente en sectores relacionados con el turismo, como el hotelería y la gastronomía. Estos resultados indican que la gestión pública del turismo en Pasaje ha generado impactos positivos en la economía local y en el bienestar social de la comunidad.

4.3. RECOMENDACIONES

- Continuar evaluando periódicamente la efectividad de las políticas implementadas y ajustarlas según los resultados obtenidos. Es crucial mantener un enfoque adaptativo para garantizar que las estrategias de promoción turística sean eficientes y eficaces.

- Fortalecer los mecanismos de coordinación interinstitucional entre las diferentes entidades gubernamentales involucradas en el desarrollo turístico de Pasaje. Además, es fundamental promover una mayor aportación ciudadana en la programación y cumplimiento de actividades turísticas para certificar la sostenibilidad y el logro a largo plazo de las iniciativas turísticas locales.

- Continuar monitoreando los indicadores de crecimiento económico y desarrollo social para valorar la huella de las acciones efectuadas en el ámbito turístico. Este seguimiento permitirá identificar áreas de mejora y realizar ajustes necesarios para maximizar los beneficios económicos y sociales derivados del turismo en Pasaje.

REFERENCIAS:

Aguirre-Vélez, S., & Mestanza-Ramón, C. (2022). Indicadores de sostenibilidad turística enfocados al turismo comunitario: Caso de estudio Comunidad Kichwa "Shayari", Sucumbíos-Ecuador. *Green World Journal*, 017–017. https://doi.org/10.53313/gwj52017

Alcívar Vera, I. I., & Mendoza Mejía, J. L. (2020). Modelo de gestión del turismo comunitario orientado hacia el desarrollo sostenible de la comunidad de Ligüiqui en Manta, Ecuador. *ROTUR. Revista de Ocio y Turismo*, *14*(1), 1–22. https://doi.org/10.17979/rotur.2020.14.1.5849

Ali, Y., Shah, Z. A., & Khan, A. U. (2018). Post-terrorism image recovery of tourist destination: a qualitative approach using Fuzzy-VIKOR. *Journal of Tourism Analysis: Revista de Análisis Turístico*, *25*(2), 129–153. https://doi.org/10.1108/JTA-05-2018-0016

Álvarez Meneses, T. (2021). PROCESOS DE TRANSFORMACIÓN DE LA TRAZA URBANA ANTE EL DESARROLLO DEL TURISMO A ESCALA LOCAL. VILLA DE LEYVA, COLOMBIA. *Cuadernos de Turismo*, *47*, 159–178. https://doi.org/10.6018/turismo.474061

Arce Bastidas, R. F., Suárez Domínguez, E., Solís Argandoña, E. V., & Argudo Guevara, N. (2020). Análisis de los productos turísticos: caso Península de Santa Elena, Ecuador. *Podium*, *38*, 139–158. https://doi.org/10.31095/podium.2020.38.9

Avila Campoverde, F., & Ugalde, C. (2020). Instagram: la red social con la mayor interacción para promover los destinos turísticos ecuatorianos. *Investigaciones Turísticas*, *19*, 50. https://doi.org/10.14198/INTURI2020.19.03

Baptista Lucio, P., Almazán Zimerman, A., & Loeza Altamirano, C. A. (2020). Encuesta Nacional a Docentes ante el COVID-19. Retos para la educación a distancia. *Revista Latinoamericana*

de Estudios Educativos, *50*(ESPECIAL), 41–88. https://doi.org/10.48102/rlee.2020.50.ESPECIAL.96

Barros Pinto, F. A. (2021). Alcances del turismo sostenible: un análisis cualitativo de las experiencias de dos comunidades en Ecuador. *Siembra*, *8*(1), e2414. https://doi.org/10.29166/siembra.v8i1.2414

Cabana, S. R., Cortés, F. H., Contreras, F. A., & Vargas, V. F. (2020). Influencia del control de gestión al valor público generado en servicios dependientes del ministerio de economía, fomento y turismo, Chile. *Información Tecnológica*, *31*(2), 103–116. https://doi.org/10.4067/S0718-07642020000200103

Caravaca, J., Daniel, C., Lenarduzzi, J., & Mattina, G. (2021). Modernizar el estado. Plan y agentes del cambio en la era cambiemos. Argentina, 2015-2019. *Revista de Gestión Pública*, *9*(1). https://doi.org/10.22370/rgp.2020.9.1.2679

Cardona, J. R. (2014). La estacionalidad turística e sus potenciales impactos. *Rosa Dos Ventos*, *6*(3), 446–468.

Cassiani Cassiani, D., & Zabaleta de A, M. I. (2016). Metodologías utilizadas en la enseñanza de contabilidad internacional: una propuesta. *Revista Interamericana de Investigación, Educación y Pedagogía-RIIEP*. https://doi.org/10.15332/s1657-107X.2016.0001.06

Cunalata-García, A., & José-López, P. (2020). Turismo de humedales en Ecuador: Análisis a los sitios RAMSAR. *Green World Journal*, *3*(2), 1–12.

De la Cruz Villegas, V., & Gordillo Fuentes, E. J. (2020). Validación de entrevistas por juicio de expertos en el estudio de la inclusión educativa en el área de lenguas extranjeras. *RIDE*

Revista Iberoamericana Para La Investigación y El Desarrollo Educativo, *11*(21). https://doi.org/10.23913/ride.v11i21.710

Farfán Jiménez, J. A. (2020). La implementación de un sistema automatizado reduce los tiempos de atención en los procesos aplicables a la ventanilla única de turismo en la Municipalidad Provincial del Callao. *Industrial Data*, *23*(2), 31–37. https://doi.org/10.15381/idata.v23i2.15566

Fernández Cañero, C., & Salinas Cuadrado, E. R. (2020). El Centro de Análisis y Prospectiva del Turismo en Córdoba: un proyecto experimental de investigación y transferencia de conocimiento para el sector turístico. *REVISTA INTERNACIONAL DE TURISMO, EMPRESA Y TERRITORIO*, *4*(1), 124–134. https://doi.org/10.21071/riturem.v4i1.12863

Fernández, L. A. P., & Gómez, G. C. (2012). Caracterización del perfil turístico en un destino emergente, caso de estudio de ciudad del Carmen, Campeche. México. *Gestión Turística*, *18*, 47–70.

Franco, A. (2022). Políticas públicas que determinan el desarrollo del producto de turismo comunitario. *Gestionar: Revista de Empresa y Gobierno*, *2*(4), 43–54. https://doi.org/10.35622/j.rg.2022.04.004

García-Ruiz, M. E., & Lena-Acebo, F. J. (2018). Aplicación del metodo delphi en el diseño de una investigación cuantitativa sobre el fenómeno FABLAB. *Empiria. Revista de Metodología de Ciencias Sociales*, *40*, 129. https://doi.org/10.5944/empiria.40.2018.22014

Giler Moreira, J. A., Loor Bravo, L. D., & Plaza Macías, N. M. (2022). Realidades del turismo comunitario en Manabí – Ecuador. *RECUS. Revista Electrónica Cooperación Universidad Sociedad. ISSN 2528-8075*, *7*(1), 45–57. https://doi.org/10.33936/recus.v7i1.4211

González Espino, D. (2022). Reflexión sobre compromiso ético en la gestión pública de gobiernos locales sobre patrimonio cultural 2021. *Yachaq*, *5*(1), 37–53. https://doi.org/10.46363/yachaq.v5i1.213

Hamui-Sutton, A. (2013). Un acercamiento a los métodos mixtos de investigación en educación médica. *Investigación En Educación Médica*, *2*(8), 211–216. https://doi.org/10.1016/S2007-5057(13)72714-5

Hernández González, G. B., Bojórquez Vargas, A. R., & Pedraza Gómez, C. (2020). Gestión pública del turismo: un enfoque de gobernanza local en la Huasteca potosina (México). *Turismo y Sociedad*, *27*, 77–94. https://doi.org/10.18601/01207555.n27.04

Hernández Vilches, M. E., Nieblas Rodríguez, L. M., & Nieblas Iglesias, R. (n.d.). Proyecto Turístico Martín Infierno: contribución al desarrollo turístico sostenible del municipio de Cumanayagua. *Revista Universidad y Sociedad*, *13*(4), 20–31.

Hernández-Mogollón, J. M., Pasaco-González, B. S., & Campón-Cerro, A. M. (2020). Aplicación del enfoque experiencial a la innovación de marketing de destinos turísticos: Recomendaciones para su implementación en Ecuador. *Innovar*, *30*(77), 63–76. https://doi.org/10.15446/innovar.v30n77.87429

INEC- ESPAC. (2020). *Encuesta de Superficie y Producción Agropecuaria Continua (ESPAC) 2019*. 43.

Lee, K.-J., & Choi, S.-Y. (2023). A comparative wavelet analysis of the differential sensitivities of leisure and business travel to geopolitical risks and economic policy uncertainty: A study of inbound travel to South Korea. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, *55*, 202–208. https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2023.03.021

Leguizamón-Gámez, L., Mora-Durán, N. L., Pabón-Ramírez, W. O., & Marulanda-Ascanio, C. (2020). Identificación de estrategias de gestión pública para el fomento del turismo sostenible en Chinácota, Norte de Santander. *Reflexiones Contables (Cúcuta)*, *3*(2), 29–39. https://doi.org/10.22463/26655543.2973

León Abarca, R. M., & Reyes Vargas, M. V. (2020). Percepción de actores locales respecto al turismo rural como estrategia de desarrollo. Caso parroquia Malacatos, Ecuador. *REVISTA CIENTÍFICA ECOCIENCIA*, *7*(3), 1–24. https://doi.org/10.21855/ecociencia.73.342

Llamas Fernández, F. J., & Fernández Rodríguez, J. C. (2018). La metodología Lean startup: desarrollo y aplicación para el emprendimiento. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, *84*. https://doi.org/10.21158/01208160.n84.2018.1918

Malaspina, N., Sanagustín-Fons, M. V., & Gómez Bahillo, C. (2021). Política y gestión institucional del turismo argentino: logros, desafíos y propuestas. *Cuestiones Políticas*, *39*(70), 21–43. https://doi.org/10.46398/cuestpol.3970.01

Malpartida, M. H. J. C. L., Loayza, M. M. L. A., Garay, L. E., Meza, M. E. G., Villacorta, M. J. A. V, & Canales, M. J. A. M. (2021). La gestión municipal y su impacto en la gobernabilidad en los gobiernos locales del Perú, 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, *5*(5), 7278–7301. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.845

Masih, M., Jozi, S. A., Lahijanian, A. A.-M., Danehkar, A., & Vafaeinejad, A. (2018). Capability assessment and tourism development model verification of Haraz watershed using analytical hierarchy process (AHP). *Environmental Monitoring and Assessment*, *190*(8), 468. https://doi.org/10.1007/s10661-018-6823-z

Mendía Nagua, J. E., & Moscoso Parra, R. K. (2023). Incumplimiento en la regulación del sistema de participación ciudadana por parte de los GADs de las parroquias rurales del cantón Pasaje. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*. https://doi.org/10.46377/dilemas.v2i10.3531

Mendoza, Á. G. F., & Chilán, Y. D. (2015). Patrimonio Cultural como Nueva Oferta Turística en el Cantón Portoviejo-Ecuador. *Revista Latino-Americana de Turismologia*, *1*(2), 52–61.

Mercado López, E., & García Quevedo, K. M. (2020). Representación visual del patrimonio de la zona lacustre de Pátzcuaro, México, desde la gestión turística pública. *Ayana. Revista de Investigación En Turismo*, *1*(1), 007. https://doi.org/10.24215/27186717e007

Nizama Valladolid, M., & Nizama Chávez, L. M. (2020). El enfoque cualitativo en la investigación jurídica, proyecto de investigación cualitativa y seminario de tesis. *Vox Juris*, *38*(2), 69–90. https://doi.org/10.24265/voxjuris.2020.v38n2.05

Nusair, K., Butt, I., & Nikhashemi, S. R. (2019). A bibliometric analysis of social media in hospitality and tourism research. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, *31*(7), 2691–2719. https://doi.org/10.1108/IJCHM-06-2018-0489

Orellana Salas, J. A., & Lalvay Portilla, T. D. C. (2018). Uso e importancia de los recursos naturales y su incidencia en el desarrollo turístico. Caso Cantón Chilla, El Oro, Ecuador. *Revista Interamericana de Ambiente y Turismo*, *14*(1), 65–79. https://doi.org/10.4067/S0718-235X2018000100065

Orellana-Fernández, O. F., Garcia-Herrera, D. G., Castro-Salazar, A. Z., & Erazo-Álvarez, J. C. (2020). Iniciación a la lectura a través de las TIC: Una propuesta metodológica. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, *5*(1), 673. https://doi.org/10.35381/r.k.v5i1.804

Ortíz Liñán, M. E., & Vázquez Solís, V. (2021). El inventario turístico: un instrumento de gestión territorial sustentable del turismo en atractivos naturales del estado de San Luis Potosí, México. *Investigaciones Turísticas*, *21*, 305. https://doi.org/10.14198/INTURI2021.21.14

Pereyra Gonzales, T., Palomino Alvarado, G., & Gárate Ríos, J. (2021). Desarrollo turístico promotor socioeconómico. *REVISTA CIENTÍFICA ECOCIENCIA*, *8*(2), 71–86. https://doi.org/10.21855/ecociencia.82.483

Pineda Reasco, A. P., Sojos López, G. L., & Calle Iñiguez, M. P. (2019). Análisis del Sistema Turístico de la Parroquia Casacay, Pasaje, Ecuador. *Revista Interamericana de Ambiente y Turismo*, *15*(2), 162–169. https://doi.org/10.4067/S0718-235X2019000200162

Rico, A., Olcina, J., Baños, C., Garcia, X., & Sauri, D. (2020). Declining water consumption in the hotel industry of mass tourism resorts: contrasting evidence for Benidorm, Spain. *Current Issues in Tourism*, *23*(6), 770–783. https://doi.org/10.1080/13683500.2019.1589431

Rivera Mateos, M., & Mendoza Montesdeoca, I. (2022). LA PERCEPCIÓN DE LOS VISITANTES SOBRE LA GESTIÓN SOSTENIBLE DEL TURISMO EN DESTINOS DE NATURALEZA. ESTUDIO DE CASO EN EL PARQUE NACIONAL GALÁPAGOS (ECUADOR). *Cuadernos de Turismo*, *50*, 355–380. https://doi.org/10.6018/turismo.542011

Rodríguez, M. (2013). *Características de la oferta y la demanda turísticas.*

Sánchez, J., Lesmes, M., González-Soltero, R., R-Learte, A. I., García Barbero, M., & Gal, B. (2021). Iniciación a la investigación en educación médica: guía práctica metodológica. *Educación Médica*, *22*, 198–207. https://doi.org/10.1016/j.edumed.2021.04.004

Sánchez-Gómez, M. C., Hernández-Ramos, J. P., & Costa, A. P. (2019). Investigación Cualitativa en Ciencias Sociales: El Caso de la Educación. *Fronteiras: Journal of Social, Technological and Environmental Science*, *8*(1), 12–17. https://doi.org/10.21664/2238-8869.2019v8i1.p12-17

Sandoval-Guerrero, L. K. (2017). Patrimonio cultural y turismo en el Ecuador: Vínculo indisoluble. *Tsafiqui-Revista Científica En Ciencias Sociales*, *9*(1).

Sarwar, H., Ishaq, M. I., Amin, A., & Ahmed, R. (2020). Ethical leadership, work engagement, employees' well-being, and performance: a cross-cultural comparison. *Journal of Sustainable Tourism*, *28*(12), 2008–2026. https://doi.org/10.1080/09669582.2020.1788039

Tite Cunalata, G. M., Ochoa-Avila, M., Carrillo-Rosero, D. A., & Tustón-Landa, V. (2021). Dimensiones para la gestión del turismo accesible en complejos turísticos del Ecuador. *Revista Reflexiones*, *100*(1). https://doi.org/10.15517/rr.v100i1.42843

Vásquez-Flores, A., Chávez-Cruz, G. J., & González-Sánchez, J. (2023). Control Interno en los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales de la provincia El Oro, Ecuador. *Revista Ciencia & Sociedad*, *3*(2), 135–151.

Viñán-Ludeña, M. S., Mora-Jácome, V., Viñán-Merecí, C. S., & Sánchez-Cevallos, E. (2022). *Exploratory Data Analysis of the Tourist Profile: Case Study in Loja-Ecuador* (pp. 351–360). https://doi.org/10.1007/978-981-19-1040-1_30

Zhingri, K. B. S., Zúñiga, C. E. T., & Iñiguez, M. P. C. (2020). Análisis de la Potencialidad Turística de las parroquias Uzhcurrumi y Casacay del cantón Pasaje, El Oro, Ecuador. *Kalpana*, *18*(1), 33–52.

ANEXOS

Emirates
FLY BETTER

MAÑANA
SERÁ

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA DEL TURISMO EN PASAJE (COMUNIDAD Y/O TURISTAS)

Sexo:

- ○ Femenino
- ○ Masculino

Edad: _____

1. **¿Ha participado de programas o proyectos implementados por la municipalidad en beneficio de la comunidad?**
   - ○ Si, activamente
   - ○ Si, ocasionalmente
   - ○ No estoy seguro
   - ○ No he participado

1.1. De acuerdo a su respuesta, ¿Cuál ha sido su motivación para participar?

- ○ Contribuir con el desarrollo sostenible del turismo en el cantón
- ○ Nuevas experiencias
- ○ Empoderamiento local
- ○ Ampliar mi conocimiento

1.2. De acuerdo a su respuesta, ¿Cuál ha sido su impedimento?

- ○ No me intensa
- ○ Desconocimiento
- ○ Limitación de tiempo
- ○ Prioridades personales

2. **¿Cómo describiría su nivel de participación en actividades comunitarias o en la toma de decisiones locales?**

- Muy activo
- Activo
- Neutral
- No participo

3. **De los siguientes programas, ¿Cuáles han sido implementados para la participación de la comunidad?**
   - Desarrollo de rutas turísticas
   - Proyectos de embellecimiento urbano
   - Incentivos para emprendedores locales
   - Promoción de gastronomía local
   - Otros:
4. **¿Está familiarizado con el concepto de turismo sostenible?**
   - Si, muy familiarizado
   - Algo familiarizado
   - No estoy seguro
   - Nada familiarizado
5. **De las siguientes opciones, ¿Cuál considera es ideal para un buen desarrollo de turismo sostenible?**
   - Educación ambiental
   - Transporte sostenible (uso de bicicletas o vehículos eléctricos)
   - Gestión responsable de agua y energía
   - Senderismo y turismo responsable
   - Programas de reforestación
   - Promoción de productos locales

6. **¿Cuán informado considera usted que se encuentra sobre los atractivos turísticos de Pasaje?**
   - ○ Muy bien informado
   - ○ Informado
   - ○ Neutral
   - ○ Poco informado
   - ○ No tengo conocimiento
7. **¿Por cuál tipo de medio de comunicación le gustaría a usted recibir información sobre las acciones que ejecuta el municipio en relación al turismo?**
   - ○ Redes sociales (Facebook, Whatsapp, Youtube, Tik Tok)
   - ○ Radio
   - ○ Televisión
   - ○ Prensa escrita
8. **¿Le gustaría participar activamente en iniciativas turísticas para promover el desarrollo del turismo natural dentro del cantón?**
   - ○ Si, definitivamente
   - ○ Sí, en cierta medida
   - ○ No estoy seguro
   - ○ No, preferiría no participar
9. **¿Cuáles cree que son las principales necesidades de la comunidad en relación al turismo que deberían abordarse prioritariamente en los próximos años? Seleccione 2.**
   - ○ Infraestructura
   - ○ Salud
   - ○ Promoción cultural y patrimonio local

- Desarrollo sostenible y conservación ambiental
- Accesibilidad y transporte
- Otros:

10. ¿Qué tipo de mejoras en la infraestructura turística local considera necesarias?

Seleccione 2.

- Mejora en la señalización
- Desarrollo de áreas de descanso
- Mejora en las vías de acceso
- Mejora de servicios públicos

11. ¿Cómo calificaría la calidad de los servicios turísticos en el cantón Pasaje?

- Excelente
- Buena
- Aceptable
- Muy mala

12. ¿Cómo describiría la experiencia turística en el cantón Pasaje?

- Satisfactoria
- Positiva
- Neutral
- Negativa

13. ¿Cómo evalúa la seguridad en el cantón para los turistas?

- Muy segura
- Segura
- Neutral
- Muy insegura

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA DEL TURISMO EN PASAJE (PRESTADORES DE SERVICIOS)

Tipo de prestador de servicio:

- ○ Alojamiento
- ○ Termas y balnearios
- ○ Sala de recepciones y banquetes
- ○ Restaurantes
- ○ Bares y discotecas

1. ¿Ha recibido ayuda por parte del GAD municipal?

- ○ Sí
- ○ No

1.1. En caso afirmativo, ¿Qué tipo de apoyo le ha brindado el GAD? Seleccione 3 opciones.

- ○ Planificación estratégica y gestión turística
- ○ Inversión en infraestructura turística
- ○ Promoción y marketing turístico
- ○ Capacitación y formación para prestadores de servicios
- ○ Apoyo financiero para emprendedores turísticos
- ○ Conservación del patrimonio cultural y natural

2. ¿Con qué frecuencia ha recibido su establecimiento capacitación o apoyo por parte de la administración municipal para mejorar la calidad de los servicios prestados?

- ○ 1 vez al mes
- ○ 1 vez cada 6 meses
- ○ 1 vez al año
- ○ Nunca

3. **¿Existen incentivos o reconocimientos por parte del GAD municipal que promuevan la mejora continua en la calidad de los servicios que usted presta?**
   - ○ Sí, de manera significativa
   - ○ Sí, en cierta medida
   - ○ No, en absoluto
4. **¿Qué mecanismos de retroalimentación y mejora continua ha experimentado su establecimiento en colaboración con la administración pública?**
   - ○ Sugerencias y revisiones periódicas
   - ○ Encuestas de satisfacción
   - ○ Reuniones de retroalimentación
   - ○ Ninguno
5. **¿Cuáles son los principales problemas u obstáculos que ha enfrentado su establecimiento al prestar servicios en los últimos 2 años? Seleccione 3.**
   - ○ Falta de recursos financieros
   - ○ Escasez de personal adecuadamente capacitado
   - ○ Problemas de comunicación interna
   - ○ Problemas de comunicación con entidades gubernamentales
   - ○ Barreras burocráticas y trámites administrativos complejos
   - ○ Cambios frecuentes en políticas gubernamentales
   - ○ Competencia desleal
   - ○ Problemas de infraestructura
   - ○ Dificultades para mantener estándares de calidad
   - ○ Otros:

6. **¿Existen aspectos que podrían mejorarse para fomentar la competencia justa? ¿Cuáles serían? Seleccione 3.**
   - ○ Mantener precios igualitarios
   - ○ Establecer mejores normas de salubridad
   - ○ Mejorar la transparencia en los procesos de licitación y contratación
   - ○ Fomentar la educación y formación continua en el sector
   - ○ Promover el acceso equitativo a recursos y oportunidades
   - ○ Fortalecer la regulación y supervisión de prácticas comerciales
   - ○ Facilitar la divulgación de información y acceso a mercados
   - ○ Incentivar la innovación y el desarrollo tecnológico en el sector
   - ○ Establecer criterios claros y justos para la evaluación de propuestas o servicios
   - ○ Otros:
7. **¿Qué iniciativas de innovación ha implementado su establecimiento para mejorar la eficiencia y calidad de los servicios prestados al cantón Pasaje?**
   - ○ Introducción de nuevas tecnologías
   - ○ Mejoras en procesos
   - ○ Desarrollo de nuevos servicios
   - ○ Ninguna
   - ○ Otros:
8. **¿Cómo ha manejado su establecimiento los cambios en las políticas o enfoques del GAD durante el último año? ¿Se ha adaptado eficazmente a estos cambios?**
   - ○ Adaptación exitosa
   - ○ Adaptación parcial
   - ○ No se ha adaptado

9. **¿Cuáles son las iniciativas implementadas por el GAD para garantizar la sostenibilidad ambiental en la prestación de servicios y cuáles han sido aplicadas en su establecimiento?**
    - ○ Prácticas ambientalmente sostenibles
    - ○ Iniciativas de conservación
    - ○ Compromiso con energías renovables
    - ○ No hay iniciativas específicas
10. **¿Cómo interactúa su organización con la comunidad local para comprender sus necesidades y expectativas?**
    - ○ Encuestas y consultas regulares
    - ○ Eventos comunitarios y reuniones
    - ○ Plataformas en línea para retroalimentación
    - ○ Interacción limitada
    - ○ Ninguna