



República del Ecuador
Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil
Facultad de Posgrados e Investigación

Tesis en opción al título de Magíster en:
Gestión de Empresas Turísticas

Tema de Tesis:
**Modelo de gestión alternativo para la Empresa Municipal de servicios turísticos y su
incidencia al desarrollo local del Cantón Zamora**

Autor:
Ing. Jorge Luis Agreda Ordoñez

Director de Tesis:
Lcdo. Gorki Aguirre Torres Mg. Sc.

Diciembre 2020
Guayaquil – Ecuador

DECLARACIÓN EXPRESA

“La responsabilidad del contenido de este trabajo de posgrado corresponde exclusivamente al autor y su propiedad intelectual pertenece a la Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil”.

A blue ink handwritten signature, appearing to read 'Jorge Luis Agreda Ordoñez', is written over a horizontal line.

Ing. Jorge Luis Agreda Ordoñez

DEDICATORIA

Este trabajo quiero dedicar a las personas más importantes de mi vida:

A mis amados hijos: Ezequiel, Lucas e Isaac quienes me brindaron su amor y comprensión durante todos estos años, gracias por su apoyo y por comprender que alejarme de Ustedes no era en vano y que hoy podemos decir juntos lo logramos.

A mi esposa Maruxi, por brindarme su apoyo, amor incondicional y paciencia durante este viaje maravilloso llamado matrimonio que decidimos emprender de la mano de Dios y complementarlo profesionalmente juntos.

A Bertha mi Madre, por tenerme presente en sus oraciones, y enseñarme a luchar por mis sueños; y apoyarme en cada momento de mi vida.

A mi suegra Mercedes, por cuidar de mi cada momento y apoyarme siempre como una Madre inculcándome buenos principios dignos de una familia honesta.

A mi abuelita Leopoldina, por acogerme y brindarme su apoyo desinteresado para seguir tras mi meta.

A mis hermanos: Jaime, Rodrigo, Ricardo, Andrés e Ignacio por su apoyo incondicional, sin sus ánimos no sería igual este camino.

A mi director de tesis Lcdo. Gorki Aguirre. Mg. Sc, por compartir sus conocimientos durante el período de formación académica en la Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil y ser un referente de apoyo y compromiso educativo.

A la Facultad de Posgrado e Investigación de la Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil por permitirme formar parte de tan prestigiosa institución abriéndome grandes puertas al conocimiento como un profesional.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por bendecirme durante todos estos años con salud, inteligencia y perseverancia para hoy poder agradecer a cada una de las personas que hicieron posible para cumplir esta aspiración profesional:

A mi esposa, por escucharme por saber respetar mi silencio y ser ese pilar que necesito cuando el camino se pone difícil; gracias cariño por impulsarme cada día a ser una mejor versión de mí.

A mis hijos que son mi fuerza para mantenerme de pie cada mañana, mi inspiración para no decaer y forjar un mejor futuro para ellos, a mi madre, hermanos, tíos y familiares por enseñarme que la humildad de un corazón te puede abrir muchas puertas al éxito.

A mi suegra Mercedes, mi fuente de admiración y ejemplo de ser humano que siempre ha tenido para mí una voz de aliento convirtiéndose en mi gran apoyo y por enseñarme que el ser humano debe ser humilde en todos sus tiempos y que todo puede acabarse menos el amor y la unión de la familia.

A mis sobrinos, Josué, Jaime, Renata, Adriano, Juan Diego, Ema, por recordarme que la inocencia de un niño también te llena de alegrías las mañanas y te dan fuerza para seguir luchando por tiempos mejores.

A mis amigos de maestría Patricio, David, Erick, Mildred por permitirme conocer la calidad humana que los caracteriza y el nivel profesional que los llevará muy lejos, su amistad es una joya valiosa que guardare en mi corazón.

CON CARIÑO
JORGE LUIS AGREDA

IV

ÍNDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	3
1.1. Antecedentes de la investigación.....	3
1.2. Planteamiento del problema de Investigación	6
1.2.1. Formulación del problema	8
1.2.2. Sistematización del problema	8
1.3. Objetivos de la investigación.....	9
1.3.1. Objetivo general	9
1.3.2. Objetivos específicos.....	9
1.4. Justificación de la investigación	10
1.5. Marco Referencial de la Investigación	12
1.5.1. Modelo de Gestión	12
1.5.1.2. Gestión Turística.	14
1.5.1.3. Conceptualizaciones sobre la gestión turística.....	18
1.5.1.4. Antecedentes metodológicos para la gestión turística	19
1.5.1.5. Modelos de gestión turística y sus etapas	22
1.5.1.6. Metodología para el diseño del modelo de gestión turística	23
1.5.1.7. Modelo Turístico	24
1.5.1.8. Tipos de Modelos	24
1.5.1.8.1. Modelo Lineal	24
1.5.1.8.2. Modelo por Etapas	25
1.5.1.8.3. Modelo Interactivo o Mixto	25
1.5.1.8.4. Modelo Integral.....	26
1.5.2. Desarrollo Local.....	26
1.5.2.1. Contextualización e Importancia del Desarrollo Local.....	27
1.5.2.2. Importancia de la Sostenibilidad en el Desarrollo Local Turístico.....	28
Diagnóstico Situacional de la Zona o Territorio:.....	28
Zonificación Turística	28
Planificación para el Desarrollo Local	28

1.5.2.3. Aspectos de la sostenibilidad	29
1.5.2.4. Definición de Desarrollo	30
1.5.2.5. Desarrollo Social	30
1.5.2.6. Desarrollo Sostenible.....	30
1.5.2.7. Desarrollo Turístico.....	30
1.5.2.8. Análisis del Desarrollo Turístico.....	31
1.5.2.9. Desarrollo Económico.....	32
CAPITULO II	32
2. MARCO METODOLÓGICO	32
2.1. Diseño de la investigación	32
2.1.1. Alcance de la investigación.....	32
2.1.2. Enfoque de la investigación	32
2.2. Métodos de investigación.....	33
Método deductivo.....	33
Método analítico.....	33
Método histórico	33
2.3. Unidad de análisis, población y muestra.....	34
2.3.1. Unidad de análisis	34
2.3.2. Población.....	34
2.4. Variables de la Investigación, Operacionalización	35
2.5. Fuentes, técnicas e instrumentos para la recolección de información.....	36
2.5.1. Fuentes Bibliográficas.....	36
2.5.2. Técnicas para la recolección de la Información.....	36
Técnica de investigación documental	37
Técnica de investigación de campo.....	37
2.5.3. Instrumentos:.....	37
2.6. Tratamiento de la Información.....	38
CAPÍTULO III RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	38
3.1. Análisis de la situación actual	38
Misión y Visión EMSETUR EP	50

3.2. Análisis comparación, evolución, tendencias y perspectivas.....	68
3.3. Presentación de resultados y discusión.	70
3.3.1. Análisis de las entrevistas	80
3.3.1.1. Entrevistas Expertos.....	80
3.3.1.2. Entrevistas Involucrados Sector Publico.....	86
3.3.2. Triangulación de resultados	92
3.3.3. Discusión.....	94
CAPITULO IV PROPUESTA.....	96
4.1. Justificación	96
4.2. Propósito General	98
4.3. Desarrollo	98
4.3.1. Etapas del modelo de gestión.....	101
4.3.1.1. Diagnóstico Turístico.....	101
4.3.1.2. Planificación Turística	102
4.3.1.3. Programación	102
4.3.1.4. Ejecución.....	103
4.3.1.5. Cierre.....	103
4.3.2. Ventajas que presenta el Modelo de Gestión.	105
4.3.3. Factibilidad.....	105
4.3.4. Análisis funcional del modelo de gestión	106
CONCLUSIONES	114
RECOMENDACIONES	116
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	117
ANEXOS.....	124

INDICE DE TABLAS

TABLA 1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	8
TABLA 2. FASES MODELO DE GESTIÓN.....	13
TABLA 3. CONCEPTUALIZACIONES DE LA GESTIÓN TURÍSTICA.....	18
TABLA 4. MODELOS DE GESTIÓN DE VARIOS AUTORES.....	22
TABLA 5. FASES DEL MODELO DE GESTIÓN.....	23
TABLA 6. ASPECTOS DE SOSTENIBILIDAD.....	29
TABLA 7. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	35
TABLA 8. HOSPEDAJE.....	40
TABLA 9. RESTAURACIÓN.....	41
TABLA 10. INTERMEDIACIÓN.....	42
TABLA 11. OPERACIÓN.....	42
TABLA 12. FICHA PARQUE NACIONAL PODOCARPUS.....	54
TABLA 13. FICHA RÍO BOMBUSCARO.....	54
TABLA 14. FICHA PARQUE LINEAL DE ZAMORA.....	55
TABLA 15. FICHA RELOJ GIGANTE.....	57
TABLA 16. FICHA CASCADA LA PODEROSA.....	57
TABLA 17. FICHA CASCADA EL AVENTURERO.....	59
TABLA 18. FICHA BALNEARIO LAS BALLENAS.....	60
TABLA 19. FICHA CASCADA VELO DE NOVIA.....	60
TABLA 20. FICHA PARQUE LINEAL SANTA ELENA.....	62
TABLA 21. FICHA CASCADA LA ROSA.....	63
TABLA 22. FICHA COMPLEJO RECREACIONAL BOMBUSCARO.....	63
TABLA 23. FICHA FESTIVAL DE LA CAÑA Y LA MELCOCHA.....	64
TABLA 24. FICHA CENTRO INTERPRETACIÓN SHUAR.....	65
TABLA 25. FICHA CARNAVALES ZAMORA.....	66
TABLA 26. ANÁLISIS ENTREVISTA 1.....	80
TABLA 27. ANÁLISIS ENTREVISTA 2.....	81
TABLA 28. ANÁLISIS ENTREVISTA 3.....	82
TABLA 29. ANÁLISIS ENTREVISTA 4.....	83

TABLA 30. ANÁLISIS ENTREVISTA 5.....	84
TABLA 31. ANÁLISIS ENTREVISTA 6.....	85
TABLA 32. ANÁLISIS ENTREVISTA 1 GAD	86
TABLA 33. ANÁLISIS ENTREVISTA 2 GAD	87
TABLA 34. ANÁLISIS ENTREVISTA 3 GAD	88
TABLA 35. ANÁLISIS ENTREVISTA 4 GAD	89
TABLA 36. ANÁLISIS ENTREVISTA 5 GAD	90
TABLA 37. ANÁLISIS ENTREVISTA 6 GAD	91
TABLA 38. ACTIVIDADES A EJECUTAR PARA ALCANZAR LA SITUACIÓN DESEADA	108
TABLA 39. FODA	110
TABLA 40. MATRIX ALTO IMPACTO O COMBINACIÓN	111
TABLA 41. ACCIONES A IMPLEMENTAR PARA LA CONSECUCIÓN DE LAS ESTRATEGIAS.	112

INDICE DE FIGURAS

FIGURA 1. MAPA CANTÓN ZAMORA	39
FIGURA 2. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAR EMSETUR.....	51
FIGURA 3. RESULTADO PREGUNTA NRO.1 ENCUESTAS	71
FIGURA 4. RESULTADO PREGUNTA 2 ENCUESTAS	71
FIGURA 5. RESULTADO PREGUNTA 3 ENCUESTAS.....	72
FIGURA 6. RESULTADOS PREGUNTA 4 ENCUESTAS	73
FIGURA 7. RESULTADOS PREGUNTA 5 ENCUESTAS	73
FIGURA 8. RESULTADOS PREGUNTA 6 ENCUESTAS	74
FIGURA 9. RESULTADOS PREGUNTA 7 ENCUESTAS	75
FIGURA 10. RESULTADOS PREGUNTA 8 ENCUESTAS	75
FIGURA 11. RESULTADOS PREGUNTA 9 ENCUESTAS	76
FIGURA 12. RESULTADOS PREGUNTA 10 ENCUESTAS	76
FIGURA 13. RESULTADO PREGUNTA 10 ENCUESTAS.....	77
FIGURA 14. RESULTADOS PREGUNTA 11 ENCUESTAS	78
FIGURA 15. RESULTADOS PREGUNTA 12 ENCUESTAS	78

FIGURA 16. ELEMENTOS DE MODELO DE GESTIÓN	98
FIGURA 17. FASES DEL MODELO DE GESTIÓN.....	103

INDICE DE ANEXOS

ANEXO 1. AUTORIZACIÓN ALCALDÍA GAD ZAMORA.....	124
ANEXO 2. CUESTIONARIO DE ENCUESTAS.....	125
ANEXO 3. ENTREVISTA EXPERTOS DEL SECTOR TURÍSTICO.....	128
ANEXO 4. ENTREVISTAS INVOLUCRADOS GAD CANTÓN ZAMORA	129
ANEXO 5. CURRÍCULUM EXPERTOS	130
ANEXO 6. INFORMACIÓN SOLICITADA EMSETUR.....	135
ANEXO 7. CATASTRO TURÍSTICO CANTÓN ZAMORA.....	136

RESUMEN

No existe un modelo de gestión para cada ciudad el cual sea el mejor o el más beneficioso para ésta, ya que cada una tiene sus objetivos, sus finalidades o su manera de organizar totalmente distinta a la de otra. Tampoco se puede generalizar y decir que existe un modelo de gestión que es el más óptimo y el más adecuado ya que para muchos destinos turísticos este modelo sería una pérdida en todos los sentidos. La presente investigación, tiene como objetivo proponer un modelo de gestión alternativo para la Empresa Municipal de servicios turísticos para el Cantón Zamora. Para el desarrollo del mismo se determinó los tipos de diseño, alcance y enfoque de la investigación, así también se consideró los métodos de investigación en la que de forma detallada se describe los métodos utilizados en función de los objetivos formulados, además de la unidad de análisis, población y muestra, se determinó el análisis de las variables de la investigación, operacionalización. Se detalla las fuentes, técnicas e instrumentos para la recolección de información y finalmente se tomó en cuenta el tratamiento de la información en la investigación. Entre los alcances de la investigación se puede determinar el compromiso de impulsar un modelo de gestión que involucre a todo el sector del turismo y permita de esta manera trabajar por una adecuada demanda turística, diversificación de la oferta y mejoramiento de los servicios turísticos a través de la creación de productos turísticos debidamente planificados y organizados. Finalmente, una vez que se consideró el desarrollo del trabajo, posteriormente en su ejecución se pudo determinar que el modelo de gestión establecido, es una alternativa que permite el fomento para el desarrollo de la actividad turística en el Cantón Zamora y compromete a buscar alternativas de mejoramiento para un desarrollo económico, social y ambiental.

Palabras clave: modelo, desarrollo, gestión, turismo, diagnostico, servicios.

ABSTRAC

There is no management model for each city which is the best or the most beneficial for it, since each one has its objectives, its purposes or its way of organizing totally different from that of the other. Nor can one generalize and say that there is a management model that is the most optimal and the most appropriate, since for many tourist destinations this model would be a loss in every way. The present research aims to propose an alternative management model for the Municipal Tourist Services Company for the Canton Zamora. For its development, the types of design, scope and focus of the research were determined, as well as the research methods in which the methods used are described in detail according to the objectives formulated, in addition to the unit of analysis, population and sample, the analysis of the research variables, operationalization, was determined. The sources, techniques and instruments for the collection of information are detailed and finally the treatment of the information in the investigation was taken into account. Among the scope of the research, the commitment to promote a management model that involves the entire tourism sector can be determined and thus allows working for an adequate tourism demand, diversification of the offer and improvement of tourism services through the creation of properly planned and organized tourism products. Finally, once the development of the work was considered, later in its execution it was determined that the established management model is an alternative that allows the promotion of the development of tourist activity in the Canton of Zamora and commits to looking for alternatives of improvement for economic, social and environmental development.

Keywords: model, development, management, tourism, diagnosis, services.

INTRODUCCIÓN

En la investigación referente a Zamora, se puede determinar que este Cantón cuenta con diferentes sitios de interés turístico que permiten aportar al crecimiento de la oferta, por lo que se ha hecho de menos el fomento de manera adecuada y planificada de la actividad turística a través de un modelo de gestión que permita la implementación de prácticas en turismo, regule la actividad turística y permita el desarrollo de este Cantón. Al momento de haber una adecuada planificación turística este lugar puede desarrollar su actividad ya que de manera apropiada avala la correcta integración del turismo en la economía, la sociedad, la cultura y el medio ambiente de este sector.

Un modelo de gestión que fomente el desarrollo del turismo en el Cantón Zamora, permite identificar e investigar las características que poseen varios modelos de gestión turística, en los diferentes lugares, los cuales después de analizarlos permitió pormenorizar en los indicadores idóneos que se deben considerar al momento de proponer un modelo de gestión alternativo para Zamora. Considerando para ello, la vinculación de los diferentes actores que aportaron en el desarrollo de este trabajo de investigación.

A continuación, se puede visualizar la estructura del trabajo de tesis, el cual consta de:

Capítulo I.- Se presenta el marco teórico, que permite hacer una introducción y por ende con ello define los términos que se relacionan de manera directa al turismo y a los modelos de gestión. El problema que presenta el Cantón Zamora se puede entender cuando nos hacemos la siguiente interrogante: ¿El actual modelo de gestión de la empresa municipal de servicios turísticos incide en el desarrollo local del cantón Zamora?, esto permite que se pueda analizar y en el desarrollo de la investigación se pueda buscar alternativas que coadyuven a la búsqueda de

soluciones para mejorar la actividad turística como tal. Sin dejar de lado también la inadecuada administración y la falta de asignación de recursos locales, profesionales, la carencia de una herramienta que regule la actividad turística y promueva el interés por apostar al turismo como una de las alternativas para el desarrollo económico, social y cultural de la zona. Por ello, la falta de un modelo de gestión de acuerdo a las necesidades en el cantón, ha limitado la poca y casi nula inversión en el sector turístico a pesar de contar con el potencial natural y cultural para el desarrollo, además el sector privado aporta con una deficiente infraestructura y servicios turísticos para la zona. Este trabajo de investigación se realiza con el propósito de aportar al conocimiento existente sobre la aplicación de modelos de gestión empresarial, como herramienta a través de logros y competencias científica en las empresas, cuyos resultados podrán sistematizarse en una propuesta (modelo) para ser incorporado como conocimiento a las ciencias de la educación, ya que se estaría demostrando que el uso de los modelos de gestión mejora el nivel de desempeño en las empresas públicas y privadas.

Capítulo II.- Se puede detallar el marco metodológico, que permite conocer como los modelos de gestión turística deben guiarse a través de una metodología que permita el manejo del turismo sostenible, esencialmente mediante un proceso de planificación y organización del trabajo, partiendo desde la realización del diagnóstico del territorio y efectuar y mediante la investigación se pueda obtener las mejores estrategias en la zona. La metodología utilizada permitió obtener datos importantes que aportaron a la propuesta del modelo. Se siguió y se adaptó el modelo sugerido por Nelson García Reinoso, denominado: Modelo de gestión para fomentar el desarrollo turístico de las comunidades. Con el uso adecuado de métodos y técnicas de investigación, entre las técnicas esta la encuesta con el uso del cuestionario, esto direccionado a las personas involucradas al tema para tener una mejor referencia y datos reales sobre la

empresa en estudio. La muestra considerada es de 95 encuestas y para su tratamiento de la información se consideró el análisis cuantitativo y cualitativo de los resultados obtenidos.

Capítulo III.- Se presentan los resultados obtenidos en la investigación, tras la metodología y técnicas empleadas, aquí se muestra la propuesta del diseño de un modelo de gestión turística alternativo que contemple el proceso de planificación estratégica y que se adapte al ámbito local, contribuyendo al análisis, comprensión y desarrollo del conocimiento de la actividad turística en el Cantón Zamora. Además se presentan los alcances de la investigación como aporte al modelo de gestión, consensuado acorde a las necesidades, de manera que a futuro se pueda obtener una planificación turística adecuada de la actividad turística y así lograr el éxito en el desarrollo, gestión y manejo, como también garantizar la correcta integración del turismo en la economía, la sociedad, la cultura y el medio ambiente; de igual manera la adecuada satisfacción de la demanda turística, para la viabilidad y posibilidad económica del desarrollo de futuros proyectos turísticos en el Cantón Zamora que incluso de oportunidad a la vinculación de la comunidad con empresas públicas y privadas.

EL capítulo IV.- Titulado Propuesta, es la parte final del trabajo de investigación donde se presenta el modelo de gestión planteado.

CAPÍTULO I

1.1. Antecedentes de la investigación

El presente apartado, cuenta con diferentes referentes teóricos determinados por varios autores, los mismos que permiten afianzar los conocimientos sobre la temática abordada en la investigación.

En el artículo científico denominado Modelo de gestión para el desarrollo turístico de las comunidades, Ecuador (GARCIA, 2017), el autor permite identificar, analizar y clasificar las variables que caracterizan a los modelos de gestión turística, las cuales constituyen indicadores determinantes que deben incorporarse al diseño de una nueva propuesta.

El autor concluye, en que los modelos de gestión determinan fases adecuadas para el proceso de los modelos, los cuales permiten obtener herramientas adecuada para la administración y por ende proyectarse al desarrollo del turismo sostenible de forma planificada y estructurada.

Modelo de Gestión de destinos. Síntesis y evaluación, es un artículo científico de la revista anual de turismo escrito por (Pearce D. , 2016), el autor determina que el modelo de gestión al ser una herramienta esta puede ayudar de manera significativa el logro de coordinaciones entre actores en su toma de decisiones relativas al desarrollo turístico del destino y comparte las características de sistematizar de manera adecuada el diseño de futuros modelos de gestión. El autor concluye que es necesario tener la coordinación de los actores del sector turístico para que en conjunto se pueda decidir el rumbo o decisiones relacionadas al futuro de la empresa en la que se aplica el modelo de gestión.

Modelo de gestión turística sostenible y su incidencia para el desarrollo de la Comunidad Guangashí-La Tigra del Cantón Pallatanga Provincia de Chimborazo. Es una tesis de maestría escrito por (Liliana, 2016) en la que la autora determina la importancia de la planificación turística y enfatiza en que la municipalidad está dentro de las competencias establecidas por la Constitución del Ecuador y descentralización turística; si bien la autora señala que dichas acciones responden a generar procesos de desarrollo turístico, la inexistencia de un modelo de gestión impide que los presupuestos tanto públicos, como privados y externos, no sean

canalizados adecuadamente y evidencien desarrollo sistemático en el territorio comunitario. La autora concluye haciendo referencia a que en la mayoría y en este caso también la carencia de un modelo de gestión ha conllevado que el presupuesto no sea administrado de forma adecuada para las necesidades que tienen las empresas municipales.

Consideraciones para un modelo de gestión turística local integrada y participativa es un artículo científico escrito por (Salas, 2015) en la que la autora establece un modelo de gestión turística integrada y participativa en la que presentó componentes que contribuyen al desarrollo local en cuanto a la economía y lo social se refiere, permitiendo aprovechar todos los recursos que proporciona el espacio, para identificarlo como producto turístico territorial local, que junto a la satisfacción de los visitantes y comunidades expresan las características de un turismo sostenible El autor concluye en determina un elemento importante la participación de los involucrados o quienes intervienen en el proceso de la construcción del modelo de gestión, pues este puede ser un elemento importante para determinar un modelo equitativo y que aporte a las necesidades del Cantón.

Modelos de gestión turística: mirada crítica desde diferentes perspectivas, es un artículo científico escrito por (Llupart, 2019) los autores determinan que la utilidad científica de los modelos se concreta al convertirse en instrumentos que fundamentan las acciones de gestión y facilitan la comprensión adecuada de la complejidad y multidimensionalidad del fenómeno turístico y de su proyección en el tiempo. Dichos criterios permiten concluir que la gran relevancia de los modelos en general y para la gestión turística en particular por su capacidad para simplificar situaciones o fenómenos complejos, es adecuada y correcta al momento de realizar un modelo de gestión para un lugar determinado.

1.2. Planteamiento del problema de Investigación

El turismo es uno de los sectores económicos más significativos a nivel internacional. Es por ello por lo que se trata trabajar día a día en el desarrollo de nuevas maneras de turismo que sean sostenibles, las cuales mejoren el desarrollo socioeconómico de las comunidades locales, mediante la utilización de su potencial cultural, patrimonial y natural, así como optimizar la protección de los recursos naturales y culturales.

Siendo la actividad turística una de las principales fuentes de ingresos a nivel global, que ha favorecido de manera significativa el desarrollo de naciones y de nuevos destinos turísticos. En base a ello el turismo mundial cerró 2019 con 1.500 millones de llegadas de turistas internacionales, un 4 % más que en 2018, y suma diez años consecutivos de crecimiento, según la (OMT, 2019)

El presente trabajo de investigación se centra en el Cantón Zamora, ciudad de aves y cascadas, lugar privilegiado para el disfrute y ocio, permite al visitante gozar un clima único e inigualable. Según la Empresa Municipal (2019) se indica que este sector posee una gran afluencia de turistas por la bondades naturales y culturales además ser privilegiada por una temperatura agradable la mayor parte del año, lo que permite el desarrollo de varias actividades turísticas.

Siendo la empresa Municipal de servicios turísticos la encargada de la gestión para el fomento de la actividad turística del Cantón Zamora, esta enfrenta limitaciones en el desarrollo del turismo, debido a que su modelo de gestión actual no permite la integración de la comunidad del Cantón y los actores involucrados hospedaje, restauración y actividades complementarias. Por ello, la necesidad de. realizar un estudio técnico científico que permita establecer un modelo de gestión para el fomento de la actividad turística. se adjunta en el (Anexo 1) la autorización del

alcalde del GAD Zamora en donde establece como prioridad.

Es por ello que este trabajo de investigación ha tomado como eje de estudio proponer un modelo de gestión alternativo como herramienta de desarrollo local aplicado a la Empresa Municipal de servicios turísticos, el cual permita solucionar la problemática presentada e incentivar de manera sostenible el desarrollo local del canton Zamora, de tal manera que se creen nuevas fuentes de empleo para los pobladores, y puedan mejorar su calidad de vida.

Síntomas:

- Las actividades turísticas del canton Zamora, no poseen una planificación adecuada y organizada.
- Los recursos turísticos: naturales y culturales del canton se encuentran desaprovechados y descuidados.
- La dirección de la empresa turística no cuenta con profesionales en la rama.
- Los actores de la actividad turística no se integran por un objetivo común para incrementar la retención del turismo del canton, existe un turismo individual lo que limita a la comunidad a un trabajo en conjunto.

Causas:

- La inexistencia de un diagnóstico situacional turístico que refleje la realidad del Cantón ante las diferentes necesidades turísticas.
- No cuenta con productos turísticos ni planes de marketing que permita la difusión hacia la localidad y fuera de la misma.
- La deficiente planta turística en eventos programados es una limitante que contribuye a la inexistente difusión de Zamora como Destino turístico, así como también los diferentes lugares de recreación, relajación, y servicios turísticos para los visitantes.

- La falta de proyectos y programas turísticos en momentos de estacionalidad en el cantón Zamora que permita una organización con la ciudadanía y los prestadores de servicios turísticos.

1.2.1. Formulación del problema

- ¿El Desarrollo local del cantón Zamora tendrá una incidencia positiva al aplicarse por parte de La Empresa Municipal de servicios turísticos del Cantón Zamora un modelo de gestión alternativo?

1.2.2. Sistematización del problema

- ¿Cuál es la situación actual de la empresa municipal de servicios turísticos, frente al desarrollo local del Cantón Zamora?
- ¿Puede el modelo de gestión de la empresa municipal de servicios turísticos del cantón Zamora aportar al desarrollo local?
- ¿Qué modelo de gestión permitiría aportar al turismo y desarrollo local del cantón Zamora?

Tabla 1.

Problema de investigación

Modelo de gestión alternativo para la Empresa Municipal de servicios turísticos y su incidencia al desarrollo local del Cantón Zamora.	
PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL
¿El Desarrollo local del cantón Zamora tendrá una incidencia positiva al aplicarse por parte de La Empresa Municipal de servicios turísticos del Cantón Zamora un modelo de gestión alternativo?	Proponer un Modelo de Gestión alternativo para la empresa municipal de servicios turísticos para el desarrollo local del cantón Zamora.
SUBPROBLEMAS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS

¿El actual modelo de gestión de la empresa municipal de servicios turísticos incide en el desarrollo local del cantón Zamora?	Diagnosticar la situación actual del modelo de gestión en la Empresa Municipal de servicios turísticos del Cantón Zamora.
¿Puede el modelo de gestión de la empresa municipal de servicios turísticos del cantón Zamora aportar al desarrollo local?	Identificar los elementos que permita estructurar un nuevo Modelo de Gestión para el desarrollo del turismo en el Cantón Zamora
¿Qué modelo de gestión permitiría aportar al turismo y desarrollo local del cantón Zamora?	Establecer un modelo de gestión alternativo adaptable a la administración de la Empresa Municipal de servicios turísticos que contribuya al desarrollo local del Cantón Zamora.

Elaboración Propia

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

- Proponer un Modelo de Gestión alternativo para la Empresa Municipal de servicios turísticos para el desarrollo local del Cantón Zamora.

1.3.2. Objetivos específicos

- Diagnosticar la situación actual del modelo de gestión en la Empresa Municipal de servicios turísticos del cantón Zamora.
- Identificar los elementos que permita estructurar un nuevo Modelo de Gestión para el desarrollo del turismo en el Cantón Zamora.

- Establecer un modelo de gestión alternativo adaptable a la administración de la Empresa Municipal de servicios turísticos que contribuya al desarrollo local del cantón Zamora.

1.4. Justificación de la investigación

El interés por este tema refleja una gran inquietud no solamente por el desarrollo del turismo sino también por la necesidad de gestionarlo con el fin de asegurar que los destinos sean sustentables y competitivos. Varios autores presentan una diversidad de modelos ya que los que se encuentran son una característica de una gramática emergente en la cual todavía no hay conceptualización y modelos absolutos, y los investigadores siguen indagando numerosos caminos distintos que permita obtener un modelo de gestión adecuado y acertado a la realidad de cada sector.

En relación con lo planteado por (Sampieri, 2014) en su libro metodología de la investigación científica: es posible establecer criterios para evaluar la utilidad de un estudio propuesto, los cuales, evidentemente, son flexibles y de ninguna manera son exhaustivos entre ellos se puede determinar la conveniencia, relevancia social, implicaciones prácticas, valor teórico, utilidad metodológica entre otros, lo cual otorgará cierto grado de confianza científica.

Por ello, el turismo al ser considerado una parte fundamental para el desarrollo local, regional y nacional, el desarrollo de la presente investigación aporta al sector económico y social ya que por medio de esta empresa se ha podido fomentar el desarrollo turístico y generar de manera indirecta fuentes de empleos. En el aspecto social el mayor ingreso de turistas permite que la población se prepare, capacite y busque mejorar en la calidad de servicio que oferta y estar al nivel de otros destinos turísticos del país.

La presente investigación permite una relación con la academia, pues mediante el

desarrollo de este trabajo de investigación, puede ser un referente de futuras investigaciones. Así también permite tener un acercamiento para el desarrollo de vinculación con la colectividad a través de proyectos o programas de capacitación o necesidades empresariales que tengan las empresas prestadoras de servicios turísticos del Cantón Zamora.

Esta investigación es de trascendental importancia pues cumple con el propósito de aportar al conocimiento existente sobre la aplicación de modelos de gestión empresarial, como herramienta a través de logros y competencias científica en las empresas, cuyos resultados podrán sistematizarse en una propuesta, para ser incorporado en el cantón Zamora.

El presente trabajo de investigación es pertinente porque permite dar respuesta a la problemática que presenta la EMSETUR del Cantón Zamora, de manera especial al buscar el desarrollo turístico a través de una adecuada planificación turística que permita aprovechar las bondades paisajísticas y oportunidades culturales que este Cantón presenta.

El trabajo de investigación constituye un aporte a nivel local y regional ya que está enmarcado en los Objetivos de Desarrollo Sostenibles, y también para ellos se considera a la población, siendo esta la más interesada en que se fomente y desarrolle el turismo en la zona.

Partiendo de que un modelo de gestión es una herramienta para la coordinación de los entes involucrados, de vinculación entre las iniciativas privadas y públicas, en función de potenciar un turismo sostenible, esta investigación se enfoca en diseñar un Modelo de Gestión turística para que la empresa municipal del cantón Zamora contribuya a propiciar un cambio en el comportamiento de las entidades y personas que están involucradas en el manejo de la actividad turística del territorio que beneficien a la población con fuentes de trabajo y emprendimientos a futuro.

1.5. Marco Referencial de la Investigación

1.5.1. Modelo de Gestión

Un modelo de gestión es un esquema o marco de referencia para la administración de una entidad. Los modelos de gestión pueden ser aplicados tanto en las empresas y negocios privados como en la administración pública.

Esto quiere decir que los gobiernos tienen un modelo de gestión en el que se basan para desarrollar sus políticas y acciones, y con el cual pretenden alcanzar sus objetivos.

El modelo de gestión que utilizan las organizaciones públicas es diferente al modelo de gestión del ámbito privado. Mientras el segundo se basa en la obtención de ganancias económicas, el primero pone en juego otras cuestiones, como el bienestar social de la población.

Un modelo de gestión debe ser el primer paso de la dirección para llevar a cabo una estrategia con garantía. Estos sistemas deben emanar de la visión de negocio de la empresa y, en particular, de un conocimiento de los procesos que añaden valor a la organización, que incluya aspectos de comunicación, prestación de servicios y atención al cliente.

El modelo de negocio tiene que convertirse en un proceso sistemático que permita a las organizaciones planificar, organizar y controlar el proceso de innovación, lo que redundará en un ahorro de recursos y en una mejora de la motivación e implicación de los empleados, aportar un valor añadido de confianza en la actividad de innovación de la empresa, y ejecutarla con excelencia operativa. (Martinez, 2013)

En el mismo orden de ideas, (Diaz, 2018), argumenta que “un modelo de gestión es la simplificación de la realidad, que se ejecuta a través de una teoría, ley, hipótesis o una idea estructurada, para cumplir una función constructiva a través de los elementos que lo integran”.

En tal virtud, un modelo de gestión de turismo comunitario es un herramienta metodológico y conecedor que permitirá a la población implicada.

Tabla 2.

Fases Modelo de Gestión

FASE	ACCIONES A IMPLEMENTAR	RESULTADOS
Diagnóstico	Observación directa Aplicación de encuesta a los de servicios turísticos Aplicación de la entrevista los expertos y servidores del Gad Municipal.	Información acerca de los recursos Problema de estudio reconocido.
Planificación	Diseño de estrategias, estudio de pertinencia de la propuesta, organización de actividades.	Cronograma de diligencias, elaboración de informes, Rango de actividades
Programación	Estudio de la documentación empleada, diseño del modelo de gestión turística	Informe de actividades, desarrollo de trabajos, estudio de los involucrados
Ejecución	Aplicación de actividades, síntesis del problema, características, de los recursos.	Corrección de posibles impotencias en el proceso de aplicación del modelo de gestión y estudio de la propuesta.
Cierre	Estudio del desempeño de las actividades puestas, presentación del modelo de gestión final.	Evaluación del modelo planteado, entrega de informes finales.

Fuente: (Alcívar, 2020) Elaboración: El Autor

1.5.1.2. Gestión Turística.

La Guía Práctica para la Gestión de Destinos Turísticos (ONWTO, 2007), define a la gestión de destinos como la gestión coordinada de todos los elementos que componen un destino turístico, sean estas atracciones, lugares de ocio, la comercialización, acceso y fijación de precios de estos lugares. La gestión del destino adopta un enfoque estratégico para vincular estas entidades a fin de lograr una mejor gestión del destino.

De acuerdo con (Julián, 2008) citado por (Paredes, 2017) los modelos de gestión, son esbozos para la administración de una entidad, estos pueden ser aplicados tanto en la administración pública como en las empresas privadas.

Sin embargo, el modelo de gestión de la administración privada es diferente a la pública, el primero se enfoca en la obtención de ganancias, mientras que el segundo propone en primer plano el bienestar social de la población.

Vera et al., (2013) señala que un modelo de gestión “figura un intento de conjugar a través de la caracterización de las variables clave una realidad complicada y entender la similitud que existe entre variables”.

Para González et al., (2008) citado por Pearce (2016) un modelo de gestión “es una herramienta que puede ayudar de manera significativa para lograr coordinaciones entre actores y orientarlos en su toma de decisiones relativas al desarrollo turístico del destino que comparten”.

A continuación, se identifica varios autores que proponen un modelo de gestión para la actividad turística, sustentados en la planificación integral del sector y partiendo de principios y estrategias de sostenibilidad y eficacia.

El Modelo de gestión de destinos propuesto por Longjit y Pearce (Chootima, 2013) se organiza en función de tres aspectos fundamentales de gestión vinculados verticalmente: los

objetivos, las actividades y las estructuras. Este marco hace una diferencia entre los objetivos en común y los objetivos particulares que persiguen las organizaciones para sus propios fines.

El modelo propuesto incorpora actividades tales como: La gestión de marketing, la gestión de recursos y la gestión de visitantes que emprenden varias organizaciones en el destino para lograr estos objetivos.

Wang (2011) toma una perspectiva claramente sistemática en su modelo sobre concepto y alcance del marketing y la gestión del destino. La base de este marco es el concepto del sistema turístico de Leiper (1979), en el cual el destino se vincula al mercado por los flujos turísticos.

El modelo incluye ocho actividades tales como: el desarrollo de productos, la comercialización de productos, la comunicación de la imagen del destino, el comportamiento del consumidor, política y planificación, la gestión de los actores, la competitividad y sustentabilidad del destino, y gestión de seguridad y de crisis. Sin embargo, el autor no hace diferencia entre las actividades que apoyan el marketing y las que respaldan la gestión de destinos y tampoco articula las relaciones entre ellas.

La Organización Mundial de Turismo (UNWTO, 2007) propone un modelo en el cual un Organismo de Gestión de Destinos (OGD) lidera las empresas y coordina las actividades para poner en valor los diversos elementos del destino. Se destacan tres funciones principales: el marketing que atrae a los turistas, la entrega de servicios para satisfacer sus expectativas y la creación de un entorno que favorece el desarrollo del destino

En el mismo orden de ideas, la Fundación Suiza de Cooperación para el Desarrollo Técnico Swisscontact (2014) menciona que el ente gestor (OGD) es una coalición de diversas organizaciones públicas y privadas, junto con otros actores, que busca el logro de objetivos comunes en favor del destino turístico.

Esta asociación asume la coordinación de actividades bajo una estrategia coherente, sin que ello signifique el control directo de las actividades de los socios del ente gestor. Su labor es generar compromisos a favor del destino turístico, que sumen recursos y experiencia, pudiendo igualmente trabajar por encargo y también ejercer su capacidad propositiva.

Por otra parte, según Hawkins (2004, p. 298), citado por Longjit y Pearce (2013) señala que la gestión eficaz del destino se refiere a las decisiones y acciones específicas que los gerentes de las OGD (Organización de Gestión de Destinos) pueden tomar para mejorar los recursos básicos y de apoyo del destino.

De acuerdo a The European Commission (2015), la administración conjunta puede ayudar a evitar la duplicación de esfuerzos con respecto a la promoción, los servicios para visitantes, la capacitación, el apoyo comercial e identificar cualquier brecha administrativa que no se esté abordando.

Aunque el tipo de modelo varía según el territorio donde es desarrollado y aplicado, desde un enfoque propio de Ecuador, la investigación desarrollada por García (2017) define al modelo de gestión como “una herramienta para la coordinación de los entes involucrados, de vinculación entre las iniciativas privada y comunitaria con el apoyo de las planificaciones de los GAD’s, en función de potenciar un turismo sostenible”. (p.87)

Las actividades turísticas tienen que ver con los procesos productivos que realiza la Industria Turística. Se dividen en: alojamiento, comercio, restaurantes y bares, manufacturas (incluyendo producción artesanal), transporte, servicios de esparcimiento y otros (revelado y servicio de fotografía, alquiler de automóviles, servicios de administración y promoción turística, etc.) (INEGI, 2013).

Hjalager (2001) explica que en general las empresas son conservadoras, mantienen el

statu quo, a menos que se sientan amenazadas por dos motivadores diferentes; estos son: Push (empujar) y Pull (jalar). Los factores Push son, entre otros, las nuevas tecnologías, así como los métodos apropiados que ofrezcan soluciones más eficientes para los procesos de producción o para hacer el producto más atractivo al cliente; por otra parte, los factores Pull se ven reflejados en las demandas de los clientes o en los grupos de clientes. Ambos motivadores actúan al mismo tiempo, por lo que la organización deberá tenerlos presentes al momento de tomar decisiones.

El Sector Turismo que, como se dijo anteriormente, es uno de los más dinámicos dentro de la economía, debe gestionar los procesos que realiza de manera particular, debido a la complejidad que encierra la relación: sociedad, cultura, economía, finanzas, entre otros factores. Además, dicho servicio se caracteriza por no poder ser almacenado: la entrega se hace directamente al cliente, incluyendo aspectos tangibles e intangibles, la intensiva utilización de mano de obra, alta velocidad de respuesta, y a todo esto se les añaden las innovaciones tecnológicas aplicadas a las diferentes áreas.

Por lo anterior, si se desean identificar en las empresas turísticas los motivadores push y pull tiene que hacerse un análisis en un contexto amplio (y no como empresas aisladas) debido al apoyo que reciben de cuatro diferentes canales externos para que fluya la innovación y se transfiera el conocimiento hacia sus operaciones (Hjalager, 2001).

En tanto que Garvin (2002) indica que es habitual que la actividad de gestión se integre por procesos de la dirección, proceso de negociación, ventas, supervisión y control, los cuales deben incluir seis elementos principales: participantes, sincronización y secuencia, duración (elaboración y presentación), formatos, estilo, y que al combinarlos se obtiene un sin límite de alternativas que los gerentes deben evaluar.

En adición, Valls (2004) enfatiza que se debe hacer un análisis constante de los procesos

dentro de la organización con la finalidad de obtener mayores beneficios, teniendo en cuenta que para cada proceso existen dos tipos de inputs: los tecnológicos (Recursos físicos, Sistemas, Organización) y los de equipos humanos (Actitud, Función, Itinerario), que son necesarios para poder llegar al proceso siguiente, output de satisfacción prefijado, y así hasta el final de toda la prestación del servicio (Suarez, 2015).

1.5.1.3. Conceptualizaciones sobre la gestión turística.

A continuación, se detalla en el cuadro algunas conceptualizaciones que permite comprender y entender a la gestión turística.

Tabla 3.

Conceptualizaciones de la Gestión Turística

Autor / Año	Descripción / Concepto
Pérez, 2006	Proceso dinámico, participativo, eficientemente y eficaz; consistente en planear, organizar, liderar y controlar las acciones en la entidad, elaborado por un órgano de dirección que cuenta con conjuntos de personas, recursos y autoridad para el establecimiento, logro y mejora de los propósitos de constitución de la organización, sobre la base del conocimiento de las leyes y principios, de la sociedad, la naturaleza humana y la técnica, así como de información en general.
González & Rivas (2008)	Detrás de cada eslabón de la cadena de servicios presentes a lo largo del recorrido en un destino (alojamiento, transporte, recreación, etc.) está en juego la competitividad y permanencia en el tiempo del destino, es decir su sustentabilidad, lo que hace indispensable que los actores públicos y privados apliquen protocolos básicos (estratégicos) consensuados entre ellos, al estilo de “buenas prácticas”, para asegurarle al visitante una experiencia turística de la mejor calidad posible según el estado de desarrollo del destino.
Mondéjar et al., 2009	La gestión de un destino turístico requiere aunar esfuerzos a diferentes niveles, determinando procedimientos de colaboración que consientan una turística integral para poder adaptar la oferta del destino a los requerimientos que manifiestan los turistas, habiendo las nuevas preferencias de la demanda real y potencial.
Velasco, 2009	La gestión turística del patrimonio cultural podría definirse como la aplicación de conocimientos específicos para la conversión de bienes de patrimonio cultural en recursos turísticos.
Moreno, 2012	La gestión turística del sector turístico necesita un grado mayor de desarrollo para tomar el control de fases integrales de gestión y aplicación de políticas turísticas, sin duda el gran desafío para el destino a futuro. Las bases están puestas, pero se requiere tiempo, trabajo y esfuerzo para consolidar un ente gestor del destino con competencias, representativo y con capacidad ejecutiva y de liderazgo.
Moreno, 2012	Se puede llegar a considerar el ente gestor u organismo de gestión del destino que, desde una aproximación holística, toma decisiones o influye en las decisiones de todos los aspectos derivados del complejo desarrollo turístico.

Fuente: (GARCIA, 2017) Elaboración: El Autor

Mediante un análisis general, se comprende a la gestión turística son fases dinámicas, interactivas, eficientemente y eficaz; consistente en planificar, organizar, liderar y controlar las acciones en la institución (Pérez, 2006), basados en conocimientos concretos (Velasco, 2009), en el que cada eslabón de la vínculo de servicios haga lo indispensable establecer estrategias que aseguren la experiencia satisfactoria del turista (González & Rivas, 2008) para lo cual se requiere capacidad ejecutiva y de liderazgo (Moreno, 2012) en la toma de decisiones sobre todos los aspectos derivados del desarrollo turístico (Moreno, 2013).

A partir de estos conceptos se comprende que la gestión turística abarca primordialmente el manejo adecuado de todos los elementos que conforman el sistema turístico, y su función es propiciar un cambio en el comportamiento de las entidades y personas que están involucradas en el mismo, como son los turistas, habitantes cercanos y autoridades locales, permitiendo una visión más ambiciosa en lo que respecta a su desarrollo. (GARCIA, 2017)

1.5.1.4. Antecedentes metodológicos para la gestión turística

A continuación, se describen algunos modelos, de varios autores, los mismos se relacionan en el cuadro de conceptualizaciones, donde se desglosan sus etapas, de cada modelo citado se ordena de manera cronológica, desde los más antiguos hasta los más actuales y posteriormente se realiza un análisis, mediante una matriz de integración de conceptos

El Modelo del consejo internacional de iniciativas locales para el medio ambiente (hewitt, 1998) se elaboró para manejar el turismo sostenible, básicamente mediante un proceso que empieza por adoptar la filosofía de la Agenda Local 21. Asimismo, consiste en organizar el trabajo, recopilar la información necesaria, realizar un diagnóstico del territorio y establecer medidas para un mejor control del desempeño, definición y evaluación de indicadores, monitoreo

y autoevaluación de la sostenibilidad del destino.

El modelo de gestión de destinos propuesto por Crouch & Ritchie (1999) y que estos autores elaboraron con más detalles en 2003 (Ritchie & Crouch, 2003). Es una conceptualización de la competitividad y de la sostenibilidad de los destinos. Se trata de un modelo ordenado en el que la gestión de destinos constituye un nivel intermedio entre un nivel jerárquico superior integrado por la política, planificación y desarrollo del destino y un nivel inferior basado en los recursos y atractivos del destino. Según este modelo la gestión de destinos está compuesta por un conjunto de actividades diversas: organización, marketing, calidad del servicio, investigación, desarrollo de los recursos humanos, financiación, manejo de visitantes y gestión de recursos y de crisis.

El modelo de gestión de destinos de Sainaghi (2006) diferencia claramente entre el comprendido de la gestión estratégica, la parte estática y las fases o la parte dispuesta. La organización de gestión de destinos es un proceso que identifica una acción que tiene un impacto en los recursos materiales, inmateriales y humanos. Varios actores el gobierno local, sector público, privado, comunitario y las empresas disponen de estos recursos o son responsables por ellos. Sainaghi propone un “Modelo Dinámico Gestión de Destinos”.

Modelo de gestión integral de destinos turísticos SERNATUR, González & Rivas (2008) la propuesta del modelo de SERNATUR está basada en lograr la integración total de los componentes dentro del sistema de la gestión turística y su metodología, en relación al uso de los recursos y las buenas prácticas; a fin de conformar acciones sólidas de coordinación, que le permitan orientar y conducir el proceso de desarrollo, mediante la identificación de las oportunidades turísticas que ofrecen sus espacios

El modelo de coordinación de la gestión turística del distrito metropolitano de Caracas,

Ornés Vásquez (2009) ofrece otra perspectiva acerca de las relaciones entre funciones diversas. Este modelo está compuesto por cuatro componentes estratégicos planificación; inversiones y proyectos; mercadeo; y desarrollo social y económico a partir de los cuales definirán las líneas de acción y prioridades.

El Modelo de gestión de destinos de Wang (2011) es un sistema abierto, en el cual el destino está vinculado al mercado por los flujos turísticos. Es un modelo sobre concepto y alcance de marketing y la gestión del destino donde los elementos centrales están condicionados por las distintas influencias del entorno: económica, tecnológica, competitiva y otras. El modelo incluye ocho actividades: desarrollo de productos, comercialización de productos, comunicación de la imagen del destino, comportamiento del consumidor, política y planificación, gestión de actores, competitividad y sustentabilidad del destino, y gestión de seguridad y de crisis.

El Modelo de gestión de destinos que propuso Longjit & Pearce (2013) se organiza en función de tres aspectos fundamentales de gestión vinculados verticalmente: los objetivos, las actividades y las estructuras. Este marco diferencia entre los objetivos en común y los objetivos particulares que persiguen varias organizaciones para sus propios fines. El modelo incorpora actividades tales como la gestión de marketing, de recursos y de visitantes que emprenden varias organizaciones en el destino para lograr estos objetivos.

El Modelo de gestión de destinos que propone Pearce (2015) es un modelo más general, es adoptar una postura más abierta mediante un marco que retrata los factores principales y las relaciones entre ellas, pero que deja a los actores relevantes en cada caso las decisiones con respecto al contenido específico. No es un modelo de la gestión de destinos sino un modelo para la gestión de destinos.

Este modelo está compuesto por las cuatro dimensiones interrelacionadas derivadas de la

revisión de la literatura: coordinar o integrar la oferta y la demanda, los objetivos (calidad del servicio, desarrollo sustentable y competitividad del destino), las funciones (marketing, la planificación y el desarrollo de productos) y la organización o sistemas de gobernanza.

(GARCIA, 2017)

1.5.1.5. Modelos de gestión turística y sus etapas

Se presenta a continuación varios criterios que presentan autores, para que se pueda determinar el modelo más idóneo.

Tabla 4.

Modelos de Gestión de varios Autores

Modelo del Consejo Internacional de Iniciativas locales para el medio Ambiente Hewitt (1998)	El modelo de gestión de destinos propuestos por Crouch & Ritchie en 1999
Acordar Filosofía Identificar Problema y causas Definir Objetivos Priorizar Problemas Establecer Objetivos especiales Crear programas para abordar objetivos Formación de un plan de acción Aplicar y comprobar Evaluar y retroalimentar	Organización Marketing Calidad de servicio Investigación Desarrollo de los recursos humanos Financiación Manejo de visitantes Gestión de recursos y de crisis
El modelo de gestión de destinos de Shanaghi (2006)	Modelo de gestión integral de destinos turísticos SERNATUR Gonzales & Rivas (2008)
Procesos operativos que involucran la gestión de la infraestructura Proceso que crean nuevos productos Proceso de comunicación (marketing)	Identificación de oportunidades para el desarrollo turístico. Sensibilización, educación y capacitación Ordenamiento territorial y medioambiente Fomento productivo Desarrollo de productos turísticos y servicios de calidad Difusión y Marketing,
El modelo de coordinación de la gestión turística del distrito metropolitano de Caracas, Ornes Vásquez (2009)	El modelo de gestión de destinos de Wang (2011)
Planificación; Inversiones y proyectos; Mercadeo; Desarrollo social y económico	Desarrollo de productos Comercialización de productos Comunicación de la imagen del destino Comportamiento del consumidor Política y planificación Gestión de actores Competitividad y sustentabilidad del destino Gestión de seguridad de crisis

El modelo de la gestión de destinos que propuso Longjit & Pearce (2013)	El modelo de gestión de destinos que propone Pearce (2015)
Los objetivos	Coordinar o integrar la oferta y la demanda
Las Actividades	Los objetivos (calidad de servicio, desarrollo sustentable y competitividad del destino),
Las estructuras	Las funciones (marketing, la planificación y el desarrollo de productos)
Gestión de marketing, de recursos y de visitantes	La organización o sistemas de gobernanza

Fuente: (GARCIA, 2017) Elaborado por: El Autor

1.5.1.6. Metodología para el diseño del modelo de gestión turística

Tabla 5.

Fases del Modelo de Gestión

FASES	ACTIVIDADES
FASE 1. Diagnóstico Turístico situacional del territorio	<p>Caracterización General: ambiental, social, cultural, económica y política.</p> <p>Identificación de problemas y causas (sostenibilidad)</p> <p>Inventario de recursos turísticos (Accesibilidad)</p> <p>Jerarquización de recursos turísticos</p> <p>Análisis FODA de la situación actual del territorio</p> <p>Calidad, sensibilización, educación y capacitación.</p>
FASE 2. Análisis de la gestión turística	<p>Descripción de la gestión turística de la provincia de Manabí</p> <p>Análisis de la oferta y demanda actual y potencial</p> <p>Identificación de los procesos de planificación y ordenamiento territorial del gobierno en relación al turismo.</p> <p>Desarrollo de productos (flexibilidad y adaptación)</p> <p>Aplicación de las nuevas tecnologías</p> <p>Procesos de comunicación (marketing -comercialización)</p> <p>Análisis de la relación actual de los prestadores, la comunidad y el GAD en la gestión turística del sector.</p>
FASE 3. Formalización de un Plan Estratégico.	<p>Establecer las fases de planificación estratégica que pueden darse en la gestión turística local mediante el jurisdicción de turismo en la zona.</p> <p>Determinar las competencias y funciones de los involucrados</p> <p>Planear estrategias de actividades que vinculen a la comunidad con el GAD.</p> <p>Inversiones, proyectos y financiación</p>

Fuente: (GARCIA, 2017) Elaboracion: El Autor

La metodología antes descrita posibilita el diseño de un modelo que asuma como principal fin la representación de la realidad del territorio, y que en base a la planificación contribuya a la reactivación turística y garantice un adecuado desarrollo mejorando su competencia frente a otros destinos, diagnosticándose los recursos y atractivos que se encuentren en el territorio, evaluándose la gestión, la infraestructura y la planta, y la satisfacción de la demanda. (GARCIA, 2017)

1.5.1.7. Modelo Turístico

A la forma generalizada de resolver tanto el comportamiento turístico como la oferta que lo acompaña en un destino o región determinada. La presencia repetitiva de ofertas similares, así como la evidencia de comportamientos similares de numerosos turistas, induce a plantear que se está en presencia de un patrón o modelo” (Hiernaux.Nicolas, 2008)

1.5.1.8. Tipos de Modelos

1.5.1.8.1. Modelo Lineal

Este modelo contempla el desarrollo del proceso de innovación a través de la causalidad que va desde la ciencia a la tecnología y viene representado mediante un proceso secuencial y ordenado que, a partir del conocimiento científico (ciencia), y tras diversas fases, comercializa un producto o proceso que puede ser económicamente viable.

Su principal característica es su linealidad, que supone un escalonamiento progresivo, secuencial y ordenado desde el descubrimiento científico (fuente de la innovación), hasta la

investigación aplicada, el desarrollo tecnológico, la fabricación y el lanzamiento al mercado de la novedad. (Velazco, 2005)

1.5.1.8.2. Modelo por Etapas

En su forma más simple el proceso se consideraba constituido por dos etapas: la concepción de una idea o una invención, seguido de una segunda etapa que conllevaba la subsiguiente comercialización de esta idea.

Utterback, describe asimismo el proceso de innovación en términos simples, pero añade una etapa de actividades más. Las tres fases son: generación de una idea, haciendo uso de distintas fuentes; solución de problemas o desarrollo de la idea (la invención); y su implementación y difusión (llevar la solución o invento al mercado, que implica a la ingeniería, manufactura, prueba de marketing y promoción).

Por su parte, Mansfield va más allá y desarrolla un modelo de cinco etapas, que abarcaba desde las actividades de investigación hasta el proceso de producción. Otros autores ampliaron las etapas a ocho, agregando una etapa anterior a la innovación (pre-innovación), donde se produce la concepción de la innovación, y una etapa posterior (pos t- innovación), que suponía la adopción generalizada y proliferación de la innovación. (Forrest, 1991)

1.5.1.8.3. Modelo Interactivo o Mixto

Los Modelos Interactivos o Mixtos, denominados por Roy Rothwell, modelos de tercera Generación, se desarrollan a partir de finales de la década de los 70's y serán considerados por las empresas como una mejor práctica hasta mediados de los ochenta. Fue una época asociada a elevadas tasas de inflación y desempleo, unidas a una saturación de la demanda, por lo que las estrategias de las empresas estarán dirigidas a la racionalización y control de costos. La

necesidad de entender la lógica del proceso de innovación y las bases de las innovaciones exitosas será imperiosa, para conseguir reducir la incidencia de fallos y el despilfarro de recursos. (Rothwell, 1994)

1.5.1.8.4. Modelo Integral

Las características de la innovación en las empresas líderes japonesas son la integración y el desarrollo paralelo. Las empresas japonesas innovadoras integran a los proveedores en el proceso de desarrollo del nuevo producto desde las primeras etapas, y al mismo tiempo integran las actividades de los diferentes departamentos internos involucrados, quienes trabajan en el proyecto simultáneamente (en paralelo) en vez de secuencialmente (en serie). Por lo tanto, estos nuevos modelos intentan capturar el alto grado de integración funcional que tiene lugar dentro de las empresas, así como su integración con actividades de otras empresas, incluyendo a proveedores, clientes, y en algunos casos, universidades y agencias gubernamentales (Hobday, 2005)

1.5.2. Desarrollo Local

El desarrollo local es una estrategia que ofrece soluciones a los problemas de la crisis. Se finaliza señalando cuales son los mecanismos que estimulan los rendimientos crecientes de las inversiones y, por lo tanto, facilitan una salida a la crisis económica actual. Por último, la estrategia de desarrollo local conviene plantearla de forma diferente en cada caso, ya que las necesidades y demandas de las localidades y territorios son diferentes, las capacidades de los habitantes, empresas y comunidad local cambian, y, además, cada comunidad visualiza de forma diferentes las prioridades que deben de incorporar las políticas de desarrollo. La planificación

estratégica territorial se ha convertido, por ello, en un instrumento de gran valor para racionalizar la toma de decisiones y la gestión en las ciudades y regiones. (Vasquez, 2009)

Según Ramiro Garcia Pereira el desarrollo local de escala local a partir de la movilización y la coordinación de sus recursos materiales es un proceso de diversificación y enriquecimiento de las actividades económicas y sociales en un territorio e inmateriales”, yo le agregaría un par de cosas a esta definición, la primera es que no solo se enriquecen las actividades económicas y sociales, sino que también las políticas, tecnológicas y las derivadas de la innovación ciudadana. (Pereira, 2013)

1.5.2.1. Contextualización e Importancia del Desarrollo Local

El desarrollo local, expresa Gonzáles (2008), es el proceso que se da en determinado territorio o localidad, con la finalidad de mejorar la calidad de vida de los habitantes o residentes. Ese mejoramiento se ve reflejado en la satisfacción de las necesidades elementales del ser humano, con la característica que no afectaría el entorno ni los recursos para futuras generaciones. De igual manera, señala la citada autora, que el término de “local”, no hace referencia a algo pequeño sino a la condición común de una población que comparte una historia de asentamiento, una vida cotidiana cara a cara con distintos matices y problemáticas, con sentido solidario de reciprocidad en un espacio territorial que está conectado con otras localidades, regiones hasta llegar a lo nacional. En este mismo orden de ideas, Sen (2000), en su libro Libertad y Desarrollo, define el desarrollo como un proceso de expansión de las libertades reales en las cuales disfrutan los individuos.

En así que se establece claramente las libertades del ser humano desde dos enfoques diferentes, a saber: las instituciones sociales y económicas, así por ejemplo se puede citar el

derecho que tiene el hombre en recibir los servicios de educación y salud y, también se pueden mencionar los derechos políticos y humanos, tales como la libertad de expresión y el derecho a elegir las autoridades públicas. Asimismo, Albuquerque (1997) definió el desarrollo local como el proceso que mejora la calidad de vida, superando las dificultades por medio de la actuación de diferentes agentes socioeconómicos locales (públicos y privados), con recursos endógenos y fomentando el aumento de capacidades. (Calle, 2015)

1.5.2.2. Importancia de la Sostenibilidad en el Desarrollo Local Turístico.

La importancia de la sostenibilidad radica en el uso racional de los recursos naturales o culturales, fundamentado en la conservación y preservación de los mismos, con la finalidad de no poner en peligro el futuro de las próximas generaciones. Contextualizar el grado de importancia que tiene la sostenibilidad, infiere Robledo (2010), es amplio y complejo, no obstante, se debe considerar varios aspectos que permite la sostenibilidad para fortalecer el desarrollo local, tales como:

Diagnóstico Situacional de la Zona o Territorio: recalando que debe identificarse tres ejes específicos, tales como: aspectos ambientales sociales y económicos. Determinando así los problemas que pudieran darse en un determinado territorio y también las potencialidades que tiene el lugar, para poder desarrollarse sosteniblemente.

Zonificación Turística: se basa en características propias del lugar, tanto en función del ecosistema como del entorno socioeconómico del lugar.

Planificación para el Desarrollo Local: finalmente con base a los dos ítems mencionados anteriormente, se debe planificar un desarrollo local sostenible, con la finalidad de llevar a cabo

un proceso singular para la zona, en el cual se establece la modalidad turística a desarrollarse (turismo de sol y playa, agroturismo, eco turismo, etc.) esto va depender de las potencialidades del territorio determinadas en el punto dos.

Una zona puede generar sostenibilidad en su desarrollo, siempre y cuando esté basada en una planificación de la actividad turística y se establezcan indicadores para dicha sostenibilidad, todo ello relacionado a la conservación y uso racional de los recursos naturales y culturales, generando un empoderamiento y concientización de los residentes y también activación económica que beneficie directamente a la comunidad o territorio. Con todo ello, se puede concluir que al construir un desarrollo local sustentable basándose en el aprovechamiento de los recursos, se garantice la preservación de los mismos para las futuras generaciones. (Calle, 2015)

1.5.2.3. Aspectos de la sostenibilidad

Dentro de la sostenibilidad se puede determinar los siguientes aspectos para que un territorio pueda sobre salir.

Tabla 6.

Aspectos de Sostenibilidad

ASPECTO	CARACTERÍSTICA
Ambiental	Las decisiones sobre el territorio se debe considerar los factores medioambientales, como también las limitaciones de los recursos, para no descuidar la preservación de los mismos.
Social	Equidad de género en el proceso de integración y participación, con la finalidad de fortalecer el desarrollo local. Fortalecer los procesos de concientización y conservación de los recursos culturales y patrimoniales como también el empoderamiento de los mismos.
Económico	Lograr un desarrollo local basado en una distribución equitativa de los recursos. Fortalecer las buenas prácticas turísticas en las actividades económicas-productivas.

Fuente: (Calle, 2015) Elaboración: El Autor

1.5.2.4. Definición de Desarrollo

El desarrollo se podría definir como el desplazamiento ascendente de una sociedad a lo largo de un continuum en cuyos extremos estarían, por un lado, las sociedades más avanzadas y, por el otro, las más atrasadas. Por avance o atraso se entiende un conjunto de bienes y prácticas que tienen que ver con la tecnología, la productividad, la afluencia y la mayor distancia respecto a la mera supervivencia. (Uribe Mallarino, 2004)

1.5.2.5. Desarrollo Social

En cierta forma, sería el resultado de la mejora de los índices colectivos de bienestar como esperanza de vida, mortalidad infantil, ingreso disponible, ingesta calórica o acceso a servicios sociales; es decir, todo lo que significa que los grupos humanos vivan más, tengan mayor goce de bienes de consumo y sufran menos las penalidades impuestas por los embates de la naturaleza, la enfermedad y los riesgos a los cuales estamos expuestos. (Uribe Mallarino, 2004)

1.5.2.6. Desarrollo Sostenible

Es tanto una forma de entender el mundo como un método para resolver los problemas globales. Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) guiarán la diplomacia económica mundial de la próxima generación, el desarrollo sostenible pretende comprender las interacciones entre tres sistemas complejos: la economía mundial, la sociedad global y el medio ambiente físico de la Tierra (JEFFREY, 2015)

1.5.2.7. Desarrollo Turístico

El desarrollo turístico puede definirse específicamente como la provisión y el mejoramiento de las instalaciones y servicios idóneos para satisfacer las necesidades del turista,

y definido de una manera más general, puede también incluir los efectos asociados, tales como la creación de empleos o la generación de ingresos” (Pearce, 1991: 14).

Esta definición, puede dividirse en dos partes: la primera hace referencia a la estructura socio-productiva que en los centros receptores hace posible que el visitante disfrute de los recursos que han motivado su desplazamiento. La segunda parte se refiere al impacto económico de la actividad turística, que genera ingresos económicos provenientes de los centros emisores de turismo, y empleos. (Varisco, 2014)

1.5.2.8. Análisis del Desarrollo Turístico.

Según Cuervo (citado por Acerenza, 2007, p.140), “el turismo es un conjunto bien definido de relaciones, servicios e instalaciones, que se generan en virtud de ciertos desplazamientos humanos”, recalando que el turismo tiene a su vez subconjuntos como: transporte, alimentación, diversificación, comercio y servicios complementarios. El propósito del desarrollo local turístico, destaca Castellanos (2011), busca el mejoramiento de las condiciones de vida de una determinada localidad, comunidad o territorio, logrando un equilibrio entre los aspectos: económico, social y ambiental en un espacio físico determinado, articulado al beneficio y satisfacción de las necesidades de los residentes de ese mismo territorio. En este contexto, Food and Agriculture Organization of the United Nations (2012) destaca que el desarrollo local debe estar basado en la satisfacción de las necesidades de los habitantes de un determinado territorio o localidad, sin poner en peligro las capacidades de las generaciones futuras para satisfacer las propias necesidades. (Calle, 2015)

1.5.2.9. Desarrollo Económico.

Se define como el proceso en virtud del cual la renta real per cápita de un país aumenta durante un largo período de tiempo. En otros términos, el desarrollo es un proceso integral, socioeconómico, que implica la expansión continua del potencial económico, el auto sostenimiento de esa expansión en el mejoramiento total de la sociedad. También se conoce como proceso de transformación de la sociedad o proceso de incrementos sucesivos en las condiciones de vida de todas las personas o familias de un país o comunidad. (Martín, 2011)

CAPITULO II

2. MARCO METODOLÓGICO

2.1. Diseño de la investigación

El tipo de diseño de la investigación es no experimental, al mismo tiempo se analizan las variables de estudio de acuerdo al marco teórico, es así que este trabajo de investigación permite el análisis del desarrollo turístico local con el modelo de gestión, para identificar las causas que han delimitado la gestión de un desarrollo turístico local del Cantón Zamora.

2.1.1. Alcance de la investigación

La investigación es de alcance descriptivo este utiliza como técnica la encuesta, el instrumento de la investigación para la toma de información se encuentra representado por un cuestionario constituido por 10 preguntas con el objetivo de identificar la relación e intereses de los ´emprendedores que son prestadores de servicios turísticos del cantón Zamora, esta población está relacionada directamente con actividades turísticas, específicamente en servicios de bares y restaurantes, alojamientos y bebidas, alojamiento y operación.

2.1.2. Enfoque de la investigación

El enfoque que se dio al trabajo de investigación contempla un enfoque mixto, considerando que (Sampieri, 2014) determina que se debe emplear un análisis estadístico de la información, así como la interpretación del mismo. Por lo tanto, se procedió a la recolección de datos de la zona, y también se tomó en cuenta el análisis cualitativo para lo cual se consideró tomar el criterio de los actores claves como fueron los prestadores de servicios turísticos.

2.2. Métodos de investigación

Descripción detallada de los métodos lógicos y los métodos empíricos utilizados, en función de los objetivos formulados.

Los métodos que han aportado al desarrollo del trabajo de investigación corresponden al:

Método deductivo: permite conocer la problemática real como la falta de una herramienta adecuada que permita crear un nuevo modelo alternativo para la gestión de desarrollo turístico bajo la responsabilidad organizativa de la empresa municipal, a partir de la aplicación de un modelo teórico que identifique factores internos y externos.

Método analítico: En la investigación será necesario ir armando cada parte del problema encontrado en la investigación e ir articulando cada una de sus partes para medir sus variables en forma individual, y poder realizar los análisis.

Método histórico: La investigación permite analizar los hechos y sucesos que se han llevado a cabo desde el año 2015 que fue su creación de la empresa municipal los cuales hasta el momento no han permitido operar hacia una adecuada gestión empresarial para el beneficio del desarrollo turístico del cantón Zamora.

2.3. Unidad de análisis, población y muestra

2.3.1. Unidad de análisis

El Cantón Zamora conocida como la "Ciudad de Aves y Cascadas" dada la constante presencia de diversas aves endémicas y cascadas que sobresalen de las quebradas que rodean la ciudad. Con una población de 25.510 habitantes, distribuida en 12.195 mujeres y 13.315 hombres. (INEC 2010), lo que la convierte en la septuagésima novena ciudad más poblada del país y séptima de la amazonia.

Entre las principales actividades económicas a las que se dedica la población están: agricultura, ganadería, caza, pesca, silvicultura, comercio, construcción, enseñanza manufactura entre otros.

Forman parte de la población económicamente activa 15613 persona, según LASCA. 2014 (Zamora P. C., 2017).

2.3.2. Población

De acuerdo al Ministerio de Turismo Zona 7 (MINTUR, 2019), el catastro de actividades turísticas correspondiente al del año 2019 (**ver anexo 7**). La población objeto de estudio se encuentra representada por 46 empresas prestadoras de servicio turístico registradas y debidamente catastradas, por los tanto se consideró el total de la población para el presente trabajo investigativo.

2.4. Variables de la Investigación, Operacionalización

Tabla 7.

Operacionalización de Variables

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLES	CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	FUENTES	TÉCNICAS
1.- Diagnosticar la situación actual del modelo de gestión en la Empresa Municipal de servicios turísticos del cantón Zamora.	Modelo de Gestión	Es un esquema o marco de referencia para la administración de una entidad. Los modelos de gestión pueden ser aplicados tanto en las empresas y negocios privados como en la administración pública (Martínez, 2013).	Manejo de recursos	· Manejo de los recursos por parte de la EMSETUR EP.	Primaria · Gerente de la Empresa (Municipal, 2015) Municipal de servicios turísticos del cantón Zamora · Responsable área planificación GAD Zamora · COTAD-Turismo · PDOT GAD Zamora (Zamora G. A., 2019)	Entrevista Investigación Documental
			Articulación de los actores	· Interrelación con los funcionarios de la empresa Municipal de servicios turísticos.		
			Acción Directiva	· Frecuencia e intensidad por ámbito sectorial y niveles organizativo de la empresa pública		
2.- Identificar los elementos que permita estructurar un nuevo Modelo de Gestión para el desarrollo del turismo en el Cantón Zamora	Modelo de Gestión	Es un esquema o marco de referencia para la administración de una entidad. Los modelos de gestión pueden ser aplicados tanto en las empresas y negocios privados como en la administración pública (Martínez, 2013).	Eficacia Directiva	· Numero de interacciones por niveles de organización. · Número de interacciones público y privado en el ámbito empresarial	Primaria · Gerente de la Empresa (Municipal, 2015) Municipal de servicios turísticos del cantón Zamora · Responsable área planificación GAD Zamora · COTAD-Turismo · PDOT GAD Zamora (Zamora G. A., 2019)	Entrevista Investigación Documental
			Articulación de los actores	· Interrelación con los funcionarios de la empresa Municipal de servicios turísticos.		
			Acción Directiva	· Frecuencia e intensidad por ámbito sectorial y niveles organizativo de la empresa pública		
3.- Proponer un modelo de gestión alternativo para Empresa Municipal de servicios turísticos que contribuya al desarrollo local del cantón Zamora.	Desarrollo Local	Es una estrategia que ofrece soluciones a los problemas de la crisis. Se finaliza señalando cuales son los mecanismos que estimulan los rendimientos crecientes de las inversiones y, por lo tanto, facilitan una salida a la crisis económica actual (Vasquez, 2009).	Innovación	· Nuevas propuestas de modelos de sistema de organización.	SECUNDARIA · Artículos científicos publicada en revistas indexadas · Publicaciones de tesis con interés científico · Libros de especialidad en desarrollo turístico · Población económicamente activa	Investigación Documental Encuestas
			Actividad Social	· Prestadores de servicio Turísticos · Potencialidad Receptiva		
			Pilares de Sostenibilidad	Económico Institucional y gobernanza Sociocultural, ambiental		

Fuente: (Martínez, 2013) (Vasquez, 2009) (Zamora G. A., 2019) (Municipal, 2015) Elaborado por: El autor

2.5. Fuentes, técnicas e instrumentos para la recolección de información.

2.5.1. Fuentes Bibliográficas

La información de literatura o conceptual se la recolectó a través de:

- Artículos y revistas Científicas,
- Tesis Doctorales y
- Tesis de Maestrías que tiene relación con el tema.
- Libros de modelos de gestión propuestos como ejemplo
- Libros de Turismo que permitan determinar sobre desarrollo turístico, destinos turísticos entre otros elementos.
- Plan de Ordenamiento territorial actualizado
- Catastro Turístico del MINTUR.
- Información Institucional como: archivos, libros y actas de la Empresa Municipal.

2.5.2. Técnicas para la recolección de la Información.

Para el desarrollo del presente trabajo investigativo, se utilizaron algunas técnicas que se detallan a continuación:

La Encuesta: al ser una forma masiva de obtener información sobre el fenómeno, en este caso se preparó un cuestionario de preguntas enfocadas a las 46 personas de los establecimientos turísticos legalmente registrados en el catastro turísticos (MINTUR, 2020) que forman parte de la muestra de los cuales se obtuvo las conclusiones y consideraciones para la construcción del modelo de gestión propuesto (Anexo Nro.2).

Entrevista a Expertos: Según: (Reguan, 2016) el método Delphi es una técnica de

recogida de información que permite obtener la opinión de un grupo de expertos a través de la consulta reiterada. Por lo tanto, se determinó el criterio de 5 expertos (Ingenieros en Administración Turística, PhD en planificación turística, Licenciados en Hotelería y turismo, así como el presidente de la cámara de turismo Zamora (Anexo Nro.3), que por su preparación académica en el campo turístico y conocedores de la realidad del cantón fortalecieron de manera sustancial la propuesta para el modelo de gestión que se estableció en su conjunto.

Criterio Involucrados Sector Público: Con esta técnica permitió entablar un diálogo directo entre el investigador y el sujeto o sujetos involucrados en el fenómeno de investigación, en esta investigación se tomó el criterio de los principales actores de sector público del Gad cantonal Zamora, como fue el caso del Sr. alcalde, el Gerente EMSETUR actualmente designado y el jefe departamento desarrollo sostenible. Los cuales aportaron de manera sustancial al desarrollo del trabajo (Anexo Nro. 4)

Técnica de investigación documental

Se aplicó este tipo de investigación para la recopilación de la información desde datos de fuente primaria lo que permitió despejar las variables de investigación y determinar la información correcta de la empresa

Técnica de investigación de campo

Se aplicó este tipo de investigación para recolectar información del objeto de estudio mediante las técnicas de investigación antes descritas, además de la información de la empresa en estudio en situ, mediante varias visitas a la empresa.

2.5.3. Instrumentos:

- Formularios de la encuesta

- Guías de la entrevista
- La revisión bibliográfica clasifica las fuentes de información en primarias y secundarias.

2.6. Tratamiento de la Información

Después de haber realizado las encuestas a la muestra establecida en el trabajo de investigación, se procedió de manera ordenada a realizar la tabulación de la misma para colocar en un cuadro las variables, el número de personas encuestadas y el porcentaje que corresponde a cada una de ellas. Posteriormente se realizó la representación gráfica y se analizó como se mencionó anteriormente de forma cualitativa y cuantitativa a las respuestas dadas, de acuerdo al porcentaje obtenido, para con ello poder establecer los criterios y determinar las conclusiones a las que se llegó en el presente trabajo presentado y determinar la presentación del modelo gestión que servirá como apoyo para el desarrollo de la actividad turística del Cantón.

CAPÍTULO III RESULTADOS Y DISCUSIÓN

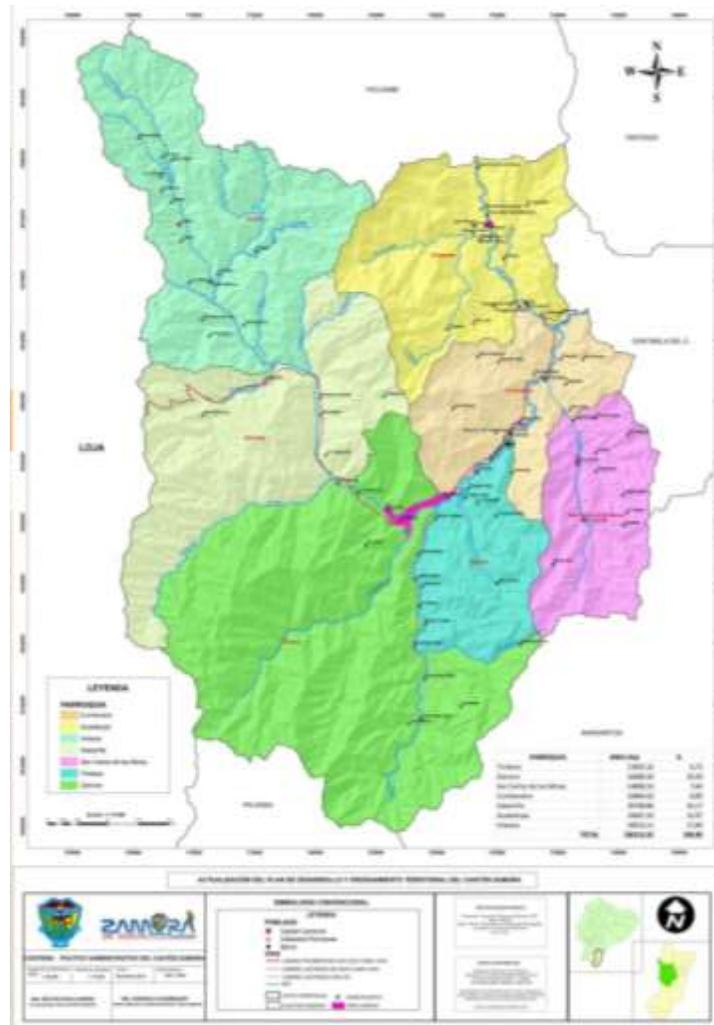
3.1. Análisis de la situación actual

En el cantón Zamora es la entrada sur a la región Amazónica ecuatoriana desde la ciudad de Loja. Es conocida en el contexto nacional como la Capital Minera del Ecuador, no obstante, en la actualidad ha sido posicionada como la Tierra de Aves y cascadas, debido a la gran diversidad de aves que se encuentran en la zona y las imponentes caídas de agua que engalanan su paisaje. El origen de su nombre se debe a la presencia de la ciudad y cabecera cantonal de Zamora. El cantón es conocido por ser uno de los primeros de la provincia de Zamora Chinchipe, con una extensión territorial con 184.600 hectáreas que lo ubica entre los más grandes de la jurisdicción provincial. Su población asciende a 25.510 habitantes

En la actualidad el Cantón Zamora se encuentra localizado al Sur del Ecuador a 60 km de Loja. Cuenta con 2 parroquias urbanas que significa el 48.6% de territorio y 5 rurales que significa el 51.4%, así mismo Zamora representa el 18.0% del territorio de la provincia de Zamora Chinchipe.

Figura 1.

Mapa Cantón Zamora



Fuente: GAD Zamora

La ciudad de Zamora está rodeada por una belleza natural incalculable, como las cascadas, los ríos, la flora y fauna que atraen a propios y foráneos se levanta erguida y pujante

para mostrar su presencia. Y son los hombres y las mujeres que cada día se preparan más y más dentro de diversos campos del saber, los que han logrado una connotación mayor en el contexto nacional e internacional.

Zamora es admirada, sin duda por su reloj gigante, por su monumento al minero, por su parque y su bella catedral, pero lo que más destacable es sin duda la solidaridad, honradez, unidad y amor de su gente.

En lo referente a la infraestructura turística se puede determinar que el sector de alojamiento cuenta con 17 establecimientos turísticos catastrados entre hoteles, hostales, hosterías, lodge entre 1 y 3 estrellas, 24 establecimientos de alimentos y bebidas distribuidas en 12 restaurantes de segunda y cuarta categoría; 1 fuente de soda, 6 bares de segunda y tercera categoría; 5 discotecas entre 1 y 2 copas. 2 salas de recepciones y banquetes que forman la categoría de intermediación. Finalmente, este servicio lo integran 4 operadores turísticos que comprenden 3 agencias de viajes y 1 operadora turística, como se detalla en las siguientes tablas:

Tabla 8.

Hospedaje

N.	NOMBRE COMERCIAL	CLASIFICACIÓN	CATEGORÍA	PLAZAS
1	CHONTA DORADA	HOSTAL	1 ESTRELLA	42
2	NAMIREZ	HOSTAL	1 ESTRELLA	20
3	ARUTAM	HOSTAL	2 ESTRELLAS	13
4	IÑIGUEZ	HOSTAL	2 ESTRELLAS	22
5	TORRES 1	HOSTAL	1 ESTRELLA	48
6	GOMAR HOTEL	HOSTAL	2 ESTRELLAS	46
7	IRUÑA	HOSTAL	1 ESTRELLA	29
8	WIÑIA NUNKAR MI TIERRA	HOSTAL	1 ESTRELLA	17
9	GUADALUPE	HOSTAL	1 ESTRELLA	16
10	YURANK ETSY YUMI	HOSTERÍA	3 ESTRELLAS	11

11	HOSTERIA PLAYA ESCONDIDA	HOSTERÍA	3 ESTRELLAS	13
12	EL ARENAL	HOSTERÍA	3 ESTRELLAS	66
13	HOTEL WAMPUSHKAR	HOTEL	2 ESTRELLAS	19
14	BETANIA	HOTEL	2 ESTRELLAS	26
15	EVERLAST	HOTEL	2 ESTRELLAS	40
16	SAMURIA	HOTEL	2 ESTRELLAS	44
17	COPALINGA	LODGE	3 ESTRELLAS	42

Elaboración Propia

Tabla 9.

Restauración

N.	NOMBRE COMERCIAL	CLASIFICACIÓN	CATEGORIA	PLAZAS
1	RINCON DEL ENCEBOLLADO EL	RESTAURANTE	CUARTA	40
2	SEMILLAS CAFE RESTAURANTE	RESTAURANTE	TERCERA	32
3	PUERTO MINERO	RESTAURANTE	TERCERA	28
4	CASTILLO REAL	RESTAURANTE	TERCERA	80
5	RINALUJO	RESTAURANTE	TERCERA	100
6	DON PEPE	RESTAURANTE	SEGUNDA	60
7	PARADOR DEL RIO	RESTAURANTE	SEGUNDA	40
8	SENDAVENTURA	RESTAURANTE	TERCERA	40
9	RESTOBAR SAL Y PIMIENTA	RESTAURANTE	TERCERA	40
10	MAJLUV	RESTAURANTE	SEGUNDA	40
11	EL CAPORAL	RESTAURANTE	TERCERA	36
12	COMIENDO EN MI CASA	RESTAURANTE	CUARTA	40
13	OASIS DEL SABOR	FUENTE DE SODA	TERCERA	40
14	PUERTO ALEGRE	BAR	TERCERA	52
15	BOCA BOCA	BAR	TERCERA	40
16	PATIO EL	BAR	SEGUNDA	40
17	AGORA	BAR	TERCERA	40
18	TRAVALA	BAR	TERCERA	52
19	MASHAROS	BAR	SEGUNDA	40
20	TOTO DISCO CLUB	DISCOTECA	2 COPAS	100
21	STRES	DISCOTECA	1 COPA	80
22	LAS BRASAS	DISCOTECA	1 COPA	40
23	JAMBORE	DISCOTECA	1 COPA	48

*Elaboración Propia***Tabla 10.***Intermediación*

N.	NOMBRE COMERCIAL	CLASIFICACIÓN	CATEGORIA	PLAZAS
1	CHAVELÍ CATERING & EVENTOS	SALA DE RECEPCIONES Y BANQUETES	SEGUNDA	28
2	SOROMA	SALA DE RECEPCIONES Y BANQUETES	SEGUNDA	48

*Elaboración Propia***Tabla 11.***Operación*

N.	NOMBRE COMERCIAL	CLASIFICACIÓN	CATEGORIA
1	CASTELLASUR	Agencia de viajes	Agencia de viajes dual
2	ZAMORA TRAVEL	Agencia de viajes	Agencia de viajes dual
3	VIAJES GLOBALIZADO	Agencia de viajes	Agencia de viajes dual
4	OPERADORA DE TURISMO ZAMORAVAN	Operadora de Viajes	Operador turístico

Elaboración Propia

En cuanto a los servicios básicos se puede determinar el sistema de abastecimiento de agua potable, también está el sistema de alcantarillado de aguas servidas. Así mismo, el sistema de desagüe de aguas pluviales, también conocido como sistema de drenaje de aguas pluviales, seguidamente por el servicio de recolección de residuos sólidos. Posteriormente se apoya con la red de distribución de energía eléctrica y sistema de alumbrado público proveniente de EERSSA.

Las principales vías y calles se encuentran asfaltadas, adoquinadas, lastradas, pavimentadas y también posee senderos ecológicos. Los habitantes hacen uso de los siguientes transportes como son: bus, camionetas y taxis. Esto apoya la existencia del terminal terrestre y

estaciones de transporte como: transporte cantonal e interprovincial y estación de camiones carga. Posteriormente se encuentra la señalización vial que sirve para el transporte público. Se debe destacar que no existe una adecuada señalética turística que pueda permitir al turista una orientación correcta y adecuada para la llegada hacia el cantón, así como también dentro del mismo en los diferentes atractivos turísticos.

En cuanto a la comunicación existe telefonía fija, celular e internet. Así mismo en sanidad y salud se evidencia que existen establecimientos de salud y subcentros de salud en las parroquias rurales del cantón Zamora.

Entre los servicios complementarios cuenta con: gasolineras, cajeros automáticos de instituciones financieras como Banco de Loja, Pichincha, COOPMEGO, Austro, Band Ecuador, Jeep, Cacpe Zamora, Policía Nacional, entre otro. Además del servicio de emergencias ECU911, farmacias, centros deportivos entre otros. Asimismo, se encuentran establecimientos educativos de nivel inicial, educación básica y bachillerato.

En lo referente a la Gobernanza. El cantón Zamora está presidido por el alcalde Sr. Víctor Manuel Gonzales Salinas. Que está en la administración desde 2019 hasta 2023 que es la máxima autoridad, y lo acompañan los concejales. Concejales Urbanos: Ing. Miky Danilo Reyes Torres que es también el vicealcalde; Ing. Pablo Iván Regalado Iñiguez e Ing. Sandro Wadid Iñiguez Cabrera. Concejales Rurales: Ing. Wagner Fabricio Quezada y Sr. Vicente Lozano González.

El Gobierno Autónomo Municipal del Cantón Zamora, actualmente no cuenta con proyectos turísticos, más bien se están desarrollando de acuerdo a las necesidades o requerimientos de los empresarios o lo planificado por la CAPTUR Zamora o Ministerio de

Turismo. Lo que cuentan actualmente es con el Plan de desarrollo y ordenamiento territorial 2019, encontrándose en proceso de actualización el de 2019-2021.

De acuerdo al análisis que se realizó a la Empresa Pública Municipal de Servicios Turísticos del cantón Zamora - EMSETUR EP, esta se crea como persona jurídica de Derecho Público, dotada de autonomía administrativa, económica, financiera y operativa con patrimonio propio y con domicilio en la ciudad de Zamora. Su jurisdicción la ejercerá dentro la circunscripción territorial del cantón Zamora. La Empresa Pública Municipal de Servicios Turísticos de Zamora – EMSETUR EP, es una entidad gobernada con criterio de eficiencia técnica y basada en los lineamientos modernos para lo cual empleará adecuados sistemas de organización empresarial.

La Empresa Pública Municipal de Servicios Turísticos de Zamora - EMSETUR EP, tiene como objetivos sociales los siguientes:

- a) Actuar como agente planificador, coordinador, fiscalizador de las obras de desarrollo turístico y de protección ecológica y ambiental que se realicen en la jurisdicción cantonal de Zamora;
- b) Proyectar dentro del cantón Zamora, obras de desarrollo turístico, cultural y demás lugares que se constituyen en atractivos turísticos y recreacionales;
- c) Identificar y promover la infraestructura hotelera y de servicios de comidas y bebidas procurando su ordenamiento y desarrollo;
- d) Coordinar las acciones con el Consejo Cantonal de Turismo de Zamora, a fin de promover una planificación permanente con los sectores público y privado, acorde con los fines turísticos y ecológicos del cantón;

e) Otorgar la Licencia Única Anual de Funcionamiento de los establecimientos Turísticos del Cantón Zamora;

f) Coadyuvar al cumplimiento de la política turística cantonal, emanada desde el Consejo Cantonal de Turismo de Zamora;

g) Ejecutar en coordinación con el Consejo Cantonal de Turismo de Zamora y otros organismos, el Plan Estratégico de Desarrollo Turístico Sostenible en la jurisdicción cantonal; y,

h) Imponer multas y sanciones a través del establecimiento de porcentajes de acuerdo con la Ley.

La Empresa Pública Municipal de Servicios Turísticos de Zamora - EMSETUR EP., tiene los siguientes fines:

a) Elaborar y contratar los estudios requeridos para las obras y proyectos a su cargo de conformidad con la Ley de Contratación Pública;

b) Ejecutar directamente, por convenio, contrato las obras y proyectos con fines turísticos;

c) Coordinar con la Dirección de Planificación del GAD Municipal de Zamora, nuevas construcciones, ampliaciones, reparaciones, subdivisiones ecológicas y de protección ambiental;

d) Normar, regular y controlar a las empresas de prestación de servicios turísticos en lo que tiene que ver con cumplimiento de Leyes y Ordenanzas en lo referente a la presentación, ornato, salubridad y calidad de los mismos;

e) Incentivar la construcción de museos arqueológicos, donde se muestren las culturas aborígenes de la zona y las raíces de la nacionalidad;

f) Organizar con trascendencia nacional, las celebraciones consideradas que son parte de nuestras culturas y tradiciones y que signifiquen atractivos turísticos del cantón Zamora;

- g) Incentivar, estimular y promover las inversiones turísticas internas y externas que se ejecuten en el Cantón Zamora;
- h) Difundir la diversidad cultural a través de las artesanías y movimientos folklóricos, coordinando con otras instituciones afines, la realización de ferias;
- i) Planificar, fomentar, gestionar, incentivar y facilitar la organización, funcionamiento y competitividad de la actividad turística cantonal y de los establecimientos que prestan servicios en actividades turísticas;
- j) Suscribir convenios con el Ministerio de Turismo, el GAD Provincial de Zamora Chinchipe, El GAD Municipal de Zamora y el Consejo Turístico Cantonal para la planificación y desarrollo de proyectos turísticos regionales;
- k) Promover la elaboración de productos turísticos, acordes con las tendencias del mercado local, nacional e internacional;
- l) Impulsar procesos de participación ciudadana tendientes a generar una conciencia y práctica colectiva para el fomento, promoción y sostenibilidad de la actividad turística cantonal;
- m) Acordar con otros Municipios para el desarrollo de productos o circuitos turísticos, que posibiliten la promoción conjunta y el acceso a nuevos mercados enmarcados en la mancomunidad;
- n) Coordinar con Instituciones afines, la creación de mecanismos que garanticen la seguridad del turista y el respeto a sus derechos como consumidores y usuarios de servicios turísticos, en concordancia con la normativa nacional de defensa del consumidor;
- o) Participar en el Sistema Integrado de Información Turística y crear centros de información turística local, acordes con la política nacional;

- p) Mantener una adecuada señalización turística del cantón;
- q) Elaborar y/o actualizar el catastro de establecimientos turísticos e inventarios de recursos turísticos del cantón, en coordinación con el Ministerio de Turismo;
- r) Impulsar e implementar la capacitación permanente de los servidores y emprendedores turísticos, orientada hacia el mejoramiento de los servicios;
- s) Incentivar la participación activa de las universidades que funcionan en Zamora o en las provincias vecinas y que tengan Escuelas de Turismo, en los diferentes programas, planes y proyectos de la Empresa;
- t) Formular, ejecutar y evaluar proyectos de desarrollo turístico; negociar financiamiento y establecer alianzas estratégicas con entes locales, nacionales e internacionales;
- u) Los demás que le asigne el Directorio de la empresa, esta Ordenanza y su reglamento; y,
- v) Cobrar valores aprobados por el Directorio de la Empresa Pública Municipal de Servicios Turísticos EMSETUR EP, y por el Concejo Municipal sea en tasas, multas, especies o especiales.

El Gobierno de la Empresa Pública Municipal de Servicios Turísticos de Zamora - EMSETUR EP., la ejercerá el Directorio, que tendrá la facultad legislativa y fiscalizadora.

La responsabilidad de la administración y la representación judicial y extra judicial la ejercerá el Gerente de la Empresa. Su estructura orgánica la determinará y aprobará el Directorio en función de las necesidades, metas y objetivos a cumplir a través del Reglamento Orgánico Funcional.

EL directorio de la Empresa Pública Municipal de Servicios Turísticos de Zamora - EMSETUR EP., es el máximo organismo de la Empresa y estará integrado por los siguientes miembros:

a) El Alcalde o alcaldesa del cantón Zamora o su delegado/a, quien lo presidirá con voz y voto dirimente. El delegado será un/a concejal/a principal debidamente acreditado/a.

b) El Director/a de Planificación Urbana y Rural, que actuará con derecho a voz y voto.

c) Un delegado de los presidentes de los GAD parroquiales del cantón Zamora, que actuará con derecho a voz y voto.

d) El Director de Desarrollo Sostenible, que actuará con derecho a voz y voto.

e) Un delegado de la Cámara de Turismo de Zamora debidamente acreditado que actuará con derecho a voz y voto.

A más de los miembros que establece el Art. 5, se incorporarán a dicho cuerpo colegiado los siguientes personeros:

a) El Gerente que actuará como secretario con derecho a voz, pero sin voto y,

b) El Procurador Síndico de la Empresa, que actuará con voz informativa cuando el presidente o algún miembro del Directorio lo solicitare.

Deberes y Atribuciones del Directorio. El Directorio de la Empresa tendrá las siguientes atribuciones y deberes:

a) Nombrar de la terna presentada por el alcalde o alcaldesa de Zamora, al Gerente de la Empresa;

b) Dictar el plan de estrategia y las políticas generales de la empresa y someterlo a la aprobación del órgano directivo de la empresa;

Elaborar el proyecto de presupuesto anual de la Empresa y someterlo a la aprobación del Concejo Municipal en los términos y plazos que establece la ley;

d) Aprobar en dos sesiones los reglamentos que requiera la Empresa;

e) Dictar el Reglamento de conformación del Comité de Licitaciones y el de constitución y funcionamiento del Comité de Concurso de Oferta de conformidad con la Ley de Contratación Pública;

f) Aprobar proyectos, emitir informes y remitirlos al Concejo Municipal para su aprobación final para nuevas urbanizaciones, complejos turísticos, hosterías, hoteles, cabañas, restaurantes, bares, y discotecas;

g) Conocer los estados financieros anuales y remitirlos a conocimiento del Concejo Municipal dentro de los treinta días subsiguientes al cierre de cuentas;

h) Presentar al Concejo Municipal un informe anual sobre la marcha de la Empresa;

i) Constituir comisiones técnicas, financieras, planificación y estudios turísticos para que informen de un caso en particular;

j) Autorizar la participación de la Empresa en calidad de socio o accionista de sociedades de economía mixta, para la realización de obras turísticas o prestación de servicios, que se encuentran dentro de sus finalidades;

k) Fijar el sueldo del Gerente General y los demás funcionarios de la Empresa de conformidad con la Ley;

l) Aprobar el reglamento orgánico funcional de la Empresa;

m) Fijar el número de funcionarios, empleados y trabajadores necesarios para la administración de la Empresa;

n) Autorizar al Gerente la realización de convenios que la Empresa requiera para el cumplimiento de sus objetivos y las demás que le asigne la Ley o el Directorio;

- o) Conceder las licencias o declarar en comisión de servicios a funcionarios y empleados conforme a ley;
- p) Conocer las remociones que de acuerdo a la competencia realice la autoridad nominadora de conformidad con la ley;
- q) Determinar los cargos que deben ser caucionados, cuantificando su monto de conformidad con la normativa legal vigente;
- r) Conocer y aprobar los créditos internos o externos que se otorguen a la Empresa; y,
- s) Autorizar al Gerente para absolver posiciones, deferir el juramento decisorio, allanarse a demandas, desistir en pleitos, comprometerlo en árbitros y aceptar conciliaciones.

Misión y Visión EMSETUR EP

Misión

Conducir el desarrollo y promoción turística cantonal, para posicionar a Zamora como uno de los principales destinos turísticos del Sur del país para visitantes locales nacionales y extranjeros.

Visión

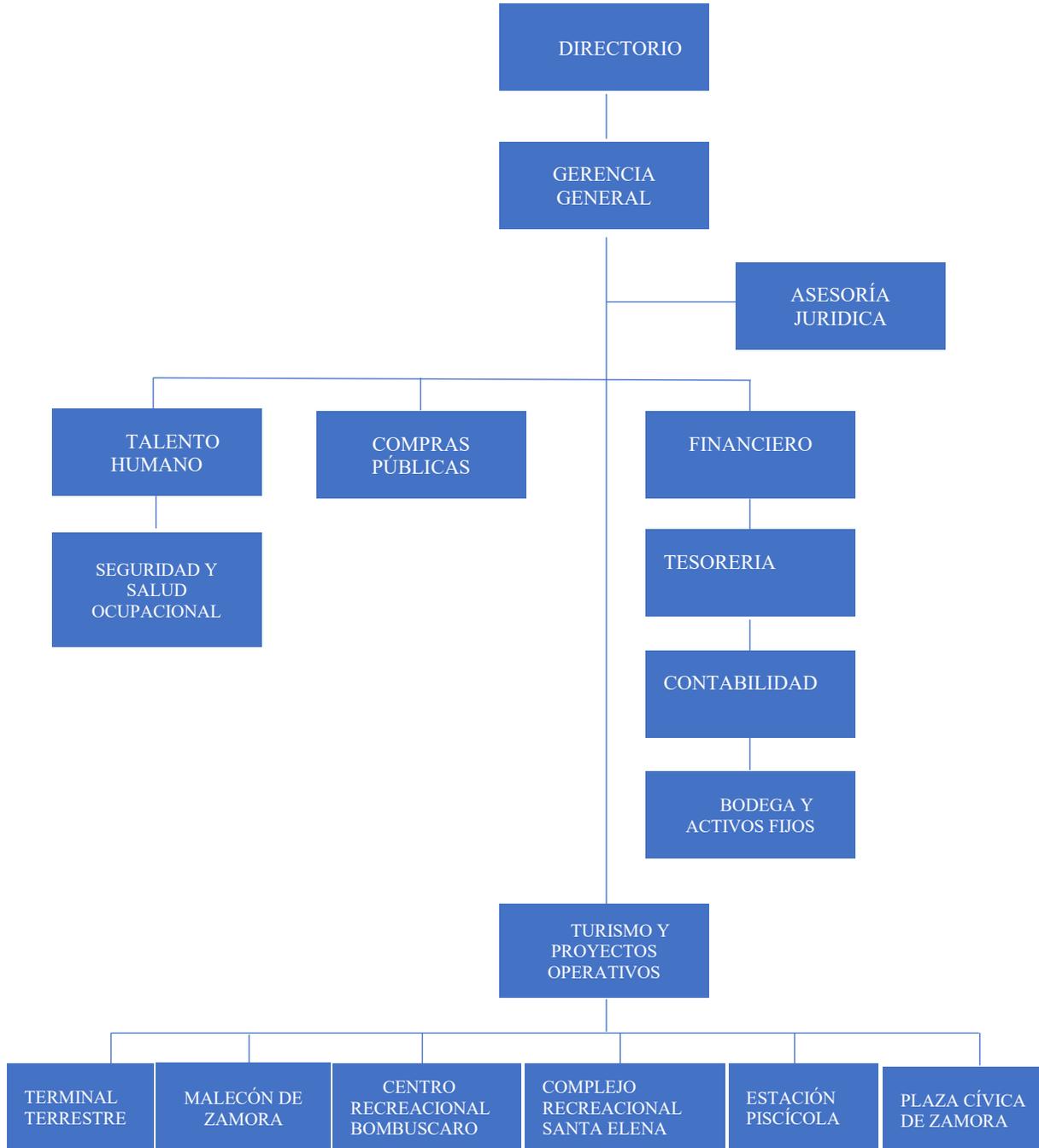
Para el 2024 seremos la organización pública líder en la promoción y desarrollo turístico del cantón, mediante actividades de planeación, impulso al desarrollo de la oferta y apoyo a la operación de los servicios turísticos, comprometidos con el progreso ciudadano y bienestar colectivo

Seremos de empresa pública líder en la promoción y desarrollo turístico del cantón, comprometidos con el progreso ciudadano y bienestar colectivo.

Organigrama Administrativo

Figura 2.

Organigrama estructurar EMSETUR



Fuente: EMSETUR EP.

La organización administrativa de la Empresa, contemplará tres departamentos pudiendo incrementarse de acuerdo al interés comunitario e institucional. Dicha administración responderá a las necesidades peculiares que debe satisfacer, la importancia de los servicios públicos y responderá a una estructura que permita atender todas y cada una de las funciones que a ella competen para el cumplimiento de sus objetivos y demás fines. Los departamentos a saber son:

- a) Departamento de Turismo y proyectos operativos.
- b) Departamento de Asesoría Jurídica
- c) Departamento Financiero

Son bienes patrimoniales de la Empresa:

a) Los bienes muebles e inmuebles, equipos e instalaciones que estén bajo la responsabilidad de la Empresa Pública Municipal de Servicios Turísticos de Zamora - EMSETUR EP. para lo cual el GAD Municipal de Zamora a la fecha de creación de la Empresa asignará a esta la administración de

- 1).- Terminal Terrestre de Zamora
- 2).- Malecón de Zamora;
- 3).- Centro Recreacional “Bombuscaro”;
- 4).- Complejo Recreacional “Santa Elena”;
- 5).- Estación Piscícola; y,
- 6).- Plaza Cívica de Zamora.

b) Las donaciones de bienes muebles e inmuebles que la Empresa obtenga y reciba, previa aprobación del Directorio; y,

c) Los bienes que la Empresa obtenga a cualquier título después de su creación y por efectos de la presente Ordenanza.

Las principales actividades económicas que se dedica la población son: 23.6%, administración pública y defensa 18.8%, comercio al por mayor y menor 10.6%, construcción 9.5%, enseñanza 8.4%, explotación de minas y canteras 6.3%, industrias manufactureras 4.9, actividades de alojamiento y servicio de comidas 3.6%, transporte y almacenamiento 3.2%, actividades de la atención de la salud humana 2.3% y otros 8.9%. (INEC, 2014).

En cuanto a la oferta turística los atractivos que más se destacan son:

Tabla 12.

Ficha Parque Nacional Podocarpus

Nombre del Atractivo:		Jerarquía:
Parque Nacional Podocarpus		II
Categoría:	Tipo:	Subtipo:
Atractivos Naturales	Sistema de Aéreas Protegidas	Parque Nacional
Provincia:	Cantón:	Localidad:
Zamora Chinchipe	Zamora	Zamora
		<p>Ubicación: El Parque Nacional Podocarpus se encuentra en el sector Bombuscaro a 6 Km de la ciudad de Zamora, luego se avanza por un sendero que atraviesa el bosque húmedo tropical hasta las instalaciones del centro administrativo.</p> <p>Georreferenciación: Longitud: 04°06'06"S Latitud: 78°57'49.59"W Altura: 900–1 600 msnm</p>
<p>Características: Posee formaciones vegetales y aspectos geológicos que son características únicas en la región su clima cambia según las zonas; en el lado oriental se caracteriza por sus abundantes lluvias mientras que en el lado occidental se da el fenómeno de sombras y lluvia. Esta zona se destaca por ser una de las más ricas del mundo en cuanto a su avifauna con más de 630 especies registradas.</p>		
<p>Recomendaciones: Usar ropa, Zapatos ligeros y cómodos, Repelente, Binoculares, Cámara fotográfica, Gafas, Protector solar.</p>		<p>Actividades Turísticas: Caminatas, Montañismo, cicloturismo, Acampada. Observación de flora y fauna endémica. Toma de fotografías, Camping.</p>

Elaboración Propia

Tabla 13.

Ficha Río Bombuscaro

Nombre del Atractivo		Jerarquía:
Río Bombuscaro		II
Categoría:	Tipo:	Subtipo:
Atractivos Naturales	Ríos	Río
Provincia:	Cantón:	Localidad:
Zamora Chinchipe	Zamora	Zamora
		Ubicación: La Cuenca Baja del Río Bombuscaro se encuentra cerca de la ciudad de Zamora a una altura de 965 msnm. Dentro del Parque Nacional Podocarpus.
Características: Es uno de los grandes atractivos del cantón Zamora, nace de las cordilleras de los paredones que limitan con el Parque Nacional Podocarpus y las lagunas del nudo de Sabanilla. Cuenta la leyenda que quien se baña en las aguas cristalinas del Bombuscaro, no podrá olvidarse nunca de Zamora; se quedará o regresará a esta tierra.		Georreferenciación: Longitud: 04°04'75''S Latitud: 78°57'05.8''W Altura: 965 msnm
Recomendaciones: Utilizar ropa y zapatos cómodos, Repelente Protector solar Cámara fotográfica.		Actividades Turísticas: Caminatas, Balneario Kayak

Elaboración Propia

Tabla 14.

Ficha Parque Lineal de Zamora

Nombre del Atractivo		Jerarquía:
Parque Lineal de Zamora		II
Categoría:	Tipo:	Subtipo:
Atractivos Culturales	Realizaciones Técnicas y Científicas	Obra Técnica
Provincia:	Cantón:	Localidad:
Zamora Chinchipe	Zamora	Zamora
		<p>Ubicación: Se encuentra en el centro de la ciudad de Zamora, en el cantón del su mismo nombre. Ubicado sobre las orillas del río Zamora.</p> <p>Georreferenciación: Longitud: 04°03'52.2"S Latitud: 78°57'06.85"W Altura: 955 msnm</p>
<p>Características: Tiene una longitud de 180 m aproximadamente. Está conformado por una plaza de teatro de tipología griega, al aire libre rodeado de jardines colgante; Encontramos alternadamente unas gradas que llevan al río Zamora y tres miradores tipo cabañas de madera local (palos de remo, paja toquilla), los pisos de en ciertas zonas son de diversas formas que tienen árboles de bambú, platanillos y heliconias locales.</p>		
<p>Recomendaciones: Utilizar ropa y ligera Zapatos cómodos. Cámara Fotográfica</p>		<p>Actividades Turísticas: Caminatas de Esparcimiento y óseo Actividades recreativas Ejercitarse</p>

Elaboración Propia

Tabla 15.

Ficha Reloj Gigante

Nombre del Atractivo		Jerarquía:
Reloj Gigante		II
Categoría:	Tipo:	Subtipo:
Atractivos Culturales	Realizaciones Técnicas Científicas	Obra Técnica
Provincia:	Cantón:	Localidad:
Zamora Chinchipe	Zamora	Zamora
		Ubicación: Se encuentra ubicado en la ciudad de Zamora, en la entrada a la ciudad en las estribaciones del Cerro el Tejar.
		Georreferenciación: Longitud: 04°03'69"S Latitud: 78°57'01"W Altura: 921 msnm
Características: El acero inoxidable utilizado en las máquinas que contienen cromo, níquel y otros elementos de alineación apropiados para el medio. La longitud del minutero es de 14,67 m y tiene un peso de 375Kg. EL control principal del reloj es electrónico y maneja todas las funciones como son encendido del motor principal, reproducción de sonidos y la iluminación.		
Recomendaciones: Usar zapatos cómodos y ropa ligera, Repelentes, Protector solar Gafas.		Actividades Turísticas: Senderismo montaña Observación de flora, Toma de fotografías

Elaboración Propia

Tabla 16.

Ficha Cascada La Poderosa

Nombre del Atractivo		Jerarquía:
Cascada La Poderosa		II
Categoría:	Tipo:	Subtipo:
Atractivos Naturales	Ríos	Cascada
Provincia:	Cantón:	Localidad:
Zamora Chinchipe	Zamora	Zamora
		<p>Ubicación: Se encuentra dentro del Parque Nacional Podocarpus a unos 587m. De distancia del centro de administración del Parque Nacional Podocarpus, sector Bombuscaro del Ministerio del Ambiente.</p> <p>Georreferenciación: Longitud:04°07'31" S Latitud:78°59'11" W Altura: 1.553 msnm</p>
<p>Características: La Poderosa es la de mayor significado de esta área protegida por su gran caída de 40m. Y un caudal de 0.12 m³/s. Se caracteriza por ser aguas de alta montaña, sufriendo cambios en su coloración y volumen de aporte. Los sectores adyacentes a la cascada cuentan con su respectivo estacionamiento, senderos, centro administrativo, miradores, área de camping, orquidiario y cabañas, cada lugar con su respectiva señalización</p>		
<p>Recomendaciones: Utilizar ropa y zapatos cómodo</p> <p>Gorra, Repelente Protector solar, Cámaras fotográficas Gafas</p>		<p>Actividades Turísticas: Aviturismo Turismo de Aventura, Caminata Escalada Toma de fotografía. Balneario</p>

Elaboración Propia

Tabla 17.

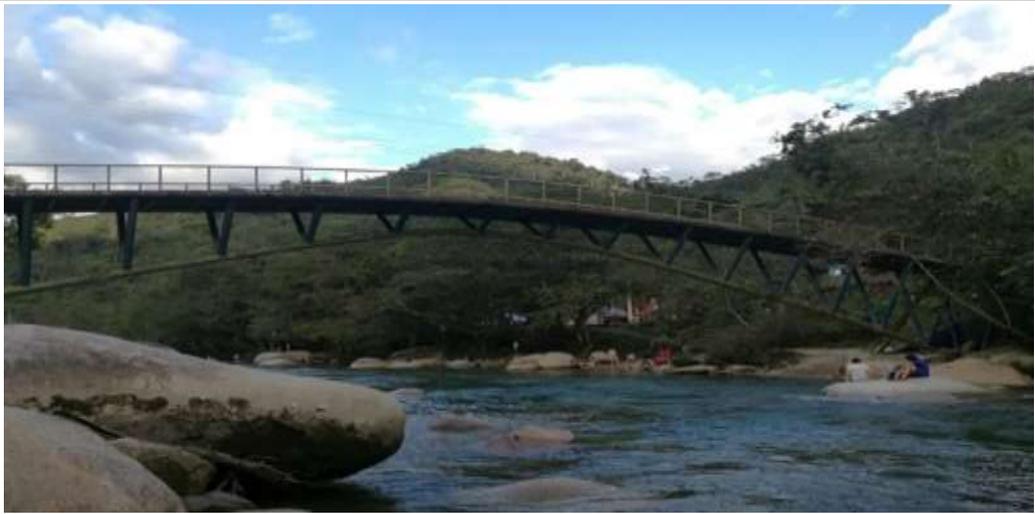
Ficha Cascada el Aventurero

Nombre del Atractivo		Jerarquía:
Cascada el Aventurero		II
Categoría:	Tipo:	Subtipo:
Atractivos Naturales	Río	Cascada
Provincia:	Cantón:	Localidad:
Zamora Chinchipe	Zamora	Timbara
		<p>Ubicación: Situada en el Barrio Buenaventura de la parroquia Timbara es el lugar donde encontramos esta cascada. Para llegar hasta ella se recorre a través de una carretera de tercer orden; cuya distancia es de 2 Km de la vía principal que conduce hasta Cumbaratza.</p> <p>Georreferenciación: Longitud: 04°02'40S Latitud: 78°54'58.00" W Altura: 962 msnm</p>
<p>Características: Presenta una caída de agua que proviene desde la vertiente las montañas, tiene una caída de 15m, el perfil del lecho rocoso de aproximadamente de 45° con un caudal de 1.5 m³ /s. Esta cascada lleva el nombre en honor a la primera propietaria de estas tierras donde se encuentra la cascada.</p>		
<p>Recomendaciones: Cámara Fotográfica, Gafas, Carpa, Ropa cómoda y ligera Llevar repelente</p>		<p>Actividades Turísticas: Toma de fotografías Balneario, Esparcimiento.</p>

Elaboración Propia

Tabla 18.

Ficha Balneario Las Ballenas

Nombre del Atractivo:		Jerarquía:
Balneario Las Ballenas		II
Categoría:	Tipo:	Subtipo:
Atractivos Naturales	Ríos	Río
Provincia:	Cantón:	Localidad:
Zamora Chinchipe	Zamora	Zamora
		<p>Ubicación: Se encuentra situado junto al parque nacional Podocarpus y el río Bombuscaro el nombre de este sitio “Las Ballenas”, se atribuye al conjunto de piedras que se encuentra dispersas en el río, por su forma que se asemeja a ellas y los primeros posesionarios de las tierras en la cuenca del río Bombuscaro lo bautizaron con ese nombre.</p> <p>Georreferenciación: Longitud: 04°04’59”S Latitud: 78°57’06”W Altura: 928 msnm</p>
Características: Rocas de gran magnitud, agua cristalina y caudalosa.		
<p>Recomendaciones: Usar ropa, zapatos ligeros y cómodos, Repelente, Binoculares Cámara fotográfica, Gafas Protector solar</p>		<p>Actividades Turísticas: Observación de flora y fauna Toma de fotografías, Balneario Camping, Kayak</p>

Elaboración Propia

Tabla 19.

Ficha Cascada Velo de Novia

Nombre del Atractivo:		Jerarquía:
Cascada Velo de Novia		II
Categoría:	Tipo:	Subtipo:
Sitio Natural	Ríos	Cascada
Provincia:	Cantón:	Localidad:
Zamora Chinchipe	Zamora	Zamora
		Ubicación: La Cascada Velo de Novia se encuentra ubicada a 19 Km. de la ciudad de Zamora. La cascada Velo de Novia gran valor escénico y que pueden ser manejadas con buen criterio brindaran posibilidades turísticas y recreativas.
Características: Su caída es de 60 m con una pendiente al margen del perfil rocoso. Su caudal es de 2.5 m ³ /s el cual también varía de acuerdo a las condiciones climáticas de la zona.		Georreferenciación: Longitud: 03°59'56"S Latitud: 78°01'05"W Altura: 1455 msnm
Recomendaciones: Usar ropa, zapatos ligeros y cómodos, Repelente, Binoculares, Cámara fotográfica, Gafas, Protector solar.		Actividades Turísticas: Caminata Observación de flora y fauna endémica. Lugar par fotografías Balneario

Elaboración Propia

Tabla 20.

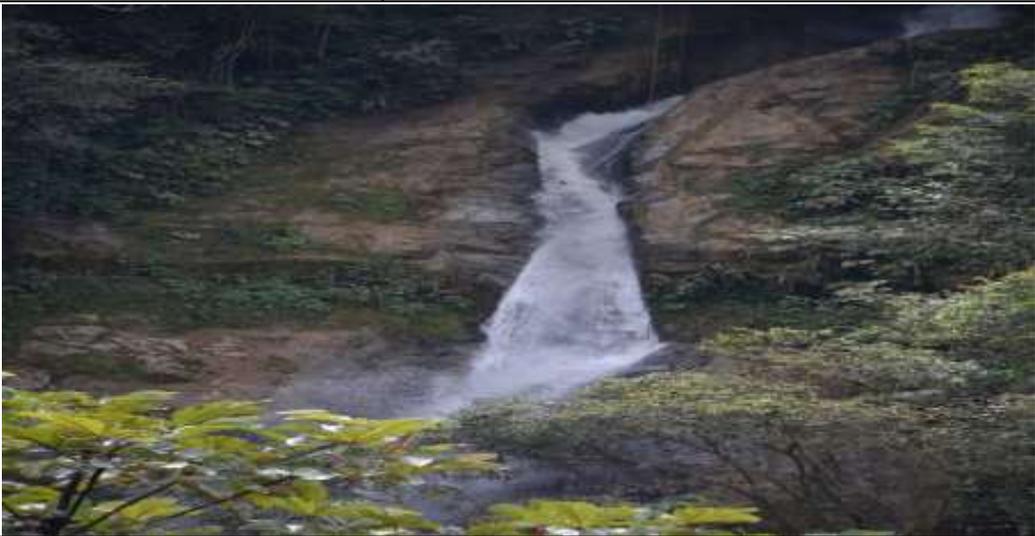
Ficha Parque Lineal Santa Elena

Nombre del Atractivo:		Jerarquía:
Parque Lineal Santa Elena		II
Categoría:	Tipo:	Subtipo:
Atractivos Culturales	Realizaciones Técnicas y Científicas	Obra Técnica
Provincia:	Cantón:	Localidad:
Zamora Chinchipe	Zamora	Zamora
		Ubicación: Ubicado en la margen del río bombuscaro a 2 km. del centro de la ciudad, Georreferenciación: Longitud: 04°04'30"S Latitud: 78°57'11"W Altura: 1060 msnm
Características: Cuenta con instalaciones para realizar eventos deportivos, culturales y turísticos, además se puede disfrutar de las cristalinas aguas encauzadas a través de una artificial y degustar la gastronomía típica		
Recomendaciones: Usar ropa, zapatos ligeros y cómodos Repelente, Binoculares Cámara fotográfica Gafas Protector solar		Actividades Turísticas: Caminata Toma de fotografías Canoping, Lanchas Camping Esparcimiento

Elaboración Propia

Tabla 21.

Ficha Cascada La Rosa

Nombre del Atractivo:		Jerarquía:
Cascada La Rosa		II
Categoría:	Tipo:	Subtipo:
Atractivos Naturales	Ríos	Cascada
Provincia:	Cantón:	Localidad:
Zamora Chinchipe	Zamora	Tunantza
		<p>Ubicación: Ubicada en el barrio Tunantza a 5,5 km de la ciudad de Zamora sobre la vía que conduce a 800 metros desde la vía principal cuyo único acceso es un camino de herradura, en los terrenos de la familia Márquez – Villa. Se ubica a 1030 msnm</p> <p>Georreferenciación: Longitud: 04°02'36"S Latitud: 78°55'47"W Altura: 1044 msnm</p>
<p>Características: Presenta dos caídas de agua de la misma fuente, separada por una distancia de 50m, la primera es una caída libre de 40m y la segunda es de 30m siguiendo el perfil del lecho rocoso con un caudal de 4.5 m³ /s.</p>		
<p>Recomendaciones: Usar ropa, zapatos ligeros y cómodos</p> <p>Binoculares, Cámara fotográfica</p> <p>Gafas</p> <p>Protector solar</p>		<p>Actividades Turísticas:</p> <p>Observación de flora y fauna</p> <p>Caminata, Toma de fotografías</p> <p>Balneario</p>

Elaboración Propia

Tabla 22.

Ficha Complejo Recreacional Bombuscaro

Nombre del Atractivo:		Jerarquía:
Complejo Recreacional Bombuscaro		II
Categoría:	Tipo:	Subtipo:
Atractivos Culturales	Realizaciones Técnicas y Científicas	Obra Técnica
Provincia:	Cantón:	Localidad:
Zamora Chinchipe	Zamora	Zamora
		Ubicación: Ubicado en la margen del río bombuscaro del mismo nombre a 2 km. del centro de la ciudad Georreferenciación: Longitud: 04°04'38"S Latitud: 78°57'00"W Altura: 908 msnm
Características: Comprende Áreas verdes iluminadas, espacios recreativos y óseo. Posee un bar así mismo las canchas deportivas básquet, futbol y ecuaboley.		
Recomendaciones: Usar ropa, zapatos ligeros y cómodos Repelente, Cámara fotográfica Gafas Protector solar		Actividades Turísticas: Esparcimiento y óseo Caminata, Toma de fotografías Campin

Elaboración Propia

Tabla 23. Ficha Festival de la Caña y la Melcocha

Nombre del Atractivo:		Jerarquía:
Festival de la Caña y la Melcocha		II
Categoría:	Tipo:	Subtipo:
Atractivos Culturales	Acontecimientos Programados	Eventos Gastronómicos
Provincia:	Cantón:	Localidad:
Zamora Chinchipe	Zamora	Timbara
		Ubicación: Se ubican a 7km de Zamora en la vía principal que conduce a Yantzaza y la que conduce a la troncal Georreferenciación: Longitud: 04°01'06"S Latitud: 78°54'55"W Altura: 906 msnm
Características: Asociaciones que agrupan a productores y emprendedores fomentan el turismo con la elaboración de la melcocha, el guarapo y también se apoyan en la venta de comida y asados. Se trata de la asociación Amor y Fortaleza y la asociación Timbarita, su marco legal está establecida.		
Recomendaciones: Usar ropa, zapatos ligeros y cómodos Repelente Cámara fotográfica Gafas Protector solar		Actividades Turísticas: Toma de fotografías Degustación gastronomía típica Caminata.

Elaboración Propia

Tabla 24.

Ficha Centro Interpretación Shuar

Nombre del Atractivo:		Jerarquía:
Centro Interpretación Shuar		II
Categoría:	Tipo:	Subtipo:
Atractivos Culturales	Arquitectura	Infraestructura Cultural
Provincia:	Cantón:	Localidad:
Zamora Chinchipe	Zamora	Timbara
		<p>Ubicación: Se encuentra situado en la parroquia Timbara a 7.4 km de la ciudad de Zamora.</p> <p>Georreferenciación: Longitud: 04°01'34"S Latitud: 78°53'08"W Altura: 954 msnm</p>
<p>Características: Exposición e interpretación general de la cultura shuar como es la vestimenta, mitos, fotografías, instrumentos caza, arquitectura, juegos ancestrales, gastronomía, tradiciones y costumbres.</p>		
Recomendaciones:		Actividades Turísticas:
Usar ropa, zapatos ligeros y cómodos Repelente, Binoculares Cámara fotográfica Protector solar		Toma de fotografía Caminata Gastronomía

Elaboración Propia

Tabla 25.

Ficha Carnavales Zamora

Nombre del Atractivo:		Jerarquía:
Carnavales Zamora		II
Categoría:	Tipo:	Subtipo:
Atractivos Culturales	Acontecimientos Programados	Eventos Artísticos
Provincia:	Cantón:	Localidad:
Zamora Chinchipe	Zamora	Zamora
		Ubicación: Se realizan en el sector Santa Elena de la Ciudad de Zamora. Georreferenciación: Longitud: 04°04'22"S Latitud: 78°57'10"W Altura: 1034 msnm
Características: Es una programación de tres días donde se presentación de grupos musicales, venta de alimentación y bebidas, así mismos juegos típicos carnavaleseros.		
Recomendaciones: Usar ropa, zapatos ligeros y cómodos Repelente Cámara fotográfica, Gafas Protector solar		Actividades Turísticas: Esparcimiento Bailes y música Toma de fotografía Gastronomía

Elaboración Propia

3.2. Análisis comparación, evolución, tendencias y perspectivas.

El turismo es uno de los sectores que tiene una mayor capacidad de crecimiento de la economía mundial. El desarrollo turístico promueve el crecimiento económico, tanto directa como indirectamente, puesto que estimula el crecimiento de otros sectores, además del ingreso doméstico, la demanda y es generador de empleos.

El turismo puede ser especialmente importante para países en desarrollo, puesto que dicha actividad puede generar suficiente riqueza para disminuir la pobreza, además de representar una fuente importante en la captación de divisas, de la inversión y el empleo (Kido, 2009)

En relación al turismo desarrollado en la ciudad de Loja, lugar próximo a Zamora se puede determinar, que este cuenta con un mayor aprovechamiento de atractivos turísticos, y desde las instituciones, empresas y ministerios se ha determinado la planificación de eventos, actividades y propuestas para potenciar el incremento de turistas hacia la ciudad de Loja con el propósito de fomentar fuentes de empleo.

Hay que determinar que esta ciudad ha definido sus productos turísticos frente a los eventos como: Festival de Artes Vivas, Romería de la Virgen del Cisne, Feria de Integración Fronteriza, entre otros, además de fomentar un turismo de carácter cultural y ecológico.

Las prácticas ambientales y actividades de conservación que se dan en Loja le han hecho merecedora a ser finalista dentro de las 54 ciudades que participan como ciudades sostenibles del mundo “We love cities”. La iniciativa parte de una organización internacional WWF que apoya el desarrollo de ciudades que respetan la ecología y la conservación, más de 26 países, siendo este un motivo más para la visita de turistas. (WE LOVE CITIES, 2020).

El cantón Zamora busca generar un impacto turístico en el campo turístico de tipología de turismo de aventura flora y fauna, por ser poseedora de riquezas naturales únicas en el país y también se han convertido en un atractivo turístico mundial. Esto por formar parte de la ruta de Aviturismo de la zona sur.

Es notable que el sector turístico cambia cada año y con el todos los que se dedican a ello profesionalmente. Las tendencias de lo que queda de año y el siguiente, van a estar marcadas por actividades y experiencias que hace unos años ni se planteaban y que hoy generan mayor responsabilidad e innovación en los productos ofertados.

Algo que hace que aparezcan nuevas formas de consumir y de viajar, algo realmente para lo cual siempre contábamos, pero del que muy poco hablábamos es el turismo rural. Pues tras el confinamiento que a todo el mundo nos conmociona este ha logrado que el sector turístico pueda ir activándose poco a poco, por ello el lema de “Turismo y desarrollo rural”, denominado así por la OMT en el 2020, para la celebración internacional de este año llega en un momento crítico, cuando los países de todo el mundo miran al turismo para impulsar la recuperación, y lo hacen también las comunidades rurales, donde el sector es un empleador importante y un pilar económico.

El Cantón Zamora permite involucrarse con las personas de sectores rurales y motivar, valorar e integrar al desarrollo de un turismo responsable y respetuoso de la forma de vida de sus comunidades, cultura y naturaleza. Los sectores rurales tienen mucho que ofrecer, sus tierras aun permiten cultivar alimentos propios de la zona. En el campo se vive ese contacto con la madre naturaleza, se realiza caminatas y actividades como caminatas y recorridos en las fincas o invernaderos que permiten salir de la cotidianidad y respetar mucho la labor del campesino y su respeto a la naturaleza.

Las perspectivas de desarrollo del turismo en Ecuador hasta el año 2020 son bien prometedoras, se aspira a superar los 2 millones de visitantes, con ingresos superiores a los 1 800 millones de dólares de Estados Unidos y con un incremento en el gasto por turista superior a los 960 USD. Estas proyecciones demuestran que el turismo es un sector económico importante para el desarrollo de Ecuador y una alternativa sostenible para paliar los efectos de la crisis económica generada por factores externos y fenómenos naturales adversos.

La perspectiva del turismo en el Cantón Zamora está basada en diversificar la oferta y aprovechar cada uno de los servicios que se ofertan al turista, lograr que cada servidor turístico transmita esa calidez y servicio que hacen que las personas se sientan mejor que en casa, que compartan sus costumbres y tradiciones con la finalidad de que valore lo que ellos tienen para ofrecer, personas que se enriquecen de lo que tú les enseñas y prueban nuevas y mejores formas de ofrecer un servicio de calidad.

Conseguir que el turista se comprometa a amar y ser parte de la forma de vida, captar una demanda exclusiva, y mejorar cada uno de los servicios que se presentan a través de los diferentes productos turísticos, lograr convertir al Cantón Zamora en ese sitio de aves y cascadas, así como también el desarrollo de deportes extremos por las ventajas climáticas que tiene. Otra de las perspectivas tras el confinamiento es que se trate de ofrecer al turista seguridad, productos adecuados y de calidad que hagan que no solo sea una visita cualquiera, sino más bien será una puerta para referentes de más visitantes e incrementar el número de turistas hacia este lugar.

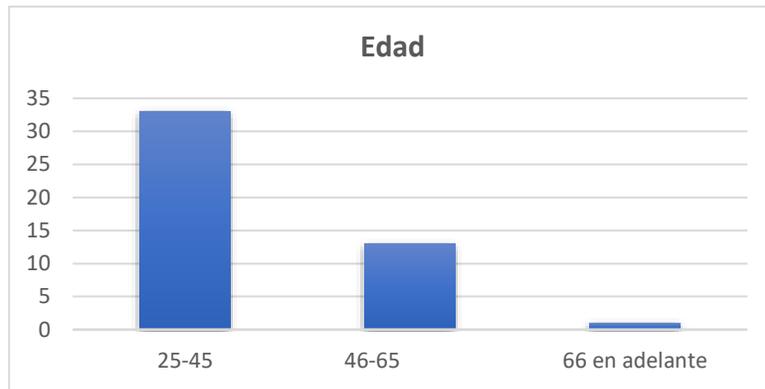
3.3. Presentación de resultados y discusión.

A continuación, se detalla los resultados de las encuestas realizadas en el trabajo de campo sobre el tema de investigación.

Pregunta 1. Indique cuál es el rango de su edad

Figura 3.

Resultado pregunta nro.1 encuestas



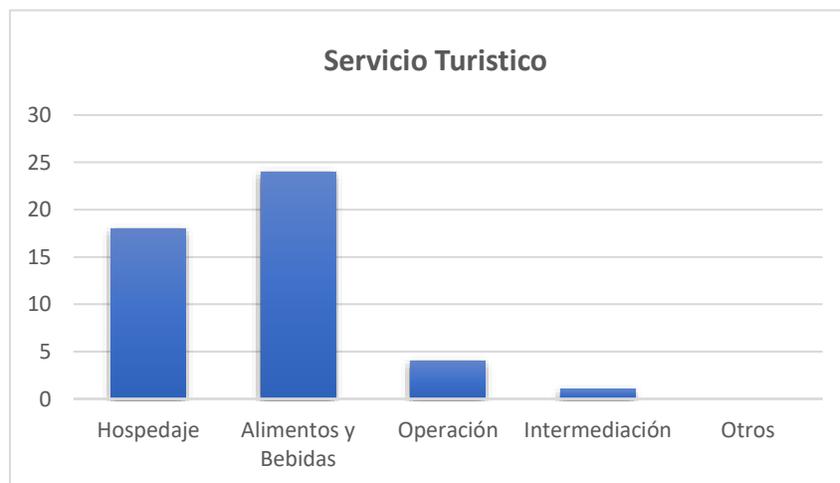
Elaboración Propia

Análisis: La encuesta corresponde a 47 propietarios prestadores de servicios turísticos, el 70% de los encuestados oscilan entre los 25 y 45 años. El 28% representan entre 46 y 65 años. El 2% de 66 años en adelante.

Pregunta 2. A qué servicio turístico corresponde su negocio:

Figura 4.

Resultado Pregunta 2 encuestas



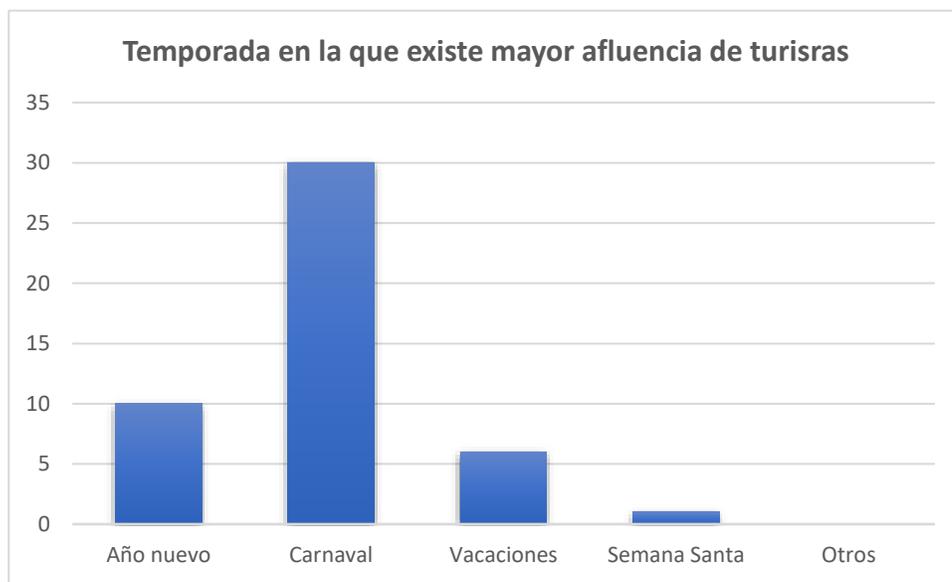
Elaboración Propia

Análisis: Los servicios turísticos corresponden: El 51% alimentos y bebidas. El 38% servicio de hospedaje. El 9% al servicio de operación y el 2% representa el servicio de intermediación.

Pregunta 3. Marque la temporada en la que existe mayor afluencia de turistas y visitantes a su establecimiento.

Figura 5.

Resultado pregunta 3 encuestas



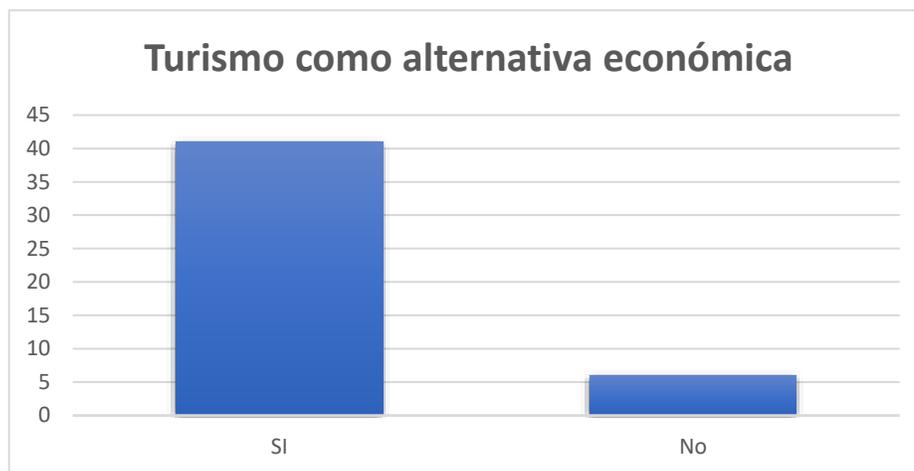
Elaboración Propia

Análisis: La temporada en la que los encuestados considera que existe mayor afluencia de turistas es carnaval que corresponde al 64%. El 21% año nuevo. Vacaciones presentan el 13% y semana santa presenta el 2%.

Pregunta 4. Considera que el turismo es una de las nuevas alternativas económicas para del cantón Zamora.

Figura 6.

Resultados pregunta 4 encuestas



Elaboración Propia

Análisis: La encuesta aplicada a 47 prestadores de servicios lo cual el 87% considera que si es el turismo una alternativa económica y el 13% consideran que no es una alternativa económica.

Pregunta 5. De acuerdo a su criterio, en cuál de los siguientes atractivos turísticos, se observa la mayor afluencia de visitantes.

Figura 7.

Resultados pregunta 5 encuestas



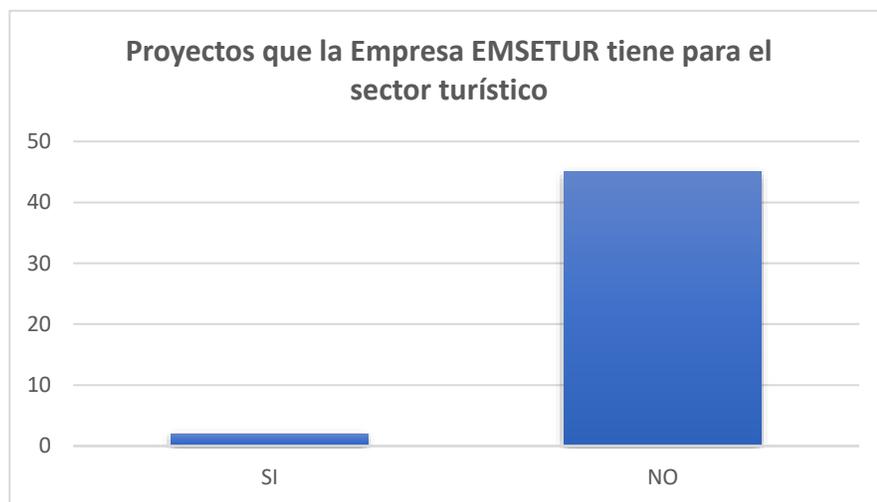
Elaboración Propia

Análisis: Con respecto a los atractivos con mayor afluencia de visitantes se determina que el 38% son los carnavales. El 21% el Rio Bombuscaro. Las fiestas de cantonización el 14%. El malecón presenta el 6%. El Reloj Gigante muestra el 4%. La Gastronomía y el Parque Nacional Podocarpus el 3%. El sector las Ballenas, la parroquia Timbara y la cascada el aventurero presentan el 1%, de acuerdo a los criterios de los encuestados.

Pregunta 6. Conoce Usted, sobre los proyectos que la Empresa EMSETUR tiene para el sector turístico en el Cantón Zamora.

Figura 8.

Resultados pregunta 6 encuestas



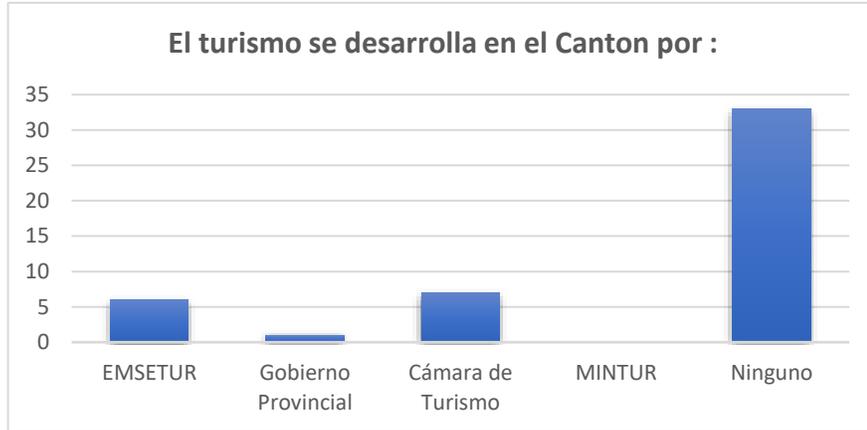
Elaboración Propia

Análisis: En lo que refiere a si los encuestados, conocen sobre los proyectos de la empresa EMSETUR, el 96% mencionan que no conocen proyectos de la empresa EMSETUR. Mientras que el 4% indican si conocer los proyectos que viene desarrollando esta empresa.

Pregunta 7. Considera Usted, el turismo en Zamora se desarrolla por el trabajo de:

Figura 9.

Resultados pregunta 7 encuestas



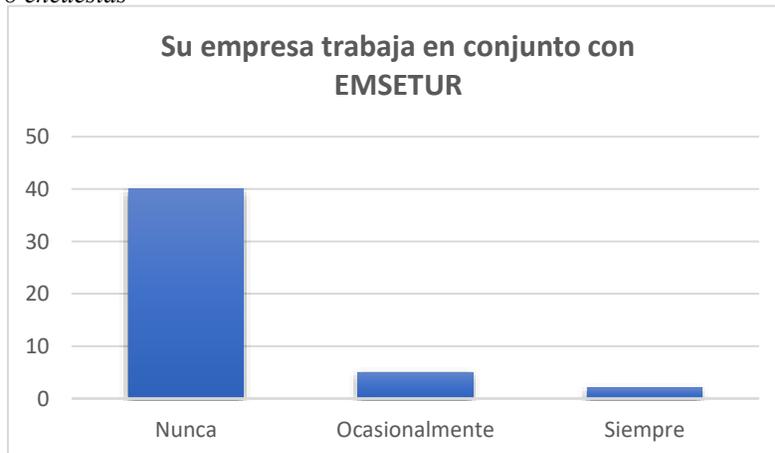
Elaboración Propia

Análisis: Con respecto a la pregunta sobre qué entidad trabaja por el turismo en el cantón Zamora el 70% responde que ninguno. El 15% la Cámara de Turismo. El 13% EMSETUR y el 2% el Gobierno Provincial.

Pregunta 8. Considera Usted, su empresa trabaja en conjunto con la Empresa Municipal de Turismo del Cantón Zamora

Figura 10.

Resultados pregunta 8 encuestas



Elaboración Propia

Análisis: De los 47 encuestados en lo que corresponde si su empresa trabaja en conjunto con la EMSETUR. El 85% manifiestan que nunca trabajan con EMSETUR. El 11% responde que ocasionalmente trabaja con la EMSETUR y el 4% mencionan que siempre.

Pregunta 9. La Empresa Municipal de Turismo involucra a su empresa en los eventos que se desarrollan en el Cantón Zamora

Figura 11.

Resultados pregunta 9 encuestas



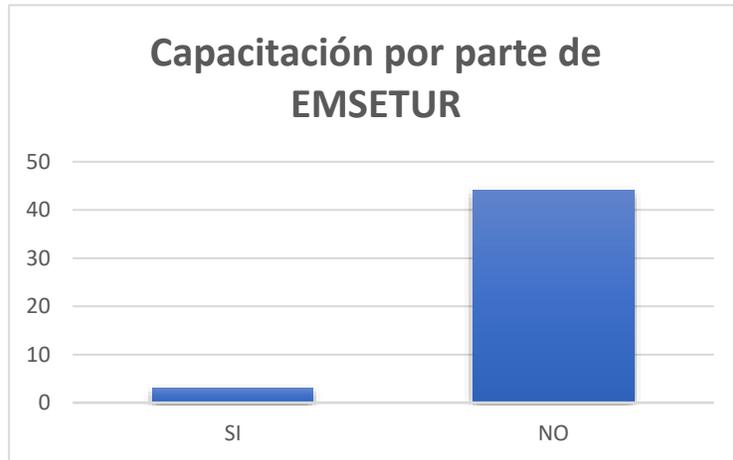
Elaboración Propia

Análisis: De acuerdo con la tabulación, el 87% indica que la EMSETUR no los involucra en los eventos que desarrolla en el Cantón Zamora. No obstante, el 13% dice que si los involucran en aquellos eventos que desarrolla EMSETUR.

Pregunta 10. Recibe Usted, capacitación por parte de la Empresa Municipal de Turismo.

Figura 12.

Resultados pregunta 10 encuestas



Elaboración Propia

Análisis: El 94% de prestadores de servicio turístico indica que no reciben capacitación por parte de EMSETUR, mientras que el 6% responde que si reciben capacitación.

Dicha capacitación corresponde a:

Figura 13.

Resultado pregunta 10 encuestas



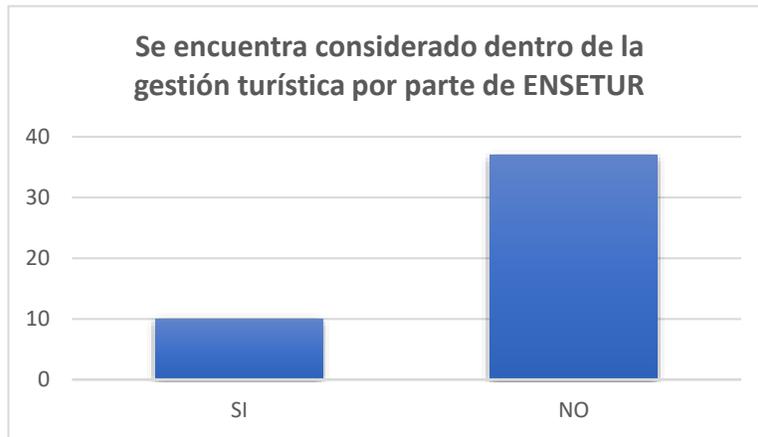
Elaboración Propia

Análisis: El 63% de prestadores de servicio turístico indica que temporalmente reciben capacitación. Mientras que el 33% recibe capacitación eventualmente por arte del EMSETUR.

Pregunta 11. Usted, se encuentra considerado dentro de la gestión turística por parte de la Empresa Municipal de Turismo

Figura 14.

Resultados pregunta 11 encuestas



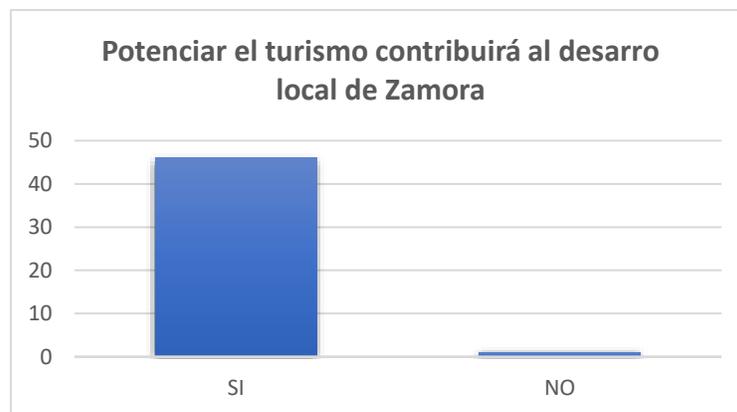
Elaboración Propia

Análisis: De 47 encuestados que corresponde al 100%. El 79% de prestadores de servicios indica que no se encuentra considerado dentro de la gestión de EMSETUR. Mientras que el 29% en cambio sí lo está.

Pregunta 12. Considera que potenciar el turismo contribuiría al desarrollo local del destino Zamora.

Figura 15.

Resultados pregunta 12 encuestas



Elaboración Propia

Análisis: El 98% de prestadores de servicios turísticos responden que, si considera que potenciar el turismo contribuiría al desarrollo local del destino Zamora, mientras que el 2% responde que no.

3.3.1. Análisis de las entrevistas

3.3.1.1. Entrevistas Expertos

Tabla 26.

Análisis entrevista 1

1. ¿Considera usted que la población de Zamora tiene interés, de participar en actividades relacionadas con el turismo?				
Informante A. Master En Agroturismo	Informante B. Presidente CAPTUR Zamora.	Informante C. Master Planificación y Dirección Turística.	Informante D. Lic. Hotelería y Turismo	Informante E. Master en gestión del desarrollo con identidad para el buen Vivir comunitario.
La participación de la población es fundamental en el desarrollo turístico, en la ciudad de Zamora, la población local tiene interés sin embargo no conocen cómo participar activa y efectivamente.	La gente quiere trabajar, pero lamentablemente no hay apoyo por parte de los organismos que tienen que ver con el turismo, en este caso Ministerio de Turismo en los cantones, Prefectura y GAD parroquiales. Prácticamente cada quien quiere salir por su lado y así no vamos a funcionar con el turismo. El turismo es de unir fuerzas y todos, sacar adelante lo que se dice el desarrollo turístico de la provincia.	Si siempre y cuando se realice con planificación resultado de la investigación (en la que participen la academia) y el vínculo de la empresa privada y las instituciones públicas.	La población de Zamora demuestra interés y necesidad en emprender y vincularse en actividades relacionadas con el turismo.	Si, la ciudad de Zamora le apostado al desarrollo turístico ya en los últimos 20 años las instituciones públicas y los emprendedores privados han venido generando varias acciones a garantizar ofertar servicios turísticos.

Elaboración Propia

Tabla 27.

Análisis entrevista 2

2. ¿Desde su experiencia que necesidades tiene el Cantón Zamora para el desarrollo de la actividad turística?				
Informante A. Magister Agroturismo	Informante B. Presidente CAPTUR Zamora.	Informante C. Master Planificación y Dirección Turística.	Informante D. Lic. Hotelería y Turismo	Informante E. Master en gestión del desarrollo con identidad para el buen Vivir comunitario.
Capacitación a la población en temas de bioseguridad, productos turísticos, agroturismo, agro ecoturismo.	Tenemos que comenzar capacitando al sector rural, que es donde más se necesita, ya que hoy en la actualidad el turismo tenemos que estar en el sector rural. Tenemos en Zamora los recursos y necesitamos convertirlos en productos, para poderlo vender y ahí es donde las autoridades no apoyan.	Se necesita Investigación de recursos y atractivos para la generación de productos; así como de la demanda del destino. Una planificación articulada con la empresa privada y la gestión pública	La implementación de ordenanzas y políticas claras en pro de la actividad turística. Capacitación y formación en servicios turísticos como política de desarrollo de la actividad. Impulso y apoyo a los emprendedores. Seguimiento para fortalecer las actividades y capacidades instaladas. Ordenamiento de oferta y demanda. Promoción y difusión sostenible y adecuada.	Se debe garantizar un plan de asfaltos en las vías de acceso a los atractivos turísticos comunitarios, así mismo plan de senderización dentro de las áreas protegidas Rotulación y señalética de información turística de servicios y atractivos, también un plan de promoción turística de Zamora a nivel nacional e internacional.

Elaboración Propia

Tabla 28.

Análisis entrevista 3

3. ¿Cuáles son los aspectos positivos del turismo en el Cantón Zamora?

Informante A. Magister Agroturismo	Informante B. Presidente CAPTUR Zamora.	Informante C. Master Planificación y Dirección Turística.	Informante D. Lic. Hotelería y Turismo	Informante E. Master en gestión del desarrollo con identidad para el buen Vivir comunitario.
El interés de la población local zamorana en participial.	Primeramente, hablemos de los recursos que tenemos, los recursos naturales, por ejemplo, también tenemos el parque lineal, el reloj gigante. Tenemos algunas cosas muy hermosas, pero la gente más de viene a Zamora por la naturaleza, por disfrutar de sus cascadas, de sus ríos, caminatas y ahí falta el senderismo.	Recursos naturales principalmente. Biodiversidad de flora y fauna. Presencia de áreas Naturales Protegidas. Posibilidad de generación de deportes de aventura y turismo científico. Incremento de servicios turísticos (alojamiento, restauración y operadoras de turismo).	El impulso económico lo que genera ingresos locales y redistribución de los recursos generados a todos los prestadores de servicios turísticos del cantón.	Seria dinamiza la economía local, fortaleciendo la inversión en los emprendimientos turísticos y comerciales. Genera una construcción de cultura de servicio turístico en los niños y jóvenes de manera indirecta fomenta que los servicios educativos en todos los niveles también generen formación turística.

Elaboración Propia

Tabla 29

Análisis entrevista 4

4.- ¿Cómo beneficiaría al Cantón Zamora el crecimiento de turismo?				
Informante A.	Informante B.	Informante C.	Informante D.	Informante E.
Magister Agroturismo	Presidente CAPTUR Zamora.	Master Planificación y Dirección Turística.	Lic. Hotelería y Turismo	Master en gestión del desarrollo con identidad para el buen Vivir comunitario.
Podría a largo plazo ser la primera fuente de ingresos del cantón y provincia, ahora lastimosamente lo es la minería.	El beneficio es general, porque el turismo no solamente se beneficia el que tiene un hotel o el que tiene un restaurante. El beneficio para toda la población. Es la circulación de las monedas, digámoslo así. Es a todo nivel, porque cuando llegan turistas, pues no solamente como lo digo se benefician los dos del hotel ni restaurantes, porque ellos van al mercado, van a una tienda, alquilan una bicicleta, alquilan alguna cosa.	Incremento de la demanda turística, dinamización de la economía Creación de fuentes de trabajo Generación de capacitación Decremento de la migración de sus pobladores Mejoría de la calidad de vida de la población de forma directa e indirecta Sostenibilidad y sustentabilidad Reconocimiento del destino.	Si porque cuenta con accesibilidad vial, excelente ubicación geográfica, áreas protegidas con reconocimiento mundial, escenarios naturales que permiten el desarrollo de actividades al aire libre que permite apreciar su biodiversidad, excelente gastronomía.	Un mayor empleo, mayor ingreso económico en tasas al municipio para reinversión en vialidad y accesos así mismo generar mayor inversión en la zona desde emprendedores locales, nacionales e internacionales.

Elaboración Propia

Tabla 30.

Análisis entrevista 5

5.- ¿Cree que Ud. que el Cantón Zamora posee el potencial para el desarrollo turístico? Si su respuesta es afirmativa diga ¿por qué?

Informante A.	Informante B.	Informante C.	Informante D.	Informante E.
Magister Agroturismo	Presidente CAPTUR Zamora.	Master Planificación y Dirección Turística.	Lic. Hotelería y Turismo	Master en gestión del desarrollo con identidad para el buen Vivir comunitario.
Escenario natural espectacular poco explorado.	Sí, creo yo de que Zamora es un potencial turístico, desde luego que sí. Tenemos el P.N. Podocarpus que fue declarado Reserva de Biosfera, si es lo más importante que tenemos. También la gastronomía. Tenemos las culturas. Sí, la gente también le encanta ir a visitar a la comunidad de Shuar, ir a visitar a las comunidades Indígenas y en fin.	Si, por los aspectos anteriormente citados, pero recalco con la debida gestión público y privada.	Si porque cuenta con accesibilidad vial, excelente ubicación geográfica, áreas protegidas con reconocimiento mundial, escenarios naturales que permiten el desarrollo de actividades al aire libre que permite apreciar su biodiversidad, excelente gastronomía.	Si. Porque Zamora es un territorio biodiverso con grandes extensiones de áreas de conservación que permitirían posicionar como un destino turístico ecológico y comunitario. La presencia intercultural de su población es un componente muy importante.

Elaboración Propia

Tabla 31.

Análisis entrevista 6

6.- Cree usted, que la empresa EMSETUR cuenta con un adecuado modelo de gestión que permite integrar a la actividad turística con los prestadores de servicios turísticos. ¿por qué?				
Informante A. Magister Agroturismo	Informante B. Presidente CAPTUR Zamora.	Informante C. Master Planificación y Dirección Turística.	Informante D. Lic. Hotelería y Turismo	Informante E. Master en gestión del desarrollo con identidad para el buen Vivir comunitario.
<p>Lastimosamente no conozco de la gestión de EMSETUR que se maneja, puede responder a la poca participación de los actores turísticos en la elaboración de planificación y modelos de gestión por parte del sector público.</p>	<p>Prácticamente en EMSETUR no ha funcionado como debe de funcionar y no ha dado ese apoyo que tiene que brindar a los emprendedores turísticos, al emprendedor turístico, necesita apoyo y de todas las autoridades.</p>	<p>EMSETUR necesita de recursos económico para el desarrollo turístico. El compromiso debe iniciar en las autoridades de turno para que se ejecuten proyectos turísticos una vez se tenga la decisión política las alianzas estratégicas que se puedan implementar juegan un papel preponderante; el modelo de gestión debe fortalecerse y trabajarse en función primero de investigaciones previas, diagnóstico del destino para que luego se plantee con una visión de sostenibilidad turística.</p>	<p>No, para nada. La Emsetur a pasado desaprovechando los recursos turísticos que posee el cantón Zamora, por motivo de esto se demuestra que no hay gestión adecuada.</p>	<p>No. La empresa EMSETUR se ha quedado como un cobrador de tasas de impuestos. EMSETUR debería construir un modelo de gestión con los prestadores de servicios turísticos.</p>

Elaboración Propia

3.3.1.2. Entrevistas Involucrados Sector Publico

Tabla 32.

Análisis entrevista 1 GAD

1.- ¿Qué opina sobre el turismo el Cantón Zamora?		
Informante A.	Informante B.	Informante C.
Alcalde Gad Zamora	Gerente EMSETUR	Jefe Departamento Desarrollo Sostenible Gad Zamora
El turismo en Zamora se está desarrollando de manera lenta ya que tenemos lo atractivos naturales y culturales, pero no se aprovechado hasta ahora de manera adecuada. El cantón Zamora tiene mucho que mostrar al Ecuador y al mundo de sus riquezas turística.	Pienso que es una actividad productiva que no acaba de despuntar en el cantón, ya que aún falta cultura para el turismo a nivel de emprendedores y ciudadanía, el turismo es una actividad que involucra una cadena amplia de valores y entre todos habría que unir esfuerzos, pero lastimosamente en el cantón existe un poco de egoísmo entre emprendedores turísticos.	Ventajosamente, nuestra naturaleza es la que más aporta para que, quienes habitamos en este sector importante de nuestra patria logremos explotar al máximo cada una de sus virtudes; entre otras: sus cascadas, su gastronomía, sus emprendimientos, sus hosterías.

Elaboración Propia

Tabla 33.

Análisis entrevista 2 GAD

2.- ¿Cree que en el Cantón Zamora se practica de forma adecuada el turismo?

Informarte A. Alcalde Gad Zamora	Informarte B. Gerente EMSETUR	Informarte C. Jefe Departamento Desarrollo Sostenible Gad Zamora
Hasta ahora no se ha practicado muy bien, estamos en eso para poder fortalecer el turismo y eso sea para beneficio de la población zamorana.	Pienso que no, ya que el turismo no es solo poseer escenarios naturales y lugares únicos, hay que ofrecer algo adicional, como actividades complementarias, información por parte de la ciudadanía, lugares adecuados que cuenten con servicios básicos y sean seguros para los turistas, en fin, la actividad turística va creciendo de forma lenta en el cantón y esto se debe también a la falta de apoyo de las autoridades de turno.	En forma adecuada, bastante difícil de confirmar; esto, debido al poco interés que ponen los Organismos pertinentes.

Elaboración Propia

Tabla 34.

Análisis entrevista 3 GAD

3.- ¿Qué atractivos turísticos naturales y manifestaciones culturales son los que más se destacan en el Cantón Zamora?		
Informarte A.	Informarte B.	Informarte C.
Alcalde Gad Zamora	Gerente EMSETUR	Jefe Departamento Desarrollo Sostenible Gad Zamora
<p>En el cantón Zamora tenemos algunas cascadas, los ríos de aguas cristalinas también los parques para que la gente acuda en familia y amigos, los centros recreacionales, senderos y así mismo la gastronomía Zamora única en nuestro país.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Parque Nacional Podocarpus, mismo que cuenta con una riqueza en flora y fauna única en el sur del país y que falta explotar como atractivo turístico. - Cascada Velo de Novia. - Río Bombuscaro. - El reloj más grande del mundo, ubicado en plena urbe de la ciudad de Zamora. - Malecón de Zamora. - La gastronomía local (Caldo de Corroncho, Ancas de rana y todos los modos de preparación de la tilapia). - Centro de interpretación Shuar. 	<p>Diría todos los anteriormente señalados: sus cascadas, su gastronomía, sus emprendimientos, sus hosterías.</p>

Elaboración Propia

Tabla 35.

Análisis entrevista 4 GAD

4.- ¿Considera que el turismo de manera adecuada en el Cantón Zamora podría generar mayores oportunidades económicas y sociales?

Informarte A.	Informarte B.	Informarte C.
Alcalde Gad Zamora	Gerente EMSETUR	Jefe Departamento Desarrollo Sostenible Gad Zamora
<p>De manera correcta claro que el turismo genera empleo e ingresos económicos y crecimiento del cantón, lo único que no se está aprovechando el potencial turístico que tiene nuestro cantón Zamora.</p>	<p>Pienso que sí, ya que es una actividad productiva que fomenta el emprendimiento local, simplemente necesita ser fortalecida por todos los involucrados en el sector turismo, hay claros ejemplos de ciudades y países que su principal fuente de ingresos es el turismo.</p>	<p>Indudable, si le ponemos la mirada en él, ahí está uno de los generadores de los recursos en todo orden para quienes habitamos en este sector muy importante de nuestro querido Ecuador.</p>

Elaboración Propia

Tabla 36.

Análisis entrevista 5 GAD

5.- ¿Cree Usted, que en el Cantón Zamora existe una planificación turística adecuada por parte de la empresa encargada?

Informarte A.	Informarte B.	Informarte C.
Alcalde Gad Zamora	Gerente EMSETUR	Jefe Departamento Desarrollo Sostenible Gad Zamora
<p>Para ser sincero no se ha logrado desarrollar de la mejor manera el trabajo como Gobierno cantonal direccionada por parte de la EMSETUR, sobre el turismo en nuestra localidad se a descuidado mucho y esto nos afectado a todos los que tienen sus negocios privados.</p>	<p>Pienso que no existe planificación alguna, es así que este año el GAD Municipal de Zamora, está gestionando trabajar en un plan de desarrollo turístico cantonal, con el fin de planificar de mejor manera el desarrollo turístico.</p>	<p>Al turismo lo hacemos todas y todos, propios y extraños; por lo tanto, creo que, desde nuestra óptica, sería importante que, desde nuestra propia iniciativa, desde nuestra propia experiencia debemos involucrarnos de esta planificación turística.</p>

Elaboración Propia

Tabla 37.

Análisis entrevista 6 GAD

6.- Desde su perspectiva ¿Cree Uste, que el Cantón Zamora podría mejorar la actividad turística, si este cuenta un modelo de gestión adecuado?

Informarte A.	Informarte B.	Informarte C.
Alcalde Gad Zamora	Gerente EMSETUR	Jefe Departamento Desarrollo Sostenible GAD Zamora
Estableciendo proyectos por parte del municipio y conjunto con los emprendedores de negocios turísticos privados creo que eso sería la mejor forma de todos salir adelante.	Efectivamente a través de un plan de desarrollo turístico se puede establecer un modelo de gestión acorde a lo planificado y que involucre a todos los actores locales.	Todos los Organismos de Desarrollo cuentan con su propio modelo de gestión; por lo tanto, si en algo o mucho se lo puede perfeccionar; creo oportuno decirlo que, todos y todas debemos ser parte de él; de tal forma que, el único objetivo sea el de mejorar todas las actividades turísticas en las que podamos emprender.

Elaboración Propia

3.3.2. Triangulación de resultados

Es una técnica de análisis de datos que se centra en el verificar visiones o enfoques a partir de los datos recogidos. Por medio de esta se combinación los métodos utilizados para estudiar el fenómeno, conforme sea aquellos de orientación cuantitativa o cualitativa. Según (Betrian, 2013), la triangulación metodológica es una estrategia que combina varios métodos para el abordaje del mismo problema a través de la utilización de datos recabados por varias vías.

En ese sentido, se procedió a realizar el análisis de la información recabada tanto por los cuestionarios (enfoque cuantitativo) como las entrevistas (enfoque cualitativo), para después contrastarla donde existen puntos en común, lo que asegura el propósito de la opinión en estudio, tal como se muestra en el siguiente gráfico:

Gráfico 1.

Triangulación de datos e Información



Elaboración Propia

De acuerdo al análisis social, en lo que respecta al análisis cuantitativo la población de emprendedores turísticos consideran que el Cantón Zamora es una localidad que goza de grandes potencialidades turísticas, así como también existe un gran interés por visitar los atractivos turísticos existentes actualmente. Así mismo el 98% de prestadores de servicios turísticos considera que potenciar el turismo contribuiría al desarrollo local del destino Zamora. Desde lo cualitativo en cambio se indago sobre los sitios y lugares turísticos más visitados, los que tienen mayor interés y sobre todo si existe la capacitación y vinculación de los prestadores de servicios turísticos con el actual modelo de gestión, frente a ello los prestadores de servicios indica que no se encuentra considerado dentro de la gestión de EMSETUR.

Con relación a lo económico en el enfoque cualitativo, se hicieron preguntas relacionadas a si considera que el turismo es una de las nuevas alternativas económicas para del cantón Zamora, en este aspecto el 87% considera que si es el turismo una alternativa económica que beneficiaría al Cantón Zamora. Desde el enfoque cualitativo en cambio se pudo determinar que el turismo de manera adecuada en el Cantón Zamora podría generar mayores oportunidades económicas y sociales, así como también fuentes directas e indirectas de empleo, al mayor número de visitas mayor número de emprendimientos y negocios turísticos para la satisfacción del turista.

El turismo no solo ha traído recueros económicos al Ecuador, sino también a destinos como en este caso el cantón Zamora quien, con su apropiada infraestructura existente por parte privada, buscan crear operaciones con el sector público para seguir desarrollando la actividad de manera conjunta.

Los resultados cuantitativos, en relación a lo ambiental, reflejan las acciones interactivas de los empresarios turísticos por impulsar el cuidado de los recursos y atractivos turísticos,

considerando que estos son la materia prima para el desarrollo del turismo en el Cantón Zamora y de forma adecuada y bien planificada estos se constituyen en estrategias para su desarrollo. Los entrevistados determinan que la comunidad apuesta en el desarrollo turístico, tomando en cuenta el cuidado de los senderos, caminos y recursos tanto naturales y culturales, además de la concienciación de que toda la ciudadanía Zamorana pueda tener ese gran espíritu de conservación y apoyo al cuidado de la ciudad como tal manteniendo el orden y cuidado del entorno que los rodea.

3.3.3. Discusión

Román, (2010) se refiere, para plantear un diseño sobre un modelo de gestión turística se necesita conocer los diferentes comportamientos de los implicados, debido a que este instrumento garantiza la planificación adecuada de los recursos, ya que parte de una fase administrativa que procura conjugar la colaboración activa de la colectividad con el sector público. De igual forma Cerezo (2014), refiere, que para diseñar un modelo de gestión este debe conocer el nivel de aprobación de la localidad ya que la misma es parte prioritaria en la toma de decisiones. De igual modo Farfán (2015), indica que un modelo de gestión turística es participativo, buscando el equilibrio de todos los partes mediante la planificación ligada y organizada.

Bueno (2010) sustenta, que diseñar un modelo de gestión, la institución debe conocer cuáles son los problemas de la zona, como también las estrategias a desarrollar, debido que este instrumento parte metodológica que busca acercar al miembro o usuario la resolución de problemas. De acuerdo a los objetivos establecidos se logró identificar los requerimientos de diseñar un modelo de gestión turística que surja de la necesidad actual de mejorar la economía,

como también de fortalecer el turismo en el cantón, garantizando la duración de los recursos y optimizando los índices económicos.

Según Asunción (2010) refiere, que para llevar a cabo el diseño de un modelo de gestión turística este debe tomar como justificación el marco legal que lo sustente, en la investigación se estableció el marco legal que plantea la constitución de la República del Ecuador, el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización y la Ley de Turismo, quienes manifiestan los deberes del estado así como la jurisdicción de los Gad Municipales para llevar a cabo el desarrollo del turismo en beneficio de la comunidad local.

Con la aplicación de las encuestas se logró identificar la problemática existente del cantón Zamora, la cual gira en torno a la carencia de un modelo de gestión que integre todos los recursos, este modelo en su estructura parte de un diagnóstico, planificación, programación, ejecución y cierre. Así mismo Leónidas (2010) quien refiere, que el diseño de un modelo de gestión debe adjuntar en su planificación el estudio de una línea base, la planificación, programación y gestión.

Así mismo Montes (2014) se refiere al proponer un modelo de gestión turística el cual contribuye a realizar un cambio en el comportamiento de las Gads y comunidad local, consintiendo que los empresarios mejoren su economía y a la vez puedan plantearse metas. En la investigación el modelo de gestión impulsará la participación activa de la comunidad local y a la vez facilitará el movimiento y afluencia de turistas a el sector de estudio.

Los modelos de gestión turísticos, de manera general, forman un instrumento o modelo a seguir para el desarrollo en destinos donde se cumpla la actividad turística.

Según Marín, (2014), constituyen una representación simplificada de la realidad que captura sus aspectos más importantes y sus relaciones. La variedad de modelos que existe es una

característica de una literatura emergente en la cual todavía no hay concepciones y modelos dominantes, por lo que es necesario conocerlos y más aún considerar cual es el modelo más conveniente ajustado a la realidad de la zona.

De acuerdo al diagnóstico establecido para el Cantón Zamora y en las encuestas entrevistas y conversaciones se puede determinar el siguiente análisis, que se ha desarrollado y ha permitido el planteamiento de estrategias para el Cantón Zamora en lo referente a su modelo y estrategias encaminadas al desarrollo turístico.

CAPITULO IV PROPUESTA

4.1. Justificación

En lo referente a la actividad turística, el país ha experimentado un cambio radical, esto debido a que el turismo ha dado un considerable rumbo, en la que no solamente se presenta una alternativa económica, social y cultural que cada vez sigue en incremento. Los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales (GADS) y los diferentes niveles de gobierno, deben brindar las facilidades necesarias, que permitan un crecimiento adecuado, ordenado y sostenible de la actividad turística. Partiendo de ello, se plantea un modelo de gestión turística que aporte al desarrollo local, cumpliendo con características de planificación y organización del Cantón Zamora. De acuerdo con el Consejo Nacional la actividad turística es una competencia directa de los Municipios (CONSEJO NACIONAL DE COMPETENCIAS, 2016)

Constitución de la República del Ecuador:

Señala en parte de las garantías constitucionales, enfocando las políticas y servicios públicos y participación ciudadana en el capítulo segundo:

Art 85 En la formulación, ejecución, evaluación y control de las políticas y servicios públicos se garantizará la vinculación de las personas, colectividades, sectores y nacionalidades (Constitucion del Ecuador, 2008)

Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización

Artículo 2. Tiene como objetivo profundizar el proceso de autonomía y descentralización del estado, a fin de promover el desarrollo equitativo y sustentable del territorio. La democratización de la gestión del gobierno y de los Gads Municipales, promoviendo la participación de la ciudadanía

Artículo 3. Principios. - El ejercicio de la autoridad y las potestades públicas de los Gads deberán regirse bajo los siguientes principios: participación ciudadana. El ejercicio de este derecho será respetado, promover y facilitar por los órganos del Gobierno de manera obligatoria, con el fin de garantizar la elaboración y adopción participada de decisiones, entre los diferentes niveles jerárquicos de gobierno y la ciudadanía, así como la gestión compartida y el control social de políticas, programas y proyectos, el diseño y realización de presupuestos participativos de los Gads (COOTAD, 2010)

Ley de Turismo

De acuerdo a las facultades que le otorga el ministerio de turismo a las autoridades locales en espacios donde el turismo sea considerado eje prioritario de economía se establece que es facultad del ministerio de turismo, informar aspectos relacionados con la rama turística dentro de la jurisdicción de cada territorio así lo certifica el art. 38 literal c, de la ley de turismo.

(Republica del Ecuador, 2015)

4.2. Propósito General

Desarrollar un modelo de gestión turística orientado hacia el desarrollo turístico local del Cantón Zamora.

4.3. Desarrollo

Para llevar a cabo el planteamiento de la presente propuesta, a continuación se detalla una síntesis que de forma directa e indirecta influirán en el mejoramiento de la práctica de la actividad turística dentro del cantón Zamora, a su vez el presente modelo de gestión valdrá de instrumento para el sector público a fin de suscitar un desarrollo de turismo sostenible y sustentable, que permita generar una estructura adecuada y a la vez optimice la condición de vida de la población involucrada en este estudio. En el siguiente escrito se presenta de manera organizada los recursos más importantes para la ejecución del modelo de gestión turística, el mismo que desde la postura del autor como (Alcívar, 2020), representa un enfoque importante dentro de la planificación de un territorio.

Figura 16.

Elementos de Modelo de Gestión



Fuente: (Alcívar, 2020) Elaborado por: Autor

A continuación, se procede a describir de manera conceptual las características del modelo de gestión:

El modelo de gestión turística orientado hacia el desarrollo turístico local del Cantón Zamora: Es una herramienta metodológica y práctica para el mejoramiento de las actividades turísticas para el cantón Zamora, el cual parte desde las necesidades expuestas por los prestadores de servicios turísticos de este sector, así como también por quienes están a cargo de la gestión turística en este caso EMSETUR EP.

De lo descrito anteriormente se puede presentar la propuesta, misma que se enmarca en las siguientes características:

1. Premisas
2. Condiciones básicas
3. Principios
4. Objetivos
5. Características encomendadas por los encuestados y entrevistados.

1. Premisas

El desarrollo del modelo de gestión planteado, permite que el sector privado reconozca la necesidad de efectuar una serie de cambios encaminados al fortalecimiento del turismo en el Cantón Zamora. Así mismo es importante contar con el apoyo del sector público que comprende el Municipio (EMSETUR EP) Gobierno Provincial, MINTUR entre otros.

2. Condiciones básicas.

- Comprensión de la población local orientada al desarrollo de un nuevo patrimonio producido por el turismo.

- Facilidades en lo referente a los servicios básicos del cantón, así como también el acceso en buen estado de las vías, servicios turísticos bien organizadas.
- Empresarios comprometidos con el sector turístico, y viajeros respetuosos con el medio ambiente.
- Prestadores de servicios interesados en incursionar y fomentar nuevas modalidades de turismo y ofrecer un servicio organizado.

3. Principios

- Interrelación entre los prestadores de servicios turísticos y la localidad.
- Visión emprendedora orientada hacia el desarrollo turístico sostenible del sector.
- Formación técnica a los prestadores de servicios desde una perspectiva corporativa.
- Sostenibilidad turística, basado en el triángulo de la sostenibilidad que determina:
Sostenibilidad económica (generación de recursos para las personas involucradas en la actividad turística). Sostenibilidad social (permitirá el desarrollo comunitario y la mejora de la calidad de vida de los habitantes). Sostenibilidad ambiental (permitirá el desarrollo de la actividad turística preservando el medio ambiente)

4. Objetivos

- Planificación turística del territorio de forma ordenada, organizada y responsable.
- Determinar un proceso metodológico que permita fortalecer y potencial los atractivos turísticos existentes en el sector.

5. Características

- Conocimiento de las bondades turísticas de la localidad
- Destrezas que permitan una adecuada y correcta comunicación con el turista.

- Técnicas de recepción de turistas que permitan brindar una imagen y atención personalizada como la: amabilidad, atención, carisma, etc.
- Proactivo, dinámico y con capacidad para solucionar conflictos.
- Integrador: que involucre a toda la localidad o al menos un gran número de esta en la práctica turística. (Alcívar, 2020)

4.3.1. Etapas del modelo de gestión

4.3.1.1. Diagnóstico Turístico.

Es una actividad que se realiza para conocer la situación actual del fenómeno estudiado, en este caso, determinar la situación actual del turismo en el Cantón Zamora. Para tal fin, se realizaron una serie de entrevistas a través de cuestionarios y entrevistas semiestructuradas lo que permitió conocer las opiniones de los prestadores de servicios comunitarios en la comunidad. En consecuencia, se aplicó 46 encuestas, para poder conocer e indagar cuál es su percepción sobre el desarrollo del turismo en el cantón y también si estos se encuentran vinculados a la planificación que realiza la Empresa EMSETUR EP. En consecuencia, se pudo evidenciar que los prestadores de servicios consideran que el desarrollo turístico permitirá fomentar de manera indirecta un desarrollo económico en la localidad. A continuación, se determina los siguientes pasos que se desarrollaron con este tema:

- Recolección de información formal (cuantitativa y cualitativa) e informal (entrevistas coloquiales).
- Revisión de material bibliográfico y digital relacionado a la temática en estudio, esto referente a artículos científicos, tesis doctorales y de maestría, y en fin material bibliográfico que tenga relación al tema en estudio. (Alcívar, 2020)

4.3.1.2. Planificación Turística

Una correcta y adecuada planificación turística del territorio, permite que se pueda realizar las actividades encaminadas al desarrollo del turismo en una determinada localidad, por ellos toda la información recolectada en el diagnóstico turístico servirá para la planificación del mismo el cual fortalecerá al modelo de gestión propuesto. Por lo tanto, se debe considerar lo siguiente:

- Evaluar cada una de las actividades turísticas que serán consideradas dentro de la planificación.
- Precisar las potencialidades que permitirán articular las actividades turísticas necesarias para la localidad.
- Establecer los lapsos de tiempo, es decir es necesario saber cuándo se ejecutarán las actividades turísticas.
- Prever los recursos necesarios que se tomarán en cuenta para el desarrollo del modelo de gestión, los mismos que garantizarán el éxito del modelo de gestión propuesto.

4.3.1.3. Programación

La programación en cambio permite tener un detalle de todo incluida las variables que apoyarán a cumplir las metas establecidas considerando el tiempo y el valor a emplearse en el desarrollo como tal.

- Diseñar las actividades que se desarrollaran, orientadas hacia el progreso de la situación planteada.
- Priorizar las actividades en función de la importancia y pertinencia para su cumplimiento.
- Determinar la designación de los recursos que se utilizaran en el desarrollo de las

actividades.

4.3.1.4. Ejecución

La ejecución comprende cómo se desarrollarán cada una de las actividades tomando en cuenta no solamente la programación establecida sino también es necesario que se consideren ciertos elementos como: la motivación, liderazgo y la comunicación.

- Así mismo, mismo se considera elementos tales como:
- Analizar todos los factores involucrados en el proceso de divulgación del producto final.
- Coordinar las actividades planificadas para su correcto desarrollo.
- Ejecutar las actividades programadas respetando lo establecido en la planificación.
- Efectuar el seguimiento de la aplicación de las actividades establecidas. (Alcívar, 2020)

4.3.1.5. Cierre

En esta sección permite finalizar formalmente las actividades planificadas y programadas en relación de la verificación del cumplimiento de cada una de estas. Por lo tanto, es necesario que se deba cumplir con lo siguiente:

- Se deberá comprobar de manera efectiva el cumplimiento de las actividades establecidas y que fueron ejecutadas.
- Comprobar la validez y vigor de las actividades ejecutadas en función del nivel del cumplimiento de cada una de ellas.
- Estudiar la aplicabilidad de los itinerarios planeados para cada actividad.
- Elaboración del informe final que manifieste cada uno de los hechos observados durante el desarrollo del proceso.

Figura 17.*Fases del Modelo de Gestión*

FASE	ACCIONES A IMPLEMENTAR	RESULTADOS
Diagnóstico	Observación directa Aplicación de la encuesta a los prestadores de servicios turísticos Aplicación de la entrevista a los prestadores de servicios del Municipio	Información relevante acerca de los recursos Problema de estudio identificado
Planificación	Diseño de estrategias, análisis de pertinencia de la propuesta, organización y distribución de actividades.	Cronograma de actividades, elaboración de informes, Jerarquía de actividades.
Programación	Estudio de la documentación empleada, diseño del modelo de gestión turística	Informe de actividades, desarrollo de tareas, estudio de los involucrados
Ejecución	Aplicación de actividades, sistematización del problema de estudio, características de los recursos.	Corrección de posibles debilidades en el proceso de aplicación del modelo de gestión, evaluación y estudio de la propuesta
Cierre	Estudio del cumplimiento de las actividades programadas, presentación del modelo de gestión final.	Evaluación del modelo propuesto, entrega de informes finales.

Elaboración propia

4.3.2. Ventajas que presenta el Modelo de Gestión.

Se detalla algunas de las ventajas que se pueden determinar con la aplicación del siguiente modelo:

Modelo de gestión que se constituye en una herramienta de fácil manejo y de gran apoyo para los prestadores de servicios turísticos.

Adecuada integración organizacional, el modelo permite la integración de los prestadores de servicios turísticos y las instituciones públicas, con el propósito de mejorar la prestación de servicios turísticos.

Aval científico, partiendo de la orientación metodológica empleada en la investigación.

Atiende a las características de sostenibilidad turística enfocados a una realidad social, económica y ambiental del Cantón Zamora, esto permite reflejar los criterios, sugerencias y observaciones de cada uno de los habitantes.

4.3.3. Factibilidad

La propuesta del modelo de gestión turística, es factible por el alto grado científico ya que es un modelo que como parte inicial éste determina el estudio de varios modelos teóricos, análisis de conceptos básicos y referentes a la problemática, además muestra cual es el problema a resolver en la que está enmarcado el cantón Zamora, así mismo sirve de herramienta para la toma de disposiciones para el sector público, también sirve de guía para los prestadores turísticos, pues está diseñado en un lenguaje de forma clara y sencilla el mismo que permite su fácil interpretación.

En relación al enfoque económico, el presente modelo no requiere de inversiones exorbitantes o presupuestos más allá que son se puedan cubrir, pues lo que el modelo plantea son actividades o talleres enfocados a la capacitación de los prestadores e servicios turísticos y esto a su vez retribuyan con el mejoramiento de sus servicios e incremente la visita de los turistas y se pueda generar de manera indirecta plazas de trabajo en la localidad.

Bajo el contexto social, el presente modelo de gestión turística, establece la relación entre el sector turístico, las instituciones reguladoras de la actividad y la participación activa de los prestadores de servicios y las empresas públicas, los cuales en un trabajo mancomunidad permitirá el desarrollo de la población y mejoramiento de una relación adecuada en la comunidad.

Desde el enfoque ambiental, se podría destacar que el modelo permite un respeto por la naturaleza, la responsabilidad social con las diferentes comunidades y el cuidado y fortalecimiento que se debe considerar en cada sitio turístico. Permitiendo que los habitantes se comprometan a cuidar preservar el lugar donde habitan.

Como conclusión, la presente propuesta se basa fundamentalmente en el estudio teórico de alto grado científico, lo que facilita al presente trabajo investigativo confiabilidad, desde los postulados teóricos se determina que la Guía de los fundamentos para la dirección de proyectos (BMBOK, 2013), se fundamenta en fases lo cual permite una mejor comprensión del desarrollo del modelo de gestión turística.

4.3.4. Análisis funcional del modelo de gestión

El modelo de gestión al desarrollarse se puede determinar que consta de fases las mismas que permite una gran comprensión, para la funcionabilidad en el lugar o sitio donde se está

desarrollando el modelo puede ser adaptable si el caso lo requiera, por ello lo presentado o descrito aquí sirve como una base que parte de un análisis para su aplicabilidad.

Tabla 38.*Actividades a Ejecutar para alcanzar la situación deseada*

Implicados	Recursos	Actualidad	Actividades a Ejecutar	Actividades Deseada
1.Miembros de la localidad	1.Atractivos Naturales	Comunidad desintegrada en relación con la prestación de servicios turísticos	Campañas de capacitación turística.	Prestadores de servicios integrados que permite el fortalecimiento de los recursos turísticos
2.Propietarios de empresas Turísticas	2.Profesionales en Turismo	Rentabilidad Media	Capacitación para los prestadores de servicio turístico.	Incremento de prestación de servicios organizados
3.Turistas	3.Emresas de viajes	Estacionalidad de turistas	Talleres enfocados atención y servicio al cliente	Mayor número de turistas al destino Zamora
4.Sector Público	4.Emresas de Restauración	Desconocimiento del turismo en la población local	Motivar a la población a través de campañas sobre turismo	Participación de la Población del Cantón.
5.Sector Privado	5.Infraestructura Vial	Dependencia comercial y Agropecuaria y pecuaria.	Capacitaciones de carácter reflexivo en temas orientados a la potencialidad turística.	Exista un incremento de turistas hacia el Cantón.

6.Academia	6.Atractivos Culturales	Infraestructura hotelera adecuada	Preparar a la población en la importancia de emprender en turismo	Incremento de Emprendimientos turísticos
		Atractivos turísticos en condiciones no adecuadas	Talleres con la comunidad con el propósito de resaltar la importancia del turismo en la zona	Acceso adecuado y con una planificación correcta en la visita de los atractivos turísticos
		Escaso interés por desarrollar turismo como actividad económica	Vinculación de las instituciones de educación Superior con los emprendimientos turísticos	Generar sostenibilidad promoviendo un alto interés de desarrollo.
		Desactualización del inventario de los atractivos turísticos	Jerarquización de los atractivos turísticos	Inventario turístico actualizado
		Falta de promoción y difusión turística de los atractivos turísticos existentes en el Cantón.	Diseño de medios publicitarios en el que consten los atractivos turísticos	Plan de marketing para los atractivos

Elaboración Propia

A continuación, se presenta l Matriz Foda, donde se visualizaban las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas

Tabla 39.

FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
1.- Variedad de atractivos Turísticos	1.- Necesidad de capacitación a la población en temas de bioseguridad, productos turísticos, agroturismo, agro ecoturismo, deportes de aventura, entre otros.
2.- Afluencia de visitantes en épocas de feriados y carnaval.	2.- Deficiencia de proyectos y productos turísticos.
3.-Eventos programados debidamente promocionados	3.- Falta de apoyo por parte de la Empresa EMSETUR.
4.- La población de Zamora demuestra interés y necesidad en emprender y vincularse en actividades relacionadas con el turismo.	4.- Falta de una planificación articulada con la empresa privada y la gestión pública.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
1.- A largo plazo el turismo ser la primera fuente de ingresos del cantón y provincia	1.- Cambios climáticos destruyen la naturaleza para visita de los turistas.
2.-Incremento de la demanda turística.	2.- Centros turísticos como ciudades cercanas con mayor promoción e impulso de la actividad turística.
3.- Desarrollo de la actividad turística con Sostenibilidad y sustentabilidad	3.-Desaprovechamiento de los recursos turísticos que posee el cantón Zamora.
4.- Reconocimiento del destino. Condiciones para el desarrollo del turismo cultural, natural y de aventura.	4.- Escasas acciones emprendidas por EMSETUR y MINTUR para la promoción y difusión del Cantón Zamora como Destino turístico.

Elaboración Propia

Tabla 40.

Matrix Alto impacto o combinación

<p style="text-align: center;">FACTORES EXTERNOS</p> <p style="text-align: center;">FACTORES INTERNOS</p>	<p style="text-align: center;">FORTALEZAS</p>	<p style="text-align: center;">DEBILIDADES</p>
	<p>F1.- Variedad de atractivos Turísticos</p> <p>F2.- Afluencia de visitantes en épocas de feriados y carnaval.</p> <p>F3.-Eventos programados debidamente promocionados</p> <p>F4.- La población de Zamora demuestra interés y necesidad en emprender y vincularse en actividades relacionadas con el turismo</p>	<p>D1.- Necesidad de capacitación a la población en temas de bioseguridad, productos turísticos, agroturismo, agro ecoturismo, deportes de aventura, entre otros.</p> <p>D2.- Deficiencia de proyectos y productos turísticos.</p> <p>D3.- Falta de apoyo por parte de la Empresa EMSETUR.</p> <p>D4.- Falta de una planificación articulada con la empresa privada y la gestión pública.</p>
<p style="text-align: center;">OPORTUNIDADES</p>	<p style="text-align: center;">ESTRATEGIA FO</p>	<p style="text-align: center;">ESTRATEGIA DO</p>
<p>O1.- A largo plazo el turismo ser la primera fuente de ingresos del cantón y provincia</p> <p>O2.-Incremento de la demanda turística.</p> <p>O3.- Desarrollo de la actividad turística con Sostenibilidad y sustentabilidad</p> <p>O4.- Reconocimiento del destino.</p> <p>O5.- Condiciones para el desarrollo del turismo cultural, natural y de aventura</p>	<p>- Diseñar circuitos y rutas Turísticas innovadoras que permita integrar al Cantón Zamora en los viajes ofertados en la Operadoras de Turismo.</p>	<p>- Precisar el territorio, acorde a las potencialidades y limitaciones para poder transformar productos turísticos.</p>
<p style="text-align: center;">AMENAZAS</p>	<p style="text-align: center;">ESTRATEGIA FA</p>	<p style="text-align: center;">ESTRATEGIA DA</p>
<p>A1.-Cambios climáticos destruyen la naturaleza para visita de los turistas.</p> <p>A2.- Centros turísticos como ciudades cercanas con mayor promoción e impulso de la actividad turística.</p> <p>A3.-Desaprovechamiento de los recursos turísticos que posee el cantón Zamora.</p> <p>A4.- Escasas acciones emprendidas por EMSETUR y MINTUR para la promoción y difusión del Cantón Zamora como Destino turístico.</p>	<p>Cumplimiento de la normativa de EMSETUR acerca del sector turístico.</p> <p>- Diseñar un plan de marketing que permita integrar a las 4 p del marketing turístico.</p>	<p>- Talleres de capacitación para mejorar el servicio turístico.</p>

Elaboración Propia

La matriz de estrategias es una herramienta con la cual se realiza el cruce del FODA, el resultado del mismo muestra una lista de estrategias que luego se convierten en objetivos estratégicos.

Tabla 41.

Acciones a implementar para la consecución de las estrategias.

COMPONENTE	ESTRATEGIA	ACCIONES	RESPONSABLE	TIEMPO (AÑOS)					PRESUPUESTO
				I	II	III	IV	V	
Legal	Precisar el territorio, acorde a las potencialidades y limitaciones para poder transformar productos turísticos	Gestionar con EMSETUR EP el reconocimiento de zonas de interés turístico.	EMSETUR EP.	x	x				2500.00
	Cumplimiento de la normativa de EMSETUR acerca del sector turístico.	Sector turístico conozca las leyes reglamentos y principios de la empresa municipal y se integren al	EMSETUR. EC	x	x				1000.00

		trabajo articulado del sector.							
Capacitación	Talleres de capacitación para mejorar el servicio turístico	Capacitaciones teóricas prácticas	EMSETUR EP, MINTUR, CAPTUR ZAMORA	x	x	x	x		12000.00
Productos Turísticos	Diseño de circuitos y rutas Turísticas innovadoras que permita integrar al Cantón Zamora en los viajes ofertados en la Operadoras de Turismo	Incremento de turistas al Cantón Zamora y mayor ocupación de los servicios de hospedaje y restauración	EMSETUR EP. CAPTUR, MINTUR	x	x				6000.00
Marketing y Promoción	Diseñar un plan de marketing que permita integrar a las 4 p del marketing turístico	Difundir y canalizar la oferta turística del Cantón Zamora mediante el posicionamiento de la marca en ferias, eventos y medios de difusión local y nacional.	EMSETUR, MINTUR, CAPTUR	x	x	x	x	x	10000.00

Elaboración Propia

CONCLUSIONES

Al finalizar el trabajo de investigación y posterior a ser recogida y analizada guardando relación con la problemática presentada frente al objeto de estudio se puede concluir lo siguiente:

- Como parte del diagnóstico turístico que permitió conocer cuál es la realidad actual que presenta el Cantón Zamora desde una visión social, económica y ambiental, se puede determinar que los prestadores de servicios turísticos considera que potenciar el turismo contribuiría al desarrollo local del destino Zamora, esto comuna repercusión en la generación de empleo indirecto y mayor fomento de la inversión en el campo turístico, por lo que creen necesario aunar esfuerzos para que se consolide el destino Zamora. Para el diseño de gestión se vio en la necesidad de hacer una revisión de cada uno de los elementos en lo referente a la parte científica y también a un estudio de la planificación del territorio turístico. Partiendo de ello se consideró el modelo de gestión del autor Isidro Alcívar Vera que presenta su modelo mismo que fue adaptado a la realidad y este presenta las estrategias y alcances de la presente investigación.
- En cuanto a los productos turísticos del Cantón Zamora este cuenta con algunos atractivos naturales y culturales de gran interés como son: los carnavales, el Rio Bombuscaro, as fiestas de cantonización, el malecón, el Reloj Gigante, la Gastronomía, el Parque Nacional Podocarpus, el sector las Ballenas, la parroquia Timbara, la cascada el aventurero.
- Se propusieron estrategias para poder determinar un turismo participativo en el Cantón Zamora, el cual permite involucrar a los actores del turismo, prestadores de servicios turísticos y la comunidad en general con el propósito de direccionarse hacia un desarrollo social, económico, ambiental y sustentable del Cantón.

- En el Cantón Zamora se puede evidenciar que la actividad turística está por desarrollarse, para lo cual se requiere del trabajo articulado y apoyo de todos los sectores: públicos y privados. Además, es necesario que exista el uso adecuado de la tecnología y demás medios informáticos para una adecuada promoción turística del lugar.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la empresa EMSETUR actualizar el catastro turístico, y renovar el inventario de atractivos turísticos del Cantón Zamora, para que la información actualizada sirva para la elaboración de proyectos turísticos y se pueda organizar paquetes o rutas turísticas exclusivas para el Cantón. Así como también contar con el personal técnico, operativo y administrativo para que permita posicionar a través de proyectos turísticos a Zamora como un destino turístico exclusivo.
- Se recomienda a EMSETUR la ejecución de las ordenanzas y políticas claras en pro de la actividad turística que se establecieron al momento de su creación, capacitación y formación en servicios turísticos como política de desarrollo de la actividad, así como el impulso y apoyo a los emprendedores turísticos. Se recomienda también el seguimiento para fortalecer las actividades y capacidades instaladas y de esta manera el ordenamiento de oferta y demanda turística, a través de una promoción, difusión sostenible y adecuada.
- Se recomienda la implementación del modelo de gestión turística para contribuir con el desarrollo turístico del cantón Zamora, de una manera práctica, segura en función primero de investigaciones previas, diagnóstico del destino y luego plantear alternativas con una visión de sostenibilidad turística.
- Se recomienda trabajar con la ciudadanía en talleres, ferias, charlas y campañas, para crear una cultura turística. Es necesario fomentar el turismo de tal manera que a futuro estos ciudadanos sean quienes emprendan y formen una correcta conciencia turística y se convierta en una mejor alternativa para su vida.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alcívar, I. I. (2020). El Turismo Comunitario como alternativa de desarrollo sostenible. caso comunidad de Liguíqui -Manta. Revista de Ocio y Turismo, 22.*
- Arévalo, B. (2016). La Comprension de las Organizaciones Empresariales y su Ambiente como Sistemas de Complejidad Creciente: Rasgos e Implicaciones. Ingenieria, 16.*
- Asuncion, E. (2010). Investigación y hechos. Marco legal del Ecuador, 18.*
- Ayuntamiento de A Coruña. (10 de enero de 2016). Ayuntamiento de A Coruña. Obtenido de <http://www.coruna.gal/transparencia/es/entidades-municipales>*
- Betrian, E. (2013). La triangulación múltiple como estrategia metodológica. REICE, 20.*
- BMBOOK. (2013). Guía de los Fundamentos para la dirección de proyectos. Pensilvania: PMI.*
- Calle, M. (2015). Desarrollo Local Turístico y Sostenibilidad. Machala - Ecuador: Universidad Técnica de Machala.*
- Camarena, J. L. (2016). La organizacion como sistema: El modelo contemporaneo. Oikos Polis, 40.*
- Cerezo, M. (2014). Aceptación de la población. Ciencia y conocimiento, 17.*
- Chootima, P. D. (2013). Managing a mature coastal destination: Pattaya, Thailand. Journal of Destination Marketing & Management, 175.*
- Chorley, R. J. (2011). Models in geography. Methuen.*
- CONSEJO NACIONAL DE COMPETENCIAS. (2016). Registro Oficial. Quito: LEXIS S.A.*
- Constitucion del Ecuador. (22 de enero de 2008). Ley de Turismo. Quito: Asamblea Constituyente. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/REGLAMENTO-GENERAL-LEY-TURISMO.pdf>*

COOTAD. (11 de Octubre de 2010). CODIGO ORGANICO DE ORGANIZACION TERRITORIAL. Obtenido de http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_org.pdf

Diaz, D. (2018). Modelo de Gestión para el Turismo Cultural Sostenible: una apuesta para maizales Colombia. *International Journal of Scientific Management and Tourism*, 12.

Eduardo Bueno, M. L. (2016). Fundamentos concepto, método y programa de investigación de la dinámica empresarial. *Dialnet*, 22.

EP, E. (21 de 3 de 2019). Diario La Hora. Obtenido de <https://lahora.com.ec/noticia/1102137282/presentan-cifras-oficiales-de-los-turistas-que-ingresaron-a-zamora-en-el-carnaval>

Felcman, L. (2016). Nuevos modelos de gestión pública: Tecnologías de gestión, cultura organizacional y liderazgo después del “big bang paradigmático”. *Estado y Politicas Publicas*, 16.

Forrest. (1991). Modelos innovadores gestion. *Innovaciones de negocios*, 14.

Fundación Suiza de Cooperación para el Desarrollo Técnico, Swisscontact. (2014). *Conceptos básicos para la gestión de destinos turísticos. Lima - Perú: Lance Gráfico S.A.C.*

Fundación Suiza de Cooperación para el Desarrollo Técnico, Swisscontact. (2014). *Conceptos básicos para la gestión de destinos turísticos. Lima - Peru: Lance Gráfico S.A.C.*

Garcia, I. (10 de enero de 2018). *Emprende pyme*. Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/que-es-la-organizacion-empresarial.html>

GARCIA, N. (2017). MODELO DE GESTIÓN PARA FOMENTAR EL DESARROLLO TURÍSTICO. *CULTUR*, 28.

Garcia, N. (2017). Modelo de gestión para fomentar el desarrollo turístico de las comunidades manabitas, Ecuador. *Cultur*, 108.

García, N. (2017). *Modelo de gestión para fomentar el desarrollo turístico de las comunidades manabitas, Ecuador*. *Cultur*, 81-108.

Herederó, C. d. (2019). *Organización y transformación de los sistemas de información en la empresa*. Madrid: ESIC.

Hiernaux.Nicolas. (2008). *APORTES PARA UN MODELO DE GESTIÓN SOSTENIBLE DEL TURISMO COMUNITARIO EN LA REGIÓN ANDINA*. *Ensayos*, 14.

Hobday. (2005). *Modelo Integral. Innovación de negocios*, 14.

INEC. (25 de febrero de 2014). Obtenido de http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/Portal%20SNI%202014/FICHAS%20F/1901_ZAMORA_ZAMORA%20CHINCHIPE.pdf

JEFFREY, S. (2015). *LA ERA DEL DESARROLLO SOSTENIBLE*. Barcelona: Libros PAPP, S.L.U.

Kido, A. (2009). *Análisis comparativo de la actividad turística entre México y Estados Unidos de América en función del índice de precios al consumidor y el poder de paridad cambiaria*. CIMEXUS, 14.

Liliana, P. D. (2016). *Modelo de gestión turística sostenible y su incidencia para el desarrollo de la Comunidad Guangashí-La Tigra del Cantón Pallatanga Provincia de Chimborazo*. Chimborazo: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Llupart, M. R. (2019). *Modelos de gestión turística: mirada crítica desde diferentes perspectivas*. RECUS, 9.

Longjit, C., & Pearce, D. G. (2013). *Managing a mature coastal destination: Pattaya, Thailand*. *Journal of Destination Marketing & Management*, 165-175.

Longjit, C., & Pearce, D. G. (2013). *Managing a mature coastal destination: Pattaya, Thailand*. *Journal of Destination Marketing & Management*, 175.

Marin, F. (2014). *Realidades del territorio. Captura y hechos del turismo*, 13.

Martín, P. C. (2011). *POLÍTICA ECONÓMICA: CRECIMIENTO ECONÓMICO, DESARROLLO ECONÓMICO, DESARROLLO SOSTENIBLE*. *Revista Internacional del Mundo Económico y del Derecho*, 12.

Martinez, A. (2013). *Desarrollo y definición de un modelo de gestion como paso previo para la innovacion empresarial*. *Innovacion*, 6.

MINTUR. (2019). *Catastro Establecimientos Turisticos - Zona 7. Zamora, Loja, El Oro: Ministerio de Turismo del Ecuador*.

MINTUR. (2020). *Catastro Turistico Zona 7. Ecuador*.

Montes, J. (2014). *Modelo y comunidad local en. Comportamiento de las entidades*, 15.

Municipal, Z. G. (09 de SEPTIEMBRE de 2015). *ORDENANZA QUE CREA LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE SERVICIOS TURISTICOS DE ZAMORA EMSETUR EP*. *Obtenido de EMSETUR: <https://www.zamora.gob.ec/mdocs-posts/ord-que-crea-la-empresa-publica-municipal-de-servicios-turisticos-de-zamora-emsetur-ep/>*

OMT. (2019). *Panorama del Turismo Internacional*. UNWTO, 24.

OMT. (08 de septiembre de 2020). *Organización Mundial del Turismo*. *Obtenido de <https://www.unwto.org/es/news/dia-mundial-del-turismo-2020-la-comunidad-global-se-une-para-celebrar-el-turismo-y-el-desarrollo-rural>*

ONWTO. (2007). *A Practical Guide to Tourism Destination Management*. Madrid - España.

Paredes, S. (2017). *Modelo de gestión turística como instrumento de planificación y gestión caso: parque recreacional y bosque protector jerusalem provincia de Pichincha – Ecuador*. (Tesis de Maestría). Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Quito.

Paredes, S. (2017). Modelo de gestión turística como instrumento de planificación y gestión caso: parque recreacional y bosque protector jerusalem provincia de Pichincha – Ecuador. Quito: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

Pearce. (2012). Frameworks for tourism research. CABI.

Pearce, D. (2016). Modelos de Gestión de Destinos. Estudios y Perspectivas en Turismo, 1-16.

Pearce, D. (2016). Modelos de Gestión de Destinos. Estudios y Perspectivas en Turismo, 16.

Pearce, D. G. (2016). Modelo de Gestion de destinos. Síntesis y evaluación. Estudios y Perspectivas en Turismo, 10.

Pereira, R. G. (20 de 02 de 2013). Hypergeo. Obtenido de <http://www.hypergeo.eu/spip.php?article547>

Reguan, M. (2016). El Metodo Delphi. REIRE, 16.

Reinoso, N. G. (2017). Modelo de Gestion para Fomentar el desarrollo turistico de las Comunidades. CULTUR, 28.

Republica del Ecuador. (2015). REGLAMENTO GENERAL A LA LEY DE TURISMO. Quito: LEXIS.

Roman, A. (2010). Nivel de conocimiento y ciencia. Investigación y turismo, 13.

Rothwell. (1994). Modelo Interactivo o Mixto. Innovacion de negocios, 14.

Salas, F. (2015). CONSIDERACIONES PARA UN MODELO DE GESTIÓN TURÍSTICA LOCAL INTEGRADA Y PARTICIPATIVA . UNIANDES, 16.

Sampieri, R. H. (2014). Metodologia de la Investigacion. Mexico: Ineramericana Editores.

Suarez, I. D. (2015). Innovación de procesos en la gestión turística: Revision Literatura. Omnia Science, 19.

The European Commission . (2015). Module 1 - Destination Characterisation.

The European Commission. (2015). Module 1 - Destination Characterisation. Obtenido de Cultural Tourism Training Course: https://www.europetour.tips/wp-content/uploads/2017/10/M1_Destination_Characterisation_Espanol.pdf

Tovar, A. (2015). La Organización educativa como sistema. Caracas: Universidad Santa María.

UNWTO. (2007). A Practical Guide to Tourism Destination Management. Madrid - España.

Uribe Mallarino, C. (2004). Desarrollo social y bienestar. Universitas Humanística, 17.

Varisco, C. (2014). DESARROLLO TURÍSTICO Y DESARROLLO LOCAL: LA COMPETITIVIDAD DE LOS DESTINOS DE SOL Y PLAYA. Mar del Plata: Universidad Mar del Plata.

Vasquez, A. (2009). DESARROLLO LOCAL, UNA ESTRATEGIA PARA TIEMPOS DIFÍCILES. Universidad Forum, 20.

Velazco. (2005). Evolución de los modelos de la gestión de innovación . Innovaciones de Negocios, 14.

Vera, F. (2013). Análisis territorial del turismo y planificación de destinos turísticos. Valencia - España: Editorial Tirant Lo Blanc.

Vera, F., López, F., Marchena, M., & Antón, S. (2013). Análisis territorial del turismo y planificación de destinos turísticos (1st-ed.). Valencia-España: Editorial Tirant Lo Blanc .

Wang, Y. (2011). Destination marketing and management: concepts, structures and roles. Destination marketing and management: theories and applications, 1-20.

Wang, Y. (2011). Destination marketing and management: concepts, structures and roles. Destination marketing and management: theories and applications, 60.

WE LOVE CITIES. (16 de 09 de 2020). Obtenido de <https://welovecities.org/es/loja/>

Zabaleta, G. (2016). Modelo de gestión del conocimiento en el área de TIC para una universidad del caribe colombiano. La Sallista de Investigacion, 15.

Zamora, G. A. (23 de 09 de 2019). Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial. Obtenido de http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/PORTAL_SNI/data_sigad_plus/sigadplusdiagnostico/1960000380001_PDOT%20ZAMORA%202015_14-03-2015_15-24-57.pdf

Zamora, P. C. (2017). FASCÍCULO PROVINCIAL ZAMORA CHINCHIPE. Quito: INEC.

ANEXOS

Anexo 1.

Autorización Alcaldía GAD Zamora



Anexo 2.

Cuestionario de Encuestas



FACULTAD DE POSGRADOS E INVESTIGACIÓN
MAESTRÍA EN GESTIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS

Solicito de la manera más comedida dar respuesta a las siguientes preguntas, las mismas que servirán para poder plantear propuestas encaminadas al desarrollo de la actividad turística del Cantón Zamora.

1. Indique cuál es el rango de su edad

Edad

25-45 ()

46-65 ()

66 en adelante ()

2. A qué servicio turístico corresponde su negocio:

Hospedaje ()

Alimentos y Bebidas ()

Operación ()

Intermediación ()

Otros ()

Cuales

3. Marque la temporada en la que existe mayor afluencia de turistas y visitantes a su establecimiento.

Año nuevo ()

Carnaval ()

Vacaciones ()

Semana Santa ()

Otros

Cuales

4. **¿Considera que el turismo es una de las nuevas alternativas económicas para del cantón Zamora?**
 Si () No ()
 Porque.....
5. **¿De acuerdo a su criterio, en cuál de los siguientes atractivos turísticos, se observa la mayor afluencia de visitantes?**
- | | |
|--------------------------|-----|
| Reloj Gigante | () |
| Carnavales | () |
| Fiestas de Cantonización | () |
| Fiesta del Inti Raymi | () |
| Malecón | () |
| Gastronomía | () |
| P.N. Podocarpus | () |
| Bombuscaro | () |
| Las Ballenas | () |
| Timbara | () |
| Cascada el aventurero | () |
| Otros | () |
| Cuales..... | |
6. **Conoce Usted, sobre los proyectos que la Empresa EMSETUR tiene para el sector turístico en el Cantón Zamora**
 Si () No ()
 Porque.....
7. **Considera Usted, que el turismo en el Cantón Zamora se desarrolla por el trabajo de:**
- | | |
|---------------------|-----|
| EMSETUR | () |
| Gobierno Provincial | () |
| Cámara de Turismo | () |
| MINTUR | () |
| Ninguno | () |
8. **Considera Usted, su empresa trabaja en conjunto con la Empresa Municipal de Turismo del Cantón Zamora.**
- | | |
|----------------|-----|
| Nunca | () |
| Ocasionalmente | () |
| Siempre | () |

9. **¿La Empresa Municipal de Turismo involucra a su empresa en los eventos que se desarrollan en el Cantón Zamora?**

Nunca ()

Ocasionalmente ()

Siempre ()

10. **Recibe Usted, capacitación por parte de la Empresa Municipal de Turismo**

Si () No ()

Si su respuesta es positiva, esta fue:

Eventualmente ()

Temporalmente ()

Permanentemente ()

Nunca ()

11. **Usted, se encuentra considerado dentro de la gestión turística por parte de la Empresa Municipal de Turismo.**

Si () No ()

Porque.....

12. **Considera que potenciar el turismo contribuiría al desarrollo local del destino Zamora.**

Si () No ()

Porque.....

¡¡¡¡Gracias por su colaboración!!!!

Anexo 3.

Entrevista Expertos del Sector Turístico



**FACULTAD DE POSGRADOS E INVESTIGACIÓN
MAESTRÍA EN GESTIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS**

Estimado/a Sr/a de manera más cordial le invito a responder el siguiente cuestionario, el cual está enmarcado a buscar propuestas de un modelo de gestión alternativo para la Empresa Municipal de Turismo del Cantón Zamora.

- 1.- ¿Considera usted que la población de Zamora tiene interés, de participar en actividades relacionadas con el turismo**
- 2.- ¿Desde su experiencia que necesidades tiene el Cantón Zamora para el desarrollo de la actividad turística?**
- 3.- ¿Cuáles son los aspectos positivos del turismo en el Cantón Zamora?**
- 4.- ¿Cómo beneficiaría al Cantón Zamora el crecimiento de turismo?**
- 5.- ¿Cree que Ud. que el Cantón Zamora posee el potencial para el desarrollo turístico? Si su respuesta es afirmativa diga ¿por qué?**
- 6.- Cree usted, que la empresa EMSETUR cuenta con un adecuado modelo de gestión que permite integrar a la actividad turística con los prestadores de servicios turísticos.**

¡¡¡¡Gracias por su colaboración!!!!

Anexo 4.

Entrevistas Involucrados GAD Cantón Zamora



**FACULTAD DE POSGRADOS E INVESTIGACIÓN
MAESTRÍA EN GESTIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS**

Estimado/a Sr/a De la manera más cordial le invito a responder el siguiente cuestionario, el cual está enmarcado en una entrevista con el propósito de obtener información que permita fortalecer el sector turístico del Cantón.

1.- ¿Qué opina sobre el turismo el Cantón Zamora?

2.- ¿Cree que en el Cantón Zamora se practica de forma adecuada el turismo?

3.- ¿Qué atractivos turísticos naturales y manifestaciones culturales son los que más se destacan en el Cantón Zamora?

4.- ¿Considera que el turismo de manera adecuada en el Cantón Zamora podría generar mayores oportunidades económicas y sociales?

5.- ¿Cree Usted, que en el Cantón Zamora existe una planificación turística adecuada por parte de la empresa encargada?

6.- Desde su perspectiva ¿Cree Usted, que el Cantón Zamora podría mejorar la actividad turística, si este cuenta un modelo de gestión adecuado?

¡Gracias por su colaboración!

Anexo 5.

Curriculum Expertos

PAVEL GONZALES BUSTAMANTE

MAGISTER EN PLANIFICACION Y GESTION DE PROYECTOS
AGROTURISTICOS Y ECOLOGICOS



OBJETIVO PROFESIONAL

Impulsar al desarrollo Agroturístico del Ecuador así mismo a la creación de productos turísticos de las zonas que poseen recursos.

EXPERIENCIA

TRAVESIAS DEL SUR (2013-2020)
Titulo del puesto
Gerente General

UIDE (2018-2020)
Titulo del puesto
Docente Carrera de Gestión Ambiental y Turismo UIDE

UNL (2018-2018)
Titulo del puesto
Docente Investigador Universidad Nacional de Loja Carrera de Admr. Turística

FORMACIÓN

Formación 1
INGENIERO COMERCIAL

Formación 2
MAGISTER EN PLANIFICACION Y GESTION DE PROYECTOS
AGROTURISTICOS Y ECOLOGICOS

HABILIDADES

Habilidad 1 Operación Turística	Habilidad 2 Investigador Docente	Habilidad 3 Diseño de Rutas Turísticas
-------------------------------------------	--------------------------------------------	--------------------------------------------------

GLADYS SUAREZ JARAMILLO
MASTER EN DIRECCION Y PLANIFICACION DEL TURISMO



OBJETIVO PROFESIONAL

Ser capaces de planificar actividades y destinos turísticos, atendiendo al entorno socio-económico y medio-ambiental

EXPERIENCIA

UNL (2017-2020)

Título del puesto

Docente Investigador Universidad Nacional de Loja

ESPEA (2014-2017)

Título del puesto

Docente Turismo

UTPL (2009-2013)

Título del puesto

Docente Investigador Carrera de Hotelería y Turismo

FORMACIÓN

Formación 1

INGENIERO EN ADMINISTRACION TURISTICA Y HOTELERA

Formación 2

MASTER UNIVERSITARIO EN DIRECCION Y PLANIFICACION DEL TURISMO

HABILIDADES

Habilidad 1

Capacitador Turística

Habilidad 2

Investigador Docente

Habilidad 3

Promotor Turístico

KARLA REATEGUI

MASTER EN GESTION DEL DESARROLLO CON IDENTIDAD
PARA EL BUEN VIVIR COMUNITARIO



OBJETIVO PROFESIONAL

Orientar y definir aquellos distintos actores que inciden en el desarrollo del turismo, promoviendo sinergias que aumenten la eficiencia y efectividad de los esfuerzos.

EXPERIENCIA

UNIVERSIDAD ESTATAL AMAZONICA (2019-2020)

Título del puesto

Docente Investigador Carrera Turismo

GOBIERNO PROVINCIAL ZAMORA CHINCHIPE (2015-2019)

Título del puesto

Vice Prefecta GAD Zamora Chinchipe

FUNDACION TURALEZA Y CULTURA (2010-2014)

Título del puesto

Capacitador

FORMACIÓN

Formación 1

INGENIERA AGRONOMA

Formación 2

MASTER EN GESTION DEL DESARROLLO CON IDENTIDAD PARA EL BUEN
VIVIR COMUNITARIO

HABILIDADES

Habilidad 1

Docente Investigador

Habilidad 2

Gestión Recursos

Habilidad 3

Planificador y dirección

WELLINGTON VALDIVIEZO

LICENCIADO HOTELERIA Y TURISMO



OBJETIVO PROFESIONAL

Tener la mejor calidad del producto para satisfacer al cliente, así lograr la máxima ganancia hotelera y brindar un alto nivel de servicios adecuados para personas que buscan experiencias relajantes, cómodas y memorables en la industria hotelera y turística.

EXPERIENCIA

INSTITUTO DE CAPACITACION TECNICA PROFESIONAL (2017-2020)

Título del puesto

Gerente General

CONGRESOS Y EVENTOS TURISMO (2015-2016)

Título del puesto

Gerente Administrador

COPALINGA (2013-2014)

Título del puesto

Administrador

FORMACIÓN

Formación 1

LICENCIADO HOTELERIA Y TURISMO

Formación 2

CERTIFICACION TECNICA DE CAPACITADOR PROFESIONAL

HABILIDADES

Habilidad 1

Promotor Turístico

Habilidad 2

Capacitador Turístico

Habilidad 3

Organizador de Congreso

LUIS CAÑAR

INGENIERO EN ADMINISTRACION EMPRESAS



OBJETIVO PROFESIONAL

Promocionar los atractivos del cantón, nuestro propósito es presentar a los turistas locales y nacionales productos turísticos nuevos.

EXPERIENCIA

CAPTUR ZAMORA (2019-2022)

Título del puesto

Presidente Cámara de turismo Zamora

ZAMORA TRAVEL S.A (2010-2018)

Título del puesto

Gerente General

SOL Y SELVA (2006-2010)

Título del puesto

Administrador

FORMACIÓN

Formación 1

INGENIERO EN ADMINISTRACION EMPRESAS

Formación 2

CERTIFICACION COMPETENCIAS LABORALES GUIA TURISTICO SETEC

HABILIDADES

Habilidad 1

Capacitador Turística

Habilidad 2

Promotor Turístico

Habilidad 3

Administrador Turístico

Anexo 6.

Información Solicitada EMSETUR



MEMORANDO EMSETUR E.P-G-255-2020

PARA: Silvana Alvear Rojas
GERENTE DE EMSETUR EP

DE: Verónica Rodríguez Flores
Coordinadora de Turismo EMSETUR E.P

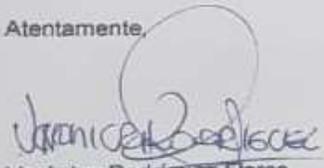
FECHA: 20 de agosto de 2020

ASUNTO: Información solicitada por Sr. Jorge Luis Agreda

En atención a lo insertado por usted en el oficio de fecha 19 de agosto de 2020, a través del cual solicita información que de la Empresa, en tal virtud adjunto a la presente lo que se posee en los archivos de la empresa.

Particular que comunico oportunamente.

Atentamente,



Verónica Rodríguez Flores
COORDINADORA DE TURISMO
C/C Archivos

Barrio Bombuscara / Av. Alonso de Mercadillo y
Av. Héroes de Paquiasha
072 607-534
emsetur@gmail.com

EMSETUR
RECIBIDO
20 AGO 2020
M. S. E. / U.
SECRETARIA



Anexo 7.*Catastro Turístico Cantón Zamora*

Nro.	RUC	Nombre Comercial	Número Registro	Fecha Registro	Actividad	Clasificación	Categoría
1	0101270627001	CHONTA DORADA	ZZMRAJ00001063	12/3/2006	Alojamiento	Hostal	1 estrella
2	0701155939001	CHAVELÍ CATERING & EVENTOS	1901500271	26/10/2016	Intermediación	Sala de Recepciones y Banquetes	SEGUNDA
4	0702181637001	RINCON DEL ENCEBOLLADO EL	1901500223	2/7/2014	Alimentos y Bebidas	RESTAURANTE	CUARTA
5	0702644915001	NAMIREZ	ZZMRAJ00003248	2/2/2012	Alojamiento	Hostal	1 estrella
6	1101088498001	TOTO DISCO CLUB	ZZMRAB- 00001033	6/9/2019	Alimentos y Bebidas	Discoteca	2 copas
7	1101095667001	YURANK E.T.S.A YUMI (RUTA SOL Y LLUVIA)	ZZMRAJ00002820	13/10/2017	Alojamiento	Hostería	3 estrellas
8	1102045380001	HOSTERIA PLAYTA ESCONDIDA	ZZMRAJ00002681	23/8/2010	Alojamiento	Hostería	3 estrellas
9	1103011910001	SEMILLAS CAFE RESTAURANTE	1901500269	14/9/2016	Alimentos y Bebidas	RESTAURANTE	TERCERA
10	1104246127001	PUERTO MINERO	1901500286	15/12/2017	Alimentos y Bebidas	RESTAURANTE	TERCERA
11	1104782212001	HOTEL WAMPUSHKAR	ZZMRAJ00003535	3/9/2018	Alojamiento	Hotel	2 estrellas
12	1191737977001	CASTILLO REAL	1901510176	16/11/2011	Alimentos y Bebidas	RESTAURANTE	TERCERA
13	1191784878001	CASTELLASUR	ZZMROI00000973	30/7/2019	Operación e Intermediación	Agencia de viajes dual	Agencia de viajes dual
14	1717612897001	STRES	ZZMRAB- 00001251	7/11/2019	Alimentos y Bebidas	Discoteca	1 copa
15	1792296102001	COPALINGA	ZZMRAJ00003116	7/12/2004	Alojamiento	Dodge	3 estrellas
16	1900030550001	ARUTAM	ZZMRAJ00001682	29/11/2011	Alojamiento	Hostal	2 estrellas

17	1900071414001	IÑIGUEZ	ZZMRAJ00002713	18/1/2005	Alojamiento	Hostal	2 estrellas
18	1900105477001	TORRES 1	ZZMRAJ00003096	7/6/1996	Alojamiento	Hostal	1 estrella
19	1900112929001	RINALUJO	1901510169	10/10/2011	Alimentos y Bebidas	RESTAURANTE	TERCERA
20	1900148360001	PUERTO ALEGRE	1901560149	9/6/2010	Alimentos y Bebidas	BAR	TERCERA
21	1900170406001	GOMAR HOTEL	ZZMRAJ00002745	6/9/2017	Alojamiento	Hostal	2 estrellas
22	1900209444001	BETANIA	ZZMRAJ00000172	3/12/2003	Alojamiento	Hotel	2 estrellas
23	1900231505001	DON PEPE	1901500170	12/10/2011	Alimentos y Bebidas	RESTAURANTE	SEGUNDA
24	1900237916001	BOCA BOCA	1901500296	9/5/2018	Alimentos y Bebidas	BAR	TERCERA
25	1900239177001	EVERLAST	ZZMRAJ00002880	22/10/2009	Alojamiento	Hotel	2 estrellas
26	1900242056001	LAS BRASAS	ZZMRAB- 00000991	27/8/2019	Alimentos y Bebidas	Discoteca	1 copa
27	1900248830001	IRUÑA	ZZMRAJ00002534	20/3/2013	Alojamiento	Hostal	1 estrella
28	1900268531001	PATIO EL	1901500266	2/9/2016	Alimentos y Bebidas	BAR	SEGUNDA
29	1900272038001	PARADOR DEL RIO	1901500252	13/5/2015	Alimentos y Bebidas	RESTAURANTE	SEGUNDA
30	1900276443001	WIÑIA NUNKAR MI TIERRA	1901510169	30/4/2013	Alojamiento	Hostal	1 estrella
31	1900285360001	SAMURIA	1901560149	3/4/2008	Alojamiento	Hotel	2 estrellas
32	1900333533001	OASIS DEL SABOR	ZZMRAJ00002745	15/7/2014	Alimentos y Bebidas	Fuente de Soda	TERCERA
33	1900352343001	SOROMA	ZZMRAJ00000172	20/3/2018	Intermediación	Sala de Recepciones y Banquetes	SEGUNDA
34	1900365121001	SENDAVENTURA	1901500170	30/11/2011	Alimentos y Bebidas	RESTAURANTE	TERCERA
35	1900365394001	AGORA	1901500296	22/5/2018	Alimentos y Bebidas	BAR	TERCERA
36	1900368943001	GUADALUPE	ZZMRAJ00002880	28/5/2018	Alojamiento	Hostal	1 estrella
37	1900398510001	RESTOBAR SAL Y PIMIENTA H Y D	ZZMRAB- 00000991	25/6/2018	Alimentos y Bebidas	RESTAURANTE	TERCERA
38	1900410919001	JAMBORE	ZZMRAJ00002534	6/9/2019	Alimentos y Bebidas	Discoteca	1 copa
39	1900412956001	MAJLUV	1901500266	22/5/2018	Alimentos y Bebidas	RESTAURANTE	SEGUNDA
40	1900427343001	TRAVALA	1901500252	4/4/2018	Alimentos y Bebidas	BAR	TERCERA

41	1900515055001	EL CAPORAL	ZZMRAJ00001667	18/1/2018	Alimentos y Bebidas	RESTAURANTE	TERCERA
41	1900668615001	MASHAROS	ZZMRAJ00001767	21/5/2012	Alimentos y Bebidas	BAR	SEGUNDA
42	1900711118001	VIP LASER	1901500225	25/2/2011	Alimentos y Bebidas	Discoteca	SEGUNDA
43	1900737501001	COMIENDO EN MI CASA	1901510290	10/1/2017	Alimentos y Bebidas	RESTAURANTE	CUARTA
44	1990906374001	ZAMORA TRAVEL	1901510179	18/10/2018	Operación e Intermediación	Agencia de viajes dual	Agencia de viajes dual
45	1990911874001	EL ARENAL	1901500299	16/9/2013	Alojamiento	Hostería	3 estrellas
46	1990917619001	VIAJES GLOBALIZADO	ZZMRAJ00003210	24/8/2018	Operación e Intermediación	Agencia de viajes dual	Agencia de viajes dual
47	1990918224001	OPERADORA DE TURISMO ZAMORAVAN	1901500301	10/1/2017	Operación e Intermediación	Operador turístico	Operador turístico