



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y
HOTELERAS**

TEMA:

**Diseño de la estructura orgánica institucional de la dependencia de
turismo del GAD Caluma**

AUTOR (ES):

Figueroa Herrera Ericka Carmelina

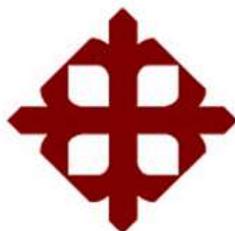
**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de
Ingeniero en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras**

TUTOR:

Ing. Elsie Ruth Zerda Barreno, Mgs.

Guayaquil, Ecuador

Guayaquil, 8 de marzo del 2018



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y
HOTELERAS**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo de titulación fue realizado en su totalidad por **Figuroa Herrera Ericka Carmelina**, como requerimiento para la obtención del título de Ingeniero/a en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras.

TUTOR (A)

Ing. Elsie Ruth Zerda Barreno, Mgs.

DIRECTORA DE LA CARRERA

Ing. María Belén Salazar Raymond, Mgs.

Guayaquil, 8 de marzo del 2018



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Figueroa Herrera Ericka Carmelina

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación, **Diseño de la estructura orgánica institucional de la dependencia de Turismo del GAD Caluma** previo a la obtención del título de Ingeniero/a en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, 8 de marzo del 2018

AUTORA

Figueroa Herrera Ericka Carmelina



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y
HOTELERAS**

AUTORIZACIÓN

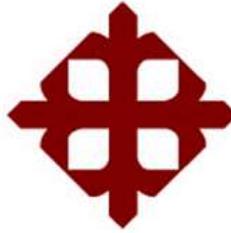
Yo, Figueroa Herrera Ericka Carmelina

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Diseño de la estructura orgánica institucional de la dependencia de turismo del GAD Caluma**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, 8 de marzo del 2018

LA AUTORA:

Figueroa Herrera Ericka Carmelina



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y
HOTELERAS**

Certificación de Antiplagio

Certifico que después de revisar el documento final del trabajo de titulación denominado **Diseño de la estructura orgánica institucional de la dependencia de turismo del GAD Caluma**, presentado por la estudiante **Figuroa Herrera Ericka Carmelina**, fue enviado al Sistema Antiplagio URKUND, presentando un porcentaje de similitud correspondiente al (0%), por lo que se aprueba el trabajo para que continúe con el proceso de titulación.

The screenshot displays the URKUND interface with the following information:

Documento	TT FIGUEROA HERRERA ERICKA.docx (D35655733)
Presentado	2018-02-15 16:35 (-05:00)
Presentado por	elsie.zerda@cu.ucsg.edu.ec
Recibido	elsie.zerda.ucsg@analysis.urkund.com
Mensaje	TT FIGUEROA HERRERA ERICKA Mostrar el mensaje completo

0% de estas 35 páginas, se componen de texto presente en 0 fuentes.

**Ing. Elsie Ruth Zerda Barreno, Mgs.
TUTOR**

Agradecimiento

En primer lugar, quiero agradecerle a Dios por permitirme llegar hasta donde he llegado y poder así con la bendición de El cumplir con este sueño tan anhelado.

En segundo lugar, agradezco a mis padres, quienes me han apoyado en cada paso de mi vida en todos los sentidos, a mi esposo, quien ha estado a mi lado ayudándome en todo para yo poder alcanzar mi meta y convertirme en una profesional.

A la UNIVERSIDAD CATOLICA SANTIAGO DE GUAYAQUIL por brindarme la oportunidad de estudiar y poder ser una profesional.

A mi tutora de Tesis, la Ing. Elsie Zerda, Mgs., quien, con sus conocimientos, esfuerzos y dedicación ha logrado que yo pueda terminar satisfactoriamente mis estudios.

También quiero agradecer a mis profesores que han estado transmitiendo sus conocimientos todo el tiempo que ha durado la carrera y han aportado su granito de arena para el desarrollo de mi formación profesional, Ing. Paola Gálvez, Ing. Mariela Pinos, Ing. Aline Gutiérrez y muy en especial a la Ing. Karla Ramírez quien con su apoyo, paciencia, conocimientos y dedicación logró que terminara con éxito mi trabajo de titulación.

Ericka Figueroa Herrera

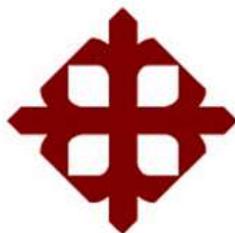
DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios, quien me dio vida y me permitió llegar hasta donde he llegado.

De igual manera le dedico este logro a mis padres, la Sra. Carmelina Herrera Herrera y el Abg. Vicente Figueroa Aguiar quienes con su amor, esfuerzo, paciencia y constancia han logrado formarme y convertirme en una mujer llena de valores además de estar a mi lado en cada paso de mi vida y brindarme su apoyo en todo lo que me he propuesto.

También dedico este trabajo a mi esposo, Carlos Murillo quien desde enamorados me ha apoyado y dado fuerzas para seguir adelante y cumplir mi meta y por último y no por eso menos importante le dedico este trabajo a mi hijo Carlos Daniel Murillo Figueroa, quien al final de mi carrera universitaria se convirtió en mi principal motivación de seguir adelante y convertirme en una profesional.

Ericka Figueroa Herrera



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y
HOTELERAS**

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

Ing. Elsie Ruth Zerda Barreno, Mgs.

TUTOR

Ing. María Belén Salazar Raymond, Mgs.
DIRECTORA DE CARRERA O DELEGADO

Eco. Shirley Segura Ronquillo, Mgs.
COORDINADOR DEL ÁREA O DOCENTE DE LA CARRERA

Lcda. Paola Gálvez Izquieta

OPONENTE



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y
HOTELERAS**

Calificación

APELLIDOS Y NOMBRES	NOTA FINAL DEL TUTOR
Ericka Figueroa Herrera	

**Ing. Elsie Ruth Zerda Barreno, Mgs.
TUTORA**

Índice General

Introducción	17
Planteamiento de Problema.....	19
Formulación de Problema	20
Objeto de investigación y campo de acción.....	20
Justificación.....	21
Objetivos	22
Preguntas de Investigación.....	23
Capítulo I: Marcos de la Investigación	24
Marco teórico	24
Diseño Organizacional	24
Análisis FODA.....	29
Administración Turística.....	31
Marketing Turístico.....	32
Turismo sostenible	34
Atractivos turísticos	35
Marco conceptual	36
Marketing:	36
Necesidades:.....	36
Deseos:	35
Oferta:	37
Demanda:	37
Crecimiento económico:	37

Desarrollo económico	37
Turismo sostenible	38
Turismo	38
Producto Turístico:.....	39
Marco Legal	39
Código Orgánico de Organización Territorial, COOTAD 2015.....	40
Ley de Turismo en el Ecuador	47
Ordenamiento territorial.....	51
PLANDETUR 2020	54
Ley de Reglamento General de Actividades Turísticas	55
Marco Referencial.....	56
Diseño para la creación de la unidad de turismo en el Gobierno Autónomo Descentralizado del municipio del cantón Valenci	56
Propuesta para la creación de un modelo de gestión turística para la Unidad de turismo del GAD Municipal de Catamayo.....	57
Capítulo II: Situación actual de Caluma	59
Distribución de la población por edad y sexo	62
Educación.....	63
Patrimonio Cultural Tangible e Intangible.....	63
Análisis FODA del cantón Caluma.....	67
Capítulo III: Metodología de la Investigación	68
Método de Investigación	68
Enfoque de la Investigación	68

Tipo de Investigación:.....	70
Instrumentos de Investigación	70
Entrevista.....	70
Capítulo IV: Propuesta para la creación de una Jefatura de turismo en el cantón Caluma	75
Propuesta de Modelo de Jefatura de Turismo	76
Desarrollo del Modelo de Jefatura de Turismo.....	76
Objetivos de la creación de una Jefatura de Turismo	76
Datos generales de la propuesta de creación.....	76
Propuesta del Modelo de Jefatura de Turismo	77
Organigrama Estructural del GAD Municipal de Caluma.....	79
Funciones	80
Ordenanza que crea la jefatura de turismo.....	82
Ordenanza que permite la creación de una Jefatura de Turismo dentro del GAD Municipal del Cantón Caluma	82
CAPITULO I.....	85
CAPITULO II	86
CAPITULO III.....	86
DISPOSICION GENERAL	87
DISPOSICIÓN FINAL.....	88
Conclusiones	89
Recomendaciones.....	90
Referencias.....	90

Índice de Tablas

Tabla 1	<i>Características de los tipos de organizaciones</i>	27
Tabla 2	<i>Modelos de diseños organizacionales</i>	28
Tabla 3	<i>Competencias que debe de asumir una dependencia de turismo</i>	46
Tabla 4	<i>Población y tasa de crecimiento intercensal por sexo, año 2010</i>	60
Tabla 5	<i>Población del Cantón Caluma año 2014</i>	60
Tabla 6	<i>Población del Cantón Caluma, según porcentaje de crecimiento</i>	60
Tabla 7	<i>Población del cantón Caluma por grupos de edad y sexo</i>	61
Tabla 8	<i>Bienes materiales e inmateriales identificados en talleres territoriales que podrían ser considerados patrimoniales</i>	61
Tabla 9	<i>Registro de bienes inmateriales del cantón Caluma</i>	63
Tabla 10	<i>Registro de bienes documentales del cantón Caluma</i>	63
Tabla 11	<i>Principales Atractivos turísticos del cantón Caluma</i>	65
Tabla 12	<i>Servicios Turísticos</i>	66
Tabla 13	<i>Catastro de establecimientos de servicio turístico según MINTUR</i>	66
Tabla 14	<i>Registro de establecimientos turísticos según GAD Caluma</i>	67
Tabla 15	<i>Datos generales de la posible Jefatura de Turismo de Caluma</i>	66

Índice de Figuras

<i>Figura 1</i> Modelo de proceso de Marketing.....	34
<i>Figura 2</i> Organigrama de la unidad de turismo del GAD Valencia	56
<i>Figura 3</i> Organigrama estructural de la EP. Municipal de turismo y eventos de Catamayo.....	57
<i>Figura 4</i> Tasa neta según nivel de educación, año 2001-2010; Error! Marcador no definido.	
<i>Figura 5</i> Mapa de atractivos turísticos del Cantón Caluma.....	66
<i>Figura 6</i> Análisis FODA del canton Caluma.....	67
<i>Figura 7</i> Organigrama Estructural del GAD Municipal de Caluma.....	80

Resumen

Este trabajo de investigación tiene como objetivo proponer un diseño de una estructura orgánica institucional de Dependencia de Turismo en el GAD Caluma. Se realizó una investigación de campo y un estudio descriptivo con enfoque cualitativo, para obtener los conocimientos de expertos sobre gestión turística. Los datos fueron obtenidos por medio de las fuentes primarias para así encontrar la información pertinente por medio del contacto directo con la fuente, de entrevista a los concejales del GAD Caluma así como un focus group. Como propuesta para el presente trabajo de titulación se presentó un modelo de Jefatura de Turismo para el GAD Caluma, con su respectivo organigrama y ordenanza. Dicho modelo cuenta con la aceptación y apoyo por parte de la gobernanza del Cantón, además, de ir de acuerdo con los requerimientos de la capacidad turística de la zona y la adopción de las competencias turísticas asignadas a los GAD.

Palabras clave: competencias turísticas, estructura organizacional, GAD Caluma

Abstract

This research work aims to propose a design of an institutional organizational structure of Tourism Unit in the GAD Caluma that contributes to the tourist demand of the area.

The research-action method was chosen because it is governed by a meticulous process to solve the problems of the investigation and thus be able to fulfill the objective of creating a change in the presented reality. The approach used in this research is qualitative, because in this way the knowledge of experts can be obtained to carry out the tourism management model. Field research and descriptive research are the type of tools necessary to carry out research that has a qualitative approach, since it will be possible to analyze the problems encountered and make the corresponding hypotheses. The data will be obtained through the primary sources and thus find the relevant information through direct contact with the source, for example: interview with the councilors of GAD Caluma.

The instrument that was used was the interview with the councilman of Caluma, Mr. Víctor Hugo Figueroa Aguiar, who thinks that creating a tourism headquarters within the GAD Caluma would be essential to start undertaking tourism within the canton.

As a proposal for the present title work, a model of tourism chief for the GAD Caluma was presented, with its respective organizational chart and ordinance. This model has the acceptance and support from the Canton's governance, in addition, to agree with the requirements of the tourist capacity of the area ...

Keywords: *tourism competencies, organizational structure, GAD Caluma*

Introducción

A nivel mundial, se conoce que el sector y actividades turísticas son las industrias más grandes y de mayor crecimiento económico, ya que de esta manera aporta con la generación de empleo, contribuye con la aportación de divisas y el desarrollo regional y que además provoca grandes impactos, ya sean estos positivos o negativos tanto para la comunidad como para el medio ambiente.

En los últimos años el turismo se encuentra en su mayor auge y se ha convertido en la actividad económica más rentable y la de mayor crecimiento la cual ha logrado impulsar el desarrollo de pequeños pueblos y grandes países, tanto así, que el fomentar el turismo llama a la creación de grandes, medianas o pequeñas empresas sean públicas o privadas para que desarrollen planes turísticos, impulsando la visitas a conocer las bellezas naturales y creando productos en base a los recursos que posee la zona. De esta manera el desarrollo del turismo se convierte en un valioso instrumento que puede ser usado para erradicar la pobreza, ya que de este modo se podrá generar mayores fuentes de empleo.

El Ecuador en la actualidad está enfrentando nuevos cambios, en lo que respecta la administración pública, desde que entró en vigencia el Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización (COOTAD) el 19 de octubre del 2010, se está pasando por un período de descentralización y desconcentración, donde los GADS son responsables de planificar, organizar, ejecutar y evaluar las nuevas competencias que le corresponde según la nueva ley, para ello es necesario reordenar el territorio y cambiar las estructuras organizacionales tradicionales y su forma de hacer gestión para asumir las nuevas competencias que procesualmente serán asignadas de acuerdo al Plan Nacional de Descentralización 2012-2015 (Chalán,2015)

Es necesario determinar la oferta turística es decir el conjunto de bienes intangibles (clima, cultura, paisaje...) y tangibles (atractivos naturales o creados) y servicios turísticos (Hoteles, restaurantes, recreación etc.) ofrecidos efectivamente al turista. Compuesta por el conjunto de productos, servicios y organizaciones involucrados en la experiencia turística (Valencia, 2014)

Por esta razón es trascendental el diseño de la Estructura Orgánica Institucional de la dependencia de Turismo en el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) de Caluma, para poder colocar a dicho cantón como líder de la actividad turística de la provincia de Bolívar, por medio de la diversificación de productos, mercados y destinos; todo que se encuentre enmarcado a lo establecido en el Reordenamiento Territorial del cantón y el ejercicio de competencias asignadas a los GAD.

El cantón Caluma, posee una amplia gama de recursos tanto naturales como culturales, además, de la dedicación de sus pobladores a la agricultura, ganadería, etc. Aspectos que no han sido explotados de la mejor manera para atraer a turistas por la falta de conocimiento, dedicación y estudio acerca de los mismos. Los componentes climáticos, ambientales y territoriales del cantón posibilitan impulsar la actividad turística con los recursos que posee la zona y así proporcionar desarrollo económico, por medio de una nueva forma de generación de empleo y el cambio del estilo de vida de la población del cantón. El enfoque es ligar a la comunidad al desarrollo turístico del cantón, preservando siempre los recursos naturales de la zona.

Este trabajo estará estructurado de la siguiente manera: El Capítulo uno, conformado del marco teórico, conceptual, legal y referencial importante información que sustenta la investigación.

Dentro del Capítulo dos, se desarrolla la situación actual del GAD Caluma, respecto a recursos naturales y las causas de su degradación, el entorno ambiental y sus niveles de contaminación, distribución poblacional, educación y patrimonio cultural tangible e intangible

En el Capítulo tres, se contempla el diseño metodológico, donde se podrá analizar el método de investigación, el enfoque de la investigación, tipo de investigación e instrumentos de investigación utilizados.

Además, el Capítulo cuatro, incluye una propuesta de creación de un modelo de Jefatura de Turismo y Patrimonio, el análisis cualitativo, el desarrollo del modelo del proyecto, los datos generales de la propuesta, el organigrama estructural del GAD Municipal Caluma y por último las conclusiones y recomendaciones.

Planteamiento de Problema

Caluma, cantón ubicado en la provincia de Bolívar, al occidente de Guaranda, mayormente conocido como *la tierra de la naranja*, es un lugar subtropical que se encuentra a 57 km de Guaranda y a 150 km de Guayaquil aproximadamente. Este cantón fue anteriormente el paso obligado de aquellos comerciantes que tenían que viajar desde la sierra hasta la costa, era en punto de comunicación entre Urdaneta y los poblados andinos específicamente. El cantón Caluma fue creado el 23 de agosto de 1990, por lo cual se puede decir que es un cantón relativamente joven, posee una topografía irregular ya que cuenta con alturas que varían entre 210 y 1 874 m.s.n.m. encontrando en la zona este las de mayor elevación y al oeste las de menor elevación y una extensión de 192,41 km², según datos proporcionados por la Dirección de Planificación del GAD-M cantón Caluma, y posee tierra fértil para la agricultura.

El GAD (Gobierno Autónomo Descentralizado) de Caluma no ha promovido el turismo como consecuencias de la priorización de atención a necesidades de otras índoles dentro del Cantón, además impulsar el turismo en el sector requiere de personal capacitado profesionalmente y que posean una visión emprendedora en el ámbito turístico y social. Así también determinar las competencias del GAD respecto al turismo, desarrollo, promoción y control de este. Al momento existe una actividad turística naciente, desordenada y poco técnica, debido a la propia naturaleza empírica de la oferta del cantón.

En el cantón Caluma, sus atractivos principales son de carácter natural, ya que cuenta con recursos naturales que favorecen a la zona por su clima, topografía e hidrografía, pero por falta de acceso, señalética e información estas bellezas naturales tales como: Cueva de los Murciélagos, Cascada Plomovado, Cascada Escondida, Cascada Escalera, Cascada Velo de Novia, Cascada las Golondrinas, Cascada las Tres Pailas, Cascada la Chorrera, son poco visitados y las personas que han podido ingresar a dichos lugares notan que los mismos, no cumplen con sus expectativas, por lo que buscan visitar otros lugares.

Fuera de los eventos programados como por ejemplo el OrangeFest, el Carnaval de Caluma, realizados en diferentes fechas, el cantón no cuenta una promoción debidamente articulada a través de los medios de comunicación tales como:

televisión, radio, prensa escrita, etc., de tal modo que se motive al turista para que vaya a visitar y conocer las bellezas naturales que Caluma ofrece.

Lo antes indicado respecto el desinterés del GAD Caluma en la necesidad de impulsar y promocionar al cantón para así lograr que turistas nacionales y extranjeros conozcan el lugar y sepan de los atractivos naturales que posee. Además, no existe una normativa de acuerdo con la ley para potencializar las actividades mediante el fomento y promoción de un producto turístico competitivo, tampoco existe una entidad que garantice el uso racional de los recursos naturales, históricos, culturales.

Caluma cuenta con una variedad de establecimientos de alojamiento y restauración que no se encuentran inscritos dentro del MINTUR o quienes tienen las competencias, por lo tanto, los mismos no pueden ser regulados, ni se puede verificar si sus servicios cumplen con las normas establecidas para la seguridad de los turistas que usan los establecimientos apegados a la ley sobre la protección al turista, así como procesos para impulsar la conciencia turística.

La evaluación del potencial turístico del territorio resulta de vital importancia para la planificación de la actividad turística, ya que no se trata de una enumeración, clasificación y catalogación de recursos” (Unex, 2012).

Formulación de Problema

¿Diseñar una estructura orgánica institucional de Dependencia de Turismo en el GAD Caluma contribuirá a la demanda turística de la zona?

Delimitación del Problema

Objeto de investigación y campo de acción

Objeto de estudio:

El Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio del cantón Caluma.

Campo de acción:

El turismo en el cantón Caluma.

Identificación de la Línea de Investigación

Desarrollo e innovación de servicios turísticos

Justificación

En el país, existen territorios que pueden ser desarrollados como nuevos nichos turísticos aprovechando los recursos que poseen y que los diferencia uno de otros. Hoy en día, la planificación y la gestión de un espacio turístico es esencial si se quiere desarrollar una actividad turística. Esto es debido a que, por una parte, se debe integrar el turismo junto con la economía, la sociedad, la cultura y el medio ambiente del destino; y, por otra parte, la demanda turística que acuda debe estar a gusto y satisfecha, si se quiere que el proyecto llevado a cabo sea viable.

Es evidente, por tanto, que la planificación de la actividad turística deberá estar presente en la ordenación territorial. Tanto es así, que involucra a los instrumentos macro que definen el modelo territorial de la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo –SENPLADES– (en cuanto a los planes de desarrollo y ordenamiento territorial); y también de forma más concreta a los instrumentos parciales o componentes específicos, ya sean de ámbito territorial o sectorial, con los que se establece una relación de interdependencia al incidir sobre la misma base territorial en cuestión.

De acuerdo con lo analizado en el caso del cantón Caluma, es clave la identificación de los actores involucrados en el proceso de diagnóstico de la realidad y el planteamiento de objetivos en cuanto a lo que corresponde a las necesidades propias de la comunidad.

Entre los participantes podemos mencionar a los siguientes:

1. El primer actor involucrado es el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Caluma, el cual tiene dentro de sus competencias el proporcionar las condiciones necesarias para el ejercicio de los derechos y deberes constitucionales de sus habitantes. Todo esto, mediante la prestación oportuna de los bienes, obras y servicios en procura del mejoramiento del bienestar y la calidad de vida de los ciudadanos y ciudadanas del cantón. Por lo tanto, deberá tener control sobre el inventario de los servicios turísticos y planta turística para garantizar

productos turísticos de calidad. Las competencias turísticas aún no han sido asumidas, pero se cuenta con una oficina turística.

2. El segundo actor involucrado es la comunidad local, puesto que ésta incluye a las personas que viven en el territorio y experimentan los cambios o transformaciones de su ambiente cotidiano, ya sea para su beneficio o en pro del turismo y del bienestar del turista. Este sector deberá ajustarse a los catastros respectivos, registros de acuerdo a la Ley de Turismo y Reglamento respectivo, así como el pago de impuestos y tasas que le competan.
3. El tercer actor involucrado es el excursionista, en vista que es la persona que visita y realiza actividades de recreación en el lugar por no más de 24 horas. Además, es aquel que percibe directamente las falencias o virtudes en materia de satisfacción turística que posee el cantón.

Caluma, ciudad rodeada de montañas, cuenta con numerosos atractivos naturales, clima subtropical, que hace de este sitio sea un lugar donde se puede impulsar el turismo para lograr que personas que llegan al Ecuador buscando recrearse con las bellezas naturales conozcan el cantón Caluma y disfruten de su clima, gastronomía y por supuesto de todos los atractivos de naturaleza que este posee.

Este trabajo de investigación justifica el fin de proponer dentro de la Estructura Orgánica Institucional, una dependencia que cumpla con objetivos de desarrollar, normar y controlar los aspectos turísticos del cantón y de esta manera apoyar el desarrollo económico y social de la zona. Además, el GAD Caluma con esta medida organizacional estará en capacidad y condiciones para asumir las competencias de turismo en el marco del fomento productivo, como dice la normativa, así como recibir las transferencias para financiar el desarrollo de las nuevas competencias, también estimar los posibles ingresos propios en el ejercicio de dichas competencias y la estimación de los gastos de este ejercicio.

Objetivos

Objetivo General

Proponer un diseño de una estructura orgánica institucional de Dependencia de Turismo en el GAD Caluma que contribuya a la demanda turística de la zona.

Objetivo Específicos

- Describir la situación actual del cantón Caluma para caracterizar las condiciones del sector de estudio
- Diagnosticar el sistema turístico del Cantón Caluma para conocer su estado actual.
- Elaborar un diseño de una estructura orgánica institucional de Dependencia de Turismo en el GAD Caluma para que contribuya a la demanda turística de la zona.

Preguntas de Investigación

¿Se aplican las regulaciones estipuladas por la Ley de Turismo, sobre inventario turístico, catastros de los servicios turísticos?

¿Cómo crear una dependencia de turismo en el GAD?

Capítulo I: Marcos de la Investigación

Marco teórico

Diseño Organizacional

Concepto de Diseño Organizacional

El diseño organizacional “es un proceso planificado de modificaciones culturales y estructurales, que visualiza la institucionalización de una serie de tecnologías sociales, de tal manera que la organización quede habilitada para diagnosticar, planificar e implementar esas modificaciones con asistencia de un consultor” (Chiavenato, 2004)

Es un esfuerzo educacional muy complejo, destinado a cambiar las actitudes, valores, los comportamientos y la estructura de la organización, de modo que esta pueda adaptarse mejor a las nuevas coyunturas, mercados, tecnologías, problemas y desafíos que surgen constantemente.

Otro concepto sobre el diseño organizacional lo indica Henry Mintzberg como aquel proceso que logra coherencia entre sus componentes y que no cambia un elemento sin evaluar las consecuencias en los otros (Eliz, 2013)

El diseño organizacional es un proceso de toma de decisiones por parte de los gerentes, es la manera de dividir el trabajo por departamentos, elaborar jerárquicamente la dirección de cada departamento para lograr de esta manera se cumpla con el trabajo de una manera más efectiva, cumpliendo con los objetivos propuestos por la organización. La parte más complicada dentro de la creación de un diseño organizacional es lograr que la carga de trabajo se encuentre correctamente distribuida en sus trabajadores. (Eliz, 2013)

Claves para la elaboración de un diseño organizacional:

- Todo lo planeado se implementa para cumplir con los objetivos trazados.
- Crear una buena relación entre los clientes y los trabajadores.
- Formar líderes.
- Productividad.
- Conocer el FODA de la organización.
- Tener en mente que el recurso humano es importante.
- Seriedad y flexibilidad de la organización.

Evolución del diseño organizacional

La evolución del diseño organizacional se dio en cuatro etapas:

- Enfoque clásico
- Enfoque tecnológico de tareas
- Enfoque ambiental
- Reducción de tamaño

Enfoque clásico

Los principales colaboradores en el desarrollo del enfoque clásico fueron: Max Weber, Frederick Taylor y Henry Fayol, quienes decían que las organizaciones más eficientes y eficaces tenían una estructura jerárquica, donde los miembros de la organización realizaban sus acciones por un sentimiento de obligación con la organización. (Eliz, 2013)

Según Weber, cuando estas organizaciones se habían realizado plenamente, se caracterizaban por la especialización de tareas, nombramientos por méritos, la oportunidad en que los miembros de la organización pudieran hacer carrera, crear una rutina de actividades y un clima impersonal y racional en la organización, que Weber llamo burocracia. (Eliz, 2013)

La burocracia, es el conjunto de actividades y procesos que hay que seguir para solucionar un problema de carácter administrativo, es por esto que Weber enaltecía la burocracia pues esta ponía reglas que ayudaba a la correcta toma de decisiones y conseguía que las personas sean promovidas por su capacidad y experiencia, mas no por preferencia o populismo.

Enfoque tecnológico de tareas

Surge en los años sesenta, y habla de los diferentes tipos de tecnología que se requiere para la producción de productos. Según un estudio realizado por Joan Woodward y sus colegas, señala que la tecnología de las tareas de una organización afecta tanto la estructura como su éxito. Para realizar dicho estudio, el equipo de Woodward hizo un experimento con 100 empresas británicas, dividiéndolas en tres grupos dependiendo del tipo de tecnología que implementaban para realizar sus tareas laborales. El primer grupo, para la producción unitaria y de pequeñas cantidades, el segundo, producción en masa y la tercera para la producción que se da por procesos. (Eliz, 2013)

La tecnología que se usa para la producción unitaria es la que usan mayormente los artesanos, ya que esta producción se realiza de acuerdo a los requerimientos del cliente, un ejemplo de este es la ropa hecha a la medida por algún sastre o costurera. En cuanto a la tecnología usada para la producción de partidas pequeñas, es aquella que se realiza por etapas y en cantidades pequeñas, por ejemplo, las empresas que se dedican a la fabricación de partes de máquinas que luego serán ensambladas.

La producción en masa requiere de una tecnología que usan las fábricas para la creación de productos en gran cantidad, mayormente usados en líneas de ensamble, por ejemplo, la creación de chips para celulares o computadoras. (Eliz, 2013)

La producción en procesos es aquella que elabora productos que se venden por peso o volumen, los cuales son producidos por máquinas especializadas y complejas que trabajan de manera continua.

Enfoque ambiental

Tom Burns y G.M. Stalker, conocidos investigadores, diseñaron organizaciones con enfoque medioambientalista, dentro de sus estudios señalaron la diferencia entre una organización mecanicista y una orgánica lo cual colaboro con la creación de la teoría de la contingencia. En la organización mecanicista todo sigue un orden burocrático, y sus actividades se las divide de manera especializada con objetivos definidos por los gerentes. En el sistema orgánico, los trabajos se dan en su mayoría de manera grupal y la comunicación entre los departamentos y miembros de los diferentes niveles organizacionales se da de manera efectiva para obtener información y asesoría. (Eliz, 2013)

En el año 1961 salio la obra *The Managment of Innovation* que trata sobre la teoria de las organizaciones y su relación con el ambiente externo. En la actualidad, estas teorías son de gran importancia para la correcta comprensión entre las diferencias entre las estructuras organicas y necesarias para elaborar cualquier tipo de programa de gestión. Según los estudios realizados por Tom Burns y G.M. Stalker, dan como resultado que las empresas usan procedimientos totalmente diferentes, pero que se pueden dividir en dos tipos: las organizaciones mecanicistas y las organizaciones orgánicas. (Nunes, 2016)

Las principales características de los dos tipos de organizaciones identificadas por Tom Burns e G. M. Stalker son:

Tabla 1 *Características de los tipos de organizaciones*

CARACTERISTICAS	SIST. MECÁNICO	SIST. ORGÁNICO
Estructura Organizacional	Burocrática, permanente, rígida y definitiva	Flexible, mutable, adaptativa y transitoria
Autoridad	Basada en la jerarquía y en el comando	Basada en el conocimiento y en la consulta
Decisiones	Centralizadas en la cúpula de la organización	Descentralizadas y tomadas ad hoc (aquí y ahora)
Comunicaciones	Casi siempre verticales descendentes y formales	Casi siempre horizontales, verbales e informales
Énfasis	Reglas y reglamentos formalizados por escrito	Personas y comunicaciones informales entre ellas
Principios predominantes	Escuela Clásica (sistema mecanicista y cerrado)	Escuela del Comportamiento (personas, equipos,...)
Tipo de Ambiente	Estable, previsible y permanente	inestable, imprevisible y dinámico

Tomado de: (Nunes, 2016)

Tomando en cuenta las características que presentan los dos tipos de organizaciones, se puede decir que la organización mecanicista es la que mejor se acomoda a condiciones ambientales estables y la organización organica, es aquella que se adapta mejor a condiciones ambientales de innovacion y cambio.

Modelo de Diseño Organizacional

El modelo de un diseño organizacional responde a la necesidad de crear una herramienta que permita la introducción de enfoques y formas organizativas de manera estratégica, llevándose a cabo un conjunto de procesos dentro de las bases metodológicas que usa cada organización para el ingreso de información dentro de los sistemas tecnológicos, creando así un medio de respuesta favorable para la obtención de los análisis organizacionales, las proyecciones estratégicas y la materialización en diferentes niveles. (Standford, 2012)

Los modelos de diseño organizacional tienen la función de: solucionar problemas y crear mejoras, establecer comunicación de los cambios y transiciones, crear un lenguaje común, resolver temas que tengan que ver con el diseño.

Hay diferentes tipos de modelos de sistemas organizacionales, y estas se dividen de acuerdo con la teoría de sistemas y la teoría de la complejidad, las cuales son muy

importantes de conocer para saber qué tipo de modelo escoger tomando en cuenta la situación que se presente. (Standford, 2012)

A continuación, se presentará una tabla donde se menciona cinco diferentes tipos de modelos de diseños organizacionales

Tabla 2 Modelos de diseños organizacionales

Autores	Modelos	Elementos	Aspectos Positivos	Aspectos Negativos
McKinsey Pascale Athos (1981) Peters y Waterman (1982)	Modelo de las siete S	Sistemas. Estrategia. Estructura. Estilo. Valores. Personal. Habilidades	Permite realizar una descripción e identificar la relación existente entre las variables organizacionales más importantes	Ausencia de: entrada de datos/rendimiento total/resultados. Ciclos de retroalimentación. Variables de resultado.
Galbraith	Modelo de Estrella	Estrategia. Estructura. Personal. Recompensas. Procesos	Permite realizar una descripción de elementos organizacionales importantes. Reconocimiento de la interacción existente	No considera ciertas variables clave como la entrada de datos y resultados
Weisbord	Modelo de los Seis Casilleros	Liderazgo. Propósito. Estructura. Recompensa. Mecanismos. Auxiliares. Relaciones	En cada casillero se incluyen preguntas de diagnóstico. Se establece el propósito.	La concentración solo en determinados elementos puede derivar en el descuido de otros
Nadler y Tushman.	Modelo de congruencia	Organización Informal. Organización formal. Tareas. Personal.	Fácil de seguir, permite realizar un análisis de lo que comprende la organización “informal” y “formal”.	La lista limitada de elementos puede llevar a confundir o pasar por alto ciertos elementos cruciales.
Burke-Litwin.	Modelo de Burke-Litwin.	Misión / Estrategia. Estructura. Requisitos de tareas. Liderazgo. Prácticas de gestión. Clima de trabajo. Motivación. Cultura organizacional. Necesidad individual. Valores	Incluye ciclos de retroalimentación. Mayor presencia de elementos cualitativos (por ejemplo: Motivación)	Minucioso y difícil de comprender a simple vista

Tomado de: (Standford, 2012)

Los modelos presentados muestran varias características positivas y negativas, lo que va a permitir al usuario saber con mayor precisión qué tipo de modelo le conviene de acuerdo a la situación que se presente.

Elementos de la estructura organizacional

Chiavenato (2004) señala que la estructura depende del ambiente, la estrategia, la tecnología, las personas, las actividades y el tamaño de la organización. La estructura organizacional determina la comunicación corporativa y la jerarquía ejecutiva y de gestión y crea un plan para un crecimiento eficiente en el futuro. Los seis elementos de la estructura organizativa se unen para crear el plan de cómo está diseñada tu compañía, y determinar cómo tu personal directivo realiza los cambios en tu organización. (Root, 2017)

Los elementos de una estructura organizacional son aquellos que le darán forma y funcionalidad a una organización, ayudan en la práctica diaria laboral, donde los trabajadores tienen una mejor comunicación e interactúan entre ellos para poder cumplir con la misión y los objetivos de la organización. Dentro del diseño de la estructura organizacional de manera vertical (control) se van a encontrar: los niveles jerárquicos, departamentos y la distribución del personal, mientras que de manera horizontal (coordinación) está la interacción y la comunicación de los departamentos para conseguir de esta manera un desempeño favorable para la organización. De esta manera, se puede obtener información vertical y horizontal, lo cual permitirá realizar las acciones pertinentes que permitan el correcto desarrollo de la organización (Daft, 2005)

Análisis FODA

El FODA cuyas iniciales indican: fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas es una herramienta que se ha usado estratégicamente desde los años setenta dentro del área de planeación de una empresa u organización para la toma de decisiones pertinentes para el cumplimiento de los objetivos propuestos. (Codina, 2017). El análisis FODA va a permitir a la empresa poder indentificar de manera mas factibles las oportunidades y amenazas que presenta el mercado objetivo y las fortalezas y debilidades que presenta la empresa. Para su estudio se lo ha dividido en análisis externo y análisis interno.

Análisis externo: Se encarga de identificar todos los factores externos claves para la organización, factores que hay que tomar muy en cuenta pues no se puede tener

control sobre ellos, por ejemplo: cambios en el mercado, tecnología, conducta de los clientes, etc. son factores que influyen de manera directa en el desarrollo de la empresa. Dentro de este análisis se encuentran las oportunidades y las amenazas.

Como la misma palabra lo indica, esto va a representar una oportunidad para crear un cambio positivo para la empresa, se pueden identificar las oportunidades realizando las siguientes preguntas:

- ¿Existen nuevas tendencias de mercados relacionados con la empresa?
- ¿Qué cambios legales, tecnológicos, sociales y políticos se presentan en el mercado objetivo?
- ¿A qué buenas oportunidades se enfrenta la empresa?
- ¿Existe una coyuntura en la economía del país?

Amenazas: son aquellas que afectan o ponen en peligro el desempeño de la empresa, si se logra detectar a tiempo, se la puede tratar y convertirla en una oportunidad para que de esta manera no llegue afectar de manera económica la cuota del mercado. Para identificar las amenazas se pueden responder a las siguientes preguntas:

- ¿Qué obstáculos podemos encontrarnos?
- ¿Existen problemas de financiación?
- ¿Cuáles son las nuevas tendencias que siguen nuestros competidores?

Análisis Interno: Se encuentran los enfoques internos claves para una organización, se encarga de realizar autoevaluación para identificar puntos fuertes y débiles de la empresa, entre los factores se encuentran: marketing, producción, organización, etc. Dentro de este análisis se encuentran las fortalezas y debilidades.

Fortalezas: Son todas las capacidades, recursos, habilidades y actividades que realiza y posee una organización para poder explotarlos convirtiendo esto en oportunidades positivas que se pueden usar frente a la competencia. Para identificar las fortalezas se deben responder las siguientes preguntas:

- ¿Qué ventajas tenemos respecto de la competencia?
- ¿Qué recursos de bajo coste tenemos disponibles?
- ¿Cuáles son nuestros puntos fuertes en producto, servicio, distribución o marca?

Debilidades: Son las carencias que presenta una empresa o puntos que se pueden mejorar. Para identificar las debilidades se puede responder las siguientes preguntas:

- ¿Qué perciben nuestros clientes como debilidades?
- ¿En qué podemos mejorar?
- ¿Qué evita que nos compren? (Espinosa, 2013)

Administración Turística

Teoría de Administración Turística

Selene Maldonado Alcantara define la administración turística como la forma de utilizar los recursos naturales y/o artificiales de un lugar de la mejor forma posible procurando mantener un equilibrio y poder así cuidar de los mismos, de esta manera se puede proporcionar un bienestar económico a trabajadores y empresarios además que los visitantes se llevan con ellos el conocimiento del lugar que visitan. (Morales, 2012)

La relación entre la administración y el turismo se basa en el negocio de la gente, no tanto porque se dedica a vender servicios o servir a las personas, sino porque se necesita de la gente para existir. En la actualidad la automatización es muy útil, pero solo el ser humano puede proporcionar el servicio necesario para el bienestar de los clientes. Todas las empresas en general ofrecen servicios diversos, hay algunas que progresan y agregan el estilo sorpresa que lleva de la mano un buen servicio hacia sus clientes, el cual debe estar en supervisión constante guiada por un líder gerencial. La importancia de la administración turística radica en optimizar el uso de los recursos y su correcta conservación, donde los administradores usarán métodos establecidos para cumplir con los objetivos de la organización y así incrementar el turismo, fortaleciendo a la actividad económica del país y favoreciendo a la entrada de divisas. (Morales, 2012)

Según datos de la OMT *este sector productivo es una de las cinco mayores categorías de exportación para el 83% de los países y la principal fuente de divisas extranjeras para un mínimo del 38% de ellos*, también se confirma que la industria del turismo se encuentra en crecimiento, lo cual ubica a esta actividad como la principal generadora de empleo y riquezas. Es por esto que la OMT, Acuerdo General de Aranceles Aduaneros y Comercio (GATT) y Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD) consideran que el turismo se ubica como el primer sector económico a nivel mundial. La OMT estima que el número de turistas internacionales ascenderá a casi 1.6 miles de millones de personas en el año 2020 y que los ingresos de turismo internacional superaran los 2 000 millones de

dólares americanos. Es por esta razón que el turismo a nivel nacional como internacional se ha convertido en el mejor plan estratégico para el desarrollo económico social y cultural de todos los países que la practiquen. Gracias a este boom turístico en la actualidad se cuenta con mayor oferta turística y nuevas tendencias para tener un producto diferenciado y diverso que sirva para atraer más visitantes al sector. (Morales, 2012)

Patrick (2006) señala que las organizaciones y la administración ha existido desde que al hombre le surgió la necesidad de agruparse entre ellos. Las empresas turísticas varían en tamaño, tipo de mercado objetivo, servicios que ofrecen, etc. es por esto que el gerente de la empresa es el llamado a establecer y cumplir con los objetivos, optimizando el uso de recursos y motivar a los empleados de la organización a trabajar en grupo y cooperar para el correcto desarrollo de la misma.(Patrick, 2006)

Todas las empresas turísticas ofrecen diferentes tipos de productos. Los que tienen éxito agregan un ingrediente adicional, el buen servicio. Este es el único producto que no puede comprarse. El equipo para un cánopy, la comida gourmet de un hotel o restaurante, rentadoras de autos, el paquete personalizado que una agencia de viajes ofrece, etc., varía de una empresa a otra y en muchos casos serán muy parecidos, pero el servicio dependerá totalmente de su personal. La conducta humana en una sociedad libre no puede uniformarse; sólo puede ser guiada en un proceso que requiere de supervisión, atención y entrenamiento constante”. (Steiner, 2001)

Marketing Turístico

Según menciona Philip Kotler en su libro Marketing Turístico, el marketing en la industria del turismo se ha vuelto una herramienta de mucha importancia. Los sectores que comprende al turismo principalmente son los viajes y los hoteles. El éxito del marketing dentro del área hotelera tiene mucho que ver con el entorno que lo rodea y las actividades que se puedan realizar fuera del hotel, normalmente, los clientes cuando viajan compran un paquete que incluye hotel y atractivos diseñados por mayoristas y vendidos por agencias de viajes. En la actualidad, la mayoría de los hoteles y las empresas de alquiler de carros se han aliado con aerolíneas para vender paquetes especiales a viajeros frecuentes.(Kotler, 2011)

Los marketeros se encargan de identificar las necesidades de los clientes, para poder así diseñar un producto adecuado a dichas necesidades fijando un precio

llamativo, se encarga de distribuirlo y comunicarlo de manera óptima, dando como resultado productos llamativos y consumidores felices. Peter Duker, líder en opinión de gestión empresarial, señala que : la finalidad del marketing es hacer que la venta sea supérflua. El objetivo es conocer y comprender a los clientes tan bien que el producto les encaje y se venda por si mismo (Kotler, 2011)

El área de ventas y comunicación juegan un papel muy importante dentro del marketing, estas dos juntas, crean un mix beneficioso que sirve para llegar a la satisfacción del consumidor. La mejor manera de hacer que la venta y su promoción sean realizadas de manera óptima es definiendo quién es su mercado objetivo, es decir, los clientes a quiénes nos dirigimos y sus necesidades, para luego poder diseñar un producto que satisfaga dicha necesidad y que este se encuentre disponible y a un precio accesible. (Kotler, 2011)

Características del marketing turístico

Este tipo de mercado suele tener ciertas características claves para su identificación:

- Intercambio de información
- Consulta de tarifas
- Realizar una reserva
- Realizar pagos
- Consulta e información acerca del destino
- Consultar las posibles opciones de alojamiento o reservas
- Mayor segmentación o propuestas turísticas
- Constante información sobre paquetes, promociones, destinos, alojamientos, eventualidades. (Maldonado, 2002).

El proceso del marketing

El proceso de marketing cuenta con cinco etapas como se lo va a presentar a continuación, donde las cuatro primeras fases se encargan de comprender al cliente, otorgar valor y construir relaciones fuertes con ellos y en la última fase las empresas reciben las ratificaciones por la creación de un valor superior

Modelo de proceso de marketing

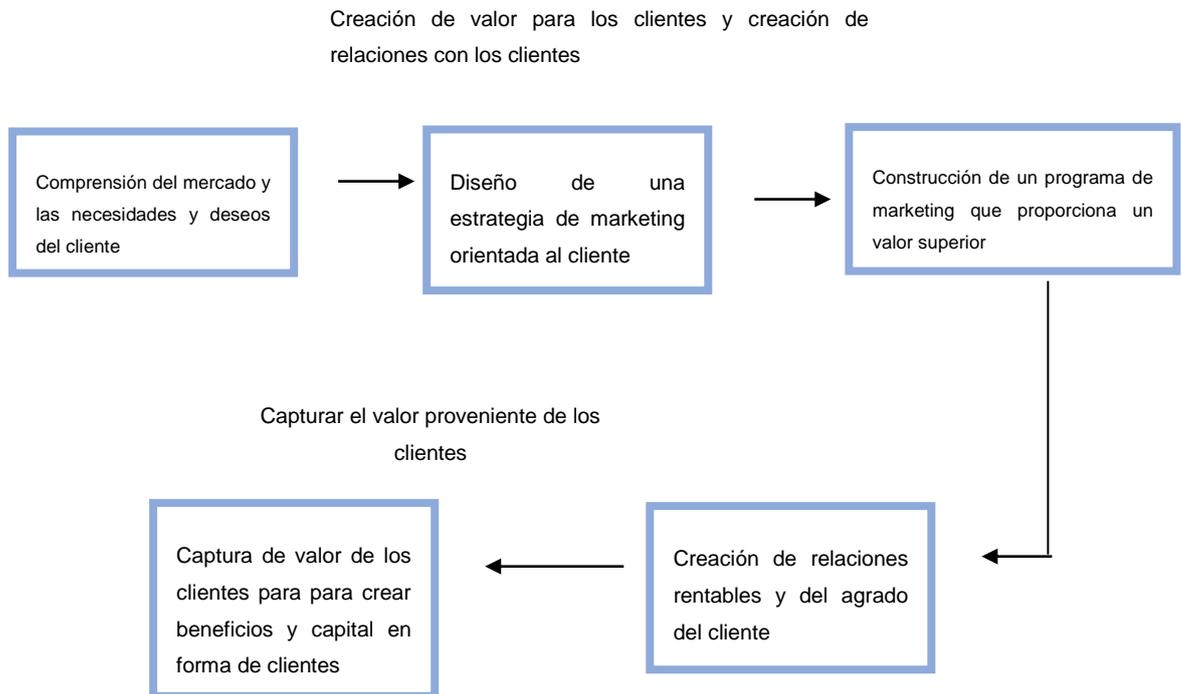


Figura 1 Modelo de proceso de Marketing.

Tomado de : (Kotler, 2011)

Turismo sostenible

Cuando se habla de sostenibilidad turística se refiere al equilibrio que hay en los aspectos medioambientales, culturales, socioculturales, económicos, etc. y sus buenas prácticas en todos los tipos de turismo que existen incluyendo el turismo en masa, que al final, puede garantizar la sostenibilidad largo plazo.

Es por esta razón que el turismo sostenible debe:

1. Procurar que los recursos medioambientales deben ser usados de una manera óptima, pues estos representan los elementos fundamentales para el desarrollo turístico conservando las técnicas ecológicas implementadas que ayudarán al correcto mantenimiento y cuidado de los recursos naturales.
2. Respetar los aspectos socioculturales de las comunidades que reciben a los turistas y conservar en lo mayor posible su cultura, tradiciones, etc.
3. Asegurar que las actividades económicas que se realicen sean viables a largo plazo, para que se pueda contar con una mejor economía, dando

oportunidades de trabajo que ayudara a mejorar la calidad de vida de las comunidades.

Para el desarrollo sostenible de turismo se necesita de la colaboración de agentes relevantes, de un liderazgo político y lograr la sostenibilidad mediante procesos continuos, seguimientos, el establecimiento de normas y reglas preventivas y correctivas. Todo esto junto debe generar en el turista que visita un alto grado de satisfacción y generar conciencia para que todos los visitantes formen parte de las buenas practicas turísticas. (OMT, 2017)

Atractivos turísticos

Los atractivos turísticos son lugares o hechos que resulta interesante para los turistas y deseen de ese modo visitar el lugar. Su valor se le da de muchas maneras, puede ser por su historia, cultura, belleza natural, lo que simboliza, su gastronomía, etc. La combinación de los diferentes tipos de atractivos antes mencionados convierten a un país o una ciudad en un destino de gran interés para los turistas. La importancia que tiene ahora el turismo sobre la economía de un lugar, hace que las autoridades protejan e inviertan en la promoción y conservación de los atractivos para el correcto mantenimiento de los mismos y de esta manera lograr satisfacer a los visitantes que llegan al destino. (Perez, 2016)

Marco conceptual

Marketing:

Marketing es la ciencia y el arte de captar, mantener y hacer crecer el número de clientes rentables. (Kotler, 2011)

Necesidades:

Las necesidades humanas son estados de privación percibidos. Incluyen necesidades físicas tales como, alimentación, vestido, seguridad, etc. también están las necesidades sociales de afecto, diversión, relajación, etc. (Kotler, 2011)

Deseos:

Es la forma que adoptan las necesidades humanas al ser conformadas por la cultura y la personalidad individual. Los deseos son las formas como las personas manifiestan sus necesidades. (Kotler, 2011)

Oferta:

Garza (2001) define que conoce que la oferta es la proporción de bien o servicio que el comerciante coloca para venta, estos pueden ser objetos u servicios; mientras que la demanda es la acogida del servicio o producto brindado. (Quinga, 2016)

Demanda:

Las personas tienen deseos ilimitados, pero cuentan con recursos limitados. Eligen productos que satisfagan sus necesidades basándose en sus posibilidades económicas. Cuando los deseos se acompañan de poder adquisitivo, se convierten en demanda (Kotler, 2011)

Black (1997) citado por (Quinga, 2016), dice que la demanda es la cantidad de la gente a adquirir, todos los humanos demandan un servicio, pero lo más interesante es la interacción entre la oferta y la demanda (Quinga, 2016)

El Diario la República (2015) afirma que la demanda se refiere a la suma de servicios o bienes que se desean obtener en un mercado a cambio de un valor; mientras tanto indica que la oferta se brinda en un mercado bajo reglas específicas.

Crecimiento económico:

Kutznets (1966) citado por (Galindo, 2011), señaló que el crecimiento económico es un incremento sostenible del producto per capita o por trabajador. Basándose en este concepto, el crecimiento económico viene a ser el aumento del valor de los bienes y servicios producidos por una economía durante un periodo de tiempo.

Según el Diccionario de la Real Académica de la Lengua (XV edición) define el crecimiento económico como: *“Acción de crecer y su efecto. Proceso de desarrollo. Aumento del valor intrínseco de la moneda.”* (Fernandez & Manjarrez, 2014)

Desarrollo económico

La palabra desarrollo económico según la Real Académica de la Lengua (XV edición) se define como: *“Evolución progresiva de una economía hacia mejores niveles de vida.”* (Fernandez & Manjarrez, 2014)

Todaro (1988) citado por (Fernandez & Manjarrez, 2014) define el desarrollo como *“...un proceso multidimensional compuesto por grandes transformaciones de las estructuras sociales, las actitudes de la gente y las instituciones nacionales, así*

como por la aceleración del crecimiento económico, la reducción de la desigualdad y la erradicación de la pobreza absoluta.”

Turismo sostenible

Son aquellas actividades turísticas respetuosas con el medio natural, cultural y social y con los valores de una comunidad, que permite disfrutar de un positivo intercambio de experiencias entre los residentes y visitantes, donde la relación entre turista y comunidad es justa y los beneficios de la actividad es repartida de forma equitativa, y donde los visitantes tienen una actitud verdaderamente participativa en su experiencia de viaje. (Almijara, 2008)

Capece, G. (1997) citado por (Almijara, 2008), lo define como la actividad económica productora de bienes y servicios que, respetando los límites físicos del espacio en que se desarrolla y los psíquicos de los habitantes y demás actores, son destinados a quienes deciden desplazarse temporal y voluntariamente fuera del lugar de residencia habitual sin incorporarse al mercado de trabajo del lugar de destino, con motivo o no de recreación.

Por otro lado Canarias (1995) dentro de la carta de Lanzarote producida por los asistentes a la conferencia mundial de turismo sostenible, expresa que siendo el turismo un potente instrumento de desarrollo, puede y debe participar activamente en la estrategia del desarrollo sostenible. Una buena gestión del turismo exige garantizar la sostenibilidad de los recursos de los que depende.

El turismo que tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas. (OMT, 2017)

Turismo

Según la Organización Mundial del Turismo (1994) citado por (Córdova, 2014), dice que “el turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros”

Jose Ignacio de Arrillaga (1955) citado por (Córdova, 2014) dice que el turismo es todo desplazamiento temporal determinado por causas ajenas al lucro; el conjunto de bienes, servicios, y organización que en cada nación determinan y hacen posible esos desplazamientos y las relaciones y los hechos que entre estos y los viajeros tienen lugar.

Roberto Boullon (1993) citado por (Córdova, 2014) define al turismo como el conjunto de relaciones y fenómenos producidos por el desplazamiento y permanencia de las personas fuera de su lugar de residencia; en tanto este no este motivado por una actividad lucrativa principal.

Producto Turístico:

El producto turístico se puntualiza como paquete de componentes tangibles e intangible asentado en un destino, apreciado por los turistas como una experiencia y diversión a cambio de un valor. (Middleton, 2002)

La palabra destino turístico fue sustituido por “producto turístico” ya que es el más adecuado a los efectos actuales del marketing. Se puede precisar al producto turístico como la fusión de los recursos naturales con los respectivos servicios. (Barbiere, 2013)

El producto turístico es el bien o servicio, destino turístico, obtención las funciones de repartición y comunicación; por tanto, todo esto puede formar una comercialización turística siendo el producto la principal base. (Gómez, 2002)

Marco Legal

Plan Nacional del Buen Vivir 2017- 2021

La Constitución de la República de Ecuador (2008) sirve de guía para la construcción del presente Plan Nacional de Desarrollo (2017-2021), que busca cumplir con el mandato de “planificar el desarrollo nacional, erradicar la pobreza, promover el desarrollo sustentable y la redistribución equitativa de los recursos y la riqueza, para acceder al buen vivir” (CE, 2008. art. 3, núm. 5).

Lineamientos de articulación para la gestión territorial y gobernanza multinivel

e) Consolidación de modelos de gestión descentralizada y desconcentrada, con pertinencia territorial

e.1. Articular y complementar los procesos de desconcentración y descentralización para la gestión multinivel de los bienes y servicios públicos.

e.2. Diferenciar, priorizar y focalizar la asignación de recursos públicos y los esfuerzos de la acción estatal en función de las particularidades, las competencias y las capacidades territoriales e institucionales.

e.3. Optimizar la gestión financiera y la recaudación de ingresos propios de los Gobiernos Autónomos Descentralizados, reduciendo la dependencia de transferencias del Presupuesto General del Estado.

f) Articulación de instrumentos del Sistema Nacional Descentralizado de Planificación Participativa

f.1. Fortalecer las capacidades institucionales que favorezcan la articulación, coordinación y prelación de los instrumentos de planificación y ordenamiento territorial con enfoque de riesgos, así como la incorporación de áreas geográficas con requerimientos específicos y de manejo especial.

f.2. Impulsar la elaboración de planes de uso y gestión del suelo, de forma concordante y articulada con los planes de desarrollo y ordenamiento territorial.

f.3. Generar catastros e información de base territorial confiable, pertinente, permanente, accesible y desagregada para la toma de decisiones y la transparencia de la gestión pública.

Planes de desarrollo y ordenamiento territorial de los Gobiernos Autónomos Descentralizados

Los planes de desarrollo y ordenamiento territorial son los instrumentos formulados e implementados por los Gobiernos Autónomos Descentralizados provinciales, municipales, parroquiales y regímenes especiales, con excepción de Galápagos, que está considerado como un plan diferenciado.

De acuerdo con el marco legal, “son los instrumentos de planificación que contienen las directrices principales de los Gobiernos Autónomos Descentralizados

respecto de las decisiones estratégicas de desarrollo y que permiten la gestión concertada y articulada del territorio”

Código Orgánico de Organización Territorial, COOTAD 2015

Art. 54.- Funciones. - Son funciones del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal las siguientes:

f) Ejecutar las competencias exclusivas y concurrentes reconocidas por la Constitución y la ley y en dicho marco, prestar los servicios públicos y construir la obra pública cantonal correspondiente, con criterios de calidad, eficacia y eficiencia, observando los principios de universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad, solidaridad, interculturalidad, subsidiariedad, participación y equidad;

g) Regular, controlar y promover el desarrollo de la actividad turística cantonal en coordinación con los demás gobiernos autónomos descentralizados, promoviendo especialmente la creación y funcionamiento de organizaciones asociativas y empresas comunitarias de turismo.

Art. 55.- Competencias exclusivas del gobierno autónomo descentralizado municipal. - Los gobiernos autónomos descentralizados municipales tendrán las siguientes competencias exclusivas sin perjuicio de otras que determine la ley;

a) Planificar, junto con otras instituciones del sector público y actores de la sociedad, el desarrollo cantonal y formular los correspondientes planes de ordenamiento territorial, de manera articulada con la planificación nacional, regional, provincial y parroquial, con el fin de regular el uso y la ocupación del suelo urbano y rural, en el marco de la interculturalidad y plurinacionalidad y el respeto a la diversidad;

b) Ejercer el control sobre el uso y ocupación del suelo en el cantón;
(COOTAD, 2015)

Descentralización y Sistema Nacional de Competencias

Art. 105.- Descentralización. - La descentralización de la gestión del Estado consiste en la transferencia obligatoria, progresiva y definitiva de competencias con los respectivos talentos humanos y recursos financieros, materiales y tecnológicos, desde el gobierno central hacia los gobiernos autónomos descentralizados.

Art. 106.- Finalidades. - A través de la descentralización se impulsará el desarrollo equitativo, solidario y equilibrado en todo el territorio nacional, a fin de garantizar la realización del buen vivir y la equidad interterritorial, y niveles de calidad de vida similares en todos los sectores de la población, mediante el fortalecimiento de los gobiernos autónomos descentralizados y el ejercicio de los derechos de participación, acercando la administración a la ciudadanía.

Art. 107.- Recursos. - La transferencia de las competencias irá acompañada de los talentos humanos y recursos financieros, materiales y tecnológicos correspondientes, los cuales, en ningún caso, podrán ser inferiores a los que destina el gobierno central para el ejercicio de dichas competencias. La movilidad de los talentos humanos se realizará conforme a la ley, lo que incluirá los recursos financieros correspondientes para cumplir las obligaciones laborales legalmente adquiridas por el Estado.

Art. 108.- Sistema nacional de competencias. - Es el conjunto de instituciones, planes, políticas, programas y actividades relacionados con el ejercicio de las competencias que corresponden a cada nivel de gobierno guardando los principios de autonomía, coordinación, complementariedad y subsidiariedad, a fin de alcanzar los objetivos relacionados con la construcción de un país democrático, solidario e incluyente (COOTAD, 2015)

Consejo nacional de competencias

Art 117.- Consejo Nacional de Competencias. - El Consejo Nacional de Competencias es el organismo técnico del Sistema Nacional de Competencias; es una persona jurídica de derecho público, con autonomía

administrativa, presupuestaria y financiera, patrimonio propio y sede en donde decida por mayoría de votos. El Consejo Nacional de Competencias se organizará y funcionará conforme el reglamento interno que dicte para el efecto. (COOTAD, 2015)

Del Ejercicio General de Competencias

Art. 124.- Efectividad de la autonomía. - La organización y ejercicio de las competencias deberá garantizar obligatoriamente la efectividad de la 28 autonomía política, administrativa y financiera de los gobiernos autónomos descentralizados.

Art. 125.- Nuevas competencias constitucionales. - Los Gobiernos Autónomos Descentralizados son titulares de las nuevas competencias exclusivas constitucionales, las cuales se asumirán e implementarán de manera progresiva conforme lo determine el Consejo Nacional de Competencias.

Art. 126.- Gestión concurrente de competencias exclusivas. – El ejercicio de las competencias exclusivas establecidas en la Constitución para cada nivel de gobierno, no excluirá el ejercicio concurrente de la gestión en la prestación de servicios públicos. En este marco, salvo el caso de los sectores privativos, los gobiernos autónomos descentralizados podrán ejercer la gestión concurrente de competencias exclusivas de otro nivel, conforme el modelo de gestión de cada sector al cual pertenezca la competencia y con autorización expresa del titular de esta a través de un convenio.

Art. 128.- Sistema integral y modelos de gestión. - Todas las competencias se gestionarán como un sistema integral que articula los distintos niveles de gobierno y por lo tanto serán responsabilidad del Estado en su conjunto. El ejercicio de las competencias observará una gestión solidaria y subsidiaria entre los diferentes niveles de gobierno, con participación ciudadana y una adecuada coordinación interinstitucional. Los modelos de gestión de los diferentes sectores se organizarán, funcionarán y someterán a los principios y normas definidos en el sistema nacional de competencias. Los modelos de gestión que se desarrollen en los regímenes especiales observarán

necesariamente la distribución de competencias y facultades, criterios y normas, contenidas en este Código para los distintos niveles de gobierno. (COOTAD, 2015)

Del Ejercicio de Competencias Constitucionales

Art. 144.- Ejercicio de la competencia de preservar, mantener y difundir el patrimonio cultural. - Corresponde a los gobiernos autónomos descentralizados municipales, formular, aprobar, ejecutar y evaluar los planes, programas y proyectos destinados a la preservación, mantenimiento y difusión del patrimonio arquitectónico, cultural y natural, de su circunscripción y construir los espacios públicos para estos fines. Para el efecto, el patrimonio en referencia será considerado con todas sus expresiones tangibles e intangibles. La preservación abarcará el conjunto de acciones que permitan su conservación garantizará su sostenimiento integral en el tiempo; y la difusión procurará la propagación permanente en la sociedad de los valores que representa. Cuando el patrimonio a intervenir rebase la circunscripción territorial cantonal, el ejercicio de la competencia será realizada de manera concurrente, y de ser necesario en mancomunidad o consorcio con los gobiernos autónomos descentralizados regionales o provinciales. Además, los gobiernos municipales y distritales podrán delegar a los gobiernos parroquiales rurales y a las comunidades, la preservación, mantenimiento y difusión de recursos patrimoniales existentes en las parroquias rurales y urbanas. Los gobiernos autónomos descentralizados municipales podrán, mediante convenios, gestionar concurrentemente con otros niveles de gobierno las competencias de preservación, mantenimiento y difusión del patrimonio cultural material e inmaterial. Será responsabilidad del gobierno central, emitir las políticas nacionales, salvaguardar la memoria social y el patrimonio cultural y natural, por lo cual le corresponde declarar y supervisar el patrimonio nacional y los bienes materiales e inmateriales, que correspondan a las categorías de: lenguas, formas de expresión, tradición oral y diversas manifestaciones y creaciones culturales; las edificaciones, espacios y conjuntos urbanos, monumentos, sitios naturales, caminos, jardines y paisajes que constituyan referentes de identidad para los pueblos o que tengan valor histórico, artístico,

arqueológico, etnográfico o paleontológico; los documentos, objetos, colecciones, archivos, bibliotecas y museos; las creaciones artísticas, científicas y tecnológicas; entre otras; los cuales serán gestionados de manera concurrente y desconcentrada. Los gobiernos autónomos descentralizados provinciales podrán hacer uso social y productivo de los recursos culturales de su territorio, a efectos de cumplir su competencia de turismo en el marco del fomento productivo. Los bienes declarados como patrimonios naturales y culturales de la humanidad se sujetarán a los instrumentos internacionales. Cuando los gobiernos autónomos descentralizados metropolitanos o municipales declaren patrimonio histórico a edificaciones que requieran ser expropiadas, deberán pagar a los propietarios el valor comercial de dicho bien, conforme lo establecido en este Código, y harán constar en el presupuesto del ejercicio económico del año siguiente, los valores necesarios y suficientes para cumplir con la restauración del bien declarado patrimonio histórico de la ciudad. De no observarse estas disposiciones la resolución quedará sin efecto y él o los propietarios podrán hacer de ese bien, lo que más les convenga, sin afectar su condición patrimonial. (COOTAD, 2015)

Transferencias para Financiar nuevas Competencias

Art. 203.- Objetivo. - El objetivo de estas transferencias es garantizar que los gobiernos autónomos descentralizados asuman las nuevas competencias que estaban siendo desarrolladas por el gobierno central, las cuales tienen que considerar el principio de equidad territorial.

Art. 204.- Financiamiento. - Estas transferencias serán financiadas por lo menos con los mismos recursos que el gobierno central ha destinado históricamente para el ejercicio de estas competencias, calculado en base al promedio de los últimos cuatro años.

Art. 205.- Destino. - Estas transferencias solo podrán utilizarse para financiar el ejercicio de las nuevas competencias que asuman Los Gobiernos Autónomos Descentralizados. No podrán duplicarse ni generar pasivos adicionales al gobierno central.

Art. 206.- Mecanismo de distribución. - Para determinar los recursos a transferir para financiar el ejercicio de las nuevas competencias, la comisión de costeo de competencias considerará los siguientes criterios:

- a) Estándares mínimos de prestación de bienes y servicios públicos de la nueva competencia y sus costos estándares relacionados;
- b) Estimación de posibles ingresos propios relacionados con la competencia a transferir, si existieren;
- c) Cuantificación de la asignación del gasto actual que realiza el gobierno central por estas competencias, ajustado por criterios sectoriales y territoriales relacionados con cada competencia; y,
- d) Determinación del monto de la transferencia. En caso de ser necesario el Consejo Nacional de Competencias podrá desarrollar la metodología propuesta en este Código, y especificar la fórmula para el costo de las competencias adicionales.

Art. 279.- Delegación a otros niveles de gobierno. - Los gobiernos autónomos descentralizados regional, provincial, metropolitano o municipal podrán delegar la gestión de sus competencias a otros niveles de gobierno, sin perder la titularidad de aquellas. Esta delegación requerirá acto normativo del órgano legislativo correspondiente y podrá ser revertida de la misma forma y en cualquier tiempo.

Para esta delegación las partes suscribirán un convenio que contenga los compromisos y condiciones para la gestión de la competencia. Ningún nivel de gobierno podrá delegar la prestación de servicios públicos que le hubiere delegado otro nivel de gobierno.

Los gobiernos autónomos descentralizados podrán recibir delegaciones de servicios públicos desde el gobierno central para lo cual, este último, entregará la asignación económica necesaria para la prestación del servicio (COOTAD, 2015)

Tabla 3 Competencias que debe de asumir una dependencia de turismo

1	Políticas
2	Planificación
3	Coordinación
4	Regulación, registro, licencia y control
5	Protección al consumidor de servicios turísticos
6	Sistemas de información turística
7	Promoción turística
8	Fomento y desarrollo del sector turístico
9	Capacitación y asistencia técnica

Fuente: Concejo Nacional de Asunción de competencias. Presentación para traslado de competencia de turismo

Realizado por: Elsa María Castro 2010

Ley de Turismo en el Ecuador

Art. 1.- La presente Ley tiene por objeto determinar el marco legal que regirá para la promoción, el desarrollo y la regulación del sector turístico; las potestades del Estado y las obligaciones y derechos de los prestadores y de los usuarios.

Art. 2.- Turismo es el ejercicio de todas las actividades asociadas con el desplazamiento de personas hacia lugares distintos al de su residencia habitual; sin ánimo de radicarse permanentemente en ellos.

Art. 3.- Son principios de la actividad turística, los siguientes:

- a. La iniciativa privada como pilar fundamental del sector; con su contribución mediante la inversión directa, la generación de empleo y promoción nacional e internacional;
- b. La participación de los gobiernos provincial y cantón al para impulsar y apoyar el desarrollo turístico, dentro del marco de la descentralización;

- c. El fomento de la infraestructura nacional y el mejoramiento de los servicios públicos básicos para garantizar la adecuada satisfacción de los turistas;
- d. La conservación permanente de los recursos naturales y culturales del país; y,
- e. La iniciativa y participación comunitaria indígena, campesina, montubia o afro ecuatoriana, con su cultura y tradiciones preservando su identidad, protegiendo su ecosistema y participando en la prestación de servicios turísticos, en los términos previstos en esta Ley y sus reglamentos.

Art. 4.- La política estatal con relación al sector del turismo, debe cumplir los siguientes objetivos:

- a. Reconocer que la actividad turística corresponde a la iniciativa privada y comunitaria o de autogestión, y al Estado en cuanto debe potencializar las actividades mediante el fomento y promoción de un producto turístico competitivo; b) Garantizar el uso racional de los recursos naturales, históricos, culturales y arqueológicos de la Nación;
- b. Proteger al turista y fomentar la conciencia turística;
- c. Propiciar la coordinación de los diferentes estamentos del Gobierno Nacional, y de los gobiernos locales para la consecución de los objetivos turísticos;
- d. Promover la capacitación técnica y profesional de quienes ejercen legalmente la actividad turística;
- e. Promover internacionalmente al país y sus atractivos en conjunto con otros organismos del sector público y con el sector privado; y,
- f. Fomentar e incentivar el turismo interno. (Turismo, 2014)

De las actividades turísticas y quienes la ejercen

Art. 5.- Se consideran actividades turísticas las desarrolladas por personas naturales o jurídicas que se dediquen a la prestación remunerada de modo habitual a una o más de las siguientes actividades:

- a. Alojamiento;
- b. Servicio de alimentos y bebidas;
- c. Transportación, cuando se dedica principalmente al turismo; inclusive el transporte aéreo, marítimo, fluvial, terrestre y el alquiler de vehículos para este propósito;

- d. Operación, cuando las agencias de viajes provean su propio transporte, esa actividad se considerará parte del agenciamiento;
- e. La de intermediación, agencia de servicios turísticos y organizadoras de eventos congresos y convenciones; y,
- f. Casinos, salas de juego (bingo-mecánicos) hipódromos y parques de atracciones estables

Art. 6.- Los actos y contratos que se celebren para las actividades señaladas en esta Ley estarán sujetas a las disposiciones de este cuerpo legal y en los reglamentos y normas técnicas y de calidad respectivas.

Art. 7.- Las personas jurídicas que no persigan fines de lucro no podrán realizar actividades turísticas para beneficio de terceros.

Art. 8.- Para el ejercicio de actividades turísticas se requiere obtener el registro de turismo y la licencia anual de funcionamiento, que acredite idoneidad del servicio que ofrece y se sujeten a las normas técnicas y de calidad vigentes.

Art. 9.- El Registro de Turismo consiste en la inscripción del prestador de servicios turísticos, sea persona natural o jurídica, previo al inicio de actividades y por una sola vez en el Ministerio de Turismo, cumpliendo con los requisitos que establece el Reglamento de esta Ley. En el registro se establecerá la clasificación y categoría que le corresponda.

Art. 10.- El Ministerio de Turismo o los municipios y consejos provinciales a los cuales esta Cartera de Estado, les transfiera esta facultad, concederán a los establecimientos turísticos, Licencia única Anual de Funcionamiento; lo que les permitirá:

- a. Acceder a los beneficios tributarios que contempla esta Ley;
- b. Dar publicidad a su categoría;
- c. Que la información o publicidad oficial se refiera a esa categoría cuando haga mención de ese empresario instalación o establecimiento;
- d. Que las anotaciones del Libro de Reclamaciones, autenticadas por un Notario puedan ser usadas por el empresario, como prueba a su favor; a falta de otra; y,
- e. No tener, que sujetarse a la obtención de otro tipo de Licencias de Funcionamiento, salvo en el caso de las Licencias Ambientales, que por disposición de la ley de la materia deban ser solicitadas y emitidas.

Art. 11.- Los empresarios temporales, aunque no accedan a los beneficios de esta Ley están obligados a obtener un permiso de funcionamiento que acredite la idoneidad del servicio que ofrecen y a sujetarse a las normas técnicas y de calidad.

Art. 12.- Cuando las comunidades locales organizadas y capacitadas deseen prestar servicios turísticos, recibirán del Ministerio de Turismo o sus delegados, en igualdad de condiciones todas las facilidades necesarias para el desarrollo de estas actividades, las que no tendrán exclusividad de operación en el lugar en el que presten sus servicios y se sujetarán a lo dispuesto en esta Ley y a los reglamentos respectivos. (Turismo, 2014)

Del Ministerio de Turismo

Art. 15.- El Ministerio de Turismo es el organismo rector de la actividad turística ecuatoriana, con sede en la ciudad de Quito, estará dirigido por el ministro quien tendrá entre otras las siguientes atribuciones:

1. Preparar las normas técnicas y de calidad por actividad que regirán en todo el territorio nacional;
2. Elaborar las políticas y marco referencial dentro del cual obligatoriamente se realizará la promoción internacional del país;
3. Planificar la actividad turística del país;
4. Elaborar el inventario de áreas o sitios de interés turístico y mantener actualizada la información;
5. Nombrar y remover a los funcionarios y empleados de la institución;
6. Presidir el Consejo Consultivo de Turismo;
7. Promover y fomentar todo tipo de turismo, especialmente receptivo y social y la ejecución de proyectos, programas y prestación de servicios complementarios con organizaciones, entidades e instituciones públicas y privadas incluyendo comunidades indígenas y campesinas en sus respectivas localidades;
8. Orientar, promover y apoyar la inversión nacional y extranjera en la actividad turística, de conformidad con las normas pertinentes;
9. Elaborar los planes de promoción turística nacional e internacional;
10. Calificar los proyectos turísticos;
11. Dictar los instructivos necesarios para la marcha administrativa y financiera del Ministerio de Turismo; y

12. Las demás establecidas en la Constitución, esta Ley y las que le asignen los Reglamentos.

Art. 16.- Será de competencia privativa del Ministerio de Turismo, en coordinación con los organismos seccionales, la regulación a nivel nacional, la planificación, promoción internacional, facilitación, información estadística y control del turismo, así como el control de las actividades turísticas, en los términos de esta Ley.

Art. 17.- El Ministerio de Turismo coordinará asimismo con otras instituciones del sector público las políticas y normas a implementarse, a fin de no afectar el desarrollo del turismo.

Principios y Reglas Generales de la Ley de Ordenamiento Territorial

Art. 1.- Objeto. Esta Ley tiene por objeto fijar los principios y reglas generales que rigen el ejercicio de las competencias de ordenamiento territorial, uso y gestión del suelo urbano y rural, y su relación con otras que incidan significativamente sobre el territorio o lo ocupen, para que se articulen eficazmente, promuevan el desarrollo equitativo y equilibrado del territorio y propicien el ejercicio del derecho a la ciudad, al hábitat seguro y saludable, y a la vivienda adecuada y digna, en cumplimiento de la función social y ambiental de la propiedad e impulsando un desarrollo urbano inclusivo e integrador para el Buen Vivir de las personas, en concordancia con las competencias de los diferentes niveles de gobierno.

Art. 2.- Ámbito de aplicación. Las disposiciones de esta Ley serán aplicables a todo ejercicio de planificación del desarrollo, ordenamiento territorial, planeamiento y actuación urbanística, obras, instalaciones y actividades que ocupen el territorio o inciden significativamente sobre él, realizadas por el Gobierno Central, los Gobiernos Autónomos Descentralizados y otras personas jurídicas públicas o mixtas en el marco de sus competencias, así como por personas naturales o jurídicas privadas.

Ordenamiento territorial

Art. 9.- Ordenamiento territorial. E; ordenamiento territorial es el proceso y resultado de organizar espacial y funcionalmente las actividades y recursos en el territorio, para viabilizar la aplicación y concreción de políticas públicas democráticas y participativas y facilitar el logro de los objetivos de desarrollo. La planificación del ordenamiento territorial constará en el plan de desarrollo y ordenamiento territorial de los Gobiernos Autónomos Descentralizados. La planificación para el ordenamiento territorial es obligatoria para todos los niveles de gobierno.

La rectoría nacional del ordenamiento territorial será ejercida por el ente rector de la planificación nacional en su calidad de entidad estratégica.

Art. 10.- Objeto, El ordenamiento territorial tiene por objeto:

- La utilización racional y sostenible de los recursos del territorio.
- La protección del patrimonio natural y cultural del territorio.
- La regulación de las intervenciones en el territorio proponiendo e implementando normas que orienten la formulación y ejecución de políticas públicas

Instrumentos de Ordenamiento Territorial

Art. 12.- Instrumentos para el ordenamiento territorial. Para el efectivo ejercicio de la competencia de ordenamiento territorial, los instrumentos de ordenamiento territorial son:

- Instrumentos de los niveles regionales, provinciales, cantónales, parroquiales rurales y regímenes especiales. Los instrumentos para el ordenamiento territorial de los niveles regionales, provinciales, cantónales, parroquiales rurales y regímenes especiales son los planes de desarrollo y ordenamiento territorial y los planes complementarios, aprobados por los respectivos Gobiernos Autónomos Descentralizados y los regímenes especiales en el ámbito de sus competencias. El Régimen Especial de Galápagos contará con un plan para el desarrollo sustentable y ordenamiento territorial, que se regulará en su ley específica.

Art. 14.- Del proceso general de formulación o actualización de los planes de desarrollo y ordenamiento territorial. El proceso de formulación o actualización de los planes de desarrollo y ordenamiento territorial de los Gobiernos Autónomos Descentralizados contempla los siguientes pasos:

1. Preparación o inicio, que incluye:

a) La creación o consolidación de las instancias de participación ciudadana y el Consejo de Planificación de cada Gobierno Autónomo Descentralizado,

b) La notificación del inicio del procedimiento de formulación o actualización del plan de desarrollo y ordenamiento territorial a los gobiernos autónomos descentralizados a cuya circunscripción territorial afecte el plan respectivo.

- Formulación del diagnóstico, a partir de un proceso de levantamiento de información por parte del equipo técnico, será sometido conocimiento y análisis de la instancia de participación ciudadana correspondiente del Gobierno Autónomo Descentralizado.
- Formulación de la propuesta y el modelo de gestión según los contenidos establecidos en este Código, que serán sometidos al conocimiento de la instancia de participación ciudadana correspondiente del Gobierno Autónomo Descentralizado,
- Remisión del proyecto del plan de desarrollo y ordenamiento territorial a los Gobiernos Autónomos Descentralizados a cuya circunscripción territorial afecte el plan respectivo, para que de considerarlo pertinente se emitan las observaciones respectivas.

En el caso de los planes formulados por los Gobiernos Autónomos Descentralizados parroquiales rurales, basta con su remisión al cantón o distrito metropolitano en cuya circunscripción se integren,

El proyecto de plan será publicado en la página electrónica del Gobierno Autónomo Descentralizado, para que cualquier ciudadano remita las observaciones respectivas.

- Análisis y contestación de las observaciones emitidas por la ciudadanía y otras entidades públicas.
- Conocimiento y análisis de los planes por parte del Consejo de Planificación del Gobierno Autónomo Descentralizado y emisión de la resolución favorable sobre las prioridades estratégicas de desarrollo.

Aprobación y puesta en vigencia del plan por parte del órgano legislativo regional. Provincial, cantonal o parroquial, según corresponda.

Art. 16.- Naturaleza jurídica de los instrumentos de ordenamiento territorial.

Los planes de desarrollo y ordenamiento territorial vinculan a la administración pública y son orientativos para los demás sectores, salvo los planes de uso y gestión de suelo y sus planes complementarios que serán vinculantes y de obligatorio cumplimiento para las personas naturales o jurídicas públicas, privadas o mixtas.

Son nulos los actos administrativos de aprobación o de autorización de planes proyectos, actividades o usos del suelo que sean contrarios el plan de uso y gestión de suelo y a sus planes urbanísticos complementarios, sin perjuicio de la responsabilidad administrativa, civil y penal de los servidores que participaron en su aprobación. (Asamblea, 2016)

PLANDETUR 2020

Objetivos:

1. Generar un proceso orientador que coordine los esfuerzos públicos, privados y comunitarios para el desarrollo del turismo sostenible, basado en sus territorios y bajo los principios de alivio a la pobreza, equidad, sostenibilidad, competitividad y gestión descentralizada.
2. Crear las condiciones para que el turismo sostenible sea un eje dinamizador de la economía ecuatoriana que busca mejorar la calidad de vida de su población y la satisfacción de la demanda turística actual, aprovechando sus ventajas comparativas y elementos de unicidad del país.

3. Insertar al turismo sostenible en la política de Estado y en la planificación nacional para potenciar el desarrollo integral y la racionalización de la inversión pública y privada. (Leisure, 2007)

Ley de Reglamento General de Actividades Turísticas

De los Beneficios

Art. 135.- Control. - Con el objeto de realizar un adecuado control en relación a los beneficios concedidos, el Ministerio de Turismo, antes de la iniciación de las operaciones de la empresa beneficiaria, mediante la unidad administrativa de fiscalización y control de beneficios, constatará y verificará que la instalación y funcionamiento cumplan con las condiciones y obligaciones constantes en el Acuerdo de concesión y se levantará un acta de este procedimiento administrativo de verificación. Igual trámite se hará en el caso de recalificación. La verificación puede realizarse cuantas veces lo considere necesario el Ministerio de Turismo. El Ministerio de Turismo mantendrá un registro de las empresas calificadas. En este registro se consignarán los siguientes datos: nombre, denominación o razón social, domicilio, capital social, inversión, calificación otorgada, beneficios concedidos, números de las resoluciones o de los acuerdos respectivos. Sin perjuicio de lo anotado, se llevará un archivo de la documentación de cada empresa. (Reglamento General de las Actividades Turísticas, 2011)

De la Obligación de Registro y de la Obtención de Licencia Anual de Funcionamiento

Art. 148.- Valor a pagarse por registro. - El valor de registro será una cantidad igual a la que corresponda por Licencia Anual de Funcionamiento, calculada ésta para todo el año calendario.

Art. 149.- Licencia anual de funcionamiento. - La licencia anual de funcionamiento constituye la autorización legal otorgada por el Ministerio de Turismo a los establecimientos o empresas turísticas dedicadas a actividades y servicios turísticos; sin la cual no podrán operar, y tendrá validez durante el año en que se la otorgue y los sesenta primeros días del año siguiente. Cuando se trate de empresas cuyas operaciones no se inicien en los primeros

treinta días de cada año, el pago por Licencia de Funcionamiento será por el valor equivalente a los meses que restaren del año calendario.

Art. 153.- Uso de denominaciones. - Ningún establecimiento o empresa turística podrá usar denominación o razón social o nombre comercial y categoría distinta a las que fueron asignadas por el Ministerio de Turismo. (Reglamento General de las Actividades Turísticas, 2011)

Marco Referencial

Diseño para la creación de la unidad de turismo en el Gobierno Autónomo Descentralizado del municipio del cantón Valencia. (Cedeño, 2013)

La siguiente investigación se realizó en el cantón Valencia, en la provincia de Los Ríos, donde se analizaron los problemas suscitados por la carencia de una dirección de turismo dentro del GAD Municipal, lo cual ha provocado que el turismo no sea impulsado de la mejor manera, además de no contar con las facilidades necesarias para que los turistas puedan acceder a sus atractivos que en su mayoría son de origen natural.

Los objetivos de esta investigación son:

Objetivo General

Diseñar una Unidad de Turismo para el Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio del cantón Valencia, para promocionar el turismo de la ciudad.

Idea a Defender

La escasa información sobre el turismo que oferta el Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio del cantón Valencia influye en la demanda turística de la ciudad.

Organigrama propuesto



Figura 2 Organigrama de la unidad de turismo del GAD Valencia

Tomado de (Cedeño, 2013)

Conclusión

El cantón Valencia cuenta con diferentes recursos naturales que deben ser correctamente promocionados y adecuarlos con las facilidades pertinentes para que de esta manera los turistas nacionales y extranjeros visiten la ciudad. Además, no hay presupuesto destinado para el impulso del turismo dentro de la ciudad lo cual provoca la falta de planificación y escasos de proyectos.

A pesar de que Valencia cuenta con atractivos las empresas públicas y privadas no se han preocupado en explotarlas.

Propuesta de creación de un modelo de gestión turística para la unidad de turismo del gad municipal de Catamayo (Diana Ojeda, 2016)

La presente investigación se realizará para determinar si es viable el modelo de desarrollo de una empresa pública de turismo para el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Catamayo ubicado en la provincia de Loja.

Catamayo es uno de los principales cantones de Loja, el cual genera importantes ingresos para la provincia. El tema escogido permite crear un modelo de gestión para

la Unidad de Turismo del GAD de Catamayo ya que el departamento de turismo se descentralizará del Municipio y aspira ser una empresa pública, esta independencia se da por las nuevas ordenanzas desde el Ministerio de Turismo.

Los objetivos de esta investigación son:

Objetivo general

Desarrollar un modelo de gestión turístico cantonal para el GAD Catamayo.

Objetivos específicos

- Identificar la demanda turística actual del cantón Catamayo en relación con los eventos cantonales.
- Determinar la viabilidad social de una empresa pública de turismo.
- Determinar la viabilidad financiera de una empresa pública de turismo.

Organigrama propuesto

Para la presente propuesta determinaron un organigrama de acuerdo con las necesidades de la EP para gestionar la actividad turística del cantón. A continuación, la figura estructural de la Empresa Pública de Turismo y Eventos de Catamayo

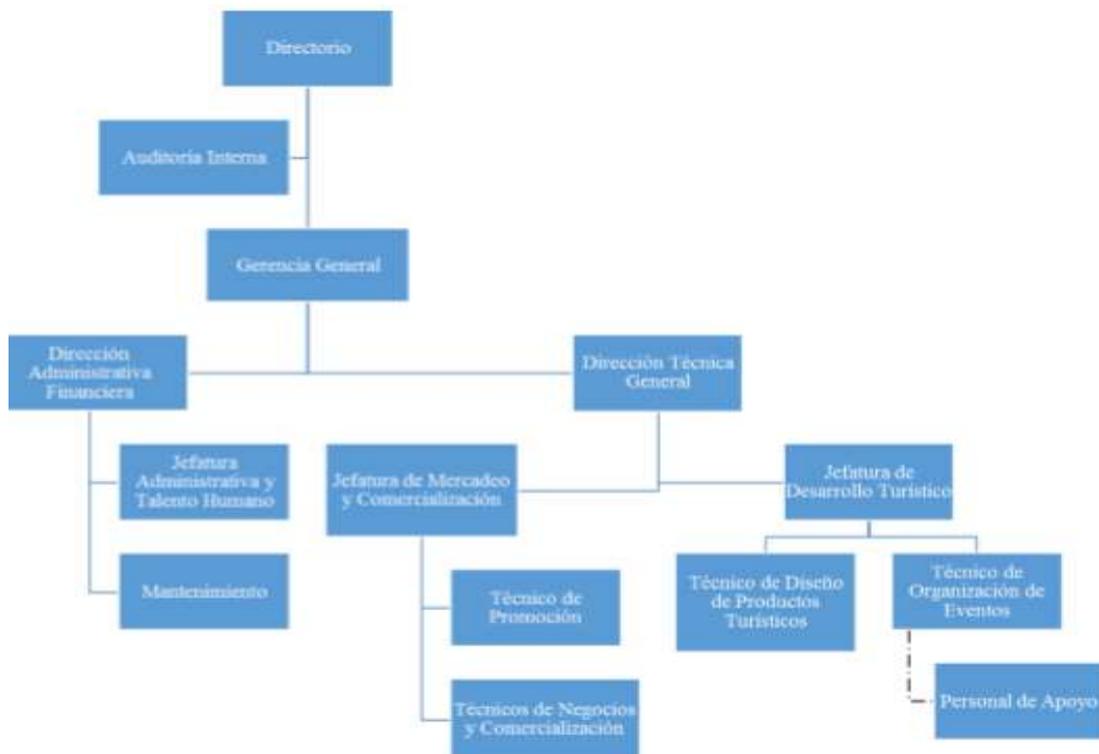


Figura 3. Organigrama estructural de la EP. Municipal de Turismo y Eventos de Catamayo (Diana Ojeda, 2016)

Conclusión

El modelo administrativo de función debe de desarrollarlo el GAD de acuerdo a la voluntad política de la alcaldesa, de acuerdo con esto el procurador síndico deberá realizar las ordenanzas basadas en las premisas convenientes para la empresa pública.

Capítulo II: Situación actual de Caluma

El cantón Caluma es uno de los siete cantones dentro de la provincia de Bolívar, fue creado el 23 de agosto de 1990 durante el Gobierno del Dr. Rodrigo Borja. Ocupa un área total de 192,41 km², según datos proporcionados por la Dirección de Planificación del GAD-M cantón Caluma, de acuerdo a los resultados del Censo de Población y Vivienda (INEC,2010), la población del cantón era de 13 129 habitantes, que proyectada al año 2014 con la tasa de crecimiento intercensal de 1.89% la población actual es de 14 150 habitantes, Caluma limita: al norte con los cantones: Urdaneta, Echandía y Guaranda al sur con los cantones: San José de Chimbo y Babahoyo, al este con los cantones: Guaranda y San José de Chimbo y al oeste limita con los cantones: Urdaneta y Babahoyo.

Caluma, conocida como “la tierra de la naranja”, es una ciudad de tierra fértil agrícola, sus habitantes son personas amables, dedicadas al trabajo y con ganas de salir adelante. Una de las principales características positivas que presenta este cantón es su clima subtropical templado, el cual resulta ser favorable para las diferentes actividades que se puede realizar en la zona, ya sea por ocio o trabajo. (Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial, 2014)

Recursos Naturales y las causas de su degradación

Flora: Por su clima subtropical, el cantón Caluma cuenta con bosque natural, abundante vegetación arbórea, densas y tupidas epífitas, helecho arbóreo, especies maderables como guayacán, caoba, copal, motilón aguacatillo, colorado, roble, cedro, laurel, cedrillo, especies que lamentablemente por su valor comercial muchas veces son extraídas, conjuntamente con la diversidad biológica del lugar. También existen árboles frutales como guabos, mamey y cítricos, entre otras; café, cacao, banano, naranjilla, romerillo, pambil y flores exóticas.

Fauna: La fauna del cantón Caluma es variada, entre los peces existentes: ratón, bocachico, campeche, etc.; anfibios y reptiles como salamandras, sapos, ranita

marsupial, víboras y culebritas; aves como la garcilla bueyera y el garrapatero que se los observa siempre junto al ganado, pájaro vago, entre los matorrales y pastizales, el saltador alinegro muy común en los cauces de los ríos, la tortolita azul, observada en los pastos y cultivos; pava de monte, gavilanes, tucán, diostedé, gallinazos y colibríes; y, mamíferos como armadillos, conejos, cusumbos, guatusas, guantas, monos, raposas, venados y pericos ligeros.

La migración de las personas hacia la zona alta del cantón donde el suelo era cubierto por vegetación y selva ha ocasionado que esta vaya desapareciendo con el pasar del tiempo, ahora en vez de selva y vegetación, lo que se encuentra son recintos, fronteras agrícolas, donde las personas usan y abusan de los recursos naturales sin control alguno por parte de las autoridades pertinentes. Como consecuencia a estos actos, la flora y fauna nativa de la zona alta del cantón se ha ido perdiendo, ya sea por muerte o por migración de estos. La disminución del caudal hídrico y la erosión del suelo dan como resultado un descenso en la producción agrícola y cambio climático.

El no respetar la flora de la zona ha traído pérdida de hábitats, desaparición de animales silvestres, tanto así que encontrar masto fauna en la actualidad se ha vuelto totalmente inusual. La cacería es otro factor que ha tenido un efecto negativo, pues ahora se encuentran varias especies de la zona en extinción, tales como: ardillas, murciélagos, raposa, ratón de campo, venados, pericos, colibríes, lagartijas, gavilán, mirlo, torcaza, entre otros.

El entorno ambiental y sus niveles de contaminación

Agua: la carencia de un sistema de alcantarillado ha ocasionado que las aguas residuales sean los principales contaminantes de los ríos, pues, todos aquellos desperdicios domiciliarios, químicos, ganaderos, etc., terminan ahí, siendo en este caso el más afectado el río Caluma, que es el principal receptor de todos los desechos de las personas que viven cerca.

Suelo: la ausencia de celdas emergentes temporales para colocar los desechos sólidos hace que haya una exposición directa de basura generada por hospitales, viviendas, todo tipo de establecimientos, etc., los cuales terminan en el suelo al aire libre.

Aire:

- Dentro de la zona urbana el abuso del uso de bocinas de los medios de transporte genera contaminación acústica que es perjudicial para la comunidad.
- La gran cantidad de vehículos que se encuentran en mal estado, provocan emanación de gases que son tóxicos para los pobladores.
- Dentro de la zona urbana cerca de las viviendas existen diferentes industrias que trabajan en madera, lo que genera partículas de polvo
- Los bares y las discotecas que se encuentran dentro de la zona urbana no cuentan con la correcta infraestructura que permita reducir el impacto acústico que ocasiona.

El cantón Caluma, según el último Censo de Población y Vivienda, tiene una población de 13.129 habitantes, lo que representa un 7,15% de la población total de la provincia de Bolívar.

La tasa de crecimiento inter censal que se puede observar en la siguiente tabla representa que el crecimiento poblacional en el año 2010 fue de 1,89

Tabla 4 Población y tasa de crecimiento intercensal por sexo, año 2010

PROVINCIA	CANTÓN	PARROQUIA	AÑO 2010			TASA DE CRECIMIENTO ANUAL		
			HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL
BOLÍVAR	CALUMA	CALUMA	6 509	6 620	13 129	1.73%	2.06%	1.89%

Fuente: INEC, Censo de población y vivienda, 2010

En el siguiente cuadro se puede observar el crecimiento poblacional actual, en función a la tasa de crecimiento del 1,89%.

Tabla 5 Población del Cantón Caluma año 2014

ZONA	TOTAL	POCENTAJE
Urbana	6 757	47,75
Rural	7 393	52,25
Total	14 150	100

Fuente: INEC, Censo de población y vivienda, 2010

De acuerdo a la tasa de crecimiento poblacional, actualmente el cantón mantiene una población de 14 150 habitantes.

En el cuadro siguiente se observa una proyección del crecimiento poblacional del cantón Caluma hasta el año 2020.

Tabla 6 Población del Cantón Caluma, según porcentaje de crecimiento

DESCRIPCION	AÑOS										
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
POBLACION	13 129	13 377	13 630	13 888	14 150	14 417	14 689	14 968	15 251	15 539	15 832
TASA DE CRECIMIENTO	1,89%										

Fuente: INEC, Censo de población y vivienda, 2010

Distribución de la población por edad y sexo

La tabla presentada a continuación refleja que la población dentro del cantón Caluma es relativamente joven, pues, el 49,45% tiene 24 años, el 8,51% representa a los adultos mayores. También se puede observar que el 50,42% de la población es femenina y el 49,58% es masculino.

Tabla 7 Población del cantón Caluma por grupos de edad y sexo.

GRUPOS QUINQUENALES DE EDAD	SEXO				TOTAL	
	HOMNRE		MUJER		ABSOLUTO	%
	ABSOLUTO	%	ABSOLUTO	%		
Menor de 1 año	112	1,72	98	1,48	210	1,6
De 1 a 4 años	556	8,54	514	7,76	1070	8,15
de 5 a 9 años	681	10,46	689	10,41	1370	10,43
de 10 a 14 años	732	11,25	769	11,62	1501	11,43
de 15 a 19 años	621	9,54	673	10,17	1294	9,86
de 20 a 24 años	546	8,39	502	7,58	1048	7,98
de 25 a 29 años	437	6,71	510	7,7	947	7,21
de 30 a 34 años	410	6,3	479	7,24	889	6,77
de 35 a 39 años	407	6,25	430	6,5	837	6,38
de 40 a 44 años	385	5,91	379	5,73	764	5,82
de 45 a 49 años	347	5,33	316	4,77	663	5,05
de 50 a 54 años	280	4,3	278	4,2	558	4,25
de 55 a 59 años	226	3,47	234	3,53	460	3,5
de 60 a 64 años	206	3,16	195	2,95	401	3,05
de 65 a 69 años	194	2,98	193	2,92	387	2,95
de 70 a 74 años	137	2,1	151	2,28	288	2,19
de 75 a 79 años	101	1,55	97	1,47	198	1,51
de 80 a 84 años	74	1,14	65	0,98	139	1,06
de 85 a 89 años	41	0,63	33	0,5	74	0,56
de 90 a 94 años	12	0,18	11	0,17	23	0,18
de 95 a 99 años	4	0,06	3	0,05	7	0,05
de 100 años y mas	0	0	1	0,02	1	0,01
Total	6 509	100	6 620	100	13129	100

Fuente: Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del cantón Caluma, 2012-

2019

Educación

La educación dentro del cantón Caluma se ha dado de forma desigual en especial en la zona rural. Dentro de la Constitución del Ecuador 2008, en el art. 28, dice que *la educación es un derecho de las personas a lo largo de su vida y un deber ineludible e inexcusable del Estado*, por lo tanto, esta es un área de prioridad, en donde el Estado dentro de sus políticas tienen el deber de hacer una inversión estatal, garantizando la igualdad e inclusión social de las condiciones indispensables para el buen vivir. El que la población pueda acceder de manera equitativa a la educación permite que las mismas tengan la oportunidad de mejorar su calidad de vida y una mejor movilidad social.

En el siguiente gráfico presentado a continuación se observa que hay un incremento en la tasa neta de asistencia a la educación según el nivel de escolaridad.

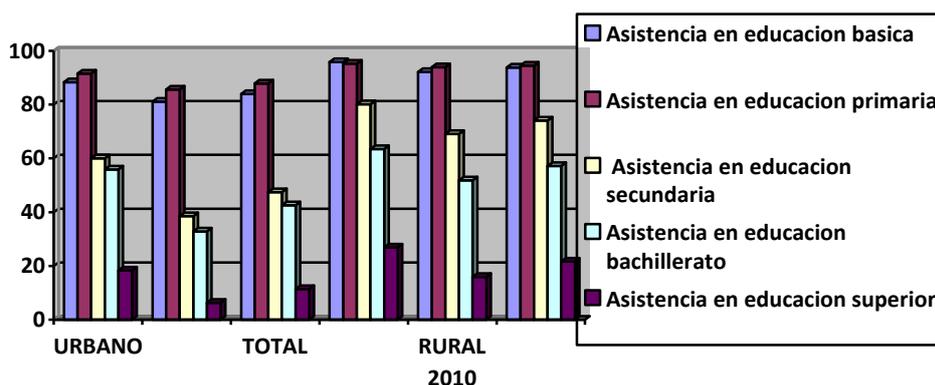


Figura 4 Tasa neta según nivel de educación, año 2001-2010

Tomado del Sistema Nacional de Información, 2010

Patrimonio Cultural Tangible e Intangible

En el cantón Caluma hay los siguientes muebles e inmuebles que son considerados como patrimonio cultural.

Tabla 8 Bienes materiales e inmateriales identificados en talleres territoriales que podrían ser considerados patrimoniales

BIENES	LOCALIZACION
BIENES MATERIALES	
Casa de Don Fortunato Figueroa	Cabecera Cantonal
Casa de Víctor Hugo Figueroa	Cabecera Cantonal
Casa del Dr. Estuardo Camacho	Cabecera Cantonal
Casa del Lic. German Erazo	Cabecera Cantonal

Iglesia de San Antonio	San Antonio, Zona Alta
Casa de Don Luis Zapata	Cumbilli Grande, Zona Alta
Escuela de San Antonio	San Antonio, Zona Alta
Escuela de Cumbilli Grande	Cumbilli Grande, Zona Alta
Trapiches	Todas las comunidades
Horno de pan de leña	Pasagua, Zona Alta

BIENES INMATERIALES

Fiestas Patronales	Todas las comunidades
Carnaval de Caluma	Todas las comunidades
Coplas de Carnaval	Todas las comunidades
Historia del Origen del nombre Caluma	Todas las comunidades
Elaboración de panela	Todas las comunidades
Elaboración de aguardiente	Todas las comunidades
Elaboración de: queso con miel	Todas las comunidades
Elaboración de: chicha con jora	Zona baja, zona media
Elaboración de: chigüiles	Zona baja, zona media
Elaboración de: pescado Campeche	Cabecera Cantonal
Elaboración de: fritada	Cabecera Cantonal
Feria de domingo	Cabecera Cantonal
La leyenda de la poza de los limones	Yatuví, zona baja
Leyenda de la dama misteriosa	Cabecera Cantonal
Leyenda de la tetona	Cabecera Cantonal

Fuente: Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del Cantón Caluma, 2012-2019. Elaboración: Componente Sociocultura

Tabla 9 Registro de bienes inmateriales del cantón Caluma

CODIGO	DENOMINACION	PROVINCIA	CANTÓN
IM-02-06-50-000-09-00356	Carnaval de Caluma	Bolívar	Caluma
IM-02-06-50-000-09-003562	Festival de la Naranja de Caluma	Bolívar	Caluma
IM-02-06-50-000-09-003561	Leyenda de la Virgen del Valle de Caluma	Bolívar	Caluma

Fuente: Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del Cantón Caluma, 2012-2019. Elaboración: Componente Sociocultural

Tabla 10 Registro de bienes documentales del cantón Caluma

CODIGO	DENOMINACION	PROVINCIA	CANTÓN
DB-02-06-50-000-08-000007	Biblioteca de la Unidad Educativa Temporal Caluma	Bolívar	Caluma
DB-02-06-50-000-08-000008	Biblioteca Particular del Lic. Edgar Osorio	Bolívar	Caluma
DB-02-06-50-000-08-000009	Biblioteca Municipal	Bolívar	Caluma

Fuente: Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del Cantón Caluma, 2012-2019. Elaboración: Componente Sociocultural

El Instituto Nacional de Patrimonio Cultural, tiene un registro de los bienes patrimoniales del país, el mismo que se conoce como: el Sistema de Información para la Gestión del Patrimonio Cultural – Abaco. Según Abaco los bienes registrados como Patrimonio Cultural en el cantón Caluma son los que se muestran en la tabla 10. El registro de bienes documentales del Cantón Caluma se los puede observar en la tabla 11, los cuales ayudan a proporcionar información a la sociedad.

Sin embargo, es muy importante mencionar que dentro del Abaco no se encuentran registradas los bienes muebles o inmuebles señalados en la tabla 8, que son aquellos identificados en talleres territoriales. El Instituto Nacional de Patrimonio Cultural puede considerar los bienes materiales o inmateriales antes señalados para que queden registrados y de esa manera sea más fácil que la población tenga acceso a la información de los patrimonios que tiene el cantón Caluma.

Aunque no hay una manera directa para identificar con exactitud el movimiento turístico dentro del cantón Caluma, este, se lo puede inferir por medio de actividades relacionadas tales como: hoteles, hostales, restaurantes, bares, empresas de transporte, etc. Desde el año 2010 el sector privado ha ido aumentando el desarrollo de servicios turísticos, lo que muestra un punto favorable para el cantón, ya que dentro se puede encontrar una variedad de atractivos que va desde caídas de agua, cascadas hasta encontrarse con exuberante vegetación, fauna silvestre, todo esto acompañado de un excelente clima. Todo lo antes mencionado hace que Caluma sea el mejor escenario para el desarrollo de actividades turísticas, ya sean estas eco turístico, turismo de aventura, etc. Sin embargo, después de algunas visitas realizadas, se pudo observar que la difusión turística es muy insuficiente, tanto así que los mismos moradores desconocen la variedad de atractivos que poseen a su alrededor, lo cual también es uno de los motivos por lo que la llegada de turistas al cantón es baja.

El primer paso que dio Caluma para ofrecerse como destino turístico se dio en el año 2014 para las fiestas de carnaval del cantón, su forma de difusión fue por medio de radio pública del Ecuador en la frecuencia 105.3 FM donde el alcalde dio una entrevista. En ese mismo año el canal TC Televisión visito el cantón, acción aprovechada por las autoridades de este para poder hablar y difundir información

sobre las bellezas naturales y los diferentes atractivos que poseen para que los turistas los tengan como una de sus opciones al pensar donde ir en sus vacaciones (Quinga, 2016)

Tabla 11 Principales Atractivos turísticos del cantón Caluma

NOMBRE	UBICACIÓN
Cascada Velo de Novia	Plomovado
Cascada 3 Pailas	Vía Charquiyacu - Guachana
Cascada escalera	Cumbilli Chico
Casada San Pablo de Yatuvi	San Pablo de Yatuvi
Cascada tres cortinas	Santa Ana
Cascada escondida	Plomovado
Casada las golondrinas	Retiro de Charquiyacu
Cascada piedra del sol	El Triunfo
Cascada la chorrera	El Triunfo
Campana de la iglesia de San Antonio	San Antonio
Rio Telimbela	El Mirador - Samama Oriental
La cueva de los murciélagos	Estero del pescado
Reserva forestal Samama	Samama
Rio Charquiyacu	Charquiyacu - Caluma
Producción artesanal de panela	Zona media y alta de Caluma
Producción aguardiente	Zona media y alta de Caluma
Finca de cítricos e integrales a orillas de los ríos	Caluma viejo - Guasmaspungo - Charquiyacu
Finca de cítricos e integrales a orillas de los ríos	Tablas Florida - El mirador - Samama Oriental

Fuente: GADMCC. Dirección de Desarrollo Local

A continuación, se presenta una imagen donde se ve reflejado los diferentes atractivos turísticos que posee Caluma.



Figura 5 Mapa de atractivos turísticos del Cantón Caluma.

Tabla 12 Servicios Turísticos

SERVICIOS TURÍSTICOS	
My Rancho	Vía Caluma Ricaurte
Las Iraldas: Piscina de pescado	Guayabal
Cabañas de Monserrat	Charquiyacu
Complejo turístico: EL amigo que no te falla	Barrio el Paraíso vía Caluma Charquiyacu
Hostería Madera Fina	Barrio el Paraíso vía Caluma Charquiyacu
Complejo turístico: Los Farallones	Barrio el Paraíso vía Caluma Charquiyacu
Paradero turístico: El Paraíso	Barrio el Paraíso vía Caluma Charquiyacu

Fuente: GADMCC. Dirección de Desarrollo Local

Según el catastro del Mintur de Caluma se encuentran registrados los siguientes establecimientos de servicio turístico.

Tabla 13 Catastro de establecimientos de servicio turístico según MINTUR

Nombre Comercial	Actividad	Clasificación	Categoría
Gran marisquería la	Alimentos y Bebidas	Restaurante	Cuarta
Frutilandia m.a	Alimentos y Bebidas	Fuente de soda	Tercera
Kfecito r.s	Alimentos y Bebidas	Cafetería	Tercera
Obsesión	Parques de atracciones estables	Discoteca	Segunda
Eco turístico mi rancho	Parques de atracciones estables	Termas y balnearios	Segunda
Edén el	Parques de atracciones estables	Termas y balnearios	Segunda
Farellones los	Parques de atracciones estables	Termas y balnearios	Segunda
Chifa huang tiang	Alimentos y Bebidas	Restaurante	Tercera
Dinastía del marques la	Parques de atracciones estables	Discoteca	Segunda
Chifa fujian yanxia	Alimentos y Bebidas	Restaurante	Tercera
El chef caluma	Alimentos y Bebidas	Restaurante	Tercera
Ibiza insomnia lounge	Alimentos y Bebidas	Bar	Tercera
Samuelito	Alimentos y Bebidas	Restaurante	Tercera

Fuente: Consolidad Nacional octubre 2017

Según los datos del catastro del GAD Municipal de Caluma se encuentran los siguientes establecimientos de servicio turístico

Tabla 14 Registro de establecimientos turísticos según GAD Caluma

Razón Social	Actividad
Quinta Inés María	Servicio de alojamiento de cabañas
Paradero turístico	Bar Restaurante
Gran Panorama	Hotel
Asadero la esquina de Ales	Venta de comidas y Bebidas
Comedor Vida	Venta de comidas y Bebidas
Rancho el amigo que no te falla	Venta de comidas y Bebidas
Hotel Rodríguez	Hotel
Marianita	Restaurante

Judith	Restaurante
Sarita	Comedor
Chifa Internacional	Restaurante
Tia Gatita	Venta de comidas y Bebidas
El Chef	Restaurante
Tres Hermanos	Asadero de pollo
Tres Hermanos	Comedor
Ayditia	Restaurante
Chifa Huan Tian	Restaurante
Cafetería el Kfecito	Cafetería
Gran Caluma	Servicio de alojamiento prestado por hoteles
Marianita 1	Restaurante
Chifa Fujian Yanxia	Restaurante
Madera Fina	Hostería
La gran marisquería manabita	Cevichera

Fuente: GAD Municipal Caluma

Análisis FODA del cantón Caluma

Fortalezas:

- Las riquezas naturales de la región.
- Los establecimientos turísticos presentes.
- La predisposición de las personas a cooperar.
- El nivel de educación de la población.

Oportunidades:

- La cantidad de turistas que llegan cada cierta época del año
- Las actividades turísticas que realizan las empresas privadas

Debilidades:

- Carencia de ciertos servicios básicos
- Carencia de información turística
- Falta de personal capacitado en turismo
- No existen regulaciones en los establecimientos de servicios turísticos

Amenazas:

- Contaminación ambiental
- Desorganización dentro del GAD Municipal

Figura 6 Análisis FODA del canton Caluma

Capítulo III: Metodología de la Investigación

La metodología de la investigación forma parte de un medio importante a la hora de plantear y organizar una serie de herramientas teórico-prácticas para resolver problemas por medio del método científico. Los conocimientos generados por la investigación representan la racionalización del medio académico y profesional donde se va a fomentar el desarrollo intelectual. (Sampieri, 2017)

Método de Investigación

Se eligió el método de investigación - acción porque se rige bajo un proceso meticuloso para la solución de los problemas de la investigación y así poder cumplir con el objetivo de crear un cambio en la realidad presentada.

Elliot (1993) citado por (Torrecilla, 2011), dice que la investigación – acción es un estudio de una situación social con el fin de mejorar la calidad de la acción dentro de la misma. Es una reflexión sobre las acciones humanas y las situaciones sociales vividas con el objeto de agrandar la comprensión de los problemas.

Lomax (1990) señala que la investigación acción es una intervención en la práctica profesional con la intención de ocasionar una mejora.

Enfoque de la Investigación

El diseño de la investigación a realizar es de real importancia para analizar el mercado y para poder hacerlo es necesario determinar el tipo de método e investigación que se deben usar para obtener la información deseada y que los datos encontrados sean los correctos. El enfoque que se usará en esta investigación es cualitativo, pues de esta manera se podrá obtener los conocimientos de expertos para realizar el modelo de gestión turística al adoptar las nuevas competencias.

El enfoque cualitativo se guía por áreas significativas de la investigación y procede a la recolección y análisis de datos para la creación de preguntas o hipótesis antes, durante o después del análisis de los datos encontrados (Roberto Hernandez Sampieri, 2010)

Brayman (2004) dice que la investigación cualitativa considera que la realidad se modifica constantemente, y que el investigador, al interpretar la realidad, obtendrá resultados subjetivos.

Tipo de Investigación:

La investigación de campo y la investigación descriptiva son el tipo de herramientas necesarias para la realización de la investigación que tiene un enfoque cualitativo, ya que se podrá analizar los problemas encontrados y realizar las hipótesis correspondientes. Los datos serán obtenidos por medio de las fuentes primarias y así encontrar la información pertinente por medio del contacto directo con la fuente, por ejemplo: entrevista a los concejales del GAD Caluma

Investigación de Campo

Según los autores Santa Palella y Filiberto Martins (2010) definen la investigación de campo como el método de recolección de información que se da de forma directa de la vida real, sin manipulación de información. Este tipo de investigación permite el estudio de los aspectos sociales en su ambiente natural (Arismendi, 2013)

Investigación Descriptiva

Según Fidas G. Arias (2012) la investigación descriptiva es la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con la finalidad de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere (Arismendi, 2013)

Instrumentos de Investigación

Determinado ya el tipo de investigación y el enfoque de esta, se procede a escoger el tipo de herramienta que se acomode más a la recolección de datos que se precisa en la investigación. Las herramientas se basan en la observación directa y funcionan de manera complementaria. Se eligió la entrevista como herramienta de obtención de información para la continuación del trabajo de investigación.

La entrevista

La entrevista, es la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto de estudio a fin de obtener respuestas verbales a los interrogantes planteados sobre el problema propuesto. Se considera que este método es más eficaz que el cuestionario, ya que permite obtener una información más completa (Amador, 2009)

La entrevista es una técnica de gran utilidad en la investigación cualitativa para recabar datos; se define como una conversación que se propone un fin determinado distinto al simple hecho de conversar. (Laura Díaz-Bravo, 2013)

Entrevista

Fecha: Febrero 1, 2018

Nombre: Victor Hugo Figueroa Aguiar

Cargo: Consejal

Periodo: 2014 – 2019

Cuál es la vocación económica del cantón Caluma?

Caluma se caracteriza por la agricultura, el comercio debido a su ubicación ya que nos encontramos en el subtrópico de Bolívar. Debido a estas condiciones se registra una población flotante de aproximadamente quince mil habitantes. Por los días de feria consideradas como las mejores ferias de la provincia, nos visitan turistas de Ambato, Riobamba, Babahoyo y Ventanas por parte de la costa. Existe disponibilidad de transporte público Caluma- Guayaquil-Caluma cada 10 minutos, se cuenta con dos compañías de taxis, una compañía de camionetas doble cabina, una compañía de camionetas sencillas. Todo ello facilita que las personas visiten el cantón al contar con vehículos para los desplazamientos por diferentes motivos.

Cuál es el Rol de turismo como vocación económica?

El turismo en Caluma no está desarrollado como tal, el apoyo gubernamental no ha sido canalizado al no tener especificadas las competencias como lo indica la normativa a los gobiernos autónomos descentralizados municipales, que son formular, aprobar, ejecutar y evaluar los planes, programas y proyectos destinados a la preservación, mantenimiento y difusión del patrimonio arquitectónico, cultural y natural, es decir en todas sus expresiones tangibles e intangibles. La empresa privada ha impulsado el turismo de cierta manera, brindando al visitante las facilidades para el hospedaje con las construcciones de hoteles. A diferencia de otras localidades de turismo de playa y sol, Caluma tiene páramos, cascadas, riquezas naturales por explotar. Este GAD no cuenta con una gestión turística que oriente al sector público y privado en la ejecución de actividades turísticas de forma ordenada y con objetivos claros para desarrollar a Caluma como destino turístico. Sería conveniente contar con una dependencia de turismo activa que estructure los procesos turísticos por el bien

de la comunidad para contar con nuevas fuentes de ingresos que mejoren la calidad de vida de sus habitantes y que produzcan rentas para la municipalidad con los tributos correspondientes de acuerdo a la Ley.

Cómo visualiza el municipio el turismo en los siguientes 5 años?

Fue un honor para mí ser alcalde por espacio de 12 años, de concejal ocho años, todos los esfuerzos humanos, recursos financieros, económicos han sido limitados. Por estas circunstancias se ha priorizado satisfacer las necesidades básicas de la población de Caluma, se puede indicar que aún existen necesidades insatisfechas al no disponer de fondos de aproximadamente 16 millones de dólares para ejecutar obras como por ejemplo el servicio de agua potable y alcantarillado. El presupuesto destinado es de cuatro millones por año, esto dificulta tomar decisiones sobre obras que no sean prioridad para los habitantes de Caluma. El turismo requiere condiciones mínimas para brindar a los turistas servicios con calidad, sin embargo, se prestan ciertos productos en restauración y alojamiento, pero no son suficientes como para captar turistas sin un plan establecido a corto, mediano y largo plazo

Cuándo es la temporada alta en Caluma?

La afluencia de turistas como tal son bajas. Sin embargo, hay dos fechas muy marcadas, la una las vacaciones de los estudiantes de la sierra, que tienen un período diferente a los meses de vacaciones que los estudiantes de la costa. En los meses de agosto y septiembre se permite por las condiciones propias del sector realizar un turismo de naturaleza. ingresando por los sitios donde se puede disfrutar de las riquezas naturales, visitar cascadas, las montañas y los ríos.

Cuál es la procedencia de las personas que visitan Caluma?

Las personas que mas nos visitan son de la sierra, atraídos por el clima mas cálido y el mas cerca que tienen hacia la vía la costa. Los turistas llegan mas de las ciudades Guaranda, Ambato, también llegan del Guayas, Guayaquil también, pero más afluencia es de la sierra

Cuál es el modelo de turismo que al GAD de Caluma le interesaría desarrollar?

Caluma cuenta con riquezas naturales que pueden ser explotadas. Se debería buscar un tipo de viajero cuyo principal interés estar en contacto con la naturaleza. Podría comprender las derivaciones del turismo de naturaleza como es el ecoturismo que se desarrolla en las áreas naturales la mayor motivación de estos turistas es la apreciación y conocimiento de la naturaleza. También podría ser el turismo de

aventura cuyo objetivo es realizar actividades recreativas con ingredientes de esfuerzo emocional y físico muy propio de los jóvenes. Otra derivación podría ser el turismo rural, para visitantes que les gusten la interacción con la gente del lugar, para conocer de su cultura y estilos de vida. En este sentido las empresas privadas han hecho construcciones como cabañas para alojamiento, para que los viajeros que desean pernoctar en un lugar cálido y confortable.

Cuáles son las fortalezas del cantón Caluma en la parte turística?

Las fortalezas de Caluma en la parte turística son las riquezas naturales que tenemos, montañas, cascadas, sitios recreacionales, el clima, la productividad en la agricultura etc. Los establecimientos turísticos presentes. La predisposición de las personas a cooperar. El nivel de educación de la población. Todo ello puede contribuir a enfrentar el reto para el desarrollo turístico del cantón.

Cree usted qué dentro del Municipio debería implementarse una estructura orgánica que regule y desarrolle las actividades turísticas?

El reordenamiento territorial facilita la creación de un área de turismo, con las competencias que dice la normativa. La implementación dentro de la estructura organizacional del GAD facilitaría el trabajo de emprender actividades propias de un turismo organizado. Pero le recuerdo que existe al momento limitación de recursos económicos para atender las necesidades básicas del cantón. Pero si nos proyectamos al crecimiento económico se hace necesario impulsar nuevas formas de fuentes de ingresos para los habitantes, el turismo es una opción, si tiene un área técnica que aporte en el cumplimiento de lo contemplado en la ley de manera creativa y profesional, generando recursos también para el GAD.

La economía del cantón Caluma se basa prácticamente en la agricultura y el comercio, sin embargo, ha empezado ahora a crecer en el ámbito turístico, pues se ha creado dentro del mismo varios establecimientos de alojamiento y restauración lo que demuestra el deseo de desarrollarse como un punto turístico para que las personas visiten. La empresa pública es la que menos se ha hecho presente en el desarrollo de actividades turísticas dentro de la zona, la mayoría de las actividades realizadas en los meses de mayor afluencia turística es realizada por la empresa privada.

El tipo de turismo que se quiere desarrollar dentro del cantón es el de naturaleza, pues se quiere explotar los recursos que presenta la zona, y para ello es indispensable

la creación de una jefatura de turismo para que sea el primer paso para el correcto emprendimiento de las actividades turísticas.

Para conocer opiniones diversas sobre el tema de investigación se realizó un focus group con la participación de concejales del cantón Caluma, con el mismo esquema de preguntas, aplicadas al anterior entrevistado.

Focus group: concejales participantes

- Sr. German Sánchez
- Sr. Gonzalo García
- Sr. Gonzalo Ledesma

Preguntas

¿Cuál es la práctica económica del cantón Caluma?

Caluma tiene algunas actividades económicas, una de ellas es la producción de la naranja debido a su alta producción es conocida como la capital citrícola del Ecuador, también produce y exporta banano, cacao, en la parte alta del cantón tenemos caña dulce que se deriva de panela.

Otro indica nuestro cantón está en la zona rural, se basa principalmente en el cultivo y producción de la tierra, generalmente este trabajo se cumple de manera manual, y muy poco mecanizada o tecnificada. Se cultiva productos como naranja, cacao, plátano y pasto para ganadería.

Otro considero que la vocación económica de Caluma se fundamenta en algunas actividades tales como:

- Producción agropecuaria
- Comercio
- Transporte
- Turismo

¿Cuál es el rol del turismo como facilidad económica?

Su gastronomía, la comida típica tradicional son servidos a los turistas que nos visitan.

También se expresó: En el cantón Caluma el área Turismo del GAD tiene el rol sustancial y participativo en todo el proceso. El principio de sostenibilidad está basado en los recursos naturales tales como, cascadas, ríos, montañas y el sector

socio cultural y económico del cantón. Incrementar de manera progresiva el ingreso de visitantes que promuevan el turismo y a su vez genere un desarrollo socioeconómico en la población.

¿Cómo visualiza el Municipio de Caluma al turismo en los siguientes 5 años?

Con una mayor explotación de sus fuentes hídricas tales como cascadas, vertientes, ríos y demás afluentes que nos ofrece la hidrografía de esta hermosa tierra.

El GAD debería fortalecer el Departamento de Turismo para poder generar ingresos a nivel de todos los actores sociales del cantón, también hay que considerar que Caluma goza de muchos factores favorables para el fomento del turismo, entre ellos tenemos: paisaje, flora, fauna, la calidez de su gente y un clima acogedor, que requiere ser explotado a parte del turismo ecológico que es otra de las fortalezas que se debería tomar en cuenta.

¿Cuándo es la temporada alta en Caluma?

En sus fiestas cantonales, carnavalescas y patronales en lo que corresponde a sus comunidades y recintos. La temporada de mayor afluencia de turistas es generalmente en el verano, en el tiempo de vacaciones, las festividades de agosto, pero, la más fuerte es en el mes de febrero, mes del carnaval.

¿Cuál es la procedencia de las personas que visitan Caluma?

Son provenientes de la serranía en su mayoría.

¿Cuál es el modelo de turismo que al GAD de Caluma le interesaría desarrollar?

Operación desde la comunidad. Captación de inversión externos para desarrollo de emprendimientos que dinamicen la economía local.

¿Cuáles son las fortalezas del cantón Caluma en la parte turística?

El potencial que posee en cascadas, ríos, hosterías y complejos turísticos, tales como cuevas, la Reserva Samama y bosques vírgenes Las cascadas, los ríos y los lugares recreativos privados, todo esto enmarcado en el hermoso paisaje que los acompaña son las fortalezas del cantón Caluma.

¿Cree usted qué dentro del Municipio debería implementarse una estructura orgánica que regule y desarrolle las actividades turísticas?

Seguro que sí, puesto que mi cantón posee hermosos parajes que deben ser más explotados y difundidos para que los conozcan propios y extraños, ya que somos un rincón de este hermoso país bendecido por Dios por su clima subtropical, por su gente y su cultura.

Es muy importante que se establezca una estructura a fin de que el turismo se desarrolle de manera organizada y sea más atractiva para quienes invierten en esta actividad como también para los visitantes.

Los concejales del cantón Caluma consideran que la principal vocación económica radica principalmente en las actividades agrícolas y el comercio, en cuanto a la parte turística del cantón, dicen que las fortalezas del cantón se basan en la naturaleza, las cascadas, los ríos, el clima, etc., además de su deliciosa gastronomía y la calidez de su gente. Con todo lo mencionado anteriormente, el turismo que ellos creen y desean que en Caluma se desarrolle es el turismo de naturaleza y el turismo comunitario, pues dentro del cantón se encuentran ciertas fiestas tradicionales que atrae mucho a visitantes, de la sierra en especial. Como conclusión, ellos creen que es de real importancia la creación de una estructura orgánica que regule y desarrolle las actividades turísticas que se realizan dentro del cantón, pues de esta manera se podrá explotar de mejor manera todos los recursos que posee Caluma y también poder así desarrollar diferentes actividades que vuelvan atractivo el lugar, lo que provocará que haya más visitantes.

Capítulo IV: Propuesta para la creación de una Jefatura de turismo en el cantón Caluma

Análisis Cualitativo

El análisis cualitativo estuvo basado en la entrevista realizada a los concejales del cantón Caluma se pudo percibir que existe el interés técnico de apoyar a la propuesta de creación de una dirección de turismo dentro del GAD Caluma dedicada a la regulación, gestión, control, planificación, promoción y difusión de la zona, para posicionar al cantón Caluma como un destino turístico preferente

Propuesta de Modelo de Jefatura de Turismo

Para el presente trabajo de titulación se presenta un modelo de jefatura de turismo para el GAD Caluma, dicho modelo cuenta con la aceptación y apoyo por parte de la gobernanza del Cantón, además, de ir de acuerdo con los requerimientos de la capacidad turística de la zona.

Desarrollo del Modelo de Jefatura de Turismo

Objetivos de la creación de una Jefatura de Turismo

Objetivo General

Trabajar en conjunto con otras entidades locales envueltas en la actividad turística, para de esta manera contribuir con la promoción turística del cantón Caluma y así posicionarlo como un destino turístico llamativo para el turista nacional y extranjero.

Objetivos Específicos

- Incrementar la oferta turística de calidad en el cantón Caluma
- Incrementar la eficiencia de la gestión institucional
- Incrementar la disponibilidad de información sobre los atractivos y servicios turísticos dentro del cantón
- Incrementar calidad e innovación en la oferta turística
- Incrementar mecanismos de regulación, registro, control y seguridad que fortalezcan el desarrollo del sector
- Aumentar el número de turistas que llegan al cantón
- Aumentar la estadía promedio dentro del cantón
- Aumentar el índice de gasto turístico

Datos generales de la propuesta de creación

Tabla 15 Datos generales de la posible Jefatura de Turismo de Caluma

Razón Social	Jefatura de turismo del GAD Caluma
Proponentes de la creación de la Jefatura de Turismo	El GAD propone la creación de una jefatura de turismo, el cual se ocupará de la creación, seguimiento y coordinación del proyecto en mención

Sector

Turismo

Cobertura y Localización

La jefatura de turismo se localizará en el cantón Caluma, provincia de Bolívar, la cobertura principal es el cantón previamente mencionado

Propuesta del Modelo de Jefatura de Turismo

Misión

Conseguir que Caluma se establezca como un destino turístico para recibir visitantes internos y externos, lograr la vinculación con ciudades que puedan colaborar con proyectos de interés común y así lograr que se convierta en una ciudad competitiva.

Visión

Convertir al cantón Caluma en un destino preferido por los turistas nacionales y extranjeros, para crear oportunidades para toda la comunidad a través del turismo

Función

- Gestionar proyectos turísticos en el cantón Caluma
- Asesorar y recomendar sobre turismo
- Mantener y desarrollar las estadísticas turísticas

Proyectos

Para crear una labor fructífera dentro del proceso de promoción turística en el cantón Caluma, los proyectos a realizar se mencionan a continuación, algunos de ellos no se pueden considerar como actividades turísticas, sin embargo, captan turistas y esos eventos están en la cultura del cantón

- Elección de la Reina del Cantón
- Desfile por el día de la naranja
- Promoción Turística
- Desarrollo Turístico
- Calidad en el Turismo

Plan Maestro de Turismo en el GAD Caluma

El plan maestro de turismo tiene el desafío de concretar una visión para el desarrollo del sector turístico en el cantón Caluma. Además, se necesita implementar estrategias que vayan de acuerdo con los diferentes objetivos establecidos. La creación de un plan maestro es de real importancia para cubrir y satisfacer las necesidades. La idea principal de la implantación de un Plan Maestro es suministrar al sector turístico una base de desarrollo competitivo y sustentable

Organigrama Estructural del GAD Municipal de Caluma

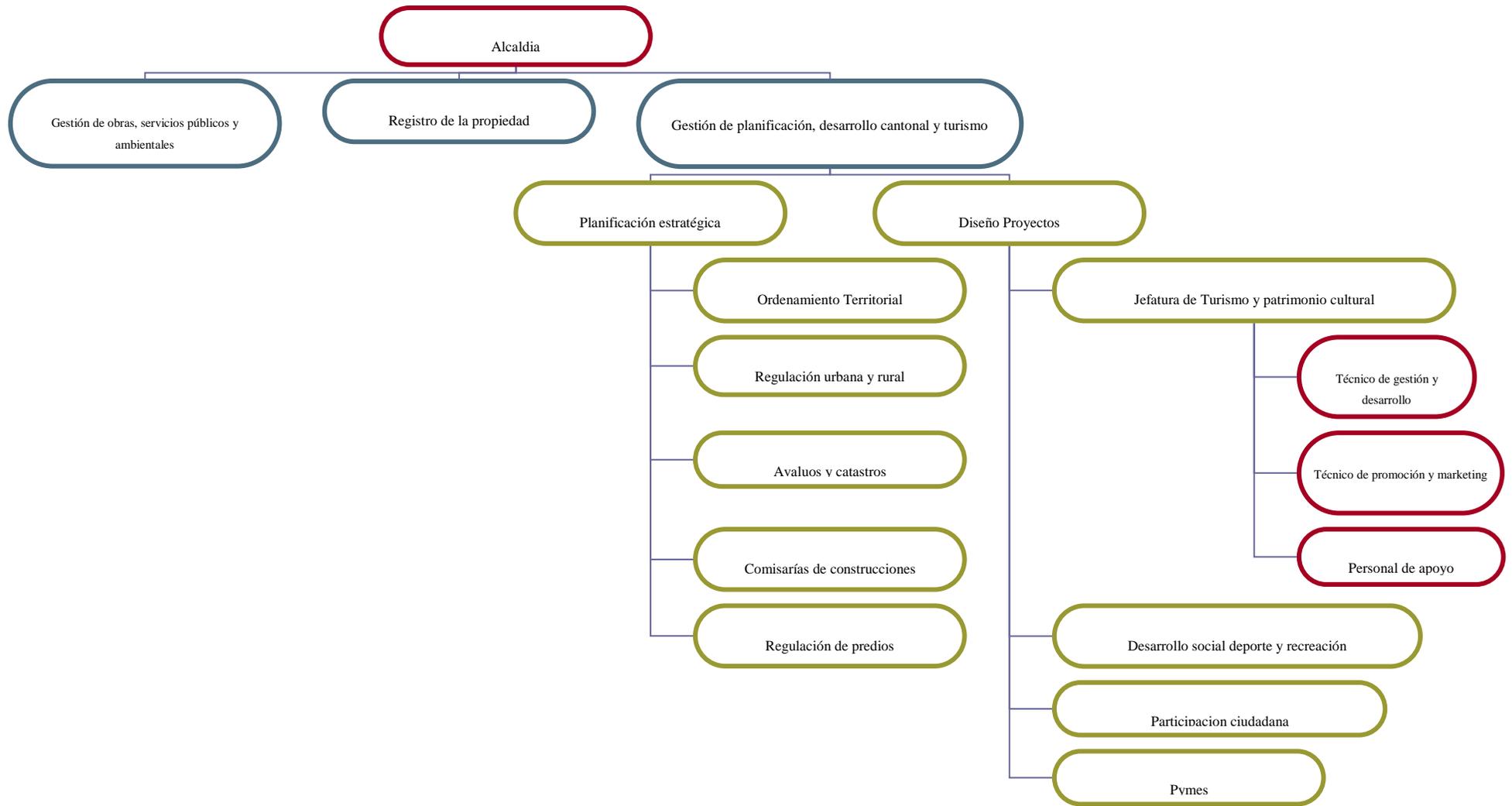


Figura 7 Organigrama Estructural del GAD Municipal de Caluma

Funciones

Jefe de Turismo y Patrimonio

Según la COOTAD 2015 el jefe de turismo y patrimonio debe de asumir las siguientes competencias:

- Políticas
- Planificación
- Coordinación

Las funciones que cumple son:

- Proponer programas y proyectos de desarrollo turístico sustentables en el tiempo, mediante la capacidad técnica, social y económica del GAD Municipal Caluma
- Facilitar la participación de organizaciones que quieran involucrarse en el desarrollo de la actividad turística del cantón
- En coordinación con el área de educación, cultura y deportes, elaborar y dirigir programas educativos, culturales, deportivos y festivos que promocionen los atractivos turísticos del cantón Caluma
- Coordinar con las unidades administrativas correspondientes, la implementación de sistemas de señalización vial y turística

Según la tabla de sueldos de la escala de remuneración del sector público 2017, el jefe de turismo y patrimonio es un servidor público 10 grado 16 tiene una RMU en USD de 2 308,00 (Escala de Remuneración Sector Público Ecuador, 2017)

Técnico de Regulación y Desarrollo

Según la COOTAD 2015 el técnico de regulación y desarrollo debe asumir las siguientes competencias:

- Regulación, registro, licencia y control
- Protección al consumidor de servicios turísticos
- Sistemas de información turística

Las funciones que cumple son:

- Dirección de productos y destinos
- Fomentar el turismo y promover la calidad
- Capacitación técnica.

Según la tabla de sueldos de la escala de remuneración del sector público 2017, el técnico de regulación y desarrollo es un servidor público 3 grado 9 tiene una RMU en USD de 986,00 (Escala de Remuneración Sector Público Ecuador, 2017)

Técnico de Promoción y Marketing

Según la COOTAD 2015 el técnico de promoción y marketing debe asumir las siguientes competencias:

- Promoción turística
- Fomento y desarrollo del sector turístico
- Capacitación y asistencia técnica

Las funciones que cumple son:

- Desarrollar e implementar la guía turística especializada del cantón Caluma

Según la tabla de sueldos de la escala de remuneración del sector público 2017, el técnico de promoción y marketing es un servidor público 3 grado 9 tiene una RMU en USD de 986,00 (Escala de Remuneración Sector Público Ecuador, 2017)

Personal de Apoyo: secretaria

Habilidades:

- Solución de problemas
- Excelentes relaciones interpersonales

Competencias:

- Realizar las funciones y cumplir los compromisos organizacionales con eficacia y calidad
- Dirigir las decisiones y acciones a la satisfacción de las necesidades e intereses de los usuarios internos y externos, de conformidad con las responsabilidades públicas asignadas a la entidad.
- Hacer uso responsable y claro de los recursos públicos, eliminando cualquier discrecionalidad indebida en su utilización y garantizar el acceso a la información gubernamental.
- Alinear el propio comportamiento a las necesidades, prioridades y metas organizacionales.

Funciones:

- Atender a los visitantes y contactos telefónicos con actitud proactiva y auto motivado de orientación al cliente, aplicando la estrategia de servicio integral con calidad, excelencia y efectividad, proyectando la buena imagen corporativa del Instituto
- Tomar dictados y hacer las correspondientes transcripciones sistematizadas o mecanografiadas de las cartas, memorandos, oficios, notas, informes, estudios, resoluciones, cuadros estadísticos, y demás documentos
- Asistir a las reuniones en las que sea necesaria su presencia y ejecutar las labores encomendadas.
- Elaborar los informes, según su periodicidad

Según la tabla de sueldos de la escala de remuneración del sector público 2017, el personal de apoyo es un servidor público de apoyo 3 grado 5 tiene una RMU en USD de 675,00 (Escala de Remuneración Sector Público Ecuador, 2017)

Se debe indicar que todos los funcionarios descritos anteriormente, deberán tener el perfil de un profesional en Turismo, de esta manera las plazas serán cubiertas con técnicos que aporten de manera acertada sobre las actividades turísticas y la generación de proyectos de acuerdo con las competencias asignadas.

A continuación, se presenta un modelo de ordenanza para la creación de una Jefatura de Turismo.

Ordenanza que crea la jefatura de turismo.

EL CONCEJO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN CALUMA.

CONSIDERANDO

Que, la ley del Régimen Provincial en su art. 7... “Coordinar la acción de las municipalidades de la provincia, para fines de progreso común” y “Fomentar el turismo”.

Que, la Constitución de la República del Ecuador, publicada en el Registro Oficial N° 449, del 20 de octubre del año 2008, establece principios en materia tributaria.

Que, la Constitución de la República del Ecuador vigente, establece una nueva organización territorial del Estado, incorpora nuevas competencias a los gobiernos autónomos descentralizados y dispone que por ley se establezca el sistema nacional de competencias, los mecanismos de financiamiento y la institucionalidad responsable de administrar estos procesos a nivel nacional.

Que, la Constitución en su artículo 264, numeral 5, faculta a los Gobiernos Municipales, a crear, modificar, o suprimir mediante ordenanzas, tasas y contribuciones especiales de mejoras.

Que, el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, publicado en el Suplemento - Registro Oficial N° 303, del 19 de octubre del 2010, determina claramente las fuentes de obligación tributaria.

Que, el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD) en sus artículos 5 y 6 consagran la autonomía de los Gobiernos Autónomos Descentralizados en el ejercicio de las facultades normativas y ejecutivas sobre las competencias de su responsabilidad.

Que, los artículos 57 literal b) y 58 literal b) del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD), otorga la facultad a los municipios de aplicar mediante ordenanza, los tributos municipales, creados expresamente por la ley.

Que, la Ordenanza que habilita el control de establecimientos comerciales e industriales y cobro de tasas para este servicio se encuentra ajustada a lo dispuesto en el Art. 225 Capítulo I, Capítulo III, Art. 226 Capítulo I, literales a), b), c) y d) del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD).

Que, según la Ley de Turismo en su art. 3 “La participación de los gobiernos provinciales y cantonales para impulsar y apoyar el desarrollo turístico, dentro del marco de la descentralización”

Que, la Ley de Turismo, en sus artículos 8 y 10, establecen que para el ejercicio de actividades turísticas se requiere obtener el registro de turismo y la licencia anual de funcionamiento, que acredite idoneidad del servicio que ofrece y se sujeten a las normas técnicas y de calidad vigente. El Ministerio de Turismo o los Municipios a los cuales el Ministerio de Turismo, les transfiera esta facultad, concederán a los establecimientos turísticos la licencia única anual de funcionamiento.

Que, el artículo 23 del Reglamento a la Ley de Turismo, faculta a los Gobiernos Autónomos Municipales a los que se ha descentralizado la competencia de turismo, establecer el pago de tasas por los servicios de control, inspecciones, autorizaciones, permisos, licencias u otros de similar naturaleza, a fin de recuperar los costos en los que incurrieren para este propósito, cuando estos servicios fuesen sean prestados por sí mismo o a través de la iniciativa privada en los términos contenidos en este reglamento.

Que, para la determinación de las tasas referidas en el artículo antes citado, el Ministerio de Turismo deberá elaborar por sí mismo o a través de una 3 contratación especializada, un documento técnico que justifique el monto a cobrarse y éste deberá ser consultado con los organismos establecidos para el efecto en la ley y este Reglamento.

Que, el artículo 60 del Reglamento a la Ley de Turismo, establece que el valor del pago de la licencia es igual al valor que se paga por registro. En los municipios destinatarios de la competencia descentralizada el valor será fijado mediante la expedición de la ordenanza correspondiente. En el uso de las atribuciones que le confiere la Constitución de la República y los Arts. 57, literal a) y 322 del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización.

EXPIDE:

LA ORDENANZA QUE PREMITE LA CREACION DE UNA JEFATURA DE TURISMO DENTRO DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTON CALUMA

CAPITULO I

NORMAS GENERALES

Art. 1.- El motivo de la ordenanza para la creación de una jefatura de turismo dentro del GAD Municipal del cantón Caluma es la regulación constante de los diferentes establecimientos que brindan servicios turísticos.

Art.2.-Fijar las tasas para la obtención de la licencia anual de funcionamiento de los establecimientos turísticos registrados, ubicados en la jurisdicción del Cantón Caluma, cuyos valores serán destinados al exclusivamente al cumplimiento de los fines del desarrollo turístico local.

Art. 3.- Para efectos del cobro de la presente tasa se consideran actividades turísticas las determinadas en la Ley de Turismo.

Art. 4.-Toda persona natural o jurídica para ejercer las actividades turísticas previstas en la Ley de Turismo y sus reglamentos, deberá registrar su establecimiento por una sola vez en el Ministerio de Turismo.

Art. 5.-La Licencia Única Anual de Funcionamiento constituye la autorización legal otorgada por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Caluma a los establecimientos turísticos, sin la cual no pueden operar dentro de la jurisdicción cantonal. Previo a la obtención de esta licencia, toda persona natural o jurídica que preste servicios turísticos deberá cancelar el valor de la tasa correspondiente fijada en esta ordenanza.

CAPITULO II

Art. 6.- La jefatura de turismo cantonal del Caluma tiene como propósito:

- a. Formular un plan estratégico para promover el turismo
- b. Establecer políticas para el desarrollo del turismo
- c. Gestionar la Calidad en el Turismo
- d. Consolidar al cantón Caluma como destino turístico
- e. Estimular la actividad turística a nivel cantonal
- f. Impulsar la creación de servicios turísticos por empresas públicas, privadas y comunitarias
- g. Promover la participación ciudadana para el fomento de la actividad turística, respetando la cultural y el medio ambiente local
- h. Brindar apoyo al consejo cantonal en los ámbitos pertinentes
- i. Vigilar que se cumplan las normas de turismo y el código de ética turística

CAPITULO III

Jefatura de Turismo y Patrimonio

Art. 7.- La jefatura de turismo del cantón Caluma está constituido por el jefe de turismo y patrimonio, el Técnico de Gestión y Desarrollo, el Técnico de Promoción y Marketing y el Personal de Apoyo. Estará presidido por el Señor alcalde del cantón Caluma

Art. 8.- La jefatura de turismo es el encargado de proponer programas y proyectos de desarrollo turístico sustentable en el tiempo, mediante la capacidad técnica, social y económica del GAD Municipal Caluma

Art. 9.- Dentro de los planes de trabajo a desarrollar en la jefatura de turismo están:

- a. Facilitar la participación de organizaciones que quieran involucrarse en el desarrollo de la actividad turística del cantón
- b. En coordinación con el área de educación, cultura y deportes, elaborar y dirigir programas educativos, culturales, deportivos y festivos que promuevan los atractivos turísticos del cantón Caluma
- c. Coordinar con las unidades administrativas correspondientes, la implementación de sistemas de señalización vial y turística

Técnico de Gestión y Desarrollo

Art. 10.- El técnico de Gestión y Desarrollo es el encargado de la dirección de productos y destinos, fomento de turismo y promoción de calidad y capacitación técnica. Estará presidido por la Jefatura de Turismo del cantón Caluma

Art. 11.- El Técnico de Gestión y Desarrollo conocerá los planes de trabajo de la jefatura de turismo cantonal y emitirá criterios sobre la promoción de productos y destinos y demás temas de interés ciudadano

Técnico de Promoción y Marketing

Art. 12.- El Técnico de Promoción y Marketing es el encargado de desarrollar e implementar la guía turística especializada del cantón Caluma. Estará presidido por la Jefatura de Turismo del cantón Caluma.

Personal de Apoyo

Art. 13.- El personal de apoyo es el encargado de archivar y entregar la información pertinente que se solicite. Estrada presidida por la Jefatura de Turismo del cantón Caluma.

DISPOSICION GENERAL

PRIMERA. - En todo cuanto no se encuentre contemplado en esta ordenanza se estará a lo dispuesto en el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno, Ley de Turismo; y demás leyes conexas que sean aplicables y no se contrapongan.

SEGUNDA. - Todas las instituciones que prestan servicios o realizan actividades relativas al turismo en el cantón Caluma, tienen la obligación de cumplir y hacer cumplir las decisiones emanadas por la jefatura de turismo cantonal

DEROGATORIA

PRIMERA. - Deróguese todas las disposiciones que se opongan a esta Ordenanza y que le sean contrarias; y, todas las resoluciones y disposiciones que sobre esta materia se hubieren aprobado anteriormente

DISPOSICIÓN FINAL

La presente ordenanza entrará en vigencia a partir de la fecha de su publicación en el Registro Oficial. Sin perjuicio de su publicación en la Gaceta Oficial y dominio Web de la institución. Dada y suscrita en la sala de sesiones del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Caluma

Conclusiones

Se determinó que en el cantón Caluma y sus alrededores existen diferentes recursos turísticos que son conocidos por la comunidad de la localidad, los cuales cuentan con un clima favorable y una belleza única, pero ninguna empresa pública se ha preocupado en desarrollarla correctamente.

Se establece que no existe una Jefatura de Turismo en el GAD Municipal del Cantón Caluma que brinde información y promueva el turismo. Dentro del GAD Municipal no se ha presentado una preocupación por crear una oficina de turismo por parte de las autoridades, pues no se ha establecido de forma primordial la regulación y control del funcionamiento de los diferentes establecimientos de servicios turísticos existentes dentro del cantón, por lo consiguiente, no hay quien diseñe proyectos que promuevan la actividad turística que pueda crear un referente económico para el desarrollo y crecimiento de la comunidad.

Se propuso la creación de una jefatura de turismo, la misma que se encargará de regular y desarrollar las actividades turísticas dentro del cantón Caluma y de esta manera fomentar el turismo responsable, crear nuevas plazas de empleo, lo cual mejorará la economía dentro del cantón y por ende la calidad de vida de la comunidad.

Recomendaciones

- La municipalidad del cantón Caluma debe implementar la jefatura propuesta dentro de su organigrama para la creación de proyectos turísticos que sirvan para ofertar al cantón como un destino turístico.
- Diseñar proyectos de promoción turística, ya sea por medio de empresas públicas o privadas, con el propósito de que el cantón Caluma sea visitado por personas de cantones cercanos, provincias, y también turistas extranjeros
- Que la Jefatura de Turismo y Patrimonio del GAD Municipal del Cantón Caluma norme, regule y controle, todas las actividades turísticas que realizan los diferentes establecimientos de servicios turísticos que existen dentro del cantón basándose en las normas de calidad.
- Elaboración de proyectos por parte de las empresas públicas y privadas que permitan la correcta promoción del turismo y así lograr el mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad.
- Poner en funcionamiento la Jefatura de Turismo con la finalidad de crear fuentes de empleo, aumentar los ingresos económicos y mejorar la calidad de vida de los habitantes del cantón Caluma.

Referencias

- Abad, G. (2005). Evaluación de la calidad de los sistemas de información. España. Recuperado el 03 de 12 de 2017
- Akbaba, A. (2006). *Measuring service quality in the hotel industry: a study in a business hotel in Turkey. International Journal of Hospitality Management.* Recuperado el 24 de 11 de 2017
- Ali, M. (2014). *Confeccion de Organigrama y Manual de Funciones de la Direccion de Administracion del Ministerio de Turismo de Mendoza.* Recuperado el 01 de 12 de 2017, de http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/6685/aligassibe-tesisfce.pdf
- Almijara, A. d. (2008). *Turismo Sostenible.* Recuperado el 03 de 11 de 2017, de <http://www.turismo-sostenible.org/docs.php?did=1>
- Alonso, A. (2012). *El desarrollo territorial a escala local. Vision critica y referencias sobre Cuba.* Tesis en opcion al grado cientifico de Doctor en Ciencias Economicas, Universidad de la Habana. Recuperado el 28 de 12 de 2017
- Asamblea, N. (30 de 06 de 2016). *Ley Organica de Ordenamiento Territorial, Uso y Gestion de Suelo.* Recuperado el 28 de 11 de 2017, de <http://www.habitatyvivienda.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/08/Ley-Organica-de-Ordenamiento-Territorial-Uso-y-Gestion-de-Suelo1.pdf>
- Barbiere. (2013). *Producto Turístico: Deporte Y Recreación Accesibles.* Recuperado el 29 de 11 de 2017, de <https://books.google.com.ec/books?id=JTZ5rEis8RsC&pg=PA8&dq=concepto+pro>
- Cedeño, P. (2013). *DISEÑO PARA LA CREACIÓN DE LA UNIDAD DE TURISMO EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL MUNICIPIO DEL CANTÓN VALENCIA.* Recuperado el 5 de 12 de 2017, de

<http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/2748/1/TUQTYH001-2013.pdf>

Chalan, R. (2015). *Elaboracion del estatuto organico de gestion organizacional por procesos para el gobierno autonomo descentralizado municipal del canton Saraguro*. Recuperado el 18 de 10 de 2017, de <http://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/10230/1/ROSA%20CHALAN%20%28BIBLIOTECA%29.pdf>

Chiavenato, I. (2004). *Comportamiento Organizacional* (Vol. 2). Mexico: McGRAW-HILL. Recuperado el 8 de 11 de 2017, de <file:///C:/Users/Vicente%20Figueroa/Downloads/Comportamiento-Organizacional-Idalberto-Chiavenato-McGrawhill-2da-Edicion.pdf>

Chiavenato, I. (2009). *comportamiento organizacional* (Vol. 2). (R. A, Ed., & P. M. Sacristan, Trad.) Mexico: Bosque Alayon.

Codina, A. (22 de 03 de 2017). *Alta Direccion*. Recuperado el 21 de 11 de 2017, de <http://www.altadireccion.com.ar/management/marketing/5438/analisis-foda-2017>

Cordova, F. (16 de 01 de 2014). *Definiciones de Turismo*. Recuperado el 29 de 11 de 2017, de Slide Share: <https://es.slideshare.net/fatimacordova/definiciones-de-turismo-diferentes-s-autores-diferente>

Daft, R. L. (2005). *Teoria y diseño organizacional* (Vol. decimo). Mexico: Cengage Learning. Recuperado el 8 de 11 de 2017, de https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/48447137/Teoria_y_Diseño_Organizacional__Daft__Richard_L._Learning_Editores.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1510175419&Signature=agdK0lumidXXDX%2F0p%2BPORvHhAXY%3D&response-content-dispositio

Deshmukh Seth, P. V. (2005). Service quality models: a review. *International Journal of Quality & Reliability Management*. Recuperado el 26 de 12 de 2017

- DRAE. (2011). *Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española*. Recuperado el 28 de 12 de 2017, de www.drae.com
- Eliz. (27 de 06 de 2013). *slideshare*. Recuperado el 25 de 10 de 2017, de <https://es.slideshare.net/ElizSero80/conceptos-de-autores-del-diseor-organizacional>
- Escala de Remuneracion Sector Publico Ecuador. (18 de 05 de 2017). *Informacion Ecuador*. Recuperado el 14 de 02 de 2018, de <https://informacionecuador.com/escala-de-remuneracion-sector-publico-ecuador-tabla-de-sueldos-2017/>
- Espinosa, R. (07 de 07 de 2013). *Roberto Espinosa*. Recuperado el 21 de 11 de 2017, de <http://robertoepinosa.es/2013/07/29/la-matriz-de-analisis-dafo-foda/>
- Fernandez, L. d., & Manjarrez, N. (06 de 2014). *Revista OIDLES*. doi:ISSN: 1988-2483
- Figueroa, J. (2006). El hombre, clave fundamental en el desarrollo. doi:ISSN 1315-0006
- Galindo, M. A. (02 de 2011). *revistasice*. Recuperado el 22 de 11 de 2017, de http://www.revistasice.com/CachePDF/ICE_858_39-56__8C514DA83EDE4E6BB9EA8213B6E44EBE.pdf
- Gandarias, M. d. (11 de 2010). *FORTALECIMIENTO ADMINISTRATIVO DE LA ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA MUNICIPALIDAD DE OLOPA, CHIQUIMULA*. Recuperado el 05 de 12 de 2017, de http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/08/08_2272_IN.pdf
- Gomez. (2002). *Producto Turístico: Regionalización Turística Del Mundo*. Recuperado el 29 de 11 de 2017, de <https://books.google.com.ec/books?id=XnARoli1ZNQC&pg=PA51&dq=concepto+p>
- III, G. N. (2017). *La Voz Houston*. Recuperado el 8 de 11 de 2017, de <https://pyme.lavoztx.com/seis-elementos-de-la-estructura-organizacional-4224.html>

- Kotler, P. (2011). *Marketing Turístico* (Vol. 5). Madrid: PEARSON. Recuperado el 14 de 11 de 2017, de <http://www.entornoturístico.com/wp-content/uploads/2017/04/Marketing-Tur%C3%ADstico-de-Philip-Kotler.pdf>
- Leisure, T. &. (26 de 09 de 2007). *PLANDETUR 2020*. Recuperado el 28 de 11 de 2017, de <http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/02/PLANDETUR-2020.pdf>
- Maldonado, M. (04 de 2002). Tecnología de información las tendencias. *Debates IESA, III(4)*, 8-13. Recuperado el 13 de 11 de 2017
- Middleton. (2002). *Producto Turístico: El Consumidor Turístico*. Recuperado el 29 de 11 de 2017, de <https://books.google.com.ec/books?id=hnK5a5f45EEC&pg=PA43&dq=concepto+p>
- Mintur. (2017). *GuiaMetodologicaInventarioGeneracionEspacioTurístico2017*. Recuperado el 22 de 11 de 2017, de file:///C:/Users/Vicente%20Figueroa/Desktop/tesis%20ericka/Parte1_GuiaMetodologicaInventarioGeneracionEspacioTurístico2017_2daEd.pdf
- Miro, P. (2006). *EL concepto de institucion*. Recuperado el 30 de 12 de 2017, de Instituciones Economicas: www.eumed.net
- MITUR. (01 de 09 de 2017). *ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DEL MITUR 2017*. Obtenido de <http://www.transparencia.gob.sv/institutions/mitur/documents/organigrama>
- Montenero, A. (2011). Lauchlin curr ie: desarrollo y crecimiento económico. *Economía Institucional, XIV(27)*. Recuperado el 28 de 12 de 2017
- Morales, F. (01 de 2012). *academia.edu*. Recuperado el 14 de 11 de 2017, de http://www.academia.edu/22054389/introduccion_al_turismo
- N, G. (s.f.). *La Voz de Houston*. Recuperado el 8 de 11 de 2017, de <https://pyme.lavoztx.com/seis-elementos-de-la-estructura-organizacional-4224.html>

- Nunes, P. (06 de 08 de 2016). *knoow*. Obtenido de <http://knoow.net/es/cieeconcom/gestion/g-m-stalker/>
- OMT. (2017). *Organizacion Mundial de Turismo*. Recuperado el 21 de 11 de 2017, de <http://sdt.unwto.org/es/content/definicion>
- Patrick, F. (2006). *Procesos (las herremientas mas novedosas)*. Quito, Ecuador. Recuperado el 07 de 12 de 2017
- Perez, J. (2016). *Definicion.de*. Recuperado el 22 de 11 de 2017, de <https://definicion.de/attractivo-turístico/>
- Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial. (2014). *GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN CALUMA*. Recuperado el 07 de 12 de 2017, de [file:///C:/Users/Vicente%20Figueroa/Desktop/tesis%20ericka/Actualizacion%20del%20PD%20Y%20OT%20de%20Caluma%20%202014-2019%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/Vicente%20Figueroa/Desktop/tesis%20ericka/Actualizacion%20del%20PD%20Y%20OT%20de%20Caluma%20%202014-2019%20(2).pdf)
- Plan Nacional del Buen Vivir. (26 de 10 de 2017). *Plan Nacional del Buen Vivir*. Recuperado el 07 de 12 de 2017, de http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf
- Planificacion, C. N. (11 de 09 de 2013). *Plan Nacional para el Buen Vivir 2013-2017*. Recuperado el 28 de 11 de 2017, de http://www.ministeriointerior.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/03/PLAN_NACIONAL-PARA-EL-BUEN-VIVIR-2009_2013.pdf
- Quinga, K. (2016). " *ANÁLISIS DE LA DEMANDA TURÍSTICA DEL CANTÓN CALUMA*. Recuperado el 29 de 11 de 2017, de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/18503/1/KAREN%20ESTEFANIA%20QUINGA%20CARRI%C3%93N.pdf>
- Rocasolano, P. M. (2006). *El concepto de institucion*. Recuperado el 20 de 10 de 2017, de Instituciones economicas: www.eumed.net

- Rodriguez, P. C. (2013). *dspace*. Recuperado el 2017 de Octubre de 18, de <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/2748/1/TUQTYH001-2013.pdf>
- Root, G. N. (2017). *La Voz Houston*. Recuperado el 14 de 11 de 2017, de <https://pyme.lavoztx.com/seis-elementos-de-la-estructura-organizacional-4224.html>
- Standford, N. (15 de 12 de 2012). *Administracion Moderna*. Recuperado el 8 de 11 de 2017, de <http://www.administracionmoderna.com/2012/12/los-modelos-organizacionales.html>
- Steiner, G. (2001). *Planificacion Estrategica, lo que todo director debe saber*. CECSA.
- Turismo, L. d. (29 de 12 de 2014). *Turismo.gob.ec*. Recuperado el 11 de 20 de 2017, de <http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/LEY-DE-TURISMO.pdf>
- UNESCO. (2008). *Constitucion de la Republica del Ecuador*. Recuperado el 29 de 11 de 2017, de http://www.unesco.org/culture/natlaws/media/pdf/ecuador/ecuador_constitucionpo_08_spaorof
- Unex. (2012). *Potencial turístico del territorio*. Recuperado el 11 de 11 de 2017, de http://imsturex.unex.es/index_archivos/Potencialturísticodelterritorio.htm
- Valencia, J. (05 de 2014). *Diccionario de Turismo*. Recuperado el 20 de 10 de 2017, de <http://www.boletinturístico.com/diccionarioturismo/Diccionario-1/O/OFERTATUR%C3%8DSTICA-575/>



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



SENESCYT
Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Figuroa Herrera Ericka Carmelina** con C.C: # 0917614869 autora del trabajo de titulación: **Diseño de la estructura orgánica institucional de la dependencia de turismo del GAD Caluma** previo a la obtención del título de **INGENIERO/A EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 8 de marzo de 2018

Figuroa Herrera Ericka Carmelina

C.C: **0917614869**



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



SENESCYT
Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA			
FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN			
TEMA Y SUBTEMA:	Diseño de la estructura orgánica institucional de la dependencia de turismo del GAD Caluma.		
AUTOR(ES)	Ericka Carmelina Figueroa Herrera		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Ing. Elsie Ruth Zerda Barreno, Mgs.		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad de Especialidades Empresariales		
CARRERA:	Carrera de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras		
TÍTULO OBTENIDO:	Ingeniero/a en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	8 de marzo del 2018	No. DE PÁGINAS:	105 páginas
ÁREAS TEMÁTICAS:	Desarrollo Social, Administración Turística, Empresas		
PALABRAS CLAVE:	Competitividad, Estructura Organizacional, GAD Caluma, Turismo		
RESUMEN:	<p>Este trabajo de investigación tiene como objetivo proponer un diseño de una estructura orgánica institucional de Dependencia de Turismo en el GAD Caluma. Se realizó una investigación de campo y un estudio descriptivo con enfoque cualitativo, para obtener los conocimientos de expertos sobre gestión turística. Los datos fueron obtenidos por medio de las fuentes primarias para así encontrar la información pertinente por medio del contacto directo con la fuente, de entrevista a los concejales del GAD Caluma así como un focus group. Como propuesta para el presente trabajo de titulación se presentó un modelo de Jefatura de Turismo para el GAD Caluma, con su respectivo organigrama y ordenanza. Dicho modelo cuenta con la aceptación y apoyo por parte de la gobernanza del Cantón, además, de ir de acuerdo con los requerimientos de la capacidad turística de la zona y la adopción de las competencias turísticas asignadas a los GAD.</p>		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-4-992105014	E-mail: erickafigueroah14@hotmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN	Nombre: Salazar Raymond María Belén		
	Teléfono: +593-4-2206950 ext. 5049		
	E-mail: maria.salazar02@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			