



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ
MANUEL FÉLIX LÓPEZ**

CARRERA INGENIERÍA EN TURISMO

**TESIS PREVIA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO
EN TURISMO**

TEMA:

**PLAN ESTRATÉGICO PARA MEJORAR LA GESTIÓN
TURÍSTICA POST TERREMOTO DEL 16 DE ABRIL DEL 2016 EN
EL CANTÓN BOLÍVAR - MANABÍ**

AUTOR:

JOSÉ GABRIEL BASURTO MENDOZA

TUTOR:

ING. NELSON GARCÍA REINOSO, M Sc.

CALCETA, JUNIO 2017

DERECHOS DE AUTORÍA

José Gabriel Basurto Mendoza, declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional, y que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaratoria también cedo los derechos de propiedad intelectual que me corresponden por este trabajo, a la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, según lo establecido por la ley de Propiedad Intelectual y su Reglamento.

.....
JOSÉ G. BASURTO MENDOZA

CERTIFICACIÓN DE TUTOR

Nelson García Reinoso certifica haber tutorado la tesis titulada "**PLAN ESTRATÉGICO PARA MEJORAR LA GESTIÓN TURÍSTICA POST TERREMOTO DEL 16 DE ABRIL DEL 2016 EN EL CANTÓN BOLÍVAR - MANABÍ**", que ha sido desarrollada por José Gabriel Basurto Mendoza, previa la obtención del título de Ingeniero en Turismo, de acuerdo con el **REGLAMENTO PARA LA ELABORACIÓN DE TESIS DE GRADO DE TERCER NIVEL** de la Escuela Superior Politécnica de Manabí Manuel Félix López.

.....
ING. NELSON GARCÍA REINOSO, M Sc.

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

Los suscritos miembros del tribunal correspondiente, declaramos que hemos **APROBADO** la tesis titulada “ **PLAN ESTRATÉGICO PARA MEJORAR LA GESTIÓN TURÍSTICA POST TERREMOTO DEL 16 DE ABRIL DEL 2016 EN EL CANTÓN BOLÍVAR - MANABÍ** ”, que ha sido propuesta, desarrollada y sustentada por José Gabriel Basurto Mendoza, previa a la obtención del título de Ingeniero en Turismo, de acuerdo al **REGLAMENTO PARA LA ELABORACIÓN DE TESIS DE GRADO DE TERCER NIVEL** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Feliz López.

.....
Mg. JOHNNY P. BAYAS ESCUDERO
MIEMBRO

.....
Mg. NEME Y. DOUMET CHILÁN
MIEMBRO

.....
ING. RODNEY ALFONSO ALFONSO, M Sc.
PRESIDENTE

AGRADECIMIENTO

A la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López que nos da la oportunidad de una educación superior de calidad y en la cual estamos forjando nuestros conocimientos profesionales día a día; a mis padres que siempre han estado junto a mi apoyándome incondicionalmente en todo lo requerido para formarme profesionalmente.

A los docentes Yamil Doumet y Jhonny Bayas quienes fueron mis facilitadores en la asignatura y a mi tutor Nelson García, quienes contribuyeron significativamente para el desarrollo de esta investigación por lo cual les quedo muy agradecido.

.....
JOSÉ G. BASURTO MENDOZA

DEDICATORIA

A Dios por permitirme gozar de salud y guiarme por el buen camino, a mis padres, quienes fueron mi principal apoyo en esta etapa de mi vida y a todas las personas que contribuyeron con su grano de arena con la finalidad de que me forme profesionalmente.

.....
JOSÉ G. BASURTO MENDOZA

CONTENIDO GENERAL

DERECHOS DE AUTORÍA	ii
CERTIFICACIÓN DE TUTOR	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
DEDICATORIA.....	vi
CONTENIDO GENERAL.....	vii
CONTENIDO DE CUADROS Y FIGURAS.....	x
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
CAPÍTULO I. ANTECEDENTES	1
1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	1
JUSTIFICACIÓN.....	4
1.3. OBJETIVOS	6
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	6
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	6
1.4. IDEA A DEFENDER.....	7
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	8
2.1 ACTIVIDAD TURÍSTICA A NIVEL MUNDIAL	9
2.2 PLAN ESTRATÉGICO COMO HERRAMIENTA PARA LA MEJORA DE LA GESTIÓN TURÍSTICA.....	12
2.2.1. GESTIÓN TURÍSTICA EN EL ECUADOR.....	14
2.2.2. PLANIFICACIÓN DE LA GESTIÓN TURÍSTICA	15
2.3 DESARROLLO SOSTENIBLE EN LA ACTUALIDAD	18
2.3.1. TURISMO Y SU APORTE A LA SOSTENIBILIDAD	20
2.4 ESTUDIOS INTERNACIONALES POST DESASTRES NATURALES ...	21
2.4.1. DESASTRES NATURALES Y SUS TIPOLOGIAS	24
2.5 PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE LA GESTIÓN TURÍSTICA EN BOLÍVAR	26
CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO	29
3.1. METODOLOGÍAS REFERENCIALES	29
3.2. METODOLOGÍA PARA EL DISEÑO DEL PLAN ESTADÍSTICO	32

3.3. METODOLOGÍA POR FASES	33
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	35
4.1. FASE #1: DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE LA GESTIÓN TURÍSTICA EN EL CANTÓN BOLÍVAR POST TERREMOTO DEL 16 DE ABRIL DEL 2016.....	35
4.1.1. ACTIVIDAD 1: LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN IN-SITU DE LOS ELEMENTOS: SOCIOECONÓMICOS, AMBIENTALES, CULTURALES 37	
4.1.1.1. Socioeconómicos	37
4.1.1.2. Ambiental	37
4.1.1.3. Cultural	37
4.1.2. ACTIVIDAD 2: INVENTARIO Y JERARQUIZACIÓN DE RECURSOS TURÍSTICOS NATURALES Y CULTURALES.....	38
4.1.3. ACTIVIDAD 3: PROBLEMAS Y CAUSAS QUE AFECTAN LA GESTIÓN POST TERREMOTO DEL 16 ABRIL DEL 2016	40
4.1.3.1. Entrevista al representante del Departamento de Planificación del GAD Bolívar	40
4.1.3.2. Entrevista a la representante del Subproceso de Turismo	42
4.1.3.3. Encuesta dirigida a los principales gestores turísticos, empresarios, administradores y hoteleros del cantón Bolívar.....	44
4.1.3.4. Determinación del perfil del visitante	51
4.2. FASE #2: DETERMINAR EL POSICIONAMIENTO ESTRATÉGICO DE LA GESTIÓN TURÍSTICA ACTUAL DEL CANTÓN BOLÍVAR	53
4.2.1. ACTIVIDAD 4: AUDITORÍA INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTIÓN TURÍSTICA EN EL CANTÓN BOLÍVAR	53
4.2.1.1. Diagnóstico interno de la gestión turística	53
4.2.1.2. Diagnóstico externo de la gestión turística	56
4.2.2. ACTIVIDAD 5: DETERMINAR EL PROBLEMA Y LA SOLUCIÓN ESTRATÉGICA DEL POSICIONAMIENTO ESTRATÉGICO.....	58
4.2.2.1. Matriz FODA.....	58
4.3. FASE #3: IDENTIFICACIÓN DE ESTRATEGIAS	62
4.3.1. ACTIVIDAD 6: DETERMINAR LAS ESTRATEGIAS QUE ORIENTEN EL FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN TURÍSTICA Y SU REACTIVACIÓN POST TERREMOTO.....	62

4.4. FASE #4: PROPUESTA DEL PLAN ESTRATÉGICO PARA MEJORAR LA GESTIÓN TURÍSTICA DEL CANTÓN BOLÍVAR-MANABÍ, POST TERREMOTO DEL 16 DE ABRIL DEL 2016	63
4.4.1. ANTECEDENTES.....	63
4.4.2. MISIÓN	64
4.4.3. VISIÓN.....	64
4.4.4. VALORES	64
4.4.5. METAS COORPORATIVAS	65
4.4.6. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.....	66
4.4.7. DIAGNÓSTICO ESTRATÉGICO	66
4.4.8. ACTIVIDAD 7: ESTABLECER LOS PROGRAMAS Y PROYECTOS QUE PROPICIEN EL CUMPLIMIENTO DE LAS ESTRATEGIAS	66
4.4.9. ACTIVIDAD 8: DETERMINAR LOS INDICADORES QUE CUMPLIMENTEN CADA PROYECTO	68
4.4.10. EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA PROPUESTA DEL PLAN ESTRATÉGICO TOMANDO COMO BASE LAS PROBLEMÁTICAS IDENTIFICADAS.....	74
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	75
1.1. CONCLUSIONES.....	75
1.2. RECOMENDACIONES	76
BIBLIOGRAFÍA	77
ANEXOS	86
ANEXO 01 - FICHA DE INVENTARIO Y EVALUACIÓN DE RECURSOS TURÍSTICOS	87
ANEXO 02 - ENTREVISTA AL REPRESENTANTE DEL DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN DEL GAD DE BOLÍVAR.....	93
ANEXO 03 - ENTREVISTA A LA REPRESENTANTE DEL DEPARTAMENTO DE TURISMO DEL GAD DE BOLÍVAR	94
ANEXO 04 - ENCUESTA A LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS DEL CANTÓN BOLÍVAR.....	95
ANEXO 05 - ENCUESTA PARA DETERMINAR EL PERFIL DEL VISITANTE EN EL CANTÓN BOLÍVAR	97
ANEXO 06 - RESULTADO DE LAS ENCUESTAS A LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS DEL CANTÓN BOLÍVAR	98
ANEXO 07 - RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS PARA DETERMINAR EL PERFIL DEL VISITANTE EN EL CANTÓN BOLÍVAR	99

CONTENIDO DE CUADROS Y FIGURAS

CUADROS

CUADRO 3.1. DISEÑO METODOLÓGICO SEGÚN AUTORES.....	29
CUADRO 3.2. MATRIZ DE INTEGRACIÓN DE CRITERIOS.....	30
CUADRO 3.3. LEYENDA DE CRITERIOS.....	31
CUADRO 3.4. METODOLOGÍA PARA EL DISEÑO DE UN PLAN ESTRATÉGICO.....	32
CUADRO 4.1. DATOS GENERALES DEL CANTÓN BOLÍVAR.....	36
CUADRO 4.2. INVENTARIO TURÍSTICO DEL CANTÓN BOLÍVAR.....	39
CUADRO 4.3. ESTABLECIMIENTOS EN LOS QUE SE APLICARON LA ENCUESTA.....	44
CUADRO 4.4. MUESTRA DE ENCUESTAS PARA DETERMINAR EL PERFIL DEL VISITANTE.....	52
CUADRO 4.5. PERFIL DEL VISITANTE.....	52
CUADRO 4.6. MATRIZ EFI.....	54
CUADRO 4.7. MATRIZ EFE.....	57
CUADRO 4.8. MATRIZ FODA.....	58
CUADRO 4.9. PROGRAMAS Y PROYECTOS.....	67
CUADRO 4.10. INDICADORES POR PROYECTOS.....	68
CUADRO 4.11. CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN DE LOS PROYECTOS....	72
CUADRO 4.12. PRESUPUESTO DEL PLAN ESTRATÉGICO.....	73

FIGURAS

FIGURA 2.1. DISEÑO HILO CONDUCTOR.....	8
FIGURA 4.1. MAPA POLÍTICO DEL CANTÓN BOLÍVAR.....	36

GRÁFICOS

GRÁFICO 4.1. ESTABLECIMIENTOS AFECTADOS POR EL TERREMOTO.....	45
GRÁFICO 4.2. CRÉDITOS FINANCIEROS.....	46
GRÁFICO 4.2.1. ENTIDADES QUE OTORGARON CRÉDITOS.....	46

GRÁFICO 4.3. SERVICIOS BÁSICOS.....	46
GRÁFICO 4.3.1. SERVICIOS BÁSICOS DEFICIENTES.....	46
GRÁFICO 4.4. VISITA DEL SUBPROCESO DE TURISMO A LOS ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS.....	47
GRÁFICO 4.5. LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN SOBRE PROBLEMÁTICAS TURÍSTICAS.....	47
GRÁFICO 4.6. ESTABLECIMIENTOS CON PROBLEMAS.....	48
GRÁFICO 4.6.1. PROBLEMÁTICAS DE LOS ESTABLECIMIENTOS.....	48
GRÁFICO 4.7. CONTRIBUCIÓN A LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS.....	48
GRÁFICO 4.8. ASESORAMIENTO POR PARTE DEL SUBPROCESO DE TURISMO.....	49
GRÁFICO 4.9. INVERSIÓN DE LOS RECURSOS.....	49
GRÁFICO 4.10. EMPRENDIMIENTOS BENEFICIADOS POR PROYECTOS TURÍSTICOS LOCALES.....	50
GRÁFICO 4.11. PROYECTOS TURÍSTICOS EXITOSOS.....	50
GRÁFICO 4.12. PROYECTOS TURÍSTICOS NO EXITOSOS.....	51
GRÁFICO 4.13. PONDERACIÓN MATRIZ FODA.....	60

RESUMEN

La presente investigación fue desarrollada con la finalidad de mejorar la gestión turística post terremoto del 16 de Abril del 2016 en el cantón Bolívar mediante la propuesta de un plan estratégico el cual responda a las problemáticas y tendencias actuales del turismo. Para cumplir con lo propuesto, se estableció una metodología de cuatro fases: la primera consistió de un diagnóstico post terremoto, identificando la situación actual de ámbitos como el social, económico y ambiental, se identificó varias problemáticas en el sector turístico como el colapso de varios recursos representativos del cantón, se evidencia una limitada planificación turística debido al inexistente trabajo interinstitucional entre el sector público, privado y comunitario, la información se recopiló en base a entrevistas y encuestas. La segunda fase se enfoca en determinar el posicionamiento estratégico del cantón a través de la aplicación de la Matriz FODA, permitiendo identificar como una de las principales debilidades la inexistencia de un plan estratégico para la gestión turística local; la tercera fase se centró en identificar las estrategias que permitan gestionar la actividad turística de una manera adecuada y sustentada en una planificación turística a largo plazo; y en la cuarta fase se propuso el plan estratégico con su misión, visión, valores, metas corporativas, objetivos estratégicos, y principalmente sus 9 programas y 19 proyectos direccionados a la reestructuración de los procesos internos y mejora de los recursos turísticos, además de otros aspectos que deben ser realizados para mejorar la gestión turística local.

PALABRAS CLAVE

Planificación estratégica, plan estratégico, gestión turística, turismo sostenible, desastres naturales.

ABSTRACT

The present research was developed with the purpose of improving the post-earthquake tourism management of April 16, 2016 in Bolívar through the proposal of a strategic plan which responds to current problems and trends in tourism. To comply with the proposed, a fourth phase methodology was established: the first consisted of a post-earthquake diagnosis, identifying the current situation in areas such as social, economic and environmental, identified several issues in the tourism sector as the collapse of several representative resources of the canton, a limited tourism planning is evidenced due to the non-existent interinstitutional work between the public, private and community sectors, the information was compiled based on interviews and surveys. The second phase focuses on determining the strategic positioning of the canton through the implementation of the SWOT Matrix, allowing to identify as one of the main weaknesses the lack of a strategic plan for local tourism management; the third phase focused on identifying strategies to manage the tourism activity in an appropriate manner and sustained in long-term tourism planning; and in the fourth phase the strategic plan was proposed with its mission, vision, values, corporate goals, strategic objectives, and mainly its 9 programs and 19 projects directed to the restructuring of the internal processes and improvement of tourist resources, besides of other aspects that must be done to improve local tourism management.

KEYWORDS

Strategic planning, strategic plan, tourism management, sustainable tourism, natural disasters.

CAPÍTULO I. ANTECEDENTES

1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

La actividad sísmica es un fenómeno natural el cual es casi imposible predecir y puede llegar al punto de causar grandes desastres, ocasionando pérdidas humanas y afectaciones a infraestructura en ciudades; dichas pérdidas causan un impacto negativo en la actividad económica de una región, y solo mediante una gestión y planificación adecuada, se puede mitigar y realizar acciones que promuevan el desarrollo de áreas afectadas por cualquier desastre natural.

Unos de los sectores económicos más afectados por las actividades sísmicas es el turismo, como lo señala Rodríguez y Álvarez (2013) en su investigación sobre la vulnerabilidad del turismo y comunicación institucional ante desastres, en la que menciona que los riesgos y peligros se han incrementado y que seguirán creciendo en los sectores turísticos por sus altos niveles de vulnerabilidad a desastres naturales, pero al mismo tiempo, es uno de los sectores que se recupera mejor y más rápido por medio de las implementaciones de planes de gestión, para lograr una acelerada y eficaz recuperación de las actividades turísticas de un sector.

Los terremotos se pueden presentar prácticamente en cualquier parte del mundo, como evidencia los ocurridos últimamente en Japón el 2011 con una magnitud de 9 grados en la escala de Richter afectando su economía principalmente en el ámbito turístico, como evidencia de ello Rodríguez (2016) menciona que “los viajes y el turismo representan el 9% del PIB mundial y se mantenía aproximadamente el 7% del PIB de Japón, pero con lo acontecido solo es el 2,2%”, lo que muestra el gran impacto que puede causar un desastre natural en el sector turístico.

En el continente americano varios países, especialmente los que se encuentran en la parte sur, han pasado por momentos difíciles debido a actividades sísmicas dentro de sus territorios, como ocurre reiteradamente en Chile que en

el 2010 un terremoto de 8.8 grados en la escala de Richter afectó gran parte de su territorio como lo argumenta Aquevedo (2010) manifestando que “fue percibido con fuerza por cerca del 80% de la población chilena, dejó una cifra estimada de 2 millones de damnificados (más del 10% de la población de Chile)”. A causa de dicho desastre varios sectores económicos entre ellos el turismo presentaron datos negativos en sus ingresos en los meses posteriores, ya que en enero y febrero fueron alrededor de 750 mil los extranjeros que visitaron Chile, pero después del terremoto los establecimientos hoteleros registraron un 50% de cancelaciones de reservas.

El Ecuador en 1998 fue testigo de un terremoto de 7.1 grados en la escala de Richter siendo el epicentro la ciudad de Bahía de Caráquez, sufriendo grandes pérdidas de vidas humanas como económicas, esta última fue difícil de recuperar por la inestabilidad política de dicha época, y a la ausencia de una adecuada gestión y planificación estratégica que permitiese reactivar sus sectores productivos de una forma rápida, por el contrario, se produjo una recuperación lenta e inadecuada sobre todo en lo que a infraestructura se refiere.

El 16 de abril del 2016 en la provincia de Manabí y parte de la provincia de Esmeraldas ocurrió un terremoto de 7.8 en la escala de Richter ocasionando muchos daños principalmente según el MINTUR (Ministerio de Turismo del Ecuador) (2016) en un informe de actualización sobre la infraestructura y servicios turísticos que las ciudades de Manta, Pedernales, Bahía de Caráquez y Portoviejo son las que más han sufrido daños importantes, incluyendo el colapso de varios edificios, hoteles, y la mayoría de sus carreteras, teniendo como principal efecto una reducción considerable del flujo de turistas lo cual se puede apreciar a simple vista, aunque aún no se han publicado datos cuantitativos sobre el decrecimiento del flujo económico y de visitantes, por lo que dicha información está siendo recopilada actualmente.

El terremoto provocó grandes pérdidas en diferentes cantones de Manabí, siendo el cantón Bolívar uno de los afectados, el cual perdió varias de sus edificaciones y viviendas, dejando a muchos habitantes sin un lugar a donde ir

más que a refugios improvisados, la ciudadanía pasó por momentos de incertidumbre ya que se produjo la escasez de productos de primera necesidad y en muchos casos por la destrucción del lugar en el que laboraban. El desastre natural ocasionó severos daños a varios sectores generadores de ingresos y uno de los más afectados fue el turismo, ya que colapsaron varios de sus recursos turísticos como lo eran el Reloj Público y Museo Arqueológico Histórico Manuel Félix López, el Balneario de agua dulce Los Platanales en donde colapsaron principalmente varios locales gastronómicos privados y el Patio de Comidas del Mercado Público; teniendo este último como principal atractivo la gastronomía.

Por otra parte, las infraestructuras hoteleras y de restauración quedaron deterioradas; provocando un efecto negativo en el estado socioeconómico de los habitantes, ya que al perder sus trabajos o pertenencias les urge la necesidad de contar nuevamente con labores generadoras de ingresos económicos. Un obstáculo para reiniciar con las actividades turísticas es la escasez de facilidades, en su mayoría económicas, también el mal estado e inexistencia en algunos sectores de servicios básicos, lo cual claramente es resultado de la carencia de una planificación que permita gestionar adecuadamente la actividad turística en el cantón.

El desastre natural freno el desarrollo que se estaba produciendo en sectores productivos como el turístico, el cual se vio afectado por el daño de sus recursos y facilidades, pero además por el temor que creó el terremoto en las mentes de los visitantes, los cuales optaron por no realizar turismo en las zonas afectadas, en la que se evidenciaron según el diario El Telégrafo (2016) citando datos del Instituto Geofísico, 2145 réplicas en los tres primeros meses. Por los motivos anteriormente analizados como el declive del sector turístico, la falta de facilidades, la necesidad de aplicar un desarrollo sostenible, entre otros, se propone la creación del plan estratégico para mejorar la gestión turística en el cantón y así obtener la respuesta a la siguiente pregunta:

¿De qué manera podrá un plan estratégico mejorar la gestión turística post terremoto del 16 de abril del 2016 en el cantón Bolívar, provincia de Manabí?

JUSTIFICACIÓN

JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

El turismo es reconocido en la mayor parte del mundo como una actividad de gran importancia en las economías de una localidad o país, por lo que el proyecto se enfoca en el desarrollo del sector turístico afectado por el terremoto en el cantón Bolívar a través de la propuesta de creación de un plan estratégico, el cual permita gestionar correctamente los recursos naturales, culturales y socioeconómicos después de sus afectaciones por el desastre natural, por lo que es necesaria la aplicación de esta propuesta para que el principal beneficiado sea el desarrollo turístico del cantón ya que el plan será creado expresamente para ese fin.

JUSTIFICACIÓN AMBIENTAL

La presente investigación tiene trascendental importancia en relación al futuro del turismo en el cantón, puesto que con la creación de un plan estratégico se podrá gestionar la actividad turística de una manera adecuada, aprovechando y utilizando la diversidad de recursos naturales y culturales con los que cuenta el cantón de una manera responsable. Lo innovador del plan estratégico será la inclusión de principios de sostenibilidad.

JUSTIFICACIÓN LEGAL

La Asamblea Nacional Constituyente (2010) en el COOTAD (Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización) en su artículo 295 sobre la planificación del desarrollo dispone que “Los gobiernos autónomos descentralizados, con la participación protagónica de la ciudadanía, planificarán estratégicamente su desarrollo con visión de largo plazo considerando las particularidades de su jurisdicción, que además permitan ordenar la localización de las acciones públicas en función de las cualidades territoriales”.

El MINTUR (2002) en la Ley de Turismo del Ecuador en su artículo 16, menciona que “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” mientras que el mismo MINTUR (2008) en el Reglamento de Aplicación a la Ley de Turismo menciona en su artículo 6 que “le corresponde exclusivamente al Ministerio de Turismo planificar la actividad turística del país como herramienta para el desarrollo armónico, sostenible y sustentable del turismo”, siendo artículos importantes a tomar en cuenta en lo que respecta a la identificación de los responsables en la planificación turística en el territorio nacional.

El CES (Consejo de Educación Superior) (2010) en la Ley Orgánica de Educación Superior del Ecuador, expresa la necesidad de que se involucre a la academia en la comunidad para plantear alternativas que solucionen sus problemas. Corroborando así, la existencia de un soporte legal para la propuesta del plan estratégico, puesto que en la misma se incentiva el trabajo en conjunto entre los sectores públicos, privados, comunitarios y académicos de una manera sostenible y apegada a lo dispuesto en el ámbito legal.

JUSTIFICACIÓN SOCIAL Y ECONÓMICA

Los principales beneficiados de la implementación o puesta en práctica de este proyecto serán los habitantes del cantón, ya que como lo argumenta Jafari, (2005) el turismo tiene impactos positivos como el que puede beneficiar a otros sectores de la economía directa o indirectamente, es decir que tiene un efecto multiplicador. Por lo que esta propuesta será entregada al Municipio de Bolívar como un aporte de la universidad ESPAM MFL para gestionar al cantón adecuadamente después de haber sido afectado por el desastre natural.

JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

La investigación ha tomado como base, lo dispuesto por el MINTUR (2007) en el PLANDETUR 2020 (Plan Estratégico de Desarrollo de Turismo Sostenible para Ecuador) y otras investigaciones similares a la presente investigación detalladas en el diseño metodológico, las cuales forman la base para diseñar la metodología en la que estarán inmiscuidas las técnicas, herramientas y procedimientos adecuados y necesarios para cumplir con los objetivos planteados y así mejorar la gestión turística de Bolívar.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Diseñar un plan estratégico para el mejoramiento de la gestión turística post terremoto del 16 de abril del 2016 en el cantón Bolívar, Manabí.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 1.** Realizar un diagnóstico situacional de la gestión turística en el cantón Bolívar post terremoto del 16 de abril del 2016.
- 2.** Determinar el posicionamiento estratégico de la gestión turística actual del cantón Bolívar.
- 3.** Identificar las estrategias que orienten el fortalecimiento de la gestión turística y su reactivación post terremoto.
- 4.** Establecer la propuesta del plan estratégico tomando como base las problemáticas identificadas.

1.4. IDEA A DEFENDER

Si se diseña un plan estratégico, entonces será posible mejorar la gestión turística en el cantón Bolívar provincia de Manabí, post terremoto del 16 de abril del 2016.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

El marco teórico es la síntesis conceptual que sirve de sustento científico para la investigación, el cual debe de ser claramente argumentado y estructurado de acorde al tema de estudio, a continuación se presenta el hilo conductor para proceder con la conceptualización y análisis de sus componentes.

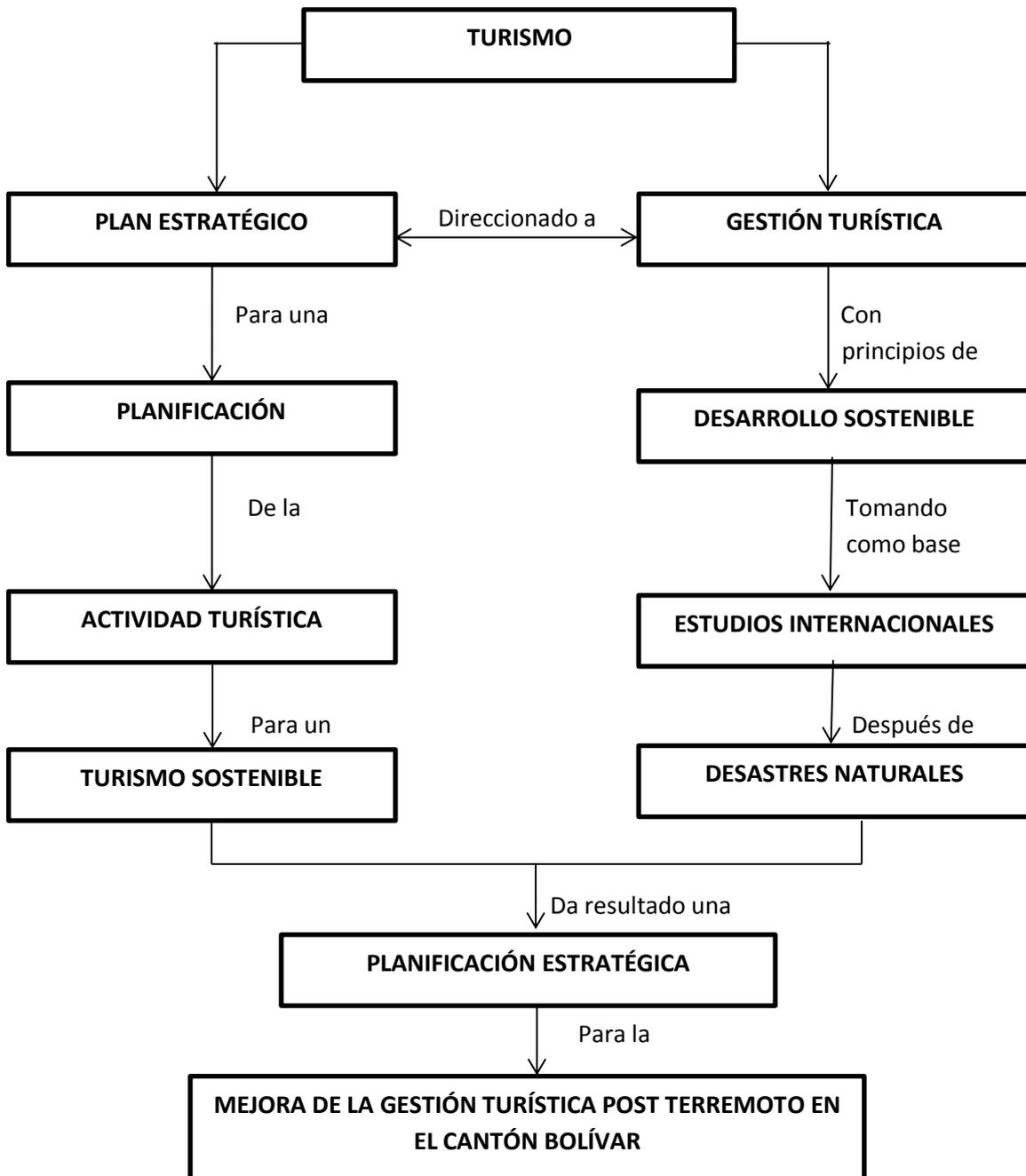


Figura 2.1. Diseño hilo conductor
Fuente: Elaborado por autor

2.1 ACTIVIDAD TURÍSTICA A NIVEL MUNDIAL

De acuerdo con Reyes (2015) a nivel mundial “la actividad turística es objeto de estudio de muchos especialistas debido al suficiente efecto que provoca cambios en las economías, los entornos y las sociedades”. Por lo que está produciendo cifras que llaman mucho la atención, según indica la OMT (Organización Mundial de Turismo) (2015) en un informe en el que destaca que el turismo es una de las principales industrias en el mundo ya que produce:

- El 9% del Producto Interior Bruto mundial, tomando en cuenta el impacto directo, el indirecto y el inducido.
- 1 de cada 11 trabajos en el mundo.
- El 6% de todas las exportaciones del mundo (y el 30% de las exportaciones de servicios).
- Una industria que ha pasado de tener 25 millones de turistas en 1950 a más de 1.133 millones en 2014.
- De forma análoga, los ingresos por turismo internacional obtenidos por los destinos de todo el mundo han pasado de 2.000 millones de dólares en 1950 a 1.425.000 millones en 2014.
- La Organización Mundial del Turismo espera crecimientos del 3,3% anual hasta el año 2030, cuando está previsto llegar a los 1.800 millones de turistas.

El Comercio (2015) enuncia que “en los dos últimos feriados por Navidad y Año Nuevo, la actividad turística en Ecuador se dinamizó con la circulación de USD 97 630 175, por la movilización de 1 187 390 turistas nacionales y extranjeros”. Lo cual hace a la mejora de la gestión turística en el Bolívar un tema prioritario, para así poder captar la mayor demanda de visitantes al cantón, por lo que se evidencia la gran cantidad de dinero que circula gracias a esta industria, lo cual mejorará considerablemente el ámbito económico local. La actividad turística es una de las actividades de mayor reconocimiento en la actualidad a nivel mundial, pero no es una actividad que surge recientemente, ya que según lo argumenta Reyna (2004) las bases del turismo moderno se inician en el siglo

XVI hasta mediados del siglo XIX, en aquel lapso de tiempo se produce el origen del Grand Tour al que posteriormente se le consideraría como Turismo.

En el turismo resalta un nombre histórico en dicha actividad el cual es Thomas Cook, y Ballesteros (2012) menciona el por qué Cook es conocido como el primer agente de viajes en la historia, afirmando que fue él quien creó la primer agencia de viajes y realizó el primer viaje organizado fletando un tren para transportar 540 personas en un viaje de ida y vuelta entre las ciudades de Leicester y Loughborough, llevándolo a la conclusión de lo productivo que podía ser seguir realizando estos tipos de viajes.

La actividad turística en las últimas décadas ha ido incrementado sus cifras, una de las principales causas según Cisneros s.f. “Hace poco más de 50 años, se redujo la jornada laboral (¡ya no había que trabajar 12 horas seguidas!), y así quedó tiempo libre durante el día y los fines de semana. ¿Por qué no visitar atractivos parajes naturales y pasear por las ciudades llenas de monumentos?, También se generalizaron las vacaciones de verano ¡pagadas! y los trabajadores de las ciudades se escapaban a las playas para descansar y disfrutar”, lo que conllevó que diversos países comiencen a gestionar la actividad turística en sus territorios.

A nivel mundial existe un ente rector de la actividad turística la cual es la OMT s.f. que lo define como “un fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de las personas a lugares que se encuentran fuera de su lugar de residencia habitual por motivos personales o de negocios/profesionales”. Por lo general la actividad turística consiste básicamente en el concepto propuesto por la rectora a nivel mundial de las actividades turísticas como lo es la OMT, ya que los turistas viajan con el principal objetivo de vivir experiencias diferentes a su vida cotidiana; por lo cual, se desplazan a una diversidad de lugares que en la mayoría de los casos se encuentran a grandes distancias.

El MINTUR (2002) expone en la Ley de Turismo del Ecuador en su artículo 2 que el “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”. En este artículo de la ley, menciona que todo acto de desplazamiento que se realice desde la residencia habitual hacia otro lugar, pero sin la finalidad de radicarse es realizar turismo, pero el artículo no explica las actividades que se deben de realizar, lo que se lleva a la conclusión de que están inmersas todo tipo de actividades y en su mayoría las más comunes como son de ocio y recreación.

El MINCETUR (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo de Perú) (2015) hace énfasis en que el turismo es una actividad que se ha estudiado mucho en los últimos años, por sus grandes beneficios económicos que puede generar para una región o país, y gracias a estos estudios se han podido identificar cuatro factores fundamentales que componen la actividad turística los cuales son:

La demanda: la cual está establecida por el conjunto de consumidores, o potenciales consumidores de bienes y servicios turísticos.

La oferta: formada por todos los productos, servicios e instituciones que intervienen en la actividad turística.

El espacio geográfico: no es más que el lugar donde se interrelacionan la oferta y la demanda.

Los operadores del mercado: son empresas o instituciones como agencias de viajes, compañías de transporte, empresas entre otras que permiten una fácil relación entre la oferta y la demanda.

La actividad turística en sí, para ser puesta en práctica necesita de la interrelación de diferentes actores los cuales conforman el sector turístico, por lo que la SECTUR (Secretaría de Turismo de México) s.f. en un análisis y descripción del sector turístico en México, menciona que el turismo es una actividad que abarca el comportamiento humano con el uso de recursos y su relación con otras personas, culturas y economías; es decir, que implica el movimiento de turistas de su lugar de origen a otros totalmente diferentes. Además menciona que el sector turístico es comprendido por:

- Las necesidades y motivaciones de los turistas.
- Una selección del comportamiento y de las restricciones del turismo

- El viajar fuera del hogar
- Las interacciones en el mercado entre los turistas y diferentes productos para satisfacer sus necesidades.
- El impacto sobre los turistas, los habitantes, la economía y el medio ambiente del país receptor.

Macías (2011) menciona que “el sector turístico ha sido un sector maduro fuertemente apoyado en modelos de gestión y comercialización de demostrada eficacia”. Lo que hace tener en cuenta los continuos cambios en los mercados y a el estado actual de la economía, para esto el sector turístico debe implementar y adoptar nuevas estrategias, procesos y productos de vallan de acorde con las exigencias del mercado.

Por lo que Orgaz (2013) afirma que se viene trabajando desde hace años en desarrollar nuevas formas de turismo que van de la mano con la sostenibilidad ya que Cisneros y García (2015) menciona que el aporte al desarrollo local por parte del turismo puede verse como una tarea inconclusa, puesto que en ciertos casos se enfoca en desarrollar un sector en un determinado lapso de tiempo al mismo tiempo que se presentan daños al entorno lo cual es más evidente en la modalidad de sol y playa.

Todo esto suman una serie de aspectos que deben ser tomados en cuenta y puestos en prácticas en el cantón Bolívar, ya que cuenta con variedad de recursos naturales y culturales que pueden satisfacer las necesidades de turistas siempre y cuando dichos recursos estén bajo una adecuada gestión, puesta en práctica a través del plan estratégico.

2.2 PLAN ESTRATÉGICO COMO HERRAMIENTA PARA LA MEJORA DE LA GESTIÓN TURÍSTICA

El presente proyecto tiene como finalidad la mejora de la gestión turística del cantón Bolívar tomando como base un plan estratégico el cual Barra y Gómez (2014) lo define como “la herramienta más habitual para marcar los objetivos a corto, medio o largo plazo, así como las herramientas utilizadas para alcanzarlos”. Es decir que en dicho material se detallan e incluyen todos

procedimientos a seguir para alcanzar las metas fijadas, debe de exponer el que y como se van a ejecutar los lineamientos, los cuales deben de estar a disposición de todos quienes intervienen en el desarrollo del plan.

Un plan estratégico como el propuesto, que busca la solución a una gran problemática como la falencia en la gestión turística que se venía presentando y empeorada por el terremoto debe estar direccionado a obtener los resultados esperados a futuro de una manera correcta, ya que los daños ocasionados en el sector turístico no se pueden reactivar en un corto lapso de tiempo. Es necesario trabajar con perspectiva estratégica que según Chung (2009) implica trabajar conjuntamente con expertos, para convertir lo cualitativo en cuantitativo mediante las herramientas de trabajo que estos creyeren necesarios dependiendo los casos a tratar, esto permitirá diseñar el plan estratégico adecuado, ya que se planteará una meta realista en la que los procesos y estrategias tengan grandes posibilidades de resolver la problemática y lograr el objetivo propuesto.

Los planes estratégicos deben ser integrales, con la finalidad planteada por Ángeles (2012) “de obtener resultados más consistentes y optimar esfuerzos en los procesos de cambio”. Ya que al realizar un trabajo en equipo el margen de éxito del plan es mayor, puesto que todos aportaran en áreas determinadas establecidas en la estrategia, por lo que el plan según Tur y Monserrat (2014) “debe ser capaz de adaptarse a cada empresa, institución u organismo para el que se desarrolle” ya sea en la logística como en la puesta en marcha de los procedimientos establecidos, agilitando así la mejora de la gestión y reactivación turística del cantón.

La investigación contribuye al desarrollo, ya que la SENPLADES (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo) (2013) en el Plan Nacional Para el Buen Vivir en su artículo 9 del Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas, establece que “la planificación del desarrollo se orienta hacia el cumplimiento de los derechos constitucionales, el régimen de desarrollo y el régimen del buen vivir, y garantiza el ordenamiento territorial. El ejercicio de las potestades públicas debe enmarcarse en la planificación del desarrollo que incorporará los enfoques de equidad, plurinacionalidad e interculturalidad”.

Por lo tanto el plan estratégico se convierte en una herramienta clave para mejorar la gestión turística en el cantón, ya que en el mismo se detallaran todas las estratégicas y lineamientos adecuados que deben ser acatados por todos quienes intervengan en la actividad turística para una adecuada gestión y así superar todas las problemáticas que presenten en la actualidad, incorporando enfoques equitativos, especialmente en lo que respecta a los beneficios, que permitirá lograr el buen vivir de los habitantes.

2.2.1. GESTIÓN TURÍSTICA EN EL ECUADOR

En el Ecuador la actividad turística va incrementando con el transcurso de los años como al igual que en la mayoría de países en el mundo, por lo que es necesaria la gestión de la mencionada actividad, por lo tanto en el país existe una institución encargada de manejar todo lo que respecta a la actividad turística a nivel nacional como lo es el MINTUR s.f. que como su misión lo indica, este “lidera la actividad turística en el Ecuador; desarrolla sostenible, consciente y competitivamente el sector, ejerciendo sus roles de regulación, planificación, gestión, promoción, difusión y control”.

Esta institución pública se ha visto necesitada de herramientas que permitan una adecuada gestión del turismo a nivel nacional, en el 2001 propuso el Plan Nacional de Competitividad Turística, el cual contenía las bases para ampliar la demanda así como los instrumentos correctivos que permitieran al país posesionarse en el mercado turístico mundial; al surgir nuevas tendencias, exigencias y prioridades que no podían ser abarcada por dicho plan surge la necesidad que la creación de uno nuevo que sea más englobador y adecuado a la realidad actual.

Por lo que Pailiacho (2013) menciona que como resultado de aquello surgió el “PLANDETUR 2020, el cual tiene como objetivo el desarrollar el turismo sostenible, entendiéndose que es una actividad que junta varios elementos del entorno en el que se desarrolla, convirtiéndose en una fuente impulsadora de desarrollo y crecimiento económico, siendo sin lugar a dudas el eje dinamizador perfecto para el adelanto de los pueblos, tanto en lo político, ambiental, social, cultural y económico” características por las cuales se toma

como una fuente metodológica de mucha relevancia para la propuesta del plan estratégico para la mejora de la gestión turística post terremoto en Bolívar.

Como casi todo en la vida es posible mejorar, la gestión turística también es posible mejorarla, pero una gran problemática según Elia y Suarez (2015) es el evidente número reducido de estudios relacionados con la innovación en los modelos de gestión turística lo cual es un problema, pero al mismo tiempo se presenta como una oportunidad para que profesionales y organización realicen y presenten planes que aporten para la mitigación dicha problemática.

Las planificaciones turísticas en la actualidad son más comunes que se las realice de acuerdo a las características específicas de un territorio y no como algo general que se pueda implementar en diferentes lugares; de acuerdo con Doumet y Yáñez (2014) la planificación en lo que respecta a líneas estratégicas para la gestión (que incluyan al sistema turístico, así como sus recursos naturales y culturales) es de suma importancia, ya que permite elaborar modelos de seguimiento de las actividades turísticas, dando como resultado el desarrollo adecuado de dicha actividad en especial en áreas de preservación ambiental.

Todo este proceso de gestión debe de estar basado o regulado por una normativa legal, en este caso el país a través del MINTUR (2002) elaboró la Ley de Turismo del Ecuador que en su artículo 1 menciona que “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” lo que da a notar que se cuenta con sustentos necesarios para realizar una mejora de la gestión turística que permita obtener el mayor provecho posible de los recursos que se poseen de una manera sostenible.

2.2.2. PLANIFICACIÓN DE LA GESTIÓN TURÍSTICA

La actividad turística desde el punto de vista de Monterrubio *et al* (2014) “puede generar cambios por sí sola, pero también puede combinarse con otros agentes de cambio”, estos agentes pueden ser organizaciones o instituciones que plantean instrumentos para la correcta puesta en práctica de la actividad

turística y permitir el mejor aprovechamiento de los recursos. Al realizar un análisis de lo redactado por Lattuada, (2009) se puede decir que la planificación y administración de un espacio turístico es un requisito indispensable para el correcto desarrollo de la actividad turística, ya que en un gran porcentaje garantiza la inclusión en del turismo en la sociedad, y permite mejorar su economía al mismo tiempo que preserva el medio ambiente, lo cual permitirá satisfacer de una manera más fácil la demanda turística.

Moreno (2013) plantea en su estudio de los recursos arqueológicos resalta que la gestión de los recursos turísticos se encuentra estrechamente relacionado con “la situación de conservación de los propios recursos, la capacidad de recepción de visitantes, así como su relación con el resto de actores involucrados en el desarrollo turístico del destino”, para lo cual se debe realizar un estudio del impacto que la actividad turística puede causar en los recursos, para así determinar si los resultados que se obtendrán serán positivo o negativos para todos los factores que intervienen sean estos ambientales y socioeconómicos.

El MINTUR (2007) en el PLANDETUR 2020 menciona que la planificación turística “crea las condiciones necesarias para lograr un desarrollo turístico integrado, controlado y sostenible. Considera los componentes del desarrollo turístico en el marco de los mercados de turismo y del medio ambiente local, ya sea natural, cultural o socioeconómico”. Es decir, que una planificación de la gestión turística funciona como base para que se desarrollen actividades de una manera correcta, ya que debe incluir componentes direccionados al desarrollo sostenible, tomando en cuenta el cuidado del ambiente local como puede ser lo natural, ambiental y socioeconómico, principales puntos a ser considerados para realizar una adecuada actividad turística.

La OMT s.f. concibe la planificación turística “como un instrumento que busca definir las condiciones generales de un territorio en un plazo de tiempo amplio, y como un instrumento central de desarrollo turístico que ha cambiado el enfoque a través del año”, la misma Organización ha establecido objetivos o fines para la planificación de la gestión turística, y existen unos de mayor relevancia como:

- Establecer los objetivos del desarrollo turístico y las políticas para alcanzarlos. Objetivos que no son solo turísticos sino que engloban otros diversos, como los económicos, ambientales o sociales.
- Garantizar la conservación presente y futura de los recursos turísticos, destacando especialmente los recursos naturales que no son renovables.
- Integrar los objetivos del turismo con las restantes políticas de desarrollo socioeconómico, y favorecer las relaciones del turismo con otros sectores de la economía.
- Ofrecer una información veraz y útil a la toma de decisiones públicas y privadas.
- Coordinar todos los elementos que forman parte del sector turístico, con la finalidad de alcanzar objetivos económicos y sociales más rentables.
- Optimizar los beneficios económicos, ambientales y sociales del turismo, favoreciendo una justa distribución social de los beneficios.
- Favorecer la coordinación efectiva del sector público y del sector privado. De esta manera, se podrán impulsar zonas con un amplio potencial turístico pero que, por motivos políticos, en la actualidad están fuera de las grandes rutas turísticas.
- Facilitar el marco institucional para el desarrollo de la planificación y la gestión turística permanente.
- Generar una evaluación continua de la gestión turística, mediante la revisión de los planes de desarrollo turístico (OMT s.f.).

Con lo que se puede observar de los objetivos, se puede tener como conclusión que la planificación de la gestión turística tiene como principal meta la mejora de los procesos inmiscuidos en la misma, para lo cual es necesario la correcta selección de estrategias para cumplir con dichas metas u objetivos, pero las cuales pueden ser vista de diversas maneras, por lo que será necesario explicar de la manera más clara la propuesta del plan de desarrollo para mejorar la gestión turística en el cantón Bolívar con el fin de que sea acogida por todos quienes intervengan en la misma.

2.3 DESARROLLO SOSTENIBLE EN LA ACTUALIDAD

Por lo general la mayoría de los habitantes del planeta por no decir todos, han realizado alguna actividad que perjudique al ambiente, pero no todos han realizados actividades que favorezcan a la naturaleza. El uso de recursos naturales para realizar actividades industriales y comerciales ha ocurrido desde hace un gran tiempo de una manera totalmente irresponsable, ya que no se tomaba en cuenta los perjuicios que traería dicha actividad en el futuro, ahora tras el consumo inconsciente de los recursos naturales, ya se comienzan a evidenciar problemas ambientales como desertización del suelo, contaminación del aire, entre otros.

Todos estos problemas más la reducción considerable de áreas verdes en todo el mundo ha causado gran preocupación en la mente de las personas, las cuales creen oportuna la necesidad de actuar de una manera que permita la conservación de la naturaleza en el tiempo. Es ahí donde se comienza a hablar de sostenibilidad, específicamente en la importancia de poner en práctica actividades basadas en el desarrollo sostenible el cual Bermejo (2014) citando el concepto establecido en el informe Brundtland lo define como “el desarrollo que satisface las necesidades de la generación presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades”.

A simple vista se puede observar que es un concepto establecido hace muchos años, pero esta es la conceptualización más conocida mundialmente, ya que se presentó en la Comisión Mundial sobre Medio Ambiente y Desarrollo, y este detalla de una manera clara y concisa que lo primordial es proteger los recursos para el disfrute y aprovechamiento adecuado de las generaciones venideras lo cual se debe de tomar en cuenta en los diferentes sectores productivos entre ellos el turístico.

En el Ecuador existen entidades que fomentan el desarrollo sostenible, conceptualizándolo desde sus propios tipos de vista, tales es el caso del MINTUR (2007) que lo conceptualiza en el PLANDETUR 2020 como “aqueel desarrollo que satisface las necesidades de las generaciones presentes sin

comprometer las posibilidades de las generaciones futuras para atender sus propias necesidades”. Expresando claramente que el desarrollo sostenible trata de aprovechar los recursos con los que se cuenta, pero sin causar efectos que los deterioren por qué se debe tener en cuenta que se pueda mantener en el tiempo para el aprovechamiento de las generaciones venideras.

Vanhulst y Beling (2013) menciona que “esta idea integra varias dimensiones, diferentes nociones y debates, incluyendo la protección del medio ambiente, la noción de desarrollo, un principio de equidad intergeneracional e internacional y una mirada de alcance mundial” Estos conceptos surgen de la necesidad de hacer conciencia, ya que se está haciendo un uso irracional de los productos naturales más aun los no renovables lo cuales prevean un futuro muy oscuro en lo que respecta al estilo de vida que se puede tener, el desarrollo sostenible necesita de planes estratégicos en los cuales la meta principal sea realizar sus actividades pero al mismo tiempo que contribuyan a la protección de los recursos con los que se cuentan actualmente para que también puedan ser aprovechados por las generaciones venideras.

Un ejemplo de desarrollo sostenible en la actualidad turística según Bustamante (2013) es el que se está evidenciando en la Comuna Agua Blanca del cantón Puerto López, la misma que está conformada por 60 familias con un total de 300 habitantes que en los últimos 25 años han venido desarrollando actividades de turismo comunitario, lo que la convierte en la primera comunidad eco turística de Manabí y de toda la costa ecuatoriana; su planificación que se va desarrollando con éxito está basada en la sostenibilidad, con el objetivo principal de conservar su tesoro arqueológico, proteger en entorno natural y el mejoramiento de la calidad de vida de sus habitantes, quienes a parte de turismo también realizan otras actividades económicas como la agricultura, lo cual demuestra que la planificación para la implementación de actividades turísticas sostenibles en Bolívar puede traer muchos beneficios a las comunidades del cantón, siempre y cuando se las realicen de manera adecuada.

2.3.1. TURISMO Y SU APORTE A LA SOSTENIBILIDAD

La actividad turística para Torres (2013) debe ser una actividad que se practique de una manera sostenible, la cual permita dar una revaloración de la cultura local, preservar su entorno y al mismo tiempo desarrollar su economía. Por lo que Madrid (2015) argumenta que la sostenibilidad turística se basa en “Promover un desarrollo turístico que concilie, equilibre y fomente la equidad social, la sustentabilidad natural y la rentabilidad de la inversión pública, privada y social, con el objeto de satisfacer las necesidades actuales de las regiones anfitrionas, de los inversionistas turísticos, de los prestadores de servicios turísticos y de los turistas, con el fin de proteger, fortalecer y garantizar las oportunidades de desarrollo en el futuro”.

Lo cual es la idea o meta a la que se quiere llegar a través de un canal el cual es el turismo sostenible que según Pulido (2015) se enfoca en “la preservación de los ecosistemas, la promoción del bienestar humano, la equidad inter e intrageneracional, y la participación pública en la toma de decisiones” y reconoce que el interés por este tema ha crecido y seguirá creciendo significativamente en los próximos años. Con lo que se concluye que el turismo sostenible es una actividad que permite responder de una manera positiva a las necesidades de los turistas y de las localidades anfitrionas, y al mismo tiempo preserva y mejora el estado natural de los lugares lo cual ayuda a su conservación para el futuro.

Tapia s.f. dice que “el turismo sostenible en su sentido más puro, es una industria comprometida a hacer un bajo impacto sobre el medio ambiente y la cultura local, al tiempo que contribuye a generar ingresos y empleo para la población”; además Martínez (2013) manifiesta desde su perspectiva que la relación entre el turismo y la sostenibilidad nace antes de que se comience a conceptualizar el término de desarrollo sostenible.

En conclusión se puede decir que con una adecuada gestión del turismo, este se convierte en una actividad que aporta significativamente al desarrollo sostenible, ya que aporta de manera positiva a las necesidades de los turistas y

de las localidades anfitrionas, y al mismo tiempo preserva y mejora el estado natural de los lugares lo cual ayuda a su conservación para el futuro.

Esta direccionado de acuerdo con Martínez y Blanco (2013) al correcto aprovechamiento y desarrollo de los recursos naturales y su biodiversidad, obteniendo como resultado la satisfacción de necesidades como las económicas y sociales de las comunidades locales y ayude a la preservación cultural, lo cual provocara un impacto positivo en la calidad de vida de las personas, por lo que la OMT creó necesariamente los principios que definen y contribuyen al desarrollo del turismo sostenible como:

- Se conservan los recursos naturales y culturales para su uso continuado en el futuro, al tiempo que reportan beneficios;
- El desarrollo turístico se planifica y gestiona de forma que no cause serios problemas ambientales o socioculturales;
- La calidad ambiental se mantiene y mejora;
- Se procura mantener un elevado nivel de satisfacción de los visitantes y el destino retiene su prestigio y potencial comercial;
- Los beneficios del turismo se reparten ampliamente entre toda la sociedad (OMT, 2008).

Estos nos permiten tener una idea más clara de que es lo que se quiere obtener y permiten planificar de una manera más sencilla direccionando las metas de acorde a los principios, además en el Ecuador la SENPLADES (2013) elaboró el Plan Nacional para el Buen Vivir 2013-2017 para fomentar el desarrollo del turismo sustentable en el Ecuador, para que garantice la conservación de los ecosistemas y el desarrollo local, que dé como resultado la redistribución equitativa de los beneficios.

2.4 ESTUDIOS INTERNACIONALES POST DESASTRES NATURALES

Al no existir planes estratégicos para la mejora de la gestión turística después de un desastre natural más específicamente post terremoto en el Ecuador, surge la necesidad de tomar como base de la presente investigación estudios

internaciones. Los estudios internacionales para Tellez (2012) es aquella recopilación, registro y análisis de toda información pertinente con un enfoque sistemático y objetivo; lo que tiene como propósito principal la facilitación de la toma de decisiones por parte de una administración, disminuyendo en lo más posible cualquier tipo de riesgo en los diversos factores que puedan existir. Se basan en dar peso como bases referenciales de futuras investigaciones, aportando con datos y contenidos reales de temas o problemáticas abordadas por los mismos, obteniendo resultados de validez científica.

Bulcourf (2013) señala que en el ámbito de los estudios internacionales “la mayoría coinciden en señalar al debate entre idealismo y realismo como un momento fundacional de estos estudios, en términos de un abordaje sistemático de la realidad internacional acompañado de la conformación de un área de internacionalistas y centros académicos dedicados a dicho campo de estudio”. Lo que permite tener un enfoque que se asemeja a la realidad y no al del criterio personal, dándole así una referencia que sirva como sustento científico a cualquier investigación, en este caso al plan estratégico.

Un estudio internacional de acorde con la investigación y el cual es tomado como un marco referencial es “Japón: Fomento del Turismo y Cambio en la Imagen del Destino” (Gandía 2012). Dicha investigación contiene un análisis muy detallado de la actividad turística antes y después del terremoto de 8.9 grados en la escala de Richter en Japón en el año 2011.

El estudio del caso en Japón comienza dejando en claro que es un desastre natural con sus causas y efectos, en las que detalla cómo principales causas que dan origen a los desastres, el cambio en las placas tectónicas y el cambio en el clima; es decir, los mismos cambios de la naturaleza, pero las actividades antinaturales que tiene el hombre en su desarrollo, tanto como individuo como sociedad, también han contribuido a que el clima cambie de una manera descontrolada, teniendo como principales efectos pérdidas humanas, económicas y materiales alrededor del lugar afectado.

Posteriormente detalla las características geográficas, socioeconómicas y turísticas. Todo es estructurado de acorde al tiempo, es decir que la secuencia

del documento va enfocada en el pasado, presente y futuro de Japón en su desarrollo en base a la tragedia sufrida.

La realidad es que estos fenómenos naturales son es imposible impedirlos, pero la sociedad es la encargada de crear herramientas y técnicas para limitar sus efectos como ha sucedido en Japón gracias a su cultura de cooperatividad y la armonía pero por otro lado es una de las sociedades más competitivas.

Para reactivar la actividad turística, el país nipón apostó por un plan estratégico integral, el cual fue bien acogido con sus habitantes ya que los japoneses están conscientes que la actividad turística representa un aspecto muy importante en su economía. El plan se llevó a cabo comenzando con un análisis del estado de Japón después del desastre natural, lo que sirvió de base para tomar decisiones sobre las acciones a realizar para reactivar la actividad turística como la inversión de cerca de 12.000 millones de dólares en el sector turístico para la reconstrucción de sus recursos e infraestructuras.

Invirtiendo también en la protección de posibles desastres a futuro contribuyendo al nivel de seguridad ofrecido por los nipones, posteriormente para crear un alto nivel de confianza en los turistas para que visiten al país y lo promocionen, se propusieron varias estrategias como por ejemplo, se realizó una técnica muy necesaria la cual se basó en ofrecer 10.000 boletos aéreos de ida y vuelta gratuitos a Japón para mostrar que se estaba nuevamente apto para realizar turismo, el Gobierno puso en marcha esta singular campaña con el fin de reavivar el turismo en el país después de los trágicos sucesos del pasado 11 de marzo del 2011.

Otro estudio internacional post terremoto es el del caso de Chile, ya que después del acontecimiento sísmico del 2010 que ocasiono grandes daños, puesto que Azzopardi (2010) manifiesta que la actividad turística fue una de las principales en importancia para ser reactivada lo más pronto posible, lo cual se dificulto por la imagen del país en la conciencia que se los turistas internacionales que se avía formado por el terremoto, por lo que quienes gestionan la actividad turística en Chile llevaron a periodista de los principales países del mundo para que sean ellos quienes principalmente ayuden a difundir

que la mayoría de las infraestructuras y recursos turísticos estaban intactos y además crearon nuevos recursos que sustituyan a los pocos que se perdieron por el desastre natural.

En ambos casos tanto en Chile como en Japón, después de sufrir presenciar en sus territorios severos terremotos en el 2010 y 2011 respectivamente, tomaron como al turismo como uno de los principales sectores a ser reactivados, y gracias a una adecuada gestión turística fue posible, utilizando estrategias que se pueden rescatar para el presente plan como la del cambio de imagen en el pensamiento del turista y demostrar que se está actuando para la actividad turística y además utilizar nuevos recursos de una manera responsable para crear nuevos atractivos que suplanten y superen a los perdidos después de un terremoto, siempre trabajando en conjunto con todos los grupos de interés para que el beneficio sea múltiple y equitativo, siendo estos aspectos de una adecuada gestión turística.

En el Ecuador y más específicamente en el cantón Bolívar sí se puede implementar este tipo de planes claro está adaptándolos a la realidad local, ya que al perderse facilidades por el terremoto se da la oportunidad de comenzar de cero, es decir que se puede iniciar con bases de sostenibilidad, para lo cual se debe de trabajar en conjunto con la comunidad, trabajando todos por un mismo fin que es la reactivación turística del cantón aprovechando además sus recursos que son adecuados para realizar varias tipologías de ecoturismo que son tendencias actuales y serán mayores en el futuro.

2.4.1. DESASTRES NATURALES Y SUS TIPOLOGIAS

Los desastres naturales analizado desde el punto de vista de Marchezini (2014) son fenómenos socioambientales que al presentarse en un territorio, requieren un conjunto de mecanismos y medidas por parte del estado para hacer frente al estado de crisis creado por dicho acontecimiento.

Llanes (2003) conceptualiza a estos desastres como “un evento o suceso que ocurre en la mayoría de los casos en forma repentina e inesperada, causando sobre los elementos sometidos alteraciones intensas, representadas en la pérdida de vida y salud de la población, la destrucción o pérdida de los bienes

de una colectividad y/o daños severos sobre el medio ambiente”. Lo cual nos deja claro que un evento de este tipo es casi imposible de predecir el momento en el que ocurrirá, lo cual no permite a los habitantes del sector en donde se presenta, estar preparados con antelación para soportar el siniestro, ocasionando cambios drásticos en el entorno social y ambiental del lugar afectado.

Los Desastres Naturales según García (2010) se clasifican en:

1. Hidrometeorológicos: tormentas tropicales, precipitaciones de granizo, huracanes o ciclones, tornados, olas de frío y olas de calor.
2. Geológicos: terremotos (sismos), maremotos (tsunamis).
3. Astronómicos: impactos por meteoros, masas similares.
4. De efectos mixtos: deslizamientos, derrumbes, deslaves, inundaciones, incendios de vegetación o forestales.

Esos tipos de desastres se presentan en diferentes lugares del planeta, dependiendo de las características que estos posean y que desafortunadamente puedan ser óptimas para este tipo de acontecimientos.

El ocurrido el 16 de abril del 2016 fue un desastre natural geológico, más específicamente un terremoto el cual conceptualiza Trujillo *et al* (2010) en pocas palabras como “un movimiento brusco de la Tierra que libera cierta energía acumulada”, y según lo planteado por Alfaro *et al* (2015) “todos los años se producen millones de terremotos en nuestro planeta, algunos de los cuales provocan efectos devastadores”. Quedando claramente entendido que estos terremotos suceden reiteradamente, especialmente en países que limitan con el mar y se presentan en diferentes magnitudes de fuerza.

Pueden ser de pequeña escala que pueden pasar desapercibidos o pueden ser de gran escala ocasionando grandes pérdidas ya sean estas materiales o humanas como se apreció en Manabí y parte de Esmeraldas, por lo cual Vázquez (2012) explica que los organismos estatales cada vez prestan un mayor grado de importancia a la elaboración de programas, los cuales establezcan lineamientos para prevenir y mitigar los impactos de estos

desastres al mismo tiempo que se establecen las pautas a seguir una vez ocurrido el mismo.

2.5 PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE LA GESTIÓN TURÍSTICA EN BOLÍVAR

El diseño del plan tiene como meta o finalidad que en Bolívar la actividad turística se maneje de una manera adecuada, basada en principios de suma importancia en la actualidad como los del desarrollo sostenible, ya que para Monge y Yangüe (2016) “es necesario asumir que sólo mediante una planificación, desarrollo y gestión rigurosa, los beneficios del turismo podrán ser optimizados y los problemas reducidos a un mínimo” lo cual permitirá integrar el sector turístico local permitiendo coadyuvar al cantón, ya que este poseerá una planificación estratégica de la gestión turística que según Mantilla (2015) “proporcionará mayor fiabilidad a la adopción decisional y conducirá a la acción más eficazmente, ya que se fundamentará en una construcción de hipótesis de carácter prospectivo”.

Estas planificaciones estratégicas se realizan al iniciar un proyecto o empresa, pero también son creadas en momentos de crisis como una herramienta para superar la misma. Estas planificaciones en países en vías de desarrollo, tienen un cierto porcentaje de escepticismo en el sentido de que cuenten con los recursos necesarios para la implementación y ejecución para lograr las metas establecidas, pero no hay duda que para lograr la superación y desarrollo de una manera rápida y efectiva se debe de contar con planes estratégicos. Analizando lo expuesto por Rivera y Rodríguez (2012) se aprecia que particularmente en la última década ha crecido el interés por los modelos de gestión turística, no solo en el ámbito académico y científico, sino que también de las administraciones públicas y el sector empresarial.

Según Rodríguez (2010) en la planificación turística, se debe tener en cuenta la generación de actividades conectadas e integradas que prioricen delinear un proceso de desarrollo socioeconómico y cultural dentro de la comunidad, y Cardoso *et al* (2014) esclarece que “socialmente muchas familias soportan su

economía dedicándose al turismo, desde los ámbitos locales hasta los regionales y nacionales”.

Es decir, se debe establecer claramente, que el aprovechamiento de recursos para la actividad turística significa aportar y trabajar para el desarrollo de las estructuras y personas que integren el sistema turístico, abarcando en esa planificación a toda la comunidad local y a sus principales referentes. En conclusión la planificación turística es organizar las actividades que se vayan a realizar en un determinado lugar y tiempo, es importante que dicha planificación intente integrar el desarrollo de todas las partes del sistema, tanto de oferta como de demanda.

La Revista Sonora IT (2013) menciona que una planificación estratégica o plan estratégico para una organización es básicamente su plan maestro, ya que en el mismo la dirección recoge todas las decisiones estratégicas que se han adoptado “hoy” con respecto a todo lo que se hará en los próximos años que serán entre los 3 y 5 años venideros, y que todos sus trabajadores o integrantes deben de conocer y seguir para lograr el máximo nivel de competitividad posible para así conseguir los objetivos y metas estratégicas con la finalidad de lograr la supervivencia o consolidación de la empresa.

Las conceptualizaciones antes revisadas y analizadas sirven de base para la investigación, puesto que el objetivo es la mejora de la gestión turística, ya que antes del terremoto del 16 de Abril del 2016 el cantón poseía en buen estado sus recursos turísticos junto con sus facilidades lo cual permitía que se presentara un flujo de turistas razonable, pero una vez ocurrido el desastre natural afectando gran parte de la oferta turística de Bolívar hace necesaria la reactivación de la misma, pero se pretende reactivar de una manera adecuada, es decir, teniendo como base un plan estratégico el cual esta direccionado a la mejora de la gestión turística por parte de los prestadores de servicios tanto públicos como privados, lo cual permitirá a su vez el re urge de actividades generadoras de ingresos ligadas con el desarrollo sostenible, lo cual permita una mejora considerable en la calidad de vida de los gestores turísticos y habitantes del sector.

La gestión turística en Bolívar no es idónea como al igual que en la mayoría de los cantones de Manabí, esto se debe a varios factores como el de no contar con un presupuesto económico significativo, la mala identificación de los principales sectores de la actividad para invertir el poco presupuesto con el que cuentan, y en ciertos casos por la inexistencia de un grupo de profesionales en turismo, que realicen las planificaciones de acuerdo a las necesidades actuales y de las que se presentarán futuro. Anteriormente Cedeño y Peñarrieta (2012) realizó la propuesta de un plan estratégico turístico del cantón Bolívar, en base a las necesidades presentadas en ese entonces, pero ahora la realidad es significativamente distinta, puesto que después del terremoto surgieron nuevas problemáticas que deben ser resueltas.

A su vez el fenómeno natural permite en ciertos puntos comenzar nuevamente de cero para lograr una sostenibilidad turística, enmarcada en metodologías como la presentada por el MINTUR (2007) en el PLANDETUR 2020 y otros autores como Silva (2012), Gandía (2012), Echarri (2015); para la cual concordando con Tutillo y Diertl (2015) “es indispensable la participación de las comunidades locales en todo el proceso de planeación”, situación en la cual el presente plan estratégico tiene similitud ya que en el mismo se plantearan las pautas para que toda actividad turística se maneje de manera sustentable combinada con una adecuada gestión de todos quienes intervienen en sus procedimientos.

CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO

A continuación se describen cuáles son métodos, técnicas, herramientas y procedimientos para llevar a cabo el diseño del plan estratégico para mejorar la gestión turística post terremoto del 16 de abril en el cantón Bolívar, Manabí.

3.1. METODOLOGÍAS REFERENCIALES

Para la elaboración y establecimiento del diseño metodológico se recopiló información de diferentes estudios ya realizados similares al proyecto en ejecución y otros que abarcan temas indispensables a tomar en cuenta para su aplicación, lo cual permite establecer las fases necesarias para ejecutar la presente investigación. A continuación se detalla en la siguiente tabla las fases efectuadas en metodologías propuestas por: MINTUR (2007), Silva (2012), Gandía (2012), el Gobierno de Chile (2012), y Echarri (2015).

Cuadro 3.1. Diseño metodológico según autores.

FUENTES	AUTOR	AÑO	FASES
PLANDETUR 2020	MINTUR	2007	<ol style="list-style-type: none"> 1. Análisis diagnóstico general del turismo en Ecuador <ul style="list-style-type: none"> ➤ Oferta Turística ➤ Análisis FODA 2. Objetivos, estrategias y políticas de actuación 3. Bases estratégicas 4. Planificación y Gestión 5. Guía de indicadores para el desarrollo sostenible turístico en Ecuador
Metodología para la elaboración de estrategias de desarrollo local	Silva y Sandoval	2012	<p>La estrategia de desarrollo local como un enfoque integral</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Diagnóstico <ul style="list-style-type: none"> ➤ La elaboración de un diagnóstico participativo con enfoque territorial 2. La vocación territorial <ul style="list-style-type: none"> ➤ La vocación y la identidad local 3. Análisis de problemas y definición de objetivos de desarrollo <ul style="list-style-type: none"> ➤ Los tipos de problemas ➤ Los errores al definir un problema ➤ El árbol de problemas: causas y efectos 4. Formulación de estrategias de desarrollo local <ul style="list-style-type: none"> ➤ Tipos de estrategias a nivel local ➤ Análisis FODA

			5. Formulación del plan de acción 6. Formulación de estrategias e indicadores de seguimiento
Japón: Fomento del Turismo y Cambio en la Imagen del Destino. Análisis del antes y después de un desastre natural	Gandía A.	2012	- Fomento del turismo en Japón después del desastre 1. Diagnostico antes y después del terremoto 2. Análisis de la economía en Japón 3. Análisis de los recursos turísticos 4. Investigación de mercado. 5. Estrategias 6. Valoración del fomento del turismo en Japón
Estrategia Nacional de Turismo para Chile 2012-2020	Gobierno de Chile	2012	METODOLOGÍA 1. Análisis de estudios nacionales e internacionales 2. Identificar brechas y deficiencias de la industria turística de Chile 3. Agrupación de pilares de la estrategia 4. Talleres de discusión (asistentes públicos y privados) 5. Generación de ideas 6. Selección de líneas de acción
Diseño preliminar del plan de desarrollo turístico para municipios seleccionados de la provincia Mayabeque, Cuba (2015-2002).	Echarri y Bulnes.	2015	Proceso metodológico de la investigación 1. Preparatoria. 2. Análisis o diagnóstico. 3. Análisis comparativo de modelos de planificación y planes de desarrollo turísticos. 4. Diseño del Plan de desarrollo turístico.

Fuente: Elaborado por autor

Se realizó un análisis comparativo de las metodologías propuestas por MINTUR (2007), Silva (2012), Gandía (2012), el Gobierno de Chile (2012), y Echarri (2015), en una matriz de integración de criterios expuesta en el cuadro 3.2, con la finalidad de comparar las fases o etapas desarrolladas por los autores e identificar las más apropiadas para la presente investigación.

Cuadro 3.2. Matriz de integración de criterios

No	Año	Autor	Fases o Etapas															
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	Total
1	2007	MINTUR	X	X		X	X		X	X				X	X	X		9
2	2012	Silva y Sandoval	X	X			X		X	X				X			X	7
3	2012	García	X		X			X		X	X			X				6

4	2012	Gob. De Chile	x							x		x	x	x	x			6
5	2015	Echarri y Bulnes	x							x				x		x	x	4

Fuente: Elaborado por autor

Leyenda:

Para la realización del análisis, fueron establecidas 15 fases o etapas detalladas en el cuadro 3.3.

Cuadro 3.3. Leyenda de criterios

1 Diagnostico situacional	6 Análisis de la economía	11 Talleres de discusión (asistentes públicos y privados)
2 Objetivos, estrategias y políticas de actuación	7 Análisis de problemas y definición de objetivos de desarrollo	12 Generación de ideas
3 Investigación de mercado	8 Formulación de estrategias e indicadores de seguimiento	13 Selección de líneas de acción
4 Planificación y Gestión	9 Análisis de los recursos turísticos	14 Análisis comparativo de modelos de planificación y planes de desarrollo turísticos.
5 Análisis FODA	10 Análisis de estudios nacionales e internacionales	15 Diseño del Plan

Fuente: Elaborado por autor

Al realizar el análisis de los criterios sobre las fases o etapas definidas en las metodologías de cada autor, se desglosa y determina lo siguiente:

- Todos los autores coinciden con la fase de ejecución de un diagnóstico situacional, por lo que todos establecen también una generación de ideas en base a las problemáticas identificadas en el diagnóstico, que les permite realizar una formulación de estrategias.
- El MINTUR (2007) y Silva (2012) coinciden en la elaboración e implementación de la matriz FODA, por lo que igualmente están de acuerdo con la fase de un análisis de problemas y definición de objetivos de desarrollo.
- Solo García (2012) plantea necesariamente una investigación de mercado además de un análisis de la economía y de los recursos turísticos.
- El Gobierno de Chile (2012) establece la fase de análisis de estudios nacionales e internacionales que le permitan al igual que el MINTUR (2007) una correcta selección de líneas base.

- Los autores Silva (2012) y Echarri (2015), hacen énfasis sobre la fase del diseño del plan, aunque no coincidan en fases como la determinación de objetivos, estrategias de actuación, y análisis comparativo de modelos de planificación y planes de desarrollo turístico.

3.2. METODOLOGÍA PARA EL DISEÑO DEL PLAN ESTRATÉGICO

Ya revisadas y analizadas las metodologías expuestas en el gráfico 3.1, se procedió a escoger o seleccionar las fases con más factibilidad de aplicación a la investigación presente del plan estratégico para la mejora de la gestión turística, dejando así establecidas las fases, actividades, y los métodos, técnicas y herramientas para su desarrollo como se muestra a continuación:

Cuadro 3.4. Metodología para el diseño de un plan estratégico

FASES	ACTIVIDADES	METODOS, TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS
1. Diagnóstico situacional de la gestión turística en el cantón Bolívar post terremoto del 16 de abril del 2016.	1. Levantamiento de información IN-SITU de los elementos: socioeconómicos, ambientales, culturales. 2. Inventario y jerarquización de recursos turísticos naturales y culturales 3. Problemas y causas que afectan la gestión post terremoto del 16 abril del 2016.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mapas, sistema de posicionamiento global (GPS) y sistemas de información geográfica (GIS). ▪ Registro fotográfico. ▪ Fichas de inventario turístico del MINTUR. ▪ Visitas técnicas, ▪ Entrevistas. ▪ Encuestas ▪ Lluvias de ideas.
2. Determinar el posicionamiento estratégico de la gestión turística actual del cantón Bolívar.	4. Auditoría interna y externa de la gestión turística. 5. Determinar el problema y la solución estratégica del posicionamiento estratégico.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Matriz EFE y EFI ▪ Matriz FODA
3. Identificación de estrategias.	6. Determinar las estrategias que orienten el fortalecimiento de la gestión turística y su reactivación post terremoto.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Matriz FODA ▪ Revisión y análisis de los datos recopilados.

<p>4. Establecer la propuesta del plan estratégico.</p>	<p>7. Establecer los programas y proyectos que propicien el cumplimiento de las estrategias.</p> <p>8. Determinar los indicadores que cumplimenten cada proyecto.</p> <p>9. Evaluación y control de la propuesta del plan estratégico tomando como base las problemáticas identificadas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del cantón Bolívar. ▪ Documento técnico del diseño del plan para mejorar de la gestión turística ▪ Matriz Plan Estratégico.
--	--	---

Fuente: Elaborado por autor

3.3. METODOLOGÍA POR FASES

FASE 1. Diagnóstico situacional de la gestión turística en el cantón Bolívar post terremoto del 16 de abril del 2016

La primera fase se basa en realizar un diagnóstico situacional de la gestión turística post terremoto del 16 de abril del 2016, en la cual se efectuará el levantamiento de información IN-SITU de los diferentes elementos de interés como socioeconómico, ambiental y cultural, dicha información permitirá realizar un análisis sobre la situación actual de la gestión turística del cantón.

Se realizará un inventario de los recursos turísticos del cantón, para verificar el estado actual de unos y comprobar la inexistencia de otros, todo esto por medio de mapas, GPS (Sistema Global de Posicionamiento), GIS (Sistema de Información Geográfica), evidencia fotográficas y escritas por medio de fichas técnicas de inventario turístico del MINTUR para posteriormente jerarquizar los recursos para identificar su potencial post terremoto. Posteriormente se identificarán los problemas y causas que afectan a la gestión turística post terremoto del 16 de abril del 2016 por medio de una entrevista a los representantes del Departamento de Planificación y al Subproceso de Turismo del GAD Bolívar (Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar), además de encuestas a los gestores turísticos con la finalidad de obtener varias ideas sobre los puntos clave para mejorar la gestión y a los visitantes del cantón con el fin de establecer su perfil.

FASE 2. Determinar el posicionamiento estratégico de la gestión turística actual del cantón Bolívar

Una vez realizado el diagnóstico situacional, se procede a determinar el posicionamiento estratégico de la gestión turística actual del cantón Bolívar, a

través de un auditoria interna y externa de la gestión por medio de las matrices de Evaluación de Factores Internos (EFI), y de Evaluación de Factores Externos (EFE) que permite identificar o deducir que aspectos se pueden aprovechar y a cuáles se les debe mitigar sus efectos. Como siguiente actividad se determinará el problema y la solución estratégica del posicionamiento estratégico por medio de la matriz de estudio analítico sintético FODA que permite identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la gestión turística.

FASE 3. Identificar las estrategias

Identificar las estrategias que orienten el fortalecimiento de la gestión turística en el cantón Bolívar y su reactivación post terremoto, tomando como base la revisión y análisis de los datos recopilados anteriormente, por lo tanto, la selección de las estrategias va direccionado a la mejora del posicionamiento actual para lograr los resultados esperados.

FASE 4. Establecer la propuesta del plan estratégico

Establecer la propuesta del plan estratégico para la mejora de la gestión turística del cantón, inmiscuyendo las acciones e indicadores que propicien el cumplimiento de los programas y proyectos propuestos en base a las estrategias, para mitigar y eliminar las problemáticas identificadas; todo esto evidenciado en un documento técnico, el cual tendrá que ir de la mano con lo planificado por el GAD Bolívar (2014) en su Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del cantón Bolívar; para así, evaluar y controlar correctamente la ejecución de la propuesta del plan estratégico.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Se presenta el desarrollo y ejecución de todas las fases y actividades planteadas en la metodología utilizada para realizar la presente investigación, basada en mejorar la gestión turística del cantón Bolívar post terremoto del 16 de abril del 2016. Se toma como base lo dispuesto por el MINTUR (2007) en el PLANDETUR 2020 el cual es el plan estratégico de desarrollo de turismo sostenible para Ecuador, además de lo propuesto por el GAD Bolívar (2014) en su Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial, lo cual permite interrelacionar los programas y proyectos de una manera adecuada, para lograr así el objetivo propuesto.

4.1. FASE #1: DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE LA GESTIÓN TURÍSTICA EN EL CANTÓN BOLÍVAR POST TERREMOTO DEL 16 DE ABRIL DEL 2016

El cantón Bolívar está ubicado en el sector oriental de la provincia, su posición astronómica es 0 grados, 50 minutos y 39 segundos de latitud sur y 80 grados, 9 minutos y 33 segundos de longitud oeste. Limita al norte con el cantón Chone, al sur con Portoviejo y Junín al este con Pichincha y al oeste con Tosagua. El cantón presenta una topografía plana en la parte baja por los valles e irregular ondulada y quebrada en la parte alta y montañosa. La altitud es de 21 msnm la parte baja y de 400 msnm en la parte alta, tiene una superficie territorial de 537.8 Km², y está dividida en una parroquia urbana: Calceta y dos rurales: Quiroga y Membrillo (Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del cantón Bolívar, 2014).

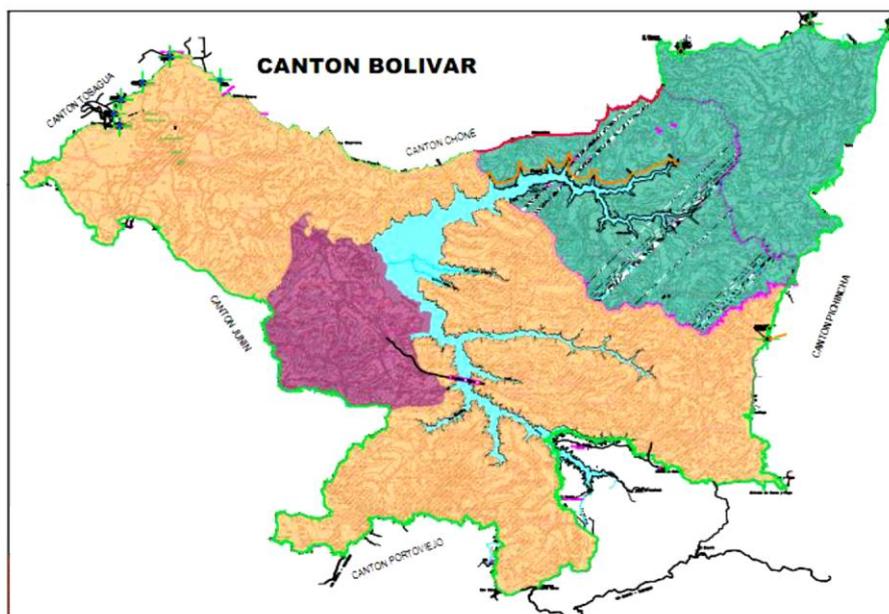


Figura 4.1. Mapa Político del cantón Bolívar

Fuente: Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del cantón Bolívar (2014)

A continuación se presenta el cuadro con los datos generales del cantón Bolívar de la provincia de Manabí.

Cuadro 4.1. Datos generales del cantón Bolívar

DATOS GENERALES DEL CANTÓN BOLÍVAR	
Ubicación Astronómica	O grados, 50 minutos y 39 segundos de latitud sur y 80 grados, 9 minutos y 33 segundos de longitud oeste.
Límites	Norte: Chone Sur: Portoviejo y Junín Este: Pichincha Oeste: Tosagua
Parroquias	Calceta (urbana), Quiroga y Membrillo (rurales)
Superficie	537.8 Km ²
Población	40.735 Habitantes
Hidrografía	Río Carrizal (Principal)
Temperatura	25,5° C (Temperatura media anual)
Precipitación Anual	1.300 mm.
Altitud	21 - 400 msnm

Fuente: Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del cantón Bolívar (2011), INEC (2010)

4.1.1. ACTIVIDAD 1: LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN IN-SITU DE LOS ELEMENTOS: SOCIOECONÓMICOS, AMBIENTALES, CULTURALES

4.1.1.1. Socioeconómicos

El cantón Bolívar presenta una característica eminentemente agrícola predominando productos como cacao, café y cítricos. En condiciones de productos perenne y de mayor explotación. Aproximadamente en el cantón se producen alrededor de 13.000 hectáreas entre cacao y café. Existen alrededor de 520 fincas, de las cuales 360 corresponde al cultivo de cacao y 160 al cultivo de café, tomando en consideración un promedio general de 25 hectáreas por finqueros (Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del cantón Bolívar, 2014).

4.1.1.2. Ambiental

El cantón presenta una topografía plana en la parte baja por los valles e irregular ondulada y quebrada en la parte alta y montañosa. El área montañosa se caracteriza por haber constituido una reserva natural de bosques de protección que presentan un clima agradable y de amplia vegetación, que ha sido degradado por la explotación de la madera y la ampliación de la frontera de tierras para la crianza de ganado vacuno y porcino, en detrimento de los equilibrios ambientales por los fuertes impactos negativos que se derivan de la pérdida de la masa boscosa (Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del cantón Bolívar, 2014). Se encuentra además la Presa “Sixto Durán Ballén”, más conocida como La Esperanza que abastece de agua constantemente a todo el cantón y permite que preserve una gran parte de su área verde potenciando así sus recursos naturales.

4.1.1.3. Cultural

El cantón Bolívar y su cabecera cantonal Calceta, es un vasto emporio de riqueza cultural, donde aún se mantienen vivas distintas expresiones de la cultura popular manabita, entre lo autóctono, la mezcla o combinación de raíces ancestrales y lo que significó la penetración y aculturación que produjo la

invasión española. Con distintas temáticas encontramos bailes y danzas folklóricas en la que se expresan manifestaciones de costumbres y vivencias del ayer de los pueblos, acompañadas del son de una guitarra, acordeón, maraca o tambor (Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del cantón Bolívar, 2014).

Una tradición cultural que aún se encuentra vigente es la elaboración de exquisiteces gastronómicas, representadas en platos típicos como la tonga, caldo y seco de gallina criolla, la cuajada, entre otras. Pero un atractivo turístico cultural que colapso lastimosamente después del terremoto del 16 de abril fue el Reloj Publico y Museo Arqueológico Histórico Luis Félix López, el cual era uno de los más significativos del cantón en el ámbito cultural. Afortunadamente la mayoría de las tradiciones culturales se pueden seguir realizando después del desastre natural, destacando entre ellas: La celebración de sus fiestas patronales en honor a San Agustín los 29 de agosto de cada año, al igual que los 13 de octubre en los que se celebra su Cantonización, la elaboración de artesanías en barro y el Festival del Balsero en el cual rememoran la costumbre de los ancestros del cantón de utilizar sus balsas como medio de transporte ya sea de personas o de los productos que cosechaban en sus tierras.

4.1.2. ACTIVIDAD 2: INVENTARIO Y JERARQUIZACIÓN DE RECURSOS TURÍSTICOS NATURALES Y CULTURALES

Posterior al terremoto del 16 de abril del 2016, en el cantón Bolívar se produjo el colapso de varios de sus atractivos turísticos, principalmente los culturales como lo fueron el Reloj Publico y Museo Arqueológico Histórico Manuel Felix López, el Patio de Comidas del Mercado, entre otros. A continuación se muestra el cuadro 4.2 en donde se detallan los atractivos turísticos que aún existen y los que ya no después del desastre natural, se levantó la información a través de la ficha de inventarios turísticos (ver anexo: 01), la cual permite detallar en que categoría se encuentran de acuerdo con lo establecido por el Ministerio de Turismo.

Cuadro 4.2. Inventario turístico del cantón Bolívar

No.	NOMBRE DEL RECURSO O ATRACTIVO	CATEGORÍA	SITUACIÓN ACTUAL	JERARQUÍA
1	Balneario de agua dulce Los Platanales	Sitio natural	Daños en sus facilidades	II
2	Balneario de agua dulce Los Almendros	Sitio natural	Conservado	II
3	Cascada Chapuli	Sitio natural	En proceso de deterioro	II
4	Cascada Julean	Sitio natural	En proceso de deterioro	II
5	Cascada La Mina	Sitio natural	En proceso de deterioro	I
6	Cascada Primera Piedra	Sitio natural	En proceso de deterioro	II
7	Cerro Mil Pesos	Sitio natural	En proceso de deterioro	I
8	Elaboración de artesanías en barro	Manifestación cultural	Conservado	I
9	Finca Agroecológica Sarita	Manifestación cultural / sitio natural	Conservado	II
10	Iglesia Santa Marianita de Jesús	Manifestación cultural	Daños en su estructura	I
11	Monumento a Simón Bolívar	Manifestación cultural	Conservado	II
12	Monumento al Balsero	Manifestación cultural	Conservado	II
13	Paraje Natural y Cultural Quinta Colina del Sol	Manifestación cultural / sitio natural	Conservado	II
14	Parque Central Abdón Calderón	Manifestación cultural	Daños en su estructura	II
15	Parque Ferroviario	Manifestación cultural	Conservado	II
16	Parque de Membrillo	Manifestación cultural	Conservado	I
17	Parque de Quiroga	Manifestación cultural	Conservado	I
18	Plaza Cívica	Manifestación cultural	Daños en su estructura	II
19	Puente Rojo	Manifestación cultural	Conservado	II
20	Reloj Público y Museo Arqueológico Histórico Luis Félix López	Manifestación cultural	Colapso por el terremoto	-
21	Represa Sixto Duran Ballén	Manifestación cultural	Conservado	II
22	Templo San Agustín	Manifestación cultural	Daños en su estructura	II

Fuente: Elaborado por autor

Como se puede observar en el cuadro 4.2, el terremoto afectó gran parte de los recursos y/o atractivos turísticos que posee el cantón, nombrando algunos como el Templo San Agustín, el balneario de agua dulce Los Platanales, el Parque Abdón Calderón, entre otros; pero hubo un lugar con peor fortuna como el Reloj Público y Museo Arqueológico Histórico Luis Félix López que colapsó

totalmente, recalcando que esta es una sola edificación, por lo que únicamente representa un solo recurso turístico y no dos como se ha considerado por mucho tiempo, por lo tanto el cantón perdió uno de sus lugares más referentes en lo que respecta al turismo cultural. Un aspecto positivo es que se cuenta con varios recursos naturales como el cerro mil pesos y las diferentes cascadas que gestionando correctamente la actividad turística en los recursos nombrados, permitirá reactivar el turismo en Bolívar de una forma rápida y sostenible.

4.1.3. ACTIVIDAD 3: PROBLEMAS Y CAUSAS QUE AFECTAN LA GESTIÓN POST TERREMOTO DEL 16 ABRIL DEL 2016

Para la determinación los problemas y causas que no permiten una adecuada gestión turística en el cantón post terremoto se realizó un exhaustivo levantamiento de información, enfocado en obtener criterios de varios sectores por que se aplicaron varias herramientas como: entrevistas que se aplicaron al representante del Departamento de Planificación del GAD Bolívar el Arq. Rubén Molina y a la representante del Subproceso de Turismo la Sra. Martha Chávez. También se efectuó la aplicación de encuestas a los establecimientos prestadores de servicios turísticos y además a quienes visitan el cantón; toda la información recopilada es de trascendental importancia para el cumplimiento de esta etapa y de toda la investigación.

4.1.3.1. Entrevista al representante del Departamento de Planificación del GAD Bolívar

Esta actividad se la realizó con la finalidad de obtener información sobre la planificación general de todo el cantón Bolívar, por lo que la entrevista (ver anexo: 02) fue direccionada al Arq. Rubén Molina quien es el representante del Departamento de Planificación del GAD Bolívar, esta reunión fue de trascendental importancia ya que permitió conocer cómo se venía trabajando antes del terremoto y como se viene trabajando post terremoto, la información recopilada fue la siguiente:

¿Existía un plan estratégico del cantón Bolívar antes del terremoto del 16 de abril del 2016?

Antes del terremoto del 16 de abril del 2016, este departamento como los del resto del GAD Bolívar no contaba con algún plan estratégico, ya que solo existía uno ya obsoleto del año 2011.

¿Existe un plan estratégico desarrollado en base a las necesidades post terremoto del 16 de abril del 2016 en Bolívar?

Post terremoto surgió la urgencia y necesidad de elaborar un Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial que responda a las necesidades actuales el cual recientemente se lo está socializando, ya que varios departamentos desconocen su contenido e incluso su existencia entre ellos el de turismo. Además contrataron ayuda profesional para la elaboración de un Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial con énfasis a la Gestión del Riesgo; cuyo objetivo es “Identificar las amenazas, vulnerabilidad y capacidades del cantón para realizar el diagnóstico y la planificación a nivel de asentamientos humanos, aplicando la metodología y lineamientos de la Secretaria de Gestión del Riesgo y la Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo”. Quedando claro que esta herramienta está basada únicamente en la identificación de vulnerabilidades ante desastres naturales, para generar lineamientos y así tomar las decisiones adecuadas para generar seguridad en la inversión pública.

¿Existe un presupuesto adecuado para la ejecución del plan estratégico?

Actualmente no, ya que los recursos que están ingresando a cada uno de los GAD'S no es suficiente para cubrir con todas las necesidades que se presentan en el territorio, por lo que se va trabajando principalmente en lo que son las áreas más prioritarias.

¿Cuáles son las principales problemáticas en la gestión de la planificación post terremoto del 16 de abril del 2016?

La principal problemática sería lo dicho en la pregunta anterior, ya que el reducido presupuesto con el que se cuenta permite que no se puedan resolver varios problemas, como obras para la ciudadanía e identificar los puntos claves para desarrollar de una manera óptima el cantón.

Según su punto de vista ¿Cuáles serían los puntos clave a mejorar en la planificación del cantón Bolívar post terremoto del 16 de abril del 2016?

El punto clave a mejorar sería realizar un correcto levantamiento de información sobre el estado actual de las diferentes áreas generadoras de ingresos en el cantón, como la de turismo, producción, entre otras.

¿En general, en qué nivel se encuentra la planificación del cantón según su opinión?

Muy eficiente () Eficiente (X) Regular () Deficiente () Muy deficiente ()

Toda esta información recopilada sirve de mucho para la presente investigación, ya que se puede obtener como conclusión un análisis crítico, puesto que esperaron a que ocurra un acontecimiento como lo fue el terremoto del 16 de abril para comenzar a trabajar en herramientas que permitan una adecuada planificación del cantón. Ya estudiado y analizado en nuevo Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del cantón Bolívar que en la entrevista se dijo que aún es desconocido por varios departamentos del GAD Bolívar, se pudo observar que es una planificación a largo plazo y con algo que llama la atención, ya que su fecha de aplicación o ejecución en el documento es del 2014 a 2026 pero recién ahora en el 2016 se lo está dando a conocer, lo que deja una idea clara del mal manejo de la planificación que se está llevando a cabo a nivel general en el cantón Bolívar.

4.1.3.2. Entrevista a la representante del Subproceso de Turismo

Una vez analizada la planificación a nivel general del cantón, se procedió a realizar la entrevista (ver anexo: 03) a la Sra. Martha Chávez quien es la representante del Subproceso de Turismo, para efectuar el levantamiento de información que permita analizar como de esta gestionando el turismo en el cantón. Las preguntas tienen cierta similitud a las realizadas al Departamento de Planificación pero direccionadas específicamente en lo que respecta al turismo.

¿Existía un plan estratégico para la gestión turística del cantón Bolívar antes del terremoto de 16 de abril del 2016?

No, puesto que en todo el GAD Bolívar no existe, y actualmente se sigue así, no existe un plan estratégico para la actividad turística en el cantón.

Si no existe un plan estratégico, ¿En que se basa el Subproceso de Turismo para gestionar la actividad turística en Bolívar?

Se está trabajando en base a las necesidades actuales, en los sectores que se denote que sea prioritaria la intervención de nuestro departamento.

¿Cuentan con un presupuesto adecuado para gestionar la actividad turística en el cantón?

El presupuesto actual no es el idóneo para gestionar el turismo en el cantón ya que solo es de 7 mil dólares, y las cosas por hacer son muchas; se desea iniciar un proyecto de señalización turística, pero su costo dificulta su ejecución.

¿Cuáles son las principales problemáticas que afectan la actividad turística post terremoto del 16 de abril del 2016?

La principal problemática es evidente, ya que fue la destrucción de varios de nuestros atractivos turísticos como lo son el Museo y el Reloj Publico.

Según su punto de vista ¿Cuáles serían los puntos clave a mejorar en la gestión turística del cantón Bolívar post terremoto del 16 de abril del 2016?

Se debe de mejorar en varios aspectos, como en mejorar los atractivos turísticos y promocionarlos mejor, lo que se podrá realizar un plan adecuado y un presupuesto de acorde a las necesidades.

¿En general, en qué nivel se encuentra la gestión turística del cantón según su opinión?

Muy eficiente () Eficiente () Regular (X) Deficiente () Muy deficiente ()

La información recopilada resalta datos importantes y preocupante como que en el Subproceso de Turismo desconocen que sí existe un Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial en el cantón y además que no cuentan con ninguna herramienta que les permita gestionar el turismo a nivel local, por lo que es muestra clara que realmente es necesaria la aplicación de la propuesta planteada en esta investigación, la cual se basa en un plan estratégico para mejorar la gestión turística post terremoto en el cantón, ya que será la herramienta que tome como base el Subproceso de Turismo para sus actividades.

Puesto que contendrá los lineamientos y estrategias para desarrollar la actividad turística de una manera adecuada, ya que tendrá relación con lo dispuesto en actividades que tienen relevancia con el turismo en el actual Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del cantón Bolívar (2014), en programas como el de ampliación de la cobertura de los servicios básicos, resolver problemas como de insuficientes y desaprovechados espacios públicos para recreación causados por la falta de planificación, entre otros.

4.1.3.3. Encuesta dirigida a los principales gestores turísticos, empresarios, administradores y hoteleros del cantón Bolívar

La manera más adecuada de verificar como se está gestionando la actividad turística en el GAD Bolívar a través del Subproceso de Turismo, es realizando una encuesta (ver anexo: 04) a los principales gestores y/o establecimientos turísticos de Bolívar, con la finalidad de obtener información de cómo ellos han sido apoyados en sus necesidades presentadas post terremoto del 16 de abril del 2016 y si están siendo tomados en cuenta en proyectos o actividades turísticas que se realizan en el cantón. Las encuestas se realizaron a las siguientes entidades:

Cuadro 4.3. Establecimientos en los que se aplicaron la encuesta

#	ESTABLECIMIENTO	CATEGORÍA
1	Hotel Mango INN	Hospedaje
2	Hotel Calceta	Hospedaje
3	Hotel Carrizal INN	Hospedaje
4	Hostal Galicia	Hospedaje

5	Hostal Bolívar	Hospedaje
6	Mi Hotel	Hospedaje
7	Hotel Cacao	Hospedaje
8	Restautant Mami Nina	Alimentación
9	Yan Moni	Alimentación
10	Pizzería Mama Yina	Alimentación
11	Encebollados D`Nato	Alimentación
12	Cevichería Sol de Manta	Alimentación
13	Restaurante La Olla	Alimentación
14	Asadero la esquina de Ales	Alimentación
15	Quinta Linda	Recreación y alimentación
16	El Regocijo	Recreación
17	San Ramón	Recreación y alimentación
18	Quinta Sarita	Recreación y alimentación
19	Molino Bar	Bar
20	Coop. de Taxis San Agustín	Transporte
21	Coop. de Transporte Flota Bolívar	Transporte

Fuente: Elaborado por autor

Las encuestas se realizaron en el transcurso del mes de diciembre de 2016, con la finalidad de diagnosticar el estado actual de la gestión turística local, así como la contribución del GAD Bolívar y su Subproceso de Turismo a todos los establecimientos detallados en el cuadro anterior, información que será necesaria para diseñar un plan estratégico para mejorar la gestión turística post terremoto del 16 de abril del 2016. Los resultados (ver anexo: 06) se los analiza a continuación:

1. Su negocio fue afectado por el terremoto del 16 de abril del 2016?

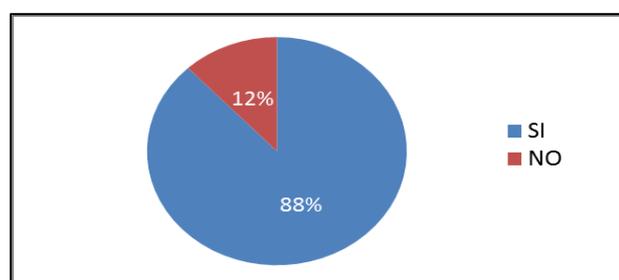


Gráfico 4.1. Establecimientos afectados por el terremoto

Los resultados muestran que el 88% de los establecimientos turísticos han sufrido daños o afectaciones por el terremoto del 16 de abril, y solo un pequeño

porcentaje de 12% representan los establecimientos que no han sufrido ningún daño.

2. ¿Ha recibido crédito financieros para la reactivación de su negocio?

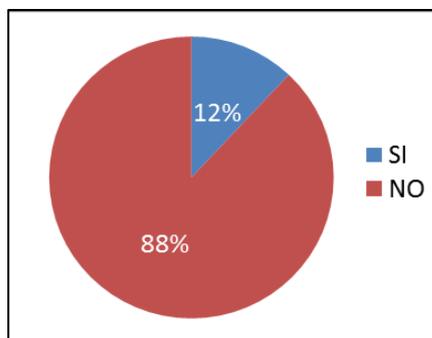


Gráfico 4.2. Créditos financieros



Gráfico 4.2.1. Entidades que otorgaron créditos

El 88% de los establecimientos turísticos no realizaron ningún crédito para la reconstrucción de los daños provocados por el terremoto, es decir que se autofinanciaron; mientras que el 12% sí realizó créditos en entidades como la Corporación Nacional Financiera y BanEcuador para cubrir los gastos de reactivación de sus infraestructuras.

3. ¿Su negocio cuenta con todos los servicios básicos?

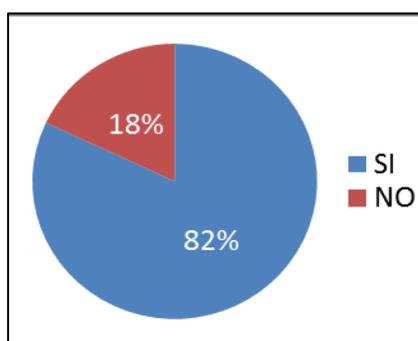


Gráfico 4.3. Servicios básicos

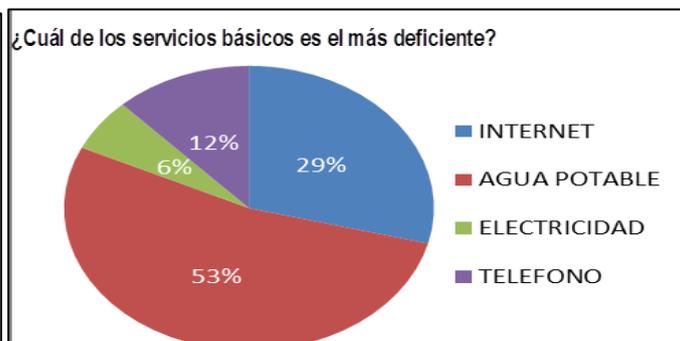


Gráfico 4.3.1. Servicios básicos deficientes

En lo que respecta a servicios básicos, el 82% de los establecimientos sí cuentan con todos los servicios básicos; pero no todos se encuentran en óptimas condiciones, siendo el del agua potable con un 53% el más deficiente de los servicios, proseguido del servicio de internet con un 29%, telefonía 12% y electricidad con el 6%, dejando en claro que se debe de mejorar mucho en lo que respecta a la calidad de los servicios básicos, ya que es un aspecto fundamental para desarrollar turismo en cualquier lugar.

4. **¿El emprendimiento que usted dirige ha recibido la visita del Subproceso de Turismo con el fin de conocer y evaluar las principales problemáticas que los afectan?**

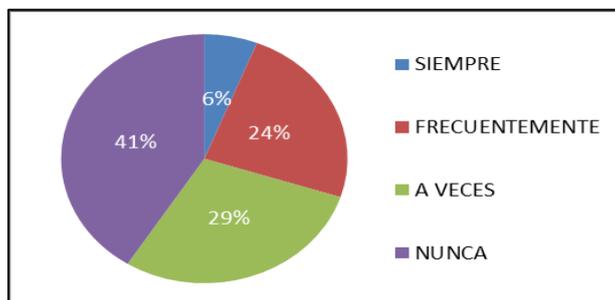


Gráfico 4.4. Visita del Subproceso de Turismo a los Establecimientos turísticos

Con la finalidad de saber si el Subproceso de Turismo realiza visitas con la finalidad de evaluar y conocer las problemáticas de los establecimientos turísticos post terremoto se realizó dicha pregunta, respondiendo un 41% de los entrevistados que nunca han recibido la visita y un 29% que a veces, lo que muestra que no se está trabajando conjuntamente entre instituciones públicas y privada en la resolución de problemas pos terremoto.

5. **¿Según su criterio considera que el Subproceso de Turismo realiza un correcto proceso en el levantamiento de información sobre las problemáticas turísticas?**

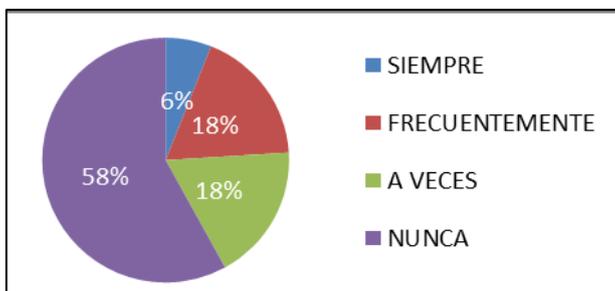


Gráfico 4.5. Levantamiento de información sobre problemáticas turísticas

En un aspecto que se debe de mejorar es en el correcto levantamiento de información sobre problemáticas turísticas, ya que el 58% de los encuestados consideran que el Subproceso de Turismo nunca ha realizado un correcto levantamiento de información sobre los problemas de sus establecimientos.

6. ¿Su emprendimiento tiene problemas actuales que pueden ser resueltos por el Subproceso de Turismo?

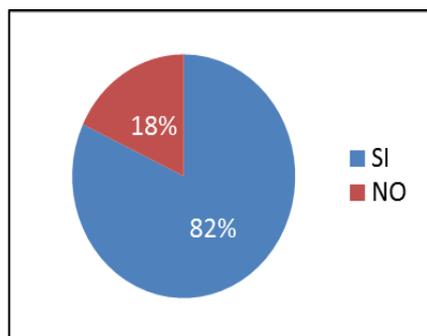


Gráfico 4.6. Establecimientos con problemas

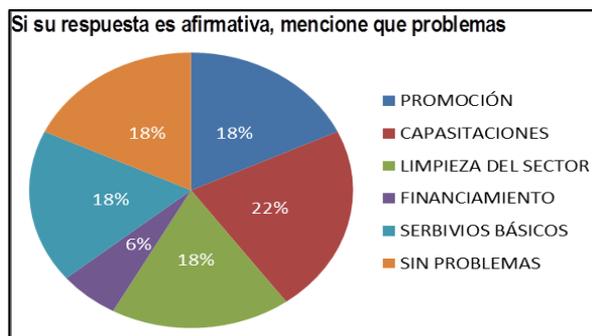


Gráfico 4.6.1. Problemáticas de los establecimientos

El 82% de los establecimientos turístico del cantón Bolívar tienen problemas actuales, en los que destacan las capacitaciones con el 22%, promoción, limpieza del sector y los servicios básicos todos con un 18% y 6% considera que pueden solucionar su problema de financiamiento; por lo que es necesaria una planificación que contenga lineamientos que contribuyan a la solución de todos los problemas identificados.

7. ¿Considera que el Subproceso de Turismo dentro de su competencia contribuya a la solución de sus problemas actuales?

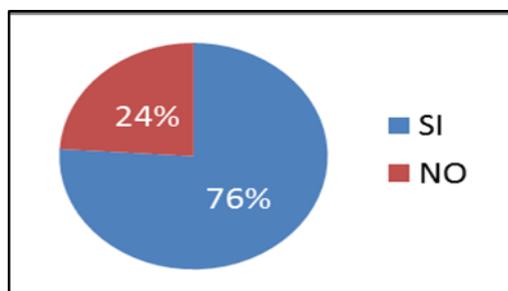


Gráfico 4.7. Contribución a la resolución de problemas

Ya identificados los problemas que mayormente afectan a los establecimientos turísticos en el cantón, el 76% de los propietarios consideran que el Subproceso de Turismo puede contribuir de una manera significativa a la solución de los mismos, mientras que el restante 24% considera que no es capaz de remediar sus problemáticas.

8. ¿Considera que recibió el asesoramiento adecuado, cuando lo necesitó por parte del Subproceso de Turismo?

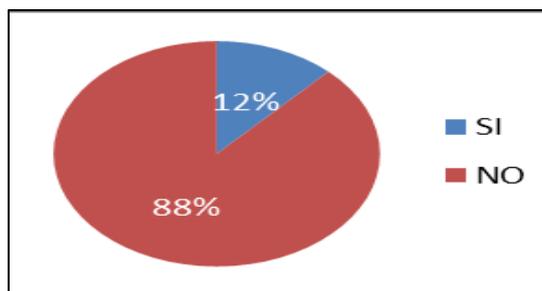


Gráfico 4.8. Asesoramiento por parte del Subproceso de Turismo

Anteriormente se identificó que uno de los problemas en los establecimientos turístico es la falta de capacitación, y una de las principales causa según el 88% de los encuestados es que no reciben un correcto asesoramiento por parte del Subproceso de Turismo cuando lo solicitaron, por lo que es necesario contar con personal capacitado en diferentes áreas del ámbito turístico que pueda ser capaz de brindar un correcto asesoramiento.

9. ¿Según su criterio considera que el Subproceso de Turismo invierte los recursos adecuadamente, priorizando y atenuando los problemas más graves, beneficiando a un mayor número de habitantes de la localidad?

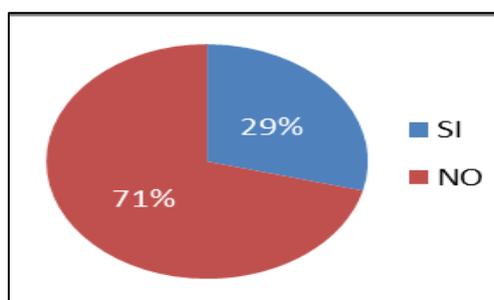


Gráfico 4.9. Inversión de los recursos

El 71% de los encuestado manifestó que el Subproceso de Turismo no está invirtiendo adecuadamente los recursos económicos con los que cuenta, ya que en las inversiones que realiza solo se benefician determinados sectores y no toda la comunidad local como debería ser lo adecuado.

10. ¿Considera que el emprendimiento que usted dirige ha sido beneficiado por la ejecución de proyectos turísticos municipales?

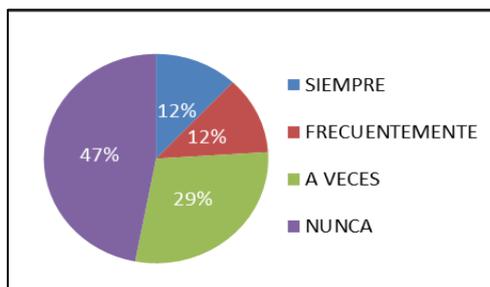


Gráfico 4.10. Emprerimientos beneficiados por proyectos turísticos locales

Lo óptimo sería que al ejecutar un proyecto turístico en el cantón se trate de involucrar a todos los establecimientos turísticos, ya que actualmente el 47% de dichos establecimientos nunca han sido beneficiados por alguno, el 29% a veces en determinados proyectos y solamente el 12% se ha visto beneficiado siempre.

11. ¿Mencione si conoce algún proyecto turístico desarrollado por el Municipio hacia la comunidad que ha sido aplicado exitosamente?

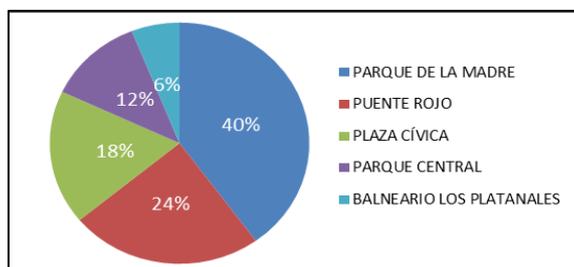


Gráfico 4.11. Proyectos turísticos exitosos

El proyecto turístico que se considera que ha sido realizado exitosamente en el cantón es el Parque de la Madre con un 40% por haber resistido el terremoto del 16 de abril del 2016 al igual que el Puente Rojo con un 24% y la Plaza Cívica 18%.

12. ¿Mencione si conoce algún proyecto turístico desarrollado por el Municipio hacia la comunidad que no ha beneficiado a la comunidad como se esperaba?

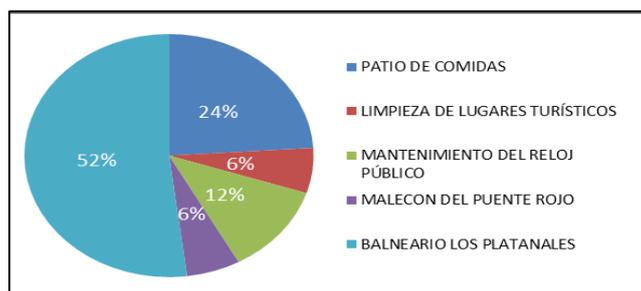


Gráfico 4.12. Proyectos turísticos no exitosos

Sin duda alguna el proyecto turístico que se ha realizado con menor éxito en el cantón Bolívar según el 52% de los encuestados es la remodelación del balneario de agua dulce Los Platanales, puesto que dicho proyecto se lo ejecuto con una inadecuada planificación lo cual hizo que colapsara por el terremoto, al igual que el patio de comidas del Mercado Publico que el 24% también lo identifico como un proyecto turístico que fracaso por las mismas causas del caso anterior.

Todos los resultados obtenidos por la encuesta son pruebas de que se debe de implementar una herramienta con el plan estratégico para mejorar la gestión turística en el cantón, que una esfuerzos entre la empresa pública y privada para el correcto manejo del turismo local, beneficiando a la comunidad e impulsando la implementación de proyectos con una planificación sostenible para aprovechar correctamente los recursos con los que aún se posee, especialmente los naturales.

4.1.3.4. Determinación del perfil del visitante

Para establecer el perfil del visitante que llega al cantón Bolívar fue necesaria la aplicación de encuestas, y para determinar la cantidad de las mismas fue necesaria la aplicación de la fórmula de determinación de muestreo con población desconocida, ya que después del terremoto no existía documentación actualizada sobre los visitantes que llegan al cantón; se mostrará el procedimiento realizado para determinar la muestra a aplicar las encuestas en el cuadro 4.4:

Cuadro 4.4. Muestra de encuestas para determinar el perfil del visitante

$$n = \frac{Z^2_{\alpha/2} * p * q}{d^2}$$

En donde,

Z = nivel de confianza,
P = probabilidad de éxito, o proporción esperada
Q = probabilidad de fracaso
D = precisión (error máximo admisible en términos de proporción)

Nivel de seguridad en el muestreo.
Según diferentes seguridades, el coeficiente de Z α varía así:

- Si la seguridad Z α fuese del 95% el coeficiente sería 1.96

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 0,5 \times 0,5}{(0,09)^2} \quad n = \frac{3,8419 \times 0,5 \times 0,5}{0,0081} \quad n = \frac{0,9604}{0,0081} \quad n = 118,57 \quad n = 120$$

Fuente: Elaborado por el autor

La encuesta (ver anexo: 05) fue aplicada a un total de 120 visitantes en el feriado de año nuevo, principalmente en 2 lugares de mucha afluencia de los mismos como lo son: El Terminal Terrestre del cantón el día 31 de diciembre del 2016, y el 1 de enero del 2017 en el Balneario de agua dulce Los Platanales, fechas en las cuales se pudo completar el llenado de las encuestas con total éxito, cuyos resultados (ver anexo :07) permitieron establecer el perfil del visitante como el siguiente:

Cuadro 4.5. Perfil del visitante

Genero	Masculino 53%, Femenino 47%
Edad	26 – 35 años 32%
Profesión	Empleado de diferentes empresas 22%
Nivel de estudios	Secundaria 55%
Veces que ha visitado el cantón	3 -5 veces 44%
Tiempo que se queda en el cantón	2 días 37%, 1 día 32%
Medio por el que se informa sobre lo que ofrece el cantón	Boca a boca 32%, Internet 30%
Con quienes visita el cantón	Acompañado 72% (Familia 37%), Solo 28%
Tipo de transporte	Propio 56%, Transporte público 41%
Principales motivos de visita	Disfrutar paisaje y naturaleza 25%, Visitar familia o amigos 19%, Gastronomía local 18%
Actividades que le gustaría que se desarrollen para mejorar su estadía	Nuevos lugares turísticos 23%, Mejora de los lugares turísticos 20%, Mejora en la calidad de los servicios 14%
Nivel de satisfacción en su visita	Ni satisfecho ni insatisfecho 34%, Satisfecho 27%

Fuente: Elaborado por autor

Como se puede observar en el cuadro anterior, las personas que visitan el cantón Bolívar están casi equiparadas en lo respecta al género, teniendo un promedio de edad entre los 26 a 35 años, dedicados principalmente a trabajar como empleados de un sinnúmero de empresas y teniendo como nivel general de estudios el secundario. Los mayor parte de los visitan Bolívar lo han hecho de 3 a 5 veces y quedándose 2 días en su mayoría o retornando el mismo día a sus lugares de orígenes, informándose de lo que ofrece el cantón por comentarios de otros o, a través del internet por medio de las redes sociales.

En la mayoría de los casos en que los turistas salen a visitar algún lugar de interés turístico lo hacen acompañados principalmente de sus familias y quienes visitan el cantón no son la excepción, transportándose principalmente en vehículos propios o sino en transporte público, declinante especialmente por lugares que le permitan disfrutar de la naturaleza y el paisaje, visitar familiares o simplemente por disfrutar de la gastronomía que brinda el cantón. Es obvio que se debe mejorar para mejorar la satisfacción de los visitantes, quienes mencionan que se debe de mejorar principalmente en que se debe proponer nuevos lugares turísticos y mejorar los actuales junto con la calidad prestada en los mismos, lo que contribuirá a mejorar su nivel general de satisfacción que actualmente se encuentra en un término intermedio.

4.2. FASE #2: DETERMINAR EL POSICIONAMIENTO ESTRATÉGICO DE LA GESTIÓN TURÍSTICA ACTUAL DEL CANTÓN BOLÍVAR

Obtenidos los resultados del diagnóstico situacional del cantón Bolívar, se puede determinar el posicionamiento estratégico de la gestión turística actual, a través de matrices como la EFI (Evaluación de Factores Internos), EFE (Evaluación de Factores Externos) y la matriz FODA.

4.2.1. ACTIVIDAD 4: AUDITORÍA INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTIÓN TURÍSTICA EN EL CANTÓN BOLÍVAR

4.2.1.1. Diagnóstico interno de la gestión turística

Para la ejecución de este diagnóstico se utilizó la Matriz EFI, cuyo objetivo es la identificación de las fortalezas que deberán maximizarse y de las debilidades

que deben disminuirse, para de esta manera conocer la situación interna de la gestión turística en el cantón y con ello responder a dichas debilidades mediante la formulación de estrategias que permitan convertir a estas últimas en fortalezas. La identificación y evaluación de los principales factores internos positivos y negativos de la gestión turística en el cantón se la realizó mediante varias actividades: como la aplicación de encuestas a los principales gestores turísticos locales, además entrevistas a los representantes del Departamento de Planificación y del Subproceso de Turismo del GAD Bolívar, y el análisis del Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del cantón.

Se ha identificado como principales fortalezas que cuentan con un nuevo Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial, y que en el cantón existe una gran actividad económica agropecuaria. En el tema de turismo, la mayoría de sus recursos siguen vigentes después del terremoto, cuenta con varias fincas con potencial agro turístico, posee una alta variedad de gastronomía local la cual tiene mucha demanda que es acompañada con el alto nivel de hospitalidad de sus habitantes. En lo que respecta a lo académico cuenta con la ESPAM MFL que brinda servicio técnico a la comunidad cuando lo necesite, especialmente a los emprendedores turísticos que tienen predisposición a mejora la calidad de los servicios que prestan.

Entre las falencias que más afectan al cantón se han identificado la falencia de los servicios básicos y el alto grado de contaminación de las cuencas y ríos locales. En lo que respecta a turismo se identificaron falencias como la carencia de organización y planificación de la actividad turística ya que el departamento de turismo no cuenta con un presupuesto adecuado, carencia de infraestructura turística de alta categoría, desconocimiento del potencial turístico, insuficientemente señalización turística, entre otras que permiten hacer una evaluación del ámbito interno del cantón.

Cuadro 4.6. Matriz EFI

FACTOR INTERNO CLAVE	PONDERACIÓN	CLASIFICACIÓN	RESULTADO PONDERADO
FORTALEZAS			
Presencia de un Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial.	0,05	3	0,15
ESPAM- MFL.	0,05	4	0,2

Gran actividad económica agropecuaria.	0,04	3	0,12
La mayoría de sus recursos y atractivos turísticos siguen vigente pos terremoto.	0,07	4	0,28
El casco urbano cuenta con un aceptable porcentaje de cobertura de los servicios básicos para el desarrollo de la planta turística en el sector.	0,05	3	0,15
Existencia de servicio de transporte para movilizarse dentro del cantón.	0,03	3	0,09
Recurso hídrico permanente.	0,04	3	0,12
Vía de articulación con cantones vecinos en buen estado.	0,04	3	0,12
Fincas con potencial para agroturismo.	0,04	3	0,12
Alto nivel de hospitalidad de los habitantes.	0,04	3	0,12
Gran diversidad natural y paisajística del territorio.	0,05	4	0,2
Alta variedad gastronomía tradicional.	0,04	3	0,12
Variedad de centros de recreación y deporte.	0,03	3	0,09
Emprendedores turísticos con predisposición a mejorar la calidad de los servicios prestados.	0,04	3	0,12
DEBILIDADES			
Carencia de infraestructura turística de alta categoría.	0,03	1	0,03
Desconocen su potencial agro turístico.	0,04	1	0,04
Ausencia señalización turísticas.	0,02	2	0,04
Insuficiencia de servicios básicos.	0,03	1	0,03
Alto grado de contaminación a las cuencas y ríos del cantón.	0,02	2	0,04
Carencia de organización y planificación de la actividad turística.	0,04	1	0,04
El departamento de turismo no cuenta con suficiente presupuesto.	0,04	1	0,04
Escasa información, promoción y comercialización del turismo.	0,02	2	0,04
Ausencia de un plan estratégico para la Gestión Turística.	0,03	1	0,03
Inexistente gestión turística integrada entre prestatarios de servicios y el GAD Bolívar.	0,03	1	0,03
Limitada ejecución de proyectos turísticos	0,03	1	0,03
Falta de capacitación a los prestadores de servicios turísticos.	0,03	1	0,03
Falta de agua potable apta para el consumo humano.	0,03	2	0,06
TOTAL	1		2,48

Fuente: Elaborado por autor

La puntuación ponderada total mostrada en la matriz EFI en el cuadro: 4.6, puede abarcar desde un mínimo de 1.0 hasta un máximo de 4.0, con una puntuación promedio de 2.5. Las puntuaciones ponderadas totales mayores a 2.5 indican que el cantón cuenta con una posición interna fuerte; pero este no es el caso, ya que si la puntuación promedio es menor a 2.5 como lo es en el presente caso en donde el resultado fue de 2.48, significa que se está en

presencia de debilidades fuertes que afectan directamente a la gestión turística de Bolívar.

4.2.1.2. Diagnóstico externo de la gestión turística

Se determinó el presente diagnóstico a través de la matriz EFE la cual es una herramienta que permite establecer los factores externos que influyen en el desarrollo turístico del cantón Bolívar, es decir; a través de dicha matriz se podrá determinar cuáles son las oportunidades que posee y que deberán ser aprovechadas y cuáles son las amenazas que deben ser neutralizadas. Es así, como mediante estos resultados y una vez que se hayan identificado los factores externos positivos (oportunidades) más importantes, se podrá buscar soluciones prácticas o formular estrategias que permitan reducir el impacto de las amenazas potenciales que existen en el entorno.

En lo que respecta a los factores externos, se resalta principalmente la tendencia creciente de los segmentos de naturaleza, aventura y ecoturismo, ya que el cantón cuenta con los recursos necesarios para ello, el terremoto causó grandes pérdidas pero se cuenta con el apoyo e inversión extranjera, además de que existen fuentes de financiamiento públicas como el BanEcuador, la Corporación Financiera Nacional, entre otros. Una oportunidad permanente es que el cantón lógicamente cuenta con el apoyo del Consejo Provincial de Manabí en diferentes aspectos como el turístico que además se sujeta del Ministerio de Turismo, contando con leyes de estado que fomentan el desarrollo de la actividad turística sostenible.

Como aspectos negativos, existen varios muy importantes a tomar en cuenta, como la presencia inesperada de movimientos sísmicos como el del 16 de abril, a esto se le suma la situación climática en temporada invernal. Se añade además la inestabilidad política del país, lo que a su vez contribuye a la inestabilidad económica actual. En lo que a turismo respecta, existen aspectos negativos como las abundantes regulaciones que dificultan emprender en turismo y el bajo interés de visitantes en la oferta turística alternativa, y además que los cantones vecinos cuentan con similares productos y servicios.

Cuadro 4.7. Matriz EFE

FACTOR EXTERNO CLAVE	PONDERACIÓN	CLASIFICACIÓN	RESULTADO PONDERADO
OPORTUNIDADES			
MINTUR como órgano rector del turismo en el Ecuador	0,07	4	0,28
Leyes de estado ecuatoriano en favor del desarrollo de turismo.	0,05	3	0,15
Tendencia creciente de los segmentos de turismo de naturaleza, aventura y ecoturismo.	0,07	4	0,28
Crecimiento de la demanda de productos agropecuarias	0,05	3	0,15
Fuentes de financiamiento públicas.(GAD, BE, CFN, IESS)	0,06	3	0,18
Apoyo e inversión extranjera	0,06	3	0,18
Vinculación con proyectos nacionales de desarrollo turístico.	0,06	3	0,18
Apoyo y ayuda por parte del Consejo Provincial de Manabí	0,07	3	0,21
Presencia de ONGs	0,06	3	0,18
AMENAZAS			
Situación climática en temporada invernal	0,04	2	0,08
Movimientos sísmicos	0,05	1	0,05
Proliferación de enfermedades infecto contagiosas	0,03	2	0,06
Inestabilidad económica del GAD Bolívar.	0,04	1	0,04
Crisis económica financiera a nivel mundial.	0,04	2	0,08
Inestabilidad política.	0,04	1	0,04
Oferta similar en cantones vecinos en cuanto a productos y servicios.	0,05	1	0,05
Acrecentamiento de la inseguridad social.	0,03	1	0,03
Abundantes regulaciones que dificultan emprender en turismo.	0,05	2	0,1
Emigración por parte de la población.	0,03	2	0,06
Bajo interés en la oferta turística alternativa	0,05	1	0,05
TOTAL	1		2,43

Fuente: Elaborado por autor

La puntuación ponderada total mostrada en la matriz EFE en el cuadro: 4.7, puede al igual que la matriz EFI en el cuadro: 4.6, abarcar desde un mínimo de 1.0 hasta un máximo de 4.0, con una puntuación promedio de 2.5. Y las puntuaciones ponderadas totales inferiores a 2.5 son características de que la gestión turística en el cantón cuenta con grandes amenazas externas, mientras que las puntuaciones superiores a 2.5 indican que se cuentan con oportunidad fuertes. En el presente caso se obtuvo una puntuación promedio de 2.43, lo cual indica que se debe de trabajar mucho en mitigar los impactos que pueden ser causados por las amenazas en la mejora de la gestión turística.

4.2.2. ACTIVIDAD 5: DETERMINAR EL PROBLEMA Y LA SOLUCIÓN ESTRATÉGICA DEL POSICIONAMIENTO ESTRATÉGICO

4.2.2.1. Matriz FODA

El análisis FODA de la gestión turística en Bolívar dio como resultado: con respecto a las fortalezas se evidenció la existencia de un Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial es cual esta plantado hasta el año 2026 el cual sirve de base para el desarrollo del cantón, además se resalta como fortaleza que existe una gran actividad económica agropecuaria en fincas que tienen un gran potencial para desarrollar turismo en diferentes segmentos, teniendo como apoyo la planificación sostenible que puede otorgar la ESPAM MFL.

En cuanto a las debilidades, se denota la carencia de organización y planificación de la actividad turística, la cual es causada por la inexistencia de un plan estratégico para gestionar la actividad turística, lo que no permite que se desarrollen proyectos turísticos sostenibles. La población desconoce el potencial agro turístico con el que cuenta el cantón, lo que dificulta que se posea una infraestructura turística de alta categoría y los servicios básicos en óptimas condiciones.

En lo que respecta a las oportunidades, es que se puede contar con el MINTUR para la regulación de la actividad turística en el cantón a través de leyes estatales que contribuyen al desarrollo del turismo sostenible como en emprendimientos los cuales pueden ser apoyados por inversiones externas o por medio de empresas públicas como BanEcuador, Corporación Financiera Nacional, entre otras. Por último, en cuanto a las amenazas existen varias preocupantes, como las provocadas por la naturaleza, la inestabilidad económica local, nacional e internacional y además que los cantones vecinos cuentan con similares recursos y servicios turísticos lo cual puede resolverse haciendo crecer el interés en la oferta turística alternativa.

Cuadro 4.8. Matriz FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
1. Presencia de un Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial.	1. Carencia de infraestructura turística de alta categoría.
2. Gran actividad económica agropecuaria.	2. Desconocen su potencial agro turístico.

<ol style="list-style-type: none"> 3. La mayoría de sus recursos y atractivos turísticos siguen vigentes pos terremoto. 4. El casco urbano cuenta con un aceptable porcentaje de cobertura de los servicios básicos para el desarrollo de la planta turística en el sector. 5. Existencia de servicio de transporte para movilizarse dentro del cantón. 6. Recurso hídrico permanente. 7. Vía de articulación con cantones vecinos en buen estado. 8. Fincas con potencial para agroturismo. 9. Alto nivel de hospitalidad de los habitantes. 10. Gran diversidad natural y paisajística del territorio. 11. Alta variedad gastronómica tradicional. 12. Variedad de centros de recreación y deporte. 13. Emprendedores turísticos con predisposición a mejorar la calidad de los servicios prestados. 14. ESPAM- MFL. 	<ol style="list-style-type: none"> 3. Ausencia señalización turística. 4. Insuficiencia de servicios básicos. 5. Alto grado de contaminación a las cuencas y ríos del cantón. 6. Carencia de organización y planificación de la actividad turística. 7. El departamento de turismo no cuenta con suficiente presupuesto. 8. Escasa información, promoción y comercialización del turismo. 9. Ausencia de un plan estratégico para la Gestión Turística. 10. Inexistente gestión turística integrada entre prestatarios de servicios y el GAD Bolívar. 11. Limitada ejecución de proyectos turísticos 12. Falta de capacitación a los prestadores de servicios turísticos. 13. Falta de agua potable apta para el consumo humano.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. MINTUR como órgano regulador del turismo en el Ecuador. 2. Leyes de estado ecuatoriano en favor del desarrollo de turismo. 3. Tendencia creciente de los segmentos de turismo de naturaleza, aventura y ecoturismo. 4. Crecimiento de la demanda de productos agropecuarios. 5. Fuentes de financiamiento públicas. (GAD, BE, CFN, IESS). 6. Apoyo e inversión extranjera. 7. Vinculación con proyectos nacionales de desarrollo turístico. 8. Apoyo y ayuda por parte del Consejo Provincial de Manabí. 9. Presencia de ONGs. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Situación climática en temporada invernal 2. Movimientos sísmicos. 3. Proliferación de enfermedades infecto contagiosas. 4. Inestabilidad económica del GAD Bolívar. 5. Crisis económica financiera a nivel mundial. 6. Inestabilidad política. 7. Oferta similar en cantones vecinos en cuanto a productos y servicios. 8. Acrecentamiento de la inseguridad social. 9. Abundantes regulaciones que dificultan emprender en turismo. 10. Emigración por parte de la población. 11. Bajo interés en la oferta turística alternativa.

Fuente: Elaborado por autor

Obtenidos los resultados de la matriz se procedió a cruzar la información de los distintos cuadrantes a partir de las cuales se les asigno un valor cualitativo y cuantitativo en donde:

1	2	3
Poco	Regular	Mucho

Luego se llenó la siguiente tabla según los interrogantes, se sumaron los valores horizontales y verticales, determinándose el valor total de cada cuadrante y el total general.

		ANÁLISIS EXTERNO															TOTAL	TOTAL FORTALEZAS							
		OPORTUNIDADES									TOTAL	AMENAZAS							TOTAL						
		O1	O2	O3	O4	O5	O6	O7	O8	O9		A1	A2	A3	A4	A5				A6	A7	A8	A9	A10	A11
ANÁLISIS INTERNO	FORTALEZAS	F1	2	1	3	3	2	2	2	3	2	20	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	18	38	
		F2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	21	1	1	1	3	2	2	2	1	1	2	2	18	39
		F3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	22	2	1	1	2	3	2	3	1	2	2	3	22	44
		F4	1	1	2	2	1	2	2	1	1	13	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	15	28
		F5	2	1	2	1	1	2	2	1	1	13	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	15	28
		F6	2	1	2	2	1	1	1	2	1	13	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	16	29
		F7	2	1	2	1	1	2	2	1	1	13	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	14	27
		F8	2	3	3	2	2	2	3	2	2	21	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	3	19	40
		F9	2	1	1	3	1	1	2	1	1	13	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	16	29
		F10	3	2	3	2	1	1	2	1	1	16	2	2	1	2	1	1	3	1	1	1	2	17	33
		F11	2	2	2	1	2	2	3	2	2	18	1	1	2	3	2	1	3	1	2	1	2	19	37
		F12	2	2	1	1	2	2	2	1	1	14	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	14	28
		F13	3	3	2	1	2	2	2	2	1	18	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	3	17	35
		F14	2	1	3	2	1	1	2	2	1	15	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	19	34
TOTAL		30	24	32	26	21	24	30	24	19	230	19	15	20	29	20	17	31	19	23	17	29	239	TOTAL DEBILIDADES	
ANÁLISIS INTERNO	DEBILIDADES	D1	3	2	3	1	2	3	3	2	2	21	2	2	2	2	1	1	3	1	2	1	2	19	40
		D2	2	3	3	1	2	2	3	3	2	21	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	3	17	38
		D3	3	2	3	2	1	1	2	2	1	17	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	15	32
		D4	3	3	3	1	2	2	2	2	2	20	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	16	36
		D5	2	2	3	1	2	2	2	1	1	16	2	1	3	2	1	1	2	1	2	1	2	18	34
		D6	2	3	3	2	2	2	2	1	2	19	2	1	2	3	2	2	2	2	2	1	2	21	40
		D7	2	2	2	1	3	1	2	2	1	16	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	17	33
		D8	2	2	3	1	2	2	1	2	1	16	1	1	1	2	2	2	3	1	2	1	2	18	34
		D9	3	3	3	1	3	2	3	3	2	23	2	1	2	3	2	2	3	1	2	2	3	23	46
		D10	3	3	2	1	2	2	2	2	2	19	2	1	1	2	2	2	3	1	2	1	2	19	38
		D11	3	3	3	1	2	2	2	2	2	20	1	1	2	3	2	2	3	1	2	1	2	20	40
		D12	2	2	2	1	2	3	3	1	2	18	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	19	37
		D13	2	2	2	1	2	2	2	2	2	17	2	1	3	2	1	1	2	1	2	1	2	18	35
TOTAL		32	32	35	15	27	26	29	25	22	243	21	14	24	27	21	21	31	15	24	14	28	240		
TOTAL OPORTUNIDADES		62	56	67	41	48	50	59	49	41	TOTAL AMENAZAS	40	29	44	56	41	38	62	34	47	31	57			

Gráfico 4.13. Ponderación Matriz FODA
Fuente: Elaborado por autor

Para determinar las estrategias a tener en cuenta, se sumaron los valores de cada cuadrante para así obtener una sumatoria total, determinando el nivel de importancia como el siguiente:

FORTALEZA	N°3 La mayoría de sus recursos y atractivos turísticos siguen vigente pos terremoto.
OPORTUNIDAD	N°3 Tendencia creciente de los segmentos de turismo de naturaleza, aventura y ecoturismo.
DEBILIDAD	N°9 Ausencia de un plan estratégico para la Gestión Turística.
AMENAZA	N°7 Oferta similar en cantones vecinos en cuanto a productos y servicios.

Análisis estratégico de la matriz FODA

Se determinó en base al análisis FODA que en Bolívar se debe de contrarrestar la debilidad y amenaza más fuerte como lo es la ausencia de un plan estratégico para la gestión turística y la oferta similar en cantones vecinos en cuanto a productos y servicios respectivamente, a través de la formulación de estrategias y utilizando a su favor las fortalezas y oportunidades establecidas como las más importantes, para así gestionar adecuadamente el turismo en el cantón.

	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
FORTALEZAS	ESTRATEGIA OFENSIVA	ESTRATEGIA DEFENSIVA
DEBILIDADES	ESTRATEGIA DE REORIENTACIÓN	ESTRATEGIA DE SUPERVIVENCIA

Problema estratégico

Si se continua con la oferta similar en cantones vecinos en cuanto a productos y servicios, teniendo en cuenta la ausencia de un plan estratégico para la gestión turística en el cantón Bolívar, aunque se disponga aun con la mayoría de sus recursos y atractivos turísticos post terremoto, no podrán aprovechar plenamente la tendencia creciente de los segmentos de turismo de naturaleza, aventura y ecoturismo.

Solución estratégica

Utilizando plenamente la mayoría de los recursos y atractivos turísticos vigentes post terremoto, sobre la tendencia creciente de los segmentos de turismo de naturaleza, aventura y ecoturismo, se deben de realizar propuestas que posibiliten minimizar la oferta similar en cantones vecinos en cuanto a productos y servicios, superando así la ausencia de un plan estratégico para la gestión turística en el cantón Bolívar.

4.3. FASE #3: IDENTIFICACIÓN DE ESTRATÉGIAS

Ya realizadas las dos primeras fases que se centraban en diagnóstico situacional y el posicionamiento estratégico de la gestión turística en el cantón Bolívar a través de los métodos y herramientas planteadas en la metodología de la presente investigación, permiten plasmar estrategias que permitan eliminar y mitigar las problemáticas, aprovechando las fortalezas y oportunidades identificadas.

4.3.1. ACTIVIDAD 6: DETERMINAR LAS ESTRATEGIAS QUE ORIENTEN EL FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN TURÍSTICA Y SU REACTIVACIÓN POST TERREMOTO

Los resultados del posicionamiento estratégico, demuestra que se deben de adoptar y/o aplicar estrategias de reorientación, ya que estas permitirán minimizar debilidades como la falta de herramientas técnicas en turismo y aprovechar oportunidades como la tendencia creciente de los segmentos de turismo de naturaleza, aventura y ecoturismo; las estrategias establecidas contribuirán a la mejora de la gestión turística en el cantón, las cuales son presentadas a continuación:

- Fortalecer internamente el Subproceso de Turismo del GAD Bolívar.
- Establecer alianzas interinstitucionales entre el sector público, privado y comunitario, con la finalidad de gestionar sosteniblemente la actividad turística.
- Implementar proyectos de promoción e información de los recursos y atractivos turísticos del cantón.
- Establecer un programa de acción ante la presencia de desastres naturales en el sector turístico.
- Mejora y abastecimiento de los servicios básicos en el cantón (con énfasis en el agua potable y alcantarillado).

- Programa de limpieza de sitios de interés turístico y manejo de los residuos sólidos y líquidos.
- Implementar un programa de señalización turística en el cantón.
- Elaborar proyectos turísticos basados en los principios de sostenibilidad.
- Desarrollar nuevos atractivos turísticos basados en nuevas modalidades como la gastronómica, naturaleza, aventura y ecoturismo.
- Capacitar técnica y periódicamente a los prestadores de servicios turísticos y a quienes deseen emprender en turismo.
- Programa de reacondicionamiento de los recursos y atractivos turísticos afectados por el terremoto del 16 de abril del 2016.
- Implementación de valores añadidos a los recursos y atractivos turísticos que permitan diferenciar la oferta en comparación a cantones vecinos.
- Elaborar un programa de sensibilización y concienciación direccionado a la comunidad local sobre la importancia de proteger el medio ambiente.
- Gestionar recursos financieros no reembolsables con entidades nacionales e internacionales, para la ejecución y desarrollo de proyectos turísticos en el cantón.

4.4. FASE #4: PROPUESTA DEL PLAN ESTRATÉGICO PARA MEJORAR LA GESTIÓN TURÍSTICA DEL CANTÓN BOLÍVAR-MANABÍ, POST TERREMOTO DEL 16 DE ABRIL DEL 2016

4.4.1. ANTECEDENTES

La inadecuada gestión que se ha venido presentando en la mayoría de organismos estatales en el Ecuador en sus diferentes campos entre ellos el turismo, se debe a la inadecuada planificación de sus acciones; esto debido a no contar con alguna documentación técnica que responda a las necesidades específicas de cada territorio o campo de acción. La planificación turística en el cantón Bolívar es muy limitada ya que no cuenta con alguna herramienta técnica y estratégica en las que estén establecida todas sus acciones a corto, mediano y largo plazo; permitiendo desarrollar y potenciar dicha actividad en el territorio local.

El presente plan estratégico se crea con la finalidad de mejorar la gestión turística en el cantón, a través de un trabajo en conjunto entre la empresa pública, privada y la comunidad local, donde se fomente la potencialización y conservación de los

recursos turísticos naturales y culturales del cantón, por lo cual se propone como base de la presente propuesta el PLANDETUR 2020 que se basa principalmente en el desarrollo sostenible que es la principal meta a lograr, ya que así se lograra un desarrollo y beneficio equitativo entre gestores, ambiente y comunidad local.

4.4.2. MISIÓN

Mejorar la gestión turística del cantón Bolívar a través de la aplicación de un plan estratégico que permita responder a las necesidades actuales para desarrollar adecuadamente los recursos y atractivos turísticos, e integrar al sector público y privado que intervienen en la actividad turística local.

4.4.3. VISIÓN

Distinguir al cantón como un referente en gestión turística, la cual sea reconocida como un modelo exitoso a seguir por sus estrategias enfocadas en el desarrollo sostenible y el buen vivir de los habitantes.

4.4.4. VALORES

Para la correcta aplicación del plan estratégico y lograr la mejora de la gestión turística en el cantón Bolívar post terremoto del 16 de abril del 2016, todos los involucrados en el proceso deberán incorporar o reforzar en sus capacidades valores como:

- ✓ **Actitud innovadora**, es tener siempre iniciativa para trabajar resolviendo conflictos y cumpliendo las metas encomendadas.
- ✓ **Ambiente de trabajo equitativo**, se refiere al trabajo en equipo en el que todos participen realizando tareas de manera proporcional.
- ✓ **Principio del bien común**, significa que la suma del esfuerzo colectivo servirá para coadyuvar a la satisfacción de las demandas de la población.
- ✓ **Capacidad para el cargo**, implica que aquellas personas que ocupen un cargo deben ser competentes.
- ✓ **Comunicación**, consiste en establecer los canales adecuados a fin de que siempre fluya la información.
- ✓ **Calidad en el trabajo**, es realizar las tareas de forma adecuada y en la oportunidad requerida, cuidando el más mínimo detalle.

- ✓ **Compromiso con la sociedad**, es importante recordar que los servidores públicos y privados existen para servir a la sociedad, el pago por sus servicios proviene de ella, por lo que es importante cumplirle.
- ✓ **Disciplina**, es cumplir con su deber ajustándose a las políticas y normas establecidas.
- ✓ **Eficiencia**, es comprometerse a alcanzar los resultados esperados utilizando el mínimo de esfuerzos y recursos.
- ✓ **Espíritu de servicio**, es tener vocación para servir a la comunidad y no a la inversa, es vivir para el servicio y no del servicio.
- ✓ **Mejora continua**, consiste en buscar de manera permanente métodos más eficaces para implementarlos en el trabajo, buscando siempre estar a la vanguardia o por lo menos en permanente dinamismo.
- ✓ **Responsabilidad**, consiste en asumir el compromiso de cumplir con las tareas encomendadas.

4.4.5. METAS COORPORATIVAS

Las metas corporativas son las pautas que dirigen a los involucrados en el plan estratégico a cumplir con la misión, para poder convertir en realidad la visión, las cuales son:

- ✓ Integrar a los prestadores de servicios turísticos públicos y privados, para aumentar las probabilidades de éxito del plan.
- ✓ Capacitar y mejorar las capacidades técnicas del talento humano, para una mejora en la prestación de sus servicios.
- ✓ Mejorar e innovar en la calidad de los servicios turísticos prestados a los visitantes.
- ✓ Implementar principios de desarrollo sostenible en la totalidad de establecimientos, recursos y atractivos turísticos del cantón.
- ✓ Implementar nuevas modalidades de turismo alternativo en el cantón.
- ✓ Abastecer y mejorar los servicios básicos en el cantón, principalmente en donde se desarrolle turismo.
- ✓ Transparentar la gestión turística pública, para brindar conocimiento a la comunidad sobre la planificación y asignación de recursos.

4.4.6. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

En base a que se propone un plan estratégico enfocado en el desarrollo sostenible, se plantean a continuación objetivos divididos entre los principales ejes de la sostenibilidad como lo son el social, ambiental y económico.

Eje Social: Desarrollar proyectos turísticos que permitan generar fuentes de empleos y así mejorar la calidad de vida de los habitantes del cantón.

Eje Ambiental: Implementar principios de sostenibilidad en la totalidad de los recursos y atractivos turísticos, con la finalidad de asegurar su conservación y disfrute de las generaciones futuras.

Eje Económico: Consolidar la actividad turística como una de las principales fuente de ingresos económico de los habitantes del cantón ya sea directa o indirectamente, ya que el turismo tiene un efecto multiplicador al momento de generar beneficios.

4.4.7. DIAGNÓSTICO ESTRATÉGICO

El diagnóstico para determinar el posicionamiento estratégico de la gestión turística en el cantón se lo obtuvo después de un análisis interno y externo para posteriormente elaborar la matriz FODA que permitió identificar las principales Amenazas, Oportunidades, Fortalezas y Debilidades; obteniendo como resultado un problema estratégico para el cual se determinó una solución estratégica como: Utilizando plenamente la mayoría de los recursos y atractivos turísticos vigentes post terremoto, sobre la tendencia creciente de los segmentos de turismo de naturaleza, aventura y ecoturismo, se deben de realizar propuestas que posibiliten minimizar la oferta similar en cantones vecinos en cuanto a productos y servicios, superando así la ausencia de un plan estratégico para la gestión turística en el cantón Bolívar; todo esto, teniendo en claro que se debe realizar desde un posicionamiento estratégico enfocado a la reorientación de la gestión turística del Bolívar.

4.4.8. ACTIVIDAD 7: ESTABLECER LOS PROGRAMAS Y PROYECTOS QUE PROPICIEN EL CUMPLIMIENTO DE LAS ESTRATEGIAS

Después de una extensa investigación en donde se obtuvieron resultados relevantes sobre las problemáticas en la gestión turística del cantón Bolívar como el inexistente trabajo en conjunto entre los sectores públicos, privados y comunitarios al momento de desarrollar actividades turísticas, sumándole a eso la inadecuada infraestructura

con la que se cuenta actualmente y el poco conocimiento técnico del talento humano sobre la aplicación de buenas prácticas turísticas, da como resultado una nula innovación en proyectos turísticos sostenibles. En base a lo descrito, se plantean 9 programas y 19 proyectos que permitirán resolver dichas problemáticas:

Cuadro 4.9. Programas y proyectos

PROGRAMAS	PROYECTOS
1. Organización y fortalecimiento institucional del Subproceso de Turismo	1. Mejora de procesos internos.
	2. Fortalecimiento de las capacidades técnicas del talento humano.
	3. Elaboración y aplicación de un sistema estadístico de turismo.
2. Coordinación interinstitucional para el turismo sostenible	4. Incidencia del turismo sostenible en la economía del cantón Bolívar.
	5. Coordinación interinstitucional para la gestión del turismo local.
3. Sistema de información turística	6. Reestructuración del inventario turístico periódicamente.
	7. Elaboración de un portal web turístico.
4. Consolidación de la seguridad integral del turismo	8. Plan de actuación ante desastres para el turismo.
	9. Elaboración de medidas preventivas para mejorar la seguridad ante desastres naturales.
5. Infraestructura y facilidades turísticas	10. Plan de dotación y mejora de servicios básicos, haciendo énfasis en los lugares de interés turístico.
	11. Plan de mejoramiento vial de los corredores turísticos locales.
	12. Plan de señalización vial, urbana, rural y de lugares de interés turístico.
6. Desarrollo y fortalecimiento del turismo sostenible	13. Propuesta de proyectos turísticos sostenibles en áreas rurales del cantón Bolívar.
	14. Implementación de los principios de la sostenibilidad en los lugares de interés turísticos existentes post terremoto del 16 de abril del 2016.
	15. Fortalecimiento de la identidad cultural.
7. Innovación de la oferta turística	16. Plan de innovación y de valores añadidos en la actividad turística local.
	17. Desarrollo de planes de capacitación técnica para prestadores de servicios turísticos.
8. Desarrollo de capacidades del talento humano para el turismo sostenible	18. Capacitación sobre la importancia de cuidar el ambiente a los habitantes del cantón.
	19. Gestión de fondos para iniciativas públicas, privadas y comunitarias en turismo sostenible.

Fuente: Elaborado por autor

Se propusieron 9 programas y 19 proyectos, los cuales están basados en las estrategias que se establecieron después de la identificación del posicionamiento estratégico del cantón Bolívar, resultando como principales programas la organización y fortalecimiento institucional del Subproceso de Turismo, el programa de coordinación interinstitucional para el turismo sostenible, el del sistema de información turística, el programa de infraestructura y facilidades turísticas, entre otros; los cuales contienen sus respectivos proyectos como se indica en el cuadro 4.9, que van direccionados a la misma meta u objetivo que es mejorar la gestión turística en el cantón.

4.4.9. ACTIVIDAD 8: DETERMINAR LOS INDICADORES QUE CUMPLIMENTEN CADA PROYECTO

Establecidos los programas y proyectos, se procede a detallar los objetivos que se desean alcanzar con cada uno de ellos, los indicadores que permitirán identificar su cumplimiento, el tiempo y responsables de su ejecución, y los costos necesario para su desarrollo los cuales están basados en información recopilada de entrevistas a los representantes del Departamentos de Planificación y del Subproceso de Turismo del GAD Bolívar, y también en lo establecido por el GAD Bolívar (2014) en el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial, todo esto con la finalidad de esclarecer dudas y facilitar su aplicación.

Cuadro 4.10. Indicadores por proyectos

PROGRAMA	PROYECTO	OBJETIVO	INDICADORES	DURACIÓN	COSTO	RESPONSABLE DE EJECUCIÓN
Organización y fortalecimiento institucional del Subproceso de Turismo	Mejora de procesos internos	Mejorar y transparentar los procedimientos llevado a cabo en el Subproceso de Turismo.	Reestructuración de los procesos internos. Designación de áreas de trabajo de acuerdo a sus capacidades.	5 meses	\$5.000,00	Subproceso de Turismo
	Fortalecimiento de las capacidades técnicas del talento humano	Gestionar la actividad turística local con personal capacitado para el cargo.	Determinación de perfiles para el cargo. Numero de capacitaciones en áreas turísticas. Rendición de cuentas de sus labores.	4 meses	\$2.500,00	Subproceso de Turismo
	Elaboración y aplicación de un sistema estadístico de turismo	Poseer un sistema de información turístico que este a disposición de quienes lo necesiten.	Sistema de información turístico. Información actualizada. Accesibilidad a la información.	3 meses	\$4.000,00	Subproceso de Turismo
Coordinación interinstitucional para el turismo sostenible	Incidencia del turismo sostenible en la economía del cantón Bolívar	Diagnosticar el impacto del turismo sostenible en la economía del cantón Bolívar.	Porcentaje de personas que intervienen en la práctica de turismo sostenible. Ingresos generados por la práctica del turismo sostenible. Inversión para el desarrollo del turismo sostenible.	2 meses	\$1.00,00	Subproceso de Turismo ESPAM MFL
	Coordinación interinstitucional para la gestión del turismo local	Fomentar alianzas estratégicas para el desarrollo	Convenios entre empresas públicas, privadas y	5 meses	\$10.000,00	Subproceso de Turismo

		turístico entre instituciones públicas, privadas y comunitarias.	comunitarias. Proyectos turísticos desarrollados interinstitucionalmente.			ESPAM MFL Establecimientos turísticos locales MINTUR
Sistema de información turística	Reestructuración del inventario turístico periódicamente	Poseer un inventario turístico actualizado en el que se incluyan los nuevos atractivos que se vayan desarrollando en el cantón.	Inventario turístico actualizado	6 meses	\$3.000,00	Subproceso de Turismo
	Elaboración de un portal web turístico.	Elaborar un portal web el cual contenga toda la oferta turística del cantón.	Elaboración de la plataforma virtual del portal web. Información plasmada en el portal web.	3 meses	\$3.500,00	Subproceso de Turismo
Consolidación de la seguridad integral del turismo	Plan de actuación ante desastres para el turismo	Poseer un plan de actuación que permita tomar decisiones adecuadas ante la presencia de desastres naturales.	Documento del Plan de acción.	4 meses	\$2.500,00	Subproceso de Turismo
	Elaboración de medidas preventivas para mejorar la seguridad ante desastres naturales	Establecer y socializar medidas preventivas ante desastres naturales en los establecimientos turísticos.	Elaboración de las medidas preventivas. Socializaciones y capacitaciones realizadas de las medidas preventivas. Establecimientos turísticos que acojan las medidas preventivas en sus instalaciones.	4 meses	\$2.000,00	Subproceso de Turismo Establecimientos turísticos del cantón
Infraestructura y facilidades turísticas	Plan de dotación y mejora de servicios básicos, haciendo énfasis en los lugares de interés turístico	Dotar con servicios básicos de calidad a los lugares de interés turísticos.	Lugares de interés turísticos dotados de servicios básicos. Número de servicios básicos mejorados. Número de servicios básicos implementados. Porcentaje territorial dotado de servicios básicos.	15 meses	\$150.000,00	Subproceso de Turismo GAD Bolívar Ministerio de Obras Públicas
	Plan de mejoramiento vial de los corredores turísticos locales	Readecuar el acceso a los sitios de interés turístico con vías de primer orden.	Total de vías readecuadas. Total de kilómetros readecuados. Lugares de interés turísticos con vías readecuadas.	7 meses	\$100.000,00	Subproceso de Turismo GAD Bolívar Ministerio de Obras Públicas
	Plan de señalización	Implementación de una	Vías a las que se les implemento	3 meses	\$20.000,00	Subproceso de

	vial, urbana, rural y de lugares de interés turístico	adecuada señalización turística que facilite el acceso a los turistas a los lugares que deseen visitar.	señalética turística. Sitios de interés turístico que cuenten con señalización.			Turismo MINTUR
Desarrollo y fortalecimiento del turismo sostenible	Propuesta de proyectos turísticos sostenibles en áreas rurales del cantón Bolívar	Poseer y seleccionar propuestas factibles de proyectos turísticos sostenibles para su ejecución.	Número de propuestas de proyectos turísticos sostenibles. Número de proyectos turísticos sostenibles seleccionados para su aplicación	5 meses	\$10.000,00	Subproceso de Turismo GAD Bolívar
	Implementación de los principios de la sostenibilidad en los lugares de interés turísticos existentes post terremoto del 16 de abril del 2016	Reorientar los lugares de interés turístico en base a principios de sostenibilidad para garantizar su correcto desarrollo y conservación.	Identificación de los principios de sostenibilidad Socializaciones sobre la importancia de la implementación de los principios de la sostenibilidad. Establecimientos y lugares de interés turísticos que apliquen principios de sostenibilidad.	13 meses	\$10.000,00	Subproceso de Turismo Establecimientos turísticos Comunidades receptoras de visitantes
	Fortalecimiento de la identidad cultural	Impulsar la conservación de costumbres ancestrales para fortalecer la identidad cultural local.	Identificación de costumbres y tradiciones locales. Capacitaciones sobre la importancia de mantener las costumbres y tradiciones locales.	5 meses	\$4.000,00	Subproceso de Turismo Habitantes del cantón
Innovación de la oferta turística	Plan de innovación y de valores añadidos en la actividad turística local	Implementar valores añadidos a la oferta turística que permita diferenciarla de la ofrecida por cantones vecinos.	Propuestas de valores añadidos para la oferta turística local. Valores añadidos seleccionados para su aplicación. Áreas en donde se aplicaran los valores añadidos.	5 meses	\$20.000,00	Subproceso de Turismo Establecimientos turísticos Comunidades receptoras de visitantes
Desarrollo de capacidades del talento humano para el turismo sostenible	Desarrollo de planes de capacitación técnica para prestadores de servicios turísticos	Mejorar la calidad de los servicios prestados a los visitantes.	Número de capacitaciones. Número de prestadores de servicios turísticos capacitados. Contenido de las capacitaciones.	6 meses	\$8.000,00	Subproceso de Turismo Prestadores de servicios turísticos del cantón.
	Capacitación sobre la importancia de cuidar el ambiente a los habitantes del cantón	Involucrar a los habitantes del cantón en la conservación de los recursos naturales y culturales.	Número de capacitaciones. Número de habitantes	7 meses	\$4.000,00	Subproceso de Turismo

			capacitados. Contenido de las capacitaciones.			
Fondo para el desarrollo turístico sostenible	Gestión de fondos para iniciativas públicas, privadas y comunitarias en turismo sostenible	Establecer opciones de financiamiento para los actuales y nuevos emprendedores en proyectos turísticos sostenibles en el cantón.	Convenios realizados con entidades financieras. Total de fondo para iniciativas turísticas sostenibles. Proyectos turísticos sostenibles financiados.	4 meses	\$3.000,00	Subproceso de Turismo Entidades financieras

Fuente: Elaborado por autor

Los planes estratégicos se proponen con la finalidad de resolver alguna problemática existente y convertir lo negativo en positivo, para lo cual es necesaria la ejecución de los programa y proyectos que se propongan en los mismos, similar a los detallados anteriormente en el cuadro 4.9 que permitirán mejorar la gestión turística en el cantón Bolívar; como por ejemplo, el programa de organización y fortalecimiento institucional del Subproceso de Turismo que contiene varios proyectos; entre ellos, el de fortalecimiento de las capacidades técnicas del talento humano, cuyo objetivo es lograr que la gestión turística local sea administrada por personal altamente capacitado en ámbitos turísticos; además existen otros programas como el de coordinación interinstitucional para el turismo sostenible el cual contiene proyectos que ayuden a alcanzar dicha meta con el objetivo de fomentar alianzas estratégicas para el desarrollo turístico entre instituciones públicas, privadas y comunitarias.

Detallado aún más las características de los 9 programas y 19 proyectos propuestos en el plan estratégico, se expresa a continuación los momentos de aplicación de cada uno de ellos cronológicamente y el presupuesto total de cada programa, proyecto y de la totalidad del plan; la planificación y los valores propuestos se basan a información recopilada del Departamentos de Planificación y del Subproceso de Turismo, además por lo expuesto en el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del cantón Bolívar.

Cuadro 4.11. Cronograma de ejecución de los proyectos

CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO PARA LA MEJORA DE LA GESTIÓN TURÍSTICA EN EL CANTÓN BOLÍVAR POR TERREMOTO DEL 16 DE ABRIL DEL 2016						
PROYECTOS	DURACIÓN	AÑO 1 - 2018	AÑO 2 - 2019	AÑO 3 - 2020	AÑO 4 - 2021	AÑO 5 - 2022
Mejora de procesos internos.	5 meses	■				
Fortalecimiento de las capacidades técnicas del talento humano.	4 meses	■				
Coordinación interinstitucional para la gestión del turismo local.	5 meses	■				
Plan de dotación y mejora de servicios básicos, haciendo énfasis en los lugares de interés turístico.	15 meses		■			
Plan de mejoramiento vial de los corredores turísticos locales.	7 meses		■			
Plan de señalización vial, urbana, rural y de lugares de interés turístico.	3 meses			■		
Propuesta de proyectos turísticos sostenibles en áreas rurales del cantón Bolívar.	5 meses			■		
Gestión de fondos para iniciativas públicas, privadas y comunitarias en turismo sostenible.	4 meses			■		
Implementación de los principios de la sostenibilidad en los lugares de interés turísticos existentes post terremoto del 16 de abril del 2016.	13 meses				■	
Desarrollo de planes de capacitación técnica para prestadores de servicios turísticos.	6 meses				■	
Fortalecimiento de la identidad cultural.	5 meses				■	
Capacitación sobre la importancia de cuidar el ambiente a los habitantes del cantón.	7 meses				■	
Plan de actuación ante desastres para el turismo	4 meses					■
Elaboración de medidas preventivas para mejorar la seguridad ante desastres naturales.	4 meses					■
Reestructuración del inventario turístico periódicamente.	6 meses		■			
Plan de innovación y de valores añadidos en la actividad turística local.	5 meses					■
Elaboración y aplicación de un sistema estadístico de turismo	3 meses					■
Elaboración de un portal web turístico.	3 meses					■
Incidencia del turismo sostenible en la economía del cantón Bolívar.	2 meses					■

Fuente: Elaborado por autor

Cuadro 4.12. Presupuesto del plan estratégico

PRESUPUESTO DEL PLAN ESTRATÉGICO PARA LA MEJORA DE LA GESTIÓN TURÍSTICA DEL CANTÓN BOLÍVAR POST TERREMOTO DEL 12 DE ABRIL DEL 2016			
PROGRAMAS	PROYECTOS	COSTE DEL PROYECTO	COSTE DEL PROGRAMA
1. Organización y fortalecimiento institucional del Subproceso de Turismo	1. Mejora de procesos internos.	\$5.000,00	\$11.500,00
	2. Fortalecimiento de las capacidades técnicas del talento humano.	\$2.500,00	
	3. Elaboración y aplicación de un sistema estadístico de turismo	\$4.000,00	
2. Coordinación interinstitucional para el turismo sostenible	4. Incidencia del turismo sostenible en la economía del cantón Bolívar.	\$1.000,00	\$11.000,00
	5. Coordinación interinstitucional para la gestión del turismo local.	\$10.000,00	
3. Sistema de información turística	6. Reestructuración del inventario turístico periódicamente.	\$3.000,00	\$6.500,00
	7. Elaboración de un portal web turístico.	\$3.500,00	
4. Consolidación de la seguridad integra del turismo	8. Plan de actuación ante desastres para el turismo	\$2.500,00	\$4.500,00
	9. Elaboración de medidas preventivas para mejorar la seguridad ante desastres naturales.	\$2.000,00	
5. Infraestructura y facilidades turísticas	10. Plan de dotación y mejora de servicios básicos, haciendo énfasis en los lugares de interés turístico.	\$150.000,00	\$270.000,00
	11. Plan de mejoramiento vial de los corredores turísticos locales.	\$100.000,00	
	12. Plan de señalización vial, urbana, rural y de lugares de interés turístico.	\$20.000,00	
6. Desarrollo y fortalecimiento del turismo sostenible	13. Propuesta de proyectos turísticos sostenibles en áreas rurales del cantón Bolívar.	\$10.000,00	\$24.000,00
	14. Implementación de los principios de la sostenibilidad en los lugares de interés turísticos existentes post terremoto del 16 de abril del 2016.	\$10.000,00	
	15. Fortalecimiento de la identidad cultural.	\$4.000,00	
7. Innovación de la oferta turística	16. Plan de innovación y de valores añadidos en la actividad turística local.	\$20.000,00	\$20.000,00
8. Desarrollo de capacidades del talento humano para el turismo sostenible	17. Desarrollo de planes de capacitación técnica para prestadores de servicios turísticos.	\$8.000,00	\$12.000,00
	18. Capacitación sobre la importancia de cuidar el ambiente a los habitantes del cantón.	\$4.000,00	
9. Fondo para el desarrollo turístico sostenible	19. Gestión de fondos para iniciativas públicas, privadas y comunitarias en turismo sostenible.	\$3.000,00	\$3.000,00
TOTAL COSTO DEL PLAN			\$362.500,00

Fuente: Elaborado por autor

4.4.10. EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA PROPUESTA DEL PLAN ESTRATÉGICO TOMANDO COMO BASE LAS PROBLEMÁTICAS IDENTIFICADAS

Uno de los aspectos principales y de gran importancia en toda planificación es la etapa de la evaluación y control, ya que esta permitirá identificar el estado de cumplimiento de cada actividad programada e identificar errores, los cuales deben ser corregidos oportunamente. En la propuesta del plan estratégico para mejorar la gestión turística en el cantón Bolívar post terremoto del 16 de abril del 2016, están plasmadas varias herramientas que permitirán la evaluación y control del desarrollo del mismo tales como:

El cumplimiento de los indicadores establecidos por cada proyecto; el desarrollo de los programas y proyectos en el tiempo oportuno identificando lo expresado en el cronograma; y además en base al presupuesto, controlar que los gastos por programas o proyectos no sean superior a lo establecido. Recalcando que el encargado principal de la evaluación y control de lo detallado anteriormente es el Subproceso de Turismo, ya que dicha entidad es la responsable de gestionar la actividad turística local.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1.1. CONCLUSIONES

- En base al diagnóstico situacional, se identificó que el terremoto del 16 de abril del 2016 afectó gran parte de las infraestructuras turísticas, atractivos turísticos y servicios básicos, sumándole a ello la inadecuada gestión turística, evidencia de ello es la inexistencia de herramientas de planificación en dicho sector, dificultan actualmente la reactivación turística del cantón.
- De acuerdo al diagnóstico interno, el cantón posee fortalezas como el gran potencial de su territorio para el desarrollo del agroturismo y además de contar aún con la mayoría de sus atractivos turísticos en buen estado post terremoto del 16 de abril del 2016, facilitando el desarrollo de nuevas actividades; superando primeramente la debilidad del inexistente trabajo interinstitucional entre el sector público, privado y comunitario en el desarrollo de la actividad turística de Bolívar, resultado de aquello es la nula puesta en marcha de proyectos turísticos sostenibles.
- La gestión turística desarrollada por el Subproceso de Turismo tubo un declive considerable post terremoto del 16 de abril del 2016, puesto que colapsaron varios de los atractivos turísticos en donde invirtieron recursos económicos como lo son el Balneario de agua dulce Los Platanales, el Reloj Público y Museo Arqueológico Histórico Luis Félix López sin la adecuada planificación, lo cual hace más que necesaria la adopción del plan estratégico como su principal herramienta para planificar y gestionar la actividad turística de manera sostenible a mediano y largo plazo en el cantón.
- La investigación ha adoptado metodologías referenciales como la propuesta por el MINTUR (2007): PLANDETUR 2020, Silva y Sandoval (2012), las mismas que aportaron con más puntos en la matriz de integración de criterios que sirvió para desarrollar una mitología propia

adaptada a la realidad del área de estudio; siendo clave para el desarrollo de la propuesta del plan estratégico, en el cual se establecen 9 programas y 19 proyectos dirigidos a la reactivación y mejora de la gestión turística en el cantón Bolívar.

1.2. RECOMENDACIONES

- Al Subproceso de Turismo, para que implemente la propuesta del plan estratégico como su herramienta principal para la planificación turística local, considerando que en el mismo se encuentran plasmados los programas y proyectos con las directrices para su implementación, que contribuirán de manera significativa al mejoramiento de la gestión turística en el cantón.
- Al Subproceso de Turismo, trabajar conjuntamente con los demás sectores públicos, privados y comunitarios, en el desarrollo y ejecución de proyectos turísticos en el cantón, puesto que el trabajo en conjunto y la distribución equitativa de los beneficios son puntos clave para lograr un desarrollo sostenible.
- A las comunidades del cantón Bolívar, a proteger los recursos turísticos naturales y culturales con los que posee el cantón, participando en capacitaciones y campañas para la protección del medio ambiente; además de intervenir activamente en el desarrollo de actividades turísticas sostenibles, contribuyendo así a la mejora de su calidad de vida.
- A la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí “Manuel Félix López”, para que continúe coadyuvando al desarrollo del cantón Bolívar, elaborando e implementando proyectos estratégicos que den solución a las problemáticas que se presenten, enfocándose principalmente en la conservación del ambiente y en la mejora de la calidad de vida de los habitantes.

BIBLIOGRAFÍA

- Alfaro, P; Moretti, M; Owen, G. 2015. Los terremotos en el registro estratigráfico: recursos educativos. Swansea, GA. Enseñanza de las Ciencias de la Tierra, p 232 – 241. ISSN 2385-3484
- Ángeles A. 2012. Planes Estratégicos Integrales para la incorporación y uso de Tic: Claves para administrar el cambio. MX. Razón y Palabra. Vol. 17, núm. 79. ISSN 1605-4806
- Aquevedo E. 2010. Ciencias Sociales Hoy – Weblog. Chile: terremoto del 27 de Febrero de 2010. (En línea). Consultado el 28 de Julio del 2016. Formato HTML. Disponible en: <https://aquevedo.wordpress.com/2010/03/08/chile-terremoto-del-27-de-febrero-de-2010/>
- Asamblea Nacional Constituyente. (2010). COOTAD (Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización). Capítulo II. La Planificación del Desarrollo y del Ordenamiento Territorial. Artículo 295. (En Línea) Formato PDF. Consultado el 28 de Julio de 2016. Disponible en: <http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/02/C%C3%B3digo-Org%C3%A1nico-de-Organizaci%C3%B3n-Territorial-Autonom%C3%ADa-y-Descentralizaci%C3%B3n-COOTAD.pdf>
- Azzopardi, T. 2010. Atrayendo a los Turistas Después del Terremoto. (En Línea). Formato HTM. Consultado el 14 de Octubre del 2016. Santiago, CH. Disponible en: <http://www.amchamchile.cl/2010/05/atrayendo-a-los-turistas-despues-del-terremoto/>
- Ballesteros, X. 2012. Historia de las Agencias de Viajes. (En Línea). Formato PDF. Consultado el 31 de Octubre del 2016. Quevedo EC. Disponible en: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/636/1/AGENCIAS%20DE%20VIAJES.pdf>
- Barra M. y Gómez N. 2014. Relación entre los Insumos del Plan Estratégico y los resultados para la Acreditación. Caso aplicado a Universidades Chilenas. San Pedro de Montes de Oca, C.R. Revista Electrónica Actualidades Investigativas en Educación. Vol. 14, núm. 3, p 1 - 20. ISSN 1409-4703

- Bermejo, G. 2014. Del desarrollo sostenible según Brundtland a la sostenibilidad como biomimesis. ES. El concepto de desarrollo sostenible. p 16. ISSN: 978-84-89916-92-0
- Bulcours P. 2013. Los Estudios Internacionales en la Argentina en Perspectiva Histórica. Revista Aportes para la Integración Latinoamericana. núm. 29. /Introducción. Revista de la Red Iberoamericana de Economía Ecológica. Vol. 21. p 31-64. ISSN 1667-8613
- Bustamante, D. 2013. Diseño de una página web para la Comunidad Agua Blanca, cantón Puerto López, provincia de Manabí. (En Línea). Formato PDF. Consultado el 28 de Abril del 2017. Disponible en: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/2065/1/T-UCE-0004-10.pdf>
- Cardoso, C; Castillo, M; Hernández, C. 2014. Sosteniendo al turismo o turismo sostenible (TS). MX. Estudios y Perspectivas en Turismo. Vol. 23, p 376 – 395.
- Cedeño, J. y Peñarrieta, R. 2012. Plan estratégico turístico del cantón Bolívar, Provincia de Manabí. Tesis. Ing. en Turismo. ESPAM – MFL. Calceta – Manabí. EC. p 72.
- CES (Consejo de Educación superior). 2010. Ley Orgánica de Educación Superior del Ecuador. (En Línea). Formato PDF. Consultado el 29 de Noviembre del 2016. Disponible: http://www.ces.gob.ec/index.php?option=com_phocadownload&view=category&id=11:ley-organica-de-educacion-superior&Itemid=137
- Chávez, M. 2016. Gestión turística en el cantón Bolívar (entrevista). Calceta-Manabí. E. GAD Bolívar, Subproceso de Turismo.
- Chung A. 2009. Prospectiva estratégica: más allá del plan estratégico. Lima, PE. Industrial Data. Vol. 12, núm. 2, p. 27-31. ISSN 1560-9146
- Cisneros, L. s.f. Historia y precursores del desarrollo del turismo. (En línea). Formato PDF. Consultado el 31 de Octubre del 2016. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos-pdf4/antecedentes-historico-del-turismo/antecedentes-historico-del-turismo.pdf>

- Cisneros, L. y García Y. 2015. Contribución del turismo al desarrollo local en Cuba desde la perspectiva de la gestión del destino. La Habana, CU. Revista Científica ECOCIENCIA. Vol. 2, núm. 3, p 1 – 15.
- Doumet, N. y Yáñez, Á. 2014. Estrategias para desarrollar el agroturismo en la represa Sixto Durán Ballén, Manabí, Ecuador. Calceta, EC. Revista ESPAM Ciencias. Vol. 5, núm. 1, p 7 – 15.
- Echarri, M. y Bulnes, D. 2015. Diseño preliminar del plan de desarrollo turístico para municipios seleccionados de la provincia Mayabeque, Cuba (2015-2002). CU. Vol. 2, núm. 6. ISSN 1390-9320
- El Comercio. 2015. (En línea). Formato HTM. Consultado el 14 de Junio de 2016. Disponible en: <http://www.elcomercio.com/actualidad/turismo-ecuador-feriados-navidad-anonuevo.html>
- El Telégrafo. 2016. Instituto Geofísico. 2.145 réplicas del terremoto del 16 de abril se han registrado hasta el domingo. (En Línea). Formato HTM. Consultado el 19 de Noviembre del 2016. Disponible en: <http://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/ecuador/3/2-134-replicas-del-terremoto-del-16-de-abril-se-han-registrado-hasta-el-domingo>
- Elia, I. y Suarez, F. 2015. Innovación de procesos en la gestión turística: Una revisión de la literatura. Catalunya, ES. Intangible Capital. Vol. 11, núm. 2, p 147 – 165. ISSN: 2014-3214
- GAD Bolívar (Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar) 2014. Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del cantón Bolívar. (En Línea). Formato PDF. Consultado 29 de Diciembre del 2016. Disponible en: http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/PORTAL_SNI/data_sigad_plus/sigadplusdiagnostico/1360000390001_DIAGNOSTICO%20DEL%20CANTON%20BOLIVAR%202014-2026_16-03-2015_15-39-33.pdf
- Gandía A. 2012. Japón: Fomento del Turismo y Cambio en la Imagen del Destino. Análisis del antes y después de un desastre natural. (En Línea) Formato PDF. Consultado el 11 de Julio de 2016. Disponible en: <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/17970/PROYECTO%20%C3%81ngela%20Gand%C3%ADa%20Calabuig.pdf?sequence=1>
- García M. 2010. Los desastres naturales. Universidad de Carabobo. Bárbula, VEN. Salus. Vol. 14, núm. 2, p 5 - 6. ISSN 1316-7138

- Gobierno de Chile. 2012. Estrategia Nacional de Turismo para Chile 2012 – 2020. En Línea. Consultado el 11 de Julio de 2016. Disponible en: http://portal.mma.gob.cl/wp-content/uploads/2014/10/1_Estrategia-Nacional-de-Turismo-2012-2020.pdf
- Jafari, J. 2005. El turismo como disciplina científica. *Política y Sociedad*. Vol. 42, núm. 1, p. 39 – 56.
- Lattuada, P. 2009. Facultad de Diseño y Comunicación – Universidad de Palermo. Buenos Aires, AR. Escritos de la Facultad N°56. Año V, Vol. 56. ISSN: 1669-2306
- Llanes C. 2003. Los desastres nunca serán naturales. Universidad de Chile. Santiago, CL. *Revista INVI*. Vol. 18, núm. 47, p 42. ISSN 0718-1299
- Macías. 2011. La Innovación Organizacional En El Sector Turístico: Nuevas Demandas Del Entorno Innovation In Tourism: New Environmental. ES. *Revista de Investigaciones Turísticas*. núm 7. p 60-74. ISSN 2172-8690
- Madrid, F. 2015. La sostenibilidad en la política turística mexicana. PASOS. *Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*. Vol. 13, núm. 6. p 1301-1313 ISSN 1695-7121
- Mantilla, K. 2015. Aportaciones para un nuevo modelo de planificación estratégica de relaciones públicas. FISEC-Estrategias - Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Lomas de Zamora. Vol. 2, núm. 12. p 17-32. ISSN 1669- 4015
- Marchezini, V. 2014. La producción silenciada de los “desastres naturales” en catástrofes sociales. Distrito Federal, MX. *Revista Mexicana de Sociología*. Vol. 76, núm. 2, p 253-285. ISSN: 0188-2503
- Martínez, J. 2013. La sostenibilidad en el sector turístico: Del marco ambiental global al marco económico-social local. ES. *DELOS Revista Desarrollo Local Sostenible*. Vol. 6, núm. 16, p 1-14. Indexada en IN-Recs; LATINDEX; DICE; ANECA; ISOC y DIALNET
- Martínez, V. y Blanco, R. 2013. Hacia una gestión sostenible de las actividades turísticas en los espacios rurales y naturales. Rio de Janeiro, BR. *Revista Internacional de Organizaciones*. núm. 10, p 131–155. ISSN: 2013-570X; EISSN: 1886-4171

MINCETUR (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo de Perú). 2015. Conceptos Fundamentales del Turismo. ¿Qué es el turismo?. (En Línea) Formato HTM. Consultado el 11 de Junio de 2016. Disponible en: http://www.mincetur.gob.pe/TURISMO/Producto_turistico/Fit/fit/Guias/Amazonas.pdf

MINTUR (Ministerio de Turismo del Ecuador) s.f. Resumen Ejecutivo. Planes Estratégicos. (En línea). Formato PDF. EC. Consultado el 31 de Octubre del 2016. Disponible en: <http://www.produccion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/02/Informe-Rend-Ctas-MINTUR.pdf>

_____. s.f. Ministerio de Turismo, Misión. (En Línea). Formato PDF. EC. Consultado el 15 de Diciembre del 2016. Disponible en: http://ecuadorecologico.com/directorio_empresas_ambientales_ecuador/ministerio-de-turismo-del-ecuador/

_____. 2001. Plan Nacional de Competitividad Turística. (En Línea). Formato PDF. EC. Consultado el 2 de Diciembre del 2016. Disponible en: https://jorgepaguay.files.wordpress.com/2012/03/plan-nacional-de-competitividad-turistica_ecuador-2000.pdf

_____. 2002. Ley de Turismo del Ecuador. Art. 1, 2, 16. (En Línea) Registro Oficial 733. Formato PDF. Consultado el 11 de Junio de 2016. Disponible en: <http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/04/LEY-DE-TURISMO-2014.pdf>

_____. 2003. Reglamento de Aplicación a la Ley de Turismo. Título Primero, del Régimen Institucional, Capítulo I. Del Ministro De Turismo, art. 6. (En Línea). Formato PDF. Disponible en: <http://www.hotelesecuador.com.ec/downloads/Reglamento%20de%20Aplicacion%20a%20la%20Ley%20de%20Turismo.pdf>

_____. 2007. PLANDETUR 2020 (Plan estratégico de desarrollo de turismo sostenible para Ecuador 2020). Quito. Ecuador. Consultado el 11 de Junio de 2016. Disponible en: <http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/02/PLANDETUR-2020.pdf>

_____. 2016. Actualización sobre la infraestructura y servicios turísticos tras el terremoto del sábado. (En línea). Formato HTM. Consultado el 28 de Julio de 2016. Disponible en: <http://www.turismo.gob.ec/actualizacion-sobre-la-infraestructura-y-servicios-turisticos-tras-el-terremoto-del-sabado/>

- Molina, R. 2016. Planificación del cantón Bolívar (entrevista). Calceta- Manabí. E. GAD Bolívar, Departamento de Planificación.
- Monge, J. y Yangüe R. 2016. El desarrollo turístico sostenible. Tren Crucero del Ecuador. Buenos Aires, Argentina. Estudios y Perspectivas en Turismo, Vol. 25, núm. 1, p 57-72. ISSN: 0327-5841
- Monterrubio, J; Sosa, P; Josiam, B. 2014. Spring Break e impacto social en Cancún, México: Un estudio para la gestión del turismo. Cancún, MX. Turismo y Sociedad, Vol. 15, p 149-166. DOI: 10.18601/01207555.n15.09
- Moreno, A. 2013. La planificación y gestión turística de Siem Riep / Angkor (Camboya): Una aproximación desde el destino arqueológico considerando su relación con el parque arqueológico. Madrid, ES. PASOS, Revista de Turismo y Patrimonio Cultural. Vol. 11, núm. 1, p 107 – 119. ISSN 1695-7121.
- OMT (Organización Mundial del Turismo). s.f. Glosario Básico. Definición de turismo. (En Línea) Formato HTM. Consultado el 10 de Junio de 2016. Disponible en: <http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>
- _____. s.f. La planificación de los destinos turísticos Los objetivos o fines de la planificación turística por la OMT. (En Línea). Formato PDF. Consultado el 18 de Septiembre del 2016. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos-pdf4/planificacion-destinos-turisticos-necesidad-planificar/planificacion-destinos-turisticos-necesidad-planificar.pdf>
- _____. 2008. Principios del Turismo Sostenible. (En Línea). Formato PDF. Consultado el 18 de Noviembre del 2016. Disponible en: https://www.aec.es/c/document_library/get_file?uuid=4687bf77-9f12-4acc-9e54-f8f546e0c3ba&groupId=10128
- _____. (2015). Panorama OMT del turismo internacional. Edición 2015. (En Línea). Formato PDF. Consultado el 31 de Octubre del 2016. Disponible en: <http://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284416875>
- Orgaz, F. 2013. El turismo comunitario como herramienta para el desarrollo sostenible de destinos subdesarrollados. RD. Nómadas. Revista Crítica de Ciencias Sociales y Jurídicas. Vol. 38, p 1. ISSN 1889-7231

- Pailiacho, C. 2013. Diseño de un modelo de gestión turística sostenible para el aprovechamiento del patrimonio natural y cultural de la microcuenca del río Chimborazo. (En línea). Formato PDF. EC. Consultado el 31 de Octubre del 2016. Disponible en: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/2764/1/23T0359%20PAILIACHO%20CATHERINE.pdf>
- Pulido, J. y Pulido M. 2015. ¿Sigue vigente el paradigma del turismo sostenible? Reflexiones a la luz de la literatura. El debate en torno al turismo sostenible. ES. PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural. Vol.13, núm. 6. Special Issue. p 1315-1335. ISSN 1695-7121
- Revista Sonora IT. 2013. 5 Pasos para elaborar un plan estratégico. (En línea). MX. Consultado, 13 de Junio de 2016. Formato PDF. Disponible en: https://c.ymcdn.com/sites/www.aitp.org/resource/resmgr/docs/sonorait_br_jun_2013.pdf
- Reyes, M. 2015. Evaluación de territorios para desarrollar el turismo comunitario en la región amazónica del Ecuador. Turismo y Sociedad, núm. 17, p 39 – 62. Pastaza, EC. (En Línea). Formato PDF. Consultado el 15 de Noviembre del 2016. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.18601/01207555.n17.03>
- Reyna, R. 2004. EL Turismo: Orígenes y Evolución. (En línea). Formato PDF. Consultado el 31 de Octubre del 2016. Huacho, PE. Disponible en: <http://www.ismontessori.edu.pe/turismo/elturismo.pdf>
- Rivera M. y Rodríguez L. 2012. Turismo responsable, sostenibilidad y desarrollo local comunitario. Córdoba. ES. p 9 – 371. ISBN 978-84-695-4429-7
- Rodríguez. 2010. Tipologías y antecedentes de la actividad turística: turismo Tradicional y turismo alternativo. (En línea). Consultado el 27 de Junio del 2016. Formato PDF. Disponible en: <http://www2.inecc.gob.mx/publicaciones/libros/669/tipologias.pdf>
- Rodríguez, E. 2016. “Turismo en Japón: resultado y consecuencia de su desarrollo y economía”, Revista Observatorio Iberoamericano de la Economía y la Sociedad del Japón. MX. (En línea). Consultado el 28 de Julio del 2016. Formato HTML. Disponible en: <http://www.eumed.net/rev/japon/25/turismo.html>

- Rodríguez, T. y Álvarez de la T. 2013. Vulnerabilidad del turismo y comunicación institucional ante desastres: estudio de casos. ES. REDMARKA UIMA-Universidad de A Coruña – CIECID. Vol. 2. p 137-161. ISSN 1852-2300
- SECTUR (Secretaría de Turismo de México). s.f. Análisis del sector. Capítulo 4. Descripción del Sector Turístico Mexicano. Sector Turístico. p 49. (En Línea) Formato PDF. Consultado el 11 de Junio de 2016. Disponible en: http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/espিনosa_m_o/capitulo4.pdf
- SENPLADES, (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo). 2013. Plan Nacional de Desarrollo / Plan Nacional para el Buen Vivir. Quito, EC. Formato PDF. Consultado el 18 de Noviembre del 2016. Disponible en: <http://documentos.senplades.gob.ec/Plan%20Nacional%20Buen%20Vivir%202013-2017.pdf>
- Silva, I. y Sandoval, C. 2012. Metodología para la elaboración de estrategias de desarrollo local. Santiago, CH. Naciones Unidas, CEPAL, Serie manuales núm. 76, p 7 - 99. ISSN 1680-886X
- Tapia, G. s.f. Turismo Sostenible. Introducción Y Marco Financiero. Introducción. (En Línea) Formato PDF. Consultado el 12 de Junio de 2016. Disponible en: http://www.econ.uba.ar/www/institutos/cma/Publicaciones/revistas/RIMF_Vol1/TURISMO%20SOSTENIBLE.pdf
- Tellez E. 2012. Investigación Internacional. (En línea). Formato HTM. Consultado el 29 de Julio de 2016. Disponible en: <http://ednatsanchez.blogspot.com/2012/10/investigacion-la-investigacion.html>
- Torres, A. 2013. Turismo y sostenibilidad. Una propuesta metodológica para el estudio de la sostenibilidad turística a escala municipal. Barcelona, ES. Investigaciones Turísticas. núm. 5, p 163-171. ISSN: 2174-5609
- Trujillo C; Parra H; Ospina R. 2010. Los terremotos: una amenaza natural latente. Pereira, CO. Scientia Et Technica. Vol. 16, núm. 45, p 303-308. ISSN 0122-1701
- Tur, V. y Monserrat, J. 2014. El plan estratégico de comunicación. Estructura y funciones. Estado de Mexico, MX. Razón y Palabra, Vol. 18, núm. 88, p 1 – 19. ISSN 1605-4806

Tutillo, A. y Diertl, K. 2015. Turismo sustentable del paralelo cero en el ecuador: inventario turístico, mercados y desarrollo local. Calceta, EC. Revista ESPAM Ciencias, Vol. 6, núm. 3, p 25 – 35.

Vanhulst, A. y Beling, A. 2013. Buen vivir: la irrupción de América Latina en el campo gravitacional del desarrollo sostenible. Introducción. Revista de la Red Iberoamericana de Economía Ecológica. Vol. 21, p 1 - 14. ISSN 13902776

Vázquez L. 2012. Los desastres naturales y su impacto social. Una visión antropológica. Yucatán, MX. Revista Científica de Investigaciones Regionales. Vol. 34, núm. 2, p 181 – 189. ISSN 1403-843X

ANEXOS

ANEXO 01 - FICHA DE INVENTARIO Y EVALUACIÓN DE RECURSOS TURÍSTICOS

DATOS GENERALES			
ENCUESTADOR:	Basurto Mendoza José Gabriel	FICHA No.	01
SUPERVISOR EVALUADOR:		FECHA	27/12/2016
NOMBRE DEL RECURSO:	Plaza Cívica Central		
CATEGORÍA:	Manifestaciones Culturales		
TIPO:	Históricas	SUBTIPO:	Arquitectura Civil
UBICACIÓN			
PROVINCIA:	Manabí	CIUDAD Y/O CANTÓN:	Calceta - Bolívar
CALLE:	Salinas y 10 de Agosto	PARROQUIA:	
NUMERO:		LOCALIZACIÓN GEOGRÁFICA:	LATITUD: 0°50'39"
			LONGITUD: 80°9'33"
CENTROS URBANOS MÁS CERCANOS AL ATRACTIVO:			
NOMBRE DEL POBLADO:	Portoviejo	DISTANCIA (Km.):	56
NOMBRE DEL POBLADO:	Manta	DISTANCIA (Km.):	91

FOTOGRAFÍAS DEL RECURSO: (Se requieren mínimo 4).



CALIDAD

VALOR INTRÍNSECO

CARACTERÍSTICAS FÍSICAS DEL RECURSO

ALTURA	MIN:	21	m.s.n.m	TEMPERATURA	MIN:	25	°C	PRECIPITACIÓN.	
	MAX:		m.s.n.m		MAX:		°C	PLUVIOMÉTRICA:	mm.
									anuales.

DESCRIPCIÓN:

- Plaza de diseño contemporáneo, posee una explanada amplia y un escenario grande donde se llevan a cabo actos variados.
- Desde sus orígenes ha sufrido varios cambios ya que tiempo atrás sirvió de escenario para reuniones de personas mayores para comentar y ponerse al día en la información política, cultural, social y deportiva del país, de la provincia y el cantón. Hoy en día este espacio fue reemplazado por una monumental plaza cívica.
- No se sabe con exactitud la época de construcción de esta plazoleta porque se construyó de a poco sobre una plaza que existía en el lugar desde antaño.
- El estado de conservación es bueno por la gran preocupación que ha tenido el municipio en darle un buen mantenimiento.
- El piso de la plaza y del escenario esta hecho de cerámica, la parte de escenario está construido con acero, luminarias, y techo de metal. La imagen del balsero que está a la derecha del escenario está hecha en fibra de vidrio y madera. Sobre el monumento tenemos una pantalla gigante para proyección.
- Cabe destacar el mural en la parte central del escenario con la figura de Simón Bolívar, acompañado de semblanzas de las raíces de nuestro cantón como el hombre del campo, los productos, el traslado de balsas y las montañas de la zona. En la parte se destaca la presencia del Balsero del río carrizal, que es ya una de las partes importantes de la historia de nuestro pueblo, porque el balsero es una leyenda.

EVALUACIÓN

SITIOS NATURALES	SITIOS CULTURALES	PUNTAJE	VALOR
Atractividad; belleza, originalidad, el simbolismo y las emociones que provoca en las personas el recurso.	Atractividad; belleza, originalidad, el simbolismo y las emociones que provoca en las personas el recurso.	0 a 4	2
Grado de interacción de los elementos del paisaje (abiótico, biótico y antrópico).	El potencial arqueológico, artístico, histórico y/o etnológico del elemento patrimonial en función de su relación con el entorno y las características propias del recurso.	0 a 3	1
Especies de flora y/o fauna endémicas y otra especies interesantes que complementan las anteriores.	Rareza que el elemento presenta en relación con las características propias de la clase o tipo a la que pertenece.	0 a 3	1
Grado en que el elemento natural presenta las características o atributos propios del grupo al que pertenece.	Grado en que el elemento patrimonial presenta las características o atributos propios del grupo al que pertenece.	0 a 3	1
Contribuyen a incrementar la conciencia pública dirigida a la conservación del patrimonio natural.	Contribuyen a incrementar la conciencia pública dirigida a la conservación del patrimonio cultural.	0 a 2	
PUNTAJE TOTAL		15	5

VALOR EXTRÍNSECO**USOS (SIMBOLISMO)**

La plaza de Bolívar es un lugar central donde se realizan los diferentes actos de civismo, cultura y fe cristiana.

ESTADO DE CONSERVACIÓN DEL RECURSO

SITIOS NATURALES Y CULTURALES	PUNTAJE	VALOR
Conservado	10	
No alterado	8	
Alterado	6	
En proceso de deterioro	4	4
Deteriorado	2	

CAUSAS:

Mantenimiento periódico

ESTADO DE CONSERVACIÓN DEL ENTORNO DEL RECURSO

SITIOS NATURALES Y CULTURALES	PUNTAJE	VALOR
Conservado	10	
No alterado	8	
Alterado	6	
En proceso de deterioro	4	
Deteriorado	2	2

CAUSAS:

Por el terremoto del 16 de abril del 2016

ORGANIZACIÓN Y CUMPLIMIENTO (ACONTECIMIENTOS PROGRAMADOS)**EVALUACIÓN**

SITIOS NATURALES	SITIOS CULTURALES	PUNTAJE	VALOR
Atractividad; belleza, originalidad, el simbolismo y las emociones que provoca en las personas el recurso.	Importancia social del uso actual	0 a 7	5
Importancia económica del uso actual.	Importancia económica del uso actual.	0 a 5	1
contribuyen a incrementar la conciencia pública dirigida a la conservación del patrimonio natural.	contribuyen a incrementar la conciencia pública dirigida a la conservación del patrimonio cultural.	0 a 3	
	Puntaje total	15	6

APOYO

INFRAESTRUCTURA VIAL Y DE ACCESO

TIPO	SUBTIPO	ESTADO DE VÍAS			FRECUENCIA				TEMPORALIDAD DE ACCESO
		Bueno	Regular	Malo	TRANSPORTE	Diario	Semanal	Mensual.	
Terrestre	Asfaltado	x			Bus		x		Días al año: 365 días
	Lastrado				Automóvil		X		
	Empedrado				4 x 4		X		
	Sendero				Tren				
Acuático	Marítimo				Barco				Días al mes: 30 días
					Bote				
	Fluvial				Canoa				
Aéreo					Otros				Horas al día: 24 horas
					Avión				
					Avioneta				
					Helicóptero				

EVALUACIÓN

SITIOS NATURALES Y CULTURALES	PUNTAJE	VALOR
Estado de las vías	0 - 5	4
Frecuencia del transporte	0 - 3	3
Temporalidad de acceso	0 - 2	2
Puntaje total	10	9

INFRAESTRUCTURA BÁSICA

AGUA: Potable ENERGÍA ELÉCTRICA: Sistema interconectado
 ALCANTARILLADO: Red pública TELECOMUNICACIONES:

FACILIDADES TURÍSTICAS

CATEGORÍAS	LUJO		PRIMERA		SEGUNDA		TERCERA		CUARTA	
	No. Establ.	Plazas								
ALOJAMIENTO										
ALIMENTACIÓN										
ESPARCIMIENTO										

AGENCIA DE VIAJE

ALMACENES DE ARTESANÍAS

OTROS

CORREOS

GUIANZA

EVALUACIÓN

SITIOS NATURALES	SITIOS CULTURALES	PUNTAJE	VALOR
Posee todos los servicios básicos***	Posee todos los servicios básicos***	0 a 3	3
Alojamiento: servicios complementarios y equipamiento)***	Alojamiento: servicios complementarios y equipamiento)***	0 a 3	
Alimentación: servicios complementarios y equipamiento)***	Alimentación: servicios complementarios y equipamiento)***	0 a 2	1
Esparcimiento: Actividades recreacionales pasivas (interpretación, observación de flora y fauna, etc.)	Esparcimiento: Actividades recreacionales pasivas (interpretación, observación)	0 a 2	2
Puntaje total		10	6

*** Se irá asignando menor puntaje de acuerdo por la falta de servicios

ASOCIACIÓN CON OTROS RECURSOS

NOMBRE:

DISTANCIA:

EVALUACIÓN

SITIOS NATURALES Y CULTURALES	PUNTAJE	VALOR
Integración con varios recursos (3 o más)	5,5	
Integración con pocos recursos (2 o menos)	2,5	
No está integrado a otro recurso	2	2

SIGNIFICADO

DIFUSIÓN DEL RECURSO:

LOCAL

NACIONAL

PROVINCIAL

INTERNACIONAL

EVALUACIÓN

SITIOS NATURALES Y CULTURALES	PUNTAJE	VALOR
Internacional ***	12	
Nacional ***	7	
Provincial***	4	
Local***	2	2
	Puntaje total	25
		2

*** El puntaje es acumulativo de 2 a 25, se irá sumando de acuerdo al ámbito de difusión del recurso.

ANEXO 02 - ENTREVISTA AL REPRESENTANTE DEL DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN DEL GAD DE BOLÍVAR



ESPAMMFL
 ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA
 AGROPECUARIA DE MANABÍ MANUEL FÉLIX LÓPEZ



OBJETIVO: Estimado representante del Departamento de Planificación del GAD de Bolívar, la siguiente entrevista se la realiza con el propósito de obtener información que servirá para la ejecución de la tesis de grado enfocada en **DISEÑAR UN PLAN ESTRATÉGICO PARA MEJORAR LA GESTIÓN TURÍSTICA POST TERREMOTO DEL 16 DE ABRIL DEL 2016 EN EL CANTÓN BOLÍVAR – MANABÍ.**

INSTRUCCIONES: Responder las siguientes preguntas de la manera más ética y profesionalmente posible.

- 1) ¿Existía un plan estratégico del cantón Bolívar antes del terremoto de 16 de abril del 2016?
 Si () no ()

Si su respuesta es sí, responda:

¿En base a que problemática o fundamentos se realizó el plan?

¿Cuáles eran los objetivos de dicho plan?

- 2) ¿Existe un plan estratégico desarrollado en base a las necesidades post terremoto del 16 de abril del 2016 en Bolívar?

Si () No ()

Si su respuesta es sí, responda:

¿En base a que se realizó el plan?

¿Cuáles son los objetivos de dicho plan?

- 3) Existe un presupuesto adecuado para la ejecución del plan estratégico?

- 4) Si no existe un plan estratégico, ¿En que se basa el Departamento de Planificación para gestionar las actividades, recursos, entre otros; en el cantón Bolívar?

- 5) ¿Cuáles son las principales problemáticas en la gestión de la planificación post terremoto del 16 de Abril del 2016?

- 6) Según su punto de vista ¿Cuáles serían los puntos clave a mejorar en la planificación del cantón Bolívar post terremoto del 16 de abril del 2016?

- 7) ¿En general, en qué nivel se encuentra la planificación del cantón según su opinión?
 Muy eficiente () Eficiente () Regular () Deficiente () Muy deficiente ()

¡Muchas gracias por su colaboración!

ANEXO 03 - ENTREVISTA A LA REPRESENTANTE DEL DEPARTAMENTO DE TURISMO DEL GAD DE BOLÍVAR



ESPAMMFL
 ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA
 AGROPECUARIA DE MANABÍ MANUEL FÉLIX LÓPEZ



OBJETIVO: Estimada representante del Departamento de Turismo del GAD de Bolívar, la siguiente entrevista se la realiza con el propósito de obtener información que servirá para la ejecución de la tesis de grado enfocada en **DISEÑAR UN PLAN ESTRATÉGICO PARA MEJORAR LA GESTIÓN TURÍSTICA POST TERREMOTO DEL 16 DE ABRIL DEL 2016 EN EL CANTÓN BOLÍVAR – MANABÍ.**

INSTRUCCIONES: Responder las siguientes preguntas de la manera más ética y profesionalmente posible.

1) ¿Existía un plan estratégico para la gestión turística del cantón Bolívar antes del terremoto de 16 de abril del 2016?

Si () no ()

Si su respuesta es sí, responda:

¿En base a que se realizó el plan?

¿Cuáles eran los objetivos de dicho plan?

2) ¿Existe un plan estratégico desarrollado en base a las necesidades post terremoto del 16 de abril del 2016 en la gestión turística de Bolívar?

Si () No ()

Si su respuesta es sí, responda:

¿En base a que se realizó el plan?

¿Cuáles son los objetivos de dicho plan?

3) Si no existe un plan estratégico, ¿En que se basa el Departamento de Turismo para gestionar la actividad turística en Bolívar?

4) ¿Cuentan con un presupuesto adecuado para gestionar la actividad turística en el cantón?

5) ¿Cuáles son las principales problemáticas que afectan la actividad turística post terremoto del 16 de Abril del 2016?

6) Según su punto de vista ¿Cuáles serían los puntos clave a mejorar en la gestión turística del cantón Bolívar post terremoto del 16 de abril del 2016?

7) ¿En general, en qué nivel se encuentra la gestión turística del cantón según su opinión?

Muy eficiente () Eficiente () Regular () Deficiente () Muy deficiente ()

¡Muchas gracias por su colaboración!

ANEXO 04 - ENCUESTA A LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS DEL CANTÓN BOLÍVAR



ESPAMMFL
ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA
AGROPECUARIA DE MANABÍ MANUEL FÉLIX LÓPEZ



ENCUESTA DIRIGIDA A LOS PRINCIPALES GESTORES TURÍSTICOS, EMPRESARIOS, ADMINISTRADORES Y HOTELEROS DEL CANTÓN BOLÍVAR.

OBJETIVO: Diagnosticar el estado actual de la gestión turística local, así como la contribución del GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO (GADs) al desarrollo turístico del cantón Bolívar, información que servirá para la ejecución de la tesis de grado enfocada en **DISEÑAR UN PLAN ESTRATÉGICO PARA MEJORAR LA GESTIÓN TURÍSTICA POST TERREMOTO DEL 16 DE ABRIL DEL 2016 EN EL CANTÓN BOLÍVAR – MANABÍ.**

INSTRUCCIONES: La información que usted proporciona es confidencial, se le agradece su aporte.

Señale una de las alternativa que usted considere, puede poner un visto o una X.

PREGUNTAS:

1. Su negocio fue afectado por el terremoto del 16 de Abril del 2016?
Si () No ()

2. ¿Ha recibido crédito financieros para la reactivación de su negocio?
Si () No ()
Si su respuesta fue positiva, ¿Qué entidad financiera le otorgo el crédito? _____

3. ¿Su negocio cuenta con todos los servicios básicos?
Si () No ()

¿Cuál de los servicios básicos es el más deficiente?

4. ¿El emprendimiento que usted dirige ha recibido la visita del Departamento de Turismo del Municipio con el fin de conocer y evaluar las principales problemáticas que los afectan?
Siempre () frecuentemente () a veces () nunca ()

5. ¿Según su criterio considera que el Departamento de Turismo del Municipio realizan un correcto proceso en el levantamiento de información sobre problemáticas turísticas?
Siempre () frecuentemente () a veces () nunca ()

6. ¿Su emprendimiento tiene problemas actuales que pueden ser resueltos por el Departamento de Turismo del Municipio?

Si () No ()

Si su respuesta es afirmativa, mencione que problemas

7. ¿Considera que el Departamento de Turismo de Bolívar dentro de su competencia contribuya a la solución de sus problemas actuales?

Si () No ()

8. ¿Considera que recibió el asesoramiento adecuado, cuando lo necesito por parte del Departamento de Turismo del Municipio?

Si () No ()

9. ¿Según su criterio considera que el Departamento de Turismo del Municipio invierte los recursos adecuadamente, priorizando y atenuando los problemas más graves, beneficiando a un mayor número de habitantes de la localidad?

Si () No ()

10. ¿Considera que el emprendimiento que usted dirige ha sido beneficiado por la ejecución de proyectos turísticos municipales?

Siempre () frecuentemente () a veces () nunca ()

11. ¿Mencione si conoce algún proyecto turístico desarrollado por el Municipio hacia la comunidad que ha sido aplicado exitosamente?

12. ¿Mencione si conoce algún proyecto turístico desarrollado por el Municipio hacia la comunidad que no ha beneficiado a la comunidad como se esperaba?

¡Muchas gracias por su colaboración!

ANEXO 05 - ENCUESTA PARA DETERMINAR EL PERFIL DEL VISITANTE EN EL CANTÓN BOLÍVAR



ESPAMMFL
ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA
AGROPECUARIA DE MANABÍ MANUEL FÉLIX LÓPEZ



OBJETIVO: Estimado visitante, estamos realizando la siguiente encuesta con el propósito de conocer mejor los intereses, motivaciones, necesidades de quienes visitan en cantón, con la finalidad de mejorar la gestión turística en Bolívar.

La participación en esta encuesta es anónima y durará menos de diez minutos. Le agradecemos su colaboración - ¡su opinión nos importa mucho!

INSTRUCCIONES: Señale una de las alternativa que usted considere, puede poner un visto o una X.

1) Genero: () Masculino () Femenino

2) Edad: () 16-25 () 26-35 () 36-45 () 46-55 () 56-65 () > 65

3) ¿Cuál es su profesión? _____

4) ¿Cuál es el más alto nivel de estudios que ha cumplido? _____

5) ¿Cuántas veces ha visitado el cantón Bolívar?

() 1-2 veces () 3-5 veces () > 5 veces

6) ¿Cuánto tiempo se queda en el cantón?

() 1 día sin pernoctar () 2 días () 3 días () >4 días

7) ¿Por qué medio se informó sobre lo que ofrece el cantón?

() TV () Internet () Vallas () Radio () Boca a boca () Otro

8) ¿Con quién ha venido acompañado al cantón?

() Solo () Acompañado

Si indica "acompañado": ¿Con quién(es) ha venido?

() Solo () Amigos () Pareja () Familia () Grupo guiado () Otros

9) ¿Qué tipo de transporte utilizó para llegar a lugar?

() Propio () Alquilado () Transporte público

10) ¿Cuál han sido su principal motivo para visitar Bolívar?

() Visitar familia o amigos () Disfrutar paisaje y naturaleza () Salida con amigos () Descanso y relajación
() Gastronomía local () Negocios () Otros – especificar: _____

11) ¿Qué actividades le gustaría que se desarrollen para mejorar su estadía en el cantón?

12) En resumen, ¿qué tan satisfecho está con su visita al cantón Bolívar?

1 = nada satisfecho, 2= poco satisfecho, 3= ni satisfecho ni insatisfecho, 4= satisfecho, 5= totalmente satisfecho

() 1 () 2 () 3 () 4 () 5

¡Muchas gracias por participar en esta encuesta!

ANEXO 06 - RESULTADO DE LAS ENCUESTAS A LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS DEL CANTÓN BOLÍVAR

1. Su negocio fue afectado por el terremoto del 16 de Abril del 2016?

SI	NO	TOTAL
18	3	21

2. ¿Ha recibido crédito financieros para la reactivación de su negocio?

SI		NO	TOTAL
CFN	BANECUADOR	19	21
1	1		

3. ¿Su negocio cuenta con todos los servicios básicos?

SI				NO	TOTAL
17				4	21
INTENRET	AGUA POTABLE	ELECTRICIDAD	TELEFONIA		
3	11	1	2		

4. ¿El emprendimiento que usted dirige ha recibido la visita del Departamento de Turismo del Municipio con el fin de conocer y evaluar las principales problemáticas que los afectan?

Siempre	Frecuentemente	A veces	Nunca	TOTAL
1	5	6	9	21

5. ¿Según su criterio considera que el Departamento de Turismo del Municipio realizan un correcto proceso en el levantamiento de problemáticas turísticas?

Siempre	Frecuentemente	A veces	Nunca	TOTAL
2	4	5	10	21

6. ¿Su emprendimiento tiene problemas actuales que pueden ser resueltos por el Departamento de Turismo del Municipio?

SI					NO	TOTAL
Promoción	Capacitaciones	Limpieza del sector	Financiamiento	Servicios básicos	4	21
3	5	1	4	4		

7. ¿Considera que el Departamento de Turismo de Bolívar dentro de su competencia contribuya a la solución de sus problemas actuales?

SI	NO	TOTAL
16	5	21

8. ¿Considera que recibió el asesoramiento adecuado, cuando lo necesito por parte del Departamento de Turismo del Municipio?

SI	NO	TOTAL
3	18	21

9. ¿Según su criterio considera que el Departamento de Turismo del Municipio invierte los recursos adecuadamente, priorizando y atenuando los problemas más graves, beneficiando a un mayor número de habitantes de la localidad?

SI	NO	TOTAL
6	15	21

10. ¿Considera que el emprendimiento que usted dirige ha sido beneficiado por la ejecución de proyectos turísticos municipales?

Siempre	Frecuentemente	A veces	Nunca	TOTAL
3	3	5	10	21

11. ¿Mencione si conoce algún proyecto turístico desarrollado por el Municipio hacia la comunidad que ha sido aplicado exitosamente?

Parque de la Madre	Puente Rojo	Plaza Cívica	Parque Central	Balneario Los Platanales	TOTAL
8	5	4	3	1	21

12. ¿Mencione si conoce algún proyecto turístico desarrollado por el Municipio hacia la comunidad que no ha beneficiado a la comunidad como se esperaba?

Balneario Los Platanales	Patio de Comidas	Limpieza de lugares turísticos	Mantenimiento del Reloj Público	Malecón del Puente Rojo	TOTAL
11	5	1	3	1	21

ANEXO 07 - RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS PARA DETERMINAR EL PERFIL DEL VISITANTE EN EL CANTÓN BOLÍVAR

1) Genero:

Masculino	Femenino	TOTAL
63	57	120

2) Edad:

16 - 25	25 - 35	36 - 45	46 - 55	56 - 65	>65	TOTAL
25	39	31	13	8	5	120

3) ¿Cuál es su profesión?

Comerciante	Profesor	Ama de casa	Empleado publico	Agricultor	Empleado de empresas	Estudiante	Sin empleo	TOTAL
24	6	14	4	18	26	19	9	120

4) ¿Cuál es el más alto nivel de estudios que ha cumplido?

Primaria	Secundaria	Superior	Ninguno	TOTAL
19	68	24	9	120

5) ¿Cuántas veces ha visitado el cantón Bolívar?

1 – 2 veces	3 – 5 veces	>5 veces	TOTAL
34	53	33	120

6) ¿Cuánto tiempo se queda en el cantón?

1 día sin pernoctar	2 días	3 días	>4 días	TOTAL
39	44	23	14	120

7) ¿Por qué medio se informó sobre lo que ofrece el cantón?

TV	Internet	Vallas	Radio	Boca a boca	Otro	TOTAL
14	37	4	18	38	9	120

8) ¿Con quién ha venido acompañado al cantón?

Solo	Acompañado			TOTAL
	Amigos	Familia	Pareja	
33	27	45	15	120

9) ¿Qué tipo de transporte utilizó para llegar a lugar?

Propio	Alquilado	Transporte público	TOTAL
67	5	48	120

10) ¿Cuál han sido su principal motivo para visitar Bolívar?

Visitar familia y amigos	Disfrutar paisaje y naturaleza	Salida con amigos	Descanso y relajación	Gastronomía local	Negocios	Otros	TOTAL
23	30	18	21	20	5	3	120

11) ¿Qué actividades le gustaría que se desarrollen para mejorar su estadía en el cantón?

Mas eventos	Mejora de lugares turísticos	Nuevos lugares turísticos	Mas aseo del cantón	Mejorar calidad en los servicios	No sabe	TOTAL
13	24	28	18	17	20	120

12) En resumen, ¿qué tan satisfecho está con su visita al cantón Bolívar?

1 = nada satisfecho, 2= poco satisfecho, 3= ni satisfecho ni insatisfecho, 4= satisfecho, 5= totalmente satisfecho

1	2	3	4	5	TOTAL
9	23	41	33	14	120