

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



FACULTAD DE INDUSTRIAS AGROPECUARIAS Y CIENCIAS AMBIENTALES

CARRERA DE INGENIERÍA EN TURISMO Y ECOTURISMO

Tema: “Gestión turística y desarrollo de los atractivos turísticos culturales. El caso de los cementerios José María Azael Franco de Tulcán y San Diego de Quito”.

Trabajo de titulación previa la obtención del
título de Ingeniería en Turismo y Ecoturismo

AUTORAS: Espinoza Fuentes Jhoselyn Nycole

Yar Yalamá Angélica Marisol

TUTOR: Ing. Iturralde Vallejos Jaime Alejandro, MSc.

Tulcán, 2021

CERTIFICADO JURADO EXAMINADOR

Certificamos que las estudiantes Espinoza Fuentes Jhoselyn Nycole y Yar Yalamá Angélica Marisol con número de cédula 040171077-7 y 040182626-8 han elaborado el trabajo de titulación: “Gestión turística y desarrollo de los atractivos turísticos culturales. El caso de los cementerios José María Azael Franco de Tulcán y San Diego de Quito”.

Este trabajo se sujeta a las normas y metodología dispuesta en el Reglamento de Titulación, Sustentación e Incorporación de la UPEC, por lo tanto, autorizamos la presentación de la sustentación para la calificación respectiva.

f.....
Iturralde Vallejos Jaime Alejandro, MSc
TUTOR

f.....
Enríquez Montenegro Cesar Armando, Dr
LECTOR


Tulcán, marzo de 2021

AUTORÍA DE TRABAJO

El presente trabajo de titulación constituye requisito previo para la obtención del título de Ingeniería en la carrera de Turismo y Ecoturismo de la Facultad de Industrias Agropecuarias y Ciencias Ambientales.

Nosotras, Espinoza Fuentes Jhoselyn Nycole y Yar Yalamá Angélica Marisol con cédulas de identidad número 040171077-7 y 040182626-8 declaramos: que la investigación es absolutamente original, auténtica, personal y los resultados y conclusiones a los que hemos llegado son de nuestra absoluta responsabilidad.

f..... *Nycole Espinoza*.....
Espinoza Fuentes Jhoselyn Nycole
AUTORA


f..... .....
Yar Yalamá Angélica Marisol
AUTORA

Tulcán, marzo del 2021

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Nosotras, Espinoza Fuentes Jhoselyn Nycole y Yar Yalamá Angélica Marisol declaramos ser autoras de los criterios emitidos en el trabajo de investigación: “Gestión turística y desarrollo de los atractivos turísticos culturales. El caso de los cementerios José María Azael Franco de Tulcán y San Diego de Quito” y eximimos expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

f..... *Nycole Espinoza*.....
Espinoza Fuentes Jhoselyn Nycole
AUTORA

f..... .....
Yar Yalamá Angélica Marisol
AUTORA

Tulcán, marzo del 2021

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradecer a Dios por darnos fortaleza y salud para lograr el final de nuestro proyecto de titulación y así completar un reto más en nuestras vidas, además agradecer a nuestros padres Jhon Espinoza, Cumandá Fuentes, Jhonny Yar y Marizol Yalamá por brindarnos su apoyo, compañía, consejos, y darnos la oportunidad de prepararnos, por ser quienes nos han inculcado valores y ser un ejemplo a seguir, quienes no nos han dejado solas y han estado es cada tropiezo y victoria.

Agradecemos a la prestigiosa Universidad Politécnica Estatal del Carchi, por formarnos profesionalmente, a nuestros docentes al MSc. Jaime Iturralde, tutor del proyecto de investigación, y a nuestro lector el Dr. César Enríquez, por la ayuda y el tiempo brindado en el transcurso de esta investigación.

Del mismo modo a las instituciones que llevan sobre sus espaldas la gestión de los atractivos turísticos culturales, por proporcionarnos la información solicitada para concluir este arduo estudio.

DEDICATORIA

El presente estudio dedico a Dios por ser mi apoyo, fortaleza y sabiduría durante todo este tiempo, a mis padres por ser el soporte de mis caídas y ayudarme a levantar con más fuerza cada día, para culminar con una meta más en la vida.

A mis hermanos y mi sobrina que estuvieron a mi lado cada día dándome aliento sin dejarme sola y aportando con su granito de arena, para que este camino sea menos complicado.

¡Gracias!

Jhoselyn Nycole Espinoza Fuentes

Dedico con todo mi corazón este estudio de investigación a Dios y a mis padres por brindarme la sensatez y actitud, por cuidarme, por estar siempre conmigo y no abandonarme, quienes fueron el motivo para concluir este trabajo de tesis.

Se los dedico a mis abuelos, a mis hermanas y personas especiales, por darme su tiempo y hombro para descansar, por permitirme compartir y aprender más de la vida a su lado.

Angélica Marisol Yar Yalamá

ÍNDICE

I. PROBLEMA	16
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	16
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	17
1.3. JUSTIFICACIÓN	17
1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	19
1.4.1. Objetivo General.....	19
1.4.2. Objetivos Específicos	19
II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	20
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	20
2.2. MARCO TEÓRICO	22
2.2.1. Gestión Turística	22
2.2.2.1 Planificación	23
2.2.2.2 Organización.....	26
2.2.2.3. Dirección	27
2.2.2.4. Control.....	29
2.2.3 Desarrollo turístico	30
2.2.5 Atractivos turísticos.....	31
III. METODOLOGÍA.....	35
3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO	35
3.1.1. Enfoque Cualitativo.....	35
3.1.2. Tipo de Investigación	35
3.2. IDEA A DEFENDER.....	35
3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	36
3.4. MÉTODOS UTILIZADOS	39
3.4.1 Método inductivo.....	39
3.4.2 Método empírico	39
3.4.3 Población y tipo de muestreo	39
3.4.4 Técnicas e instrumentos.....	40
3.4.5. Análisis Estadístico	41
4.1. RESULTADOS	43
4.1.1 Resultados de entrevistas de los cementerios	43
4.1.2. Resultado de fichas cementerio José María Azael Franco	72

4.1.3. Resultados de fichas cementerio San Diego	78
4.1.4. Resultado de las encuestas a visitantes cementerio José María Azael Franco.....	86
4.1.5. Resultado de las encuestas a visitantes cementerio de San Diego	89
4.1.6. Resultados de las encuestas a prestadores de servicio	91
4.1.7. Resultados de las encuestas a prestadores de servicio	96
4.2. DISCUSIÓN	104
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	109
5.1. CONCLUSIONES	109
5.2. RECOMENDACIONES	111
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	112
VII. ANEXOS	116

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Planificación en el cementerio José María Azael Franco	47
Figura 2. Planificación en el cementerio de San Diego.....	51
Figura 3. Organización en el cementerio José María Azael Franco	54
Figura 4. Organización en el cementerio de San Diego	57
Figura 5. Dirección en el cementerio José María Azael Franco.....	60
Figura 6. Dirección en el cementerio de San Diego	63
Figura 7. Control en el cementerio José María Azael Franco	66
Figura 8. Control en el cementerio de San Diego	69
Figura 9. Gestión turística del cementerio José María Azael Franco y San Diego	70
Figura 10. Plan Operativo Anual (POA) del cementerio José María Azael Franco.....	72
Figura 11. Plan de acción Tulcán	73
Figura 12. Ordenanza Regulatoria.....	74
Figura 13. Informe general de presupuestos del cementerio José María Azael Franco	75
Figura 14. Autorización de visita al área de COVID –19	76
Figura 15. Reglamento interno de trabajo de la SFN del cementerio San Diego.....	78
Figura 16. Reglamento para la operación y administración de los cementerios SFN.....	79
Figura 17. Reglamento interno de seguridad y salud en el trabajo.....	80
Figura 18. Declaratoria Patrimonial del cementerio de San Diego	81
Figura 19. Informe general de presupuestos del cementerio de San Diego	82
Figura 20. Inversiones para el mantenimiento del cementerio de San Diego	83
Figura 21. Alineación estratégica FODA del cementerio de San Diego	84
Figura 22. Normativa de la SFN.....	85
Figura 23. Satisfacción del cementerio José María Azael Franco.....	86
Figura 24. Factores de desarrollo de atractivos turísticos culturales.....	87
Figura 25. Satisfacción del cementerio de San Diego	89
Figura 26. Factores de desarrollo de atractivos turísticos culturales.....	90
Figura 27. Servicio vinculado con el atractivo	91
Figura 28. Afluencia de turistas genera ingresos.....	92
Figura 29. Dinamización de la economía	92
Figura 30. Promoción Turística	93
Figura 31. Apoyo por parte de las autoridades	93
Figura 32. Capacitaciones	94

Figura 33. Prácticas Ambientales.....	94
Figura 34. Conocimiento de la Gestión Turística	95
Figura 35. Gestión Turística suficiente	95
Figura 36. Servicio vinculado con el atractivo	96
Figura 37. Afluencia de turistas genera ingresos	96
Figura 38. Dinamización de la economía.....	97
Figura 39. Promoción Turística	97
Figura 40. Apoyo por parte de las autoridades	98
Figura 41. Capacitaciones	98
Figura 42. Prácticas ambientales.....	99
Figura 43. Conocimiento de la Gestión Turística	99
Figura 44. Gestión Turística suficiente	100

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de variables: Gestión turística	36
Tabla 2. Operacionalización de variables: Desarrollo de atractivos turísticos culturales	38
Tabla 3. Escala de Likert	42
Tabla 4. Satisfacción del cementerio José María Azael Franco	86
Tabla 5. Factores de desarrollo de atractivos turísticos culturales	87
Tabla 6. Satisfacción del cementerio de San Diego	89
Tabla 7. Factores de desarrollo de atractivos turísticos culturales	89
Tabla 8. Análisis bivariado	101

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Certificado o Acta del Perfil de Investigación.....	116
Anexo 2: Certificado del abstract por parte de idiomas	118
Anexo 3: Entrevista de la gestión turística	120
Anexo 4: Ficha de observación de documentos	123
Anexo 5: Modelo de encuesta cerrada.....	124
Anexo 6: Modelo de encuesta	126

RESUMEN

Existe todo tipo de turistas que a través del tiempo se han ido interesando por visitar un camposanto. Muchos cementerios se han ido transformando en lugares turísticos alrededor del mundo, de tal forma que anteriormente se encontraban fuera de las áreas urbanización, pero en la actualidad están ubicados en pleno núcleo de la metrópoli. Dichos lugares no solo son sitios donde reposan difuntos, sino que a menudo pueden ser un atractivo turístico popular especialmente si se encuentran celebridades sepultadas, así convirtiéndose en un lugar fúnebre y turístico siempre y cuando los encargados administren de manera que se desarrolle más el atractivo, es ahí de donde existe la necesidad de investigar: “La gestión turística y el desarrollo de los atractivos turísticos culturales del cementerio José María Azael Franco y del cementerio de San Diego”, para determinar el cumplimiento de sus competencias en el desarrollo de los atractivos turísticos culturales. El cumplimiento de las metas se planteó con la investigación en un enfoque cualitativo, descriptivo, documental y de campo, aplicando técnicas de observación, entrevista y encuesta en la recolección de información. Se tomó como muestra a los representantes de los cementerios, los prestadores de servicio y visitantes. En base a los resultados que se obtuvieron en el cementerio José María Azael Franco de Tulcán maneja un tipo de gestión turística básica y el cementerio de San Diego de Quito su gestión turística es nula, sin embargo, ambos lugares se encuentran organizados para brindar servicios netamente exequiales de inhumación y exhumación, es decir que en este caso la gestión turística contribuye parcialmente al desarrollo de los atractivos turísticos culturales, por ende deben mejorar aspectos de gestión turística para que el funcionamiento sea de manera eficiente y eficaz en el los distintos atractivos turísticos y culturales.

Palabras claves: gestión turística, desarrollo, atractivos turísticos culturales, factores de desarrollo, turismo cultural, cementerios.

ABSTRACT

There are all kinds of tourists who over time have been interested in visiting a holy field. Many cemeteries have been transformed into tourist places around the world, in such a way that they were previously outside the urbanization areas, but today they are in the heart of the metropolis. Such places are not only places where the deceased rest, but they can often be a popular tourist attraction especially if buried celebrities are found, thus becoming a funeral and tourist place as long as the caretakers manage in a way that develops the attraction more, this is where there is a need to investigate: "The tourist management and development of the cultural tourist attractions of the José María Azael Franco cemetery and the San Diego cemetery", to determine the fulfillment of their competences in the development of tourist attractions cultural. The fulfillment of the goals was raised with the investigation in a qualitative, descriptive, documentary and field approach, applying observation, interview, and survey techniques in the collection of information. Representatives of the cemeteries, service providers and visitors were taken as a sample. Based on the results obtained in the José María Azael Franco of Tulcán cemetery, it manages a type of basic tourism management and the San Diego of Quito cemetery has no tourism management, however, both places are organized to provide services clearly. Burial and exhumation funerals, that in this case tourism management partially contributes to the development of cultural tourist attractions, therefore they must improve aspects of tourism management so that the operation is efficient and effective in the different tourist attractions and cultural.

Keywords: tourism management, development, cultural tourist attractions, development factors, cultural tourism, cemeteries.

INTRODUCCIÓN

El turismo cultural toma auge en las cuatro últimas décadas siendo éste un acontecimiento social el mismo que presenta una de las mejores opciones para destinar en el tiempo libre, tiene relación directa con el legado histórico en donde se desarrolla, contribuyendo al incremento regional de los poblados, que son portadores de una importante herencia patrimonial (Hiriart, 2010).

Los patrimonios culturales que posee el Ecuador cuentan con un gran interés turístico, los cuales son administrados por el sector público o privado, la gestión suele ser un factor importante para la calidad del atractivo, donde se establecen acciones y planes para el mejoramiento y satisfacción del visitante.

El estudio busca analizar la gestión turística y el desarrollo de atractivos turísticos culturales, en el caso de los cementerios José María Azael Franco de Tulcán y San Diego de Quito, considerando que son uno de los lugares patrimoniales de gran importancia, los cuales generan ingresos a través de los servicios turísticos que poseen, de manera que incremente la habitabilidad local.

Esta investigación se desarrolló en base a siete capítulos, cada uno con una etapa de indagación.

Iniciando con el capítulo I, describe el problema de la investigación, y que se explica el planteamiento del problema, se formula y justifica la gestión turística y el desarrollo de los atractivos, a su vez se plantean objetivos e interrogantes que dan solución al estudio.

En el capítulo II, se refleja la fundamentación teórica, aquí se detallan los antecedentes investigativos de manera general de estudios internacionales y nacionales que ayudan a enriquecer la investigación, así mismo, en el marco teórico se fundamentan las variables (gestión turística y desarrollo de atractivos turísticos culturales), en el contiene soporte teórico y científico.

Seguidamente se explica el capítulo III consiste en la metodología, la cual contiene el enfoque y las modalidades, de igual manera el modelo de investigación, las técnicas e instrumentos estas facilitan la recolección de información, también abarca la idea a defender, operacionalización de variables, métodos y análisis estadístico a fin de desarrollar la investigación.

El capítulo IV, se encarga de examinar los resultados alcanzados en la indagación por medio de las técnicas e instrumentos, además la discusión la cual responde a las preguntas de investigación.

Por último, el capítulo V, aborda las conclusiones y recomendaciones, a las que se llegó dentro de la investigación, en el capítulo VI las referencias bibliográficas y VII los anexos referentes a la investigación.

I. PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La gestión turística es la adaptación de conocimientos apropiados para el mejoramiento de bienes en los atractivos turísticos. Se basa principalmente en la conservación de estos y la protección del valor que simbolizan. Además de estar relacionado con el hecho de que el patrimonio tiene un gran impulso para ajustarse a un manejo turístico, lo que se relaciona con el continuo acrecentamiento del turismo cultural (Velasco, 2009).

En el Ecuador, el turismo funerario ha crecido notablemente en los últimos años, es una nueva forma de hacer turismo de acuerdo con los informes del Ministerio de Patrimonio Cultural. En distintas partes del mundo se realizan recorridos en los cementerios que poseen los restos de personajes emblemáticos de tal forma que los turistas se motivan a visitar el mismo, aunque pueda parecer un poco inusual realizar visitas a estos lugares.

Dentro de los cementerios patrimoniales que cuenta el Ecuador se destaca el camposanto José María Azael Franco de Tulcán que posee esculturas en verde, convirtiéndolo en único por los llamativos diseños de sus jardines elaborados a través de la habilidad topiaria y el camposanto San Diego de Quito cuenta con una riqueza arquitectónica, monumental e histórica de la ciudad.

El reconocimiento de un atractivo se atribuye a la dinámica y desarrollo de la zona, sus recursos, atractivos y actividades comerciales, pero sin la presencia de actores claves y las municipalidades esto no sería posible, ante ellos recae la responsabilidad de garantizar los estándares de vida de los residentes locales, prestar un buen servicio, mantener el uso adecuado de los atractivos culturales y naturales, así mismo el desarrollo de la localidad.

En este caso los organismos encargados manejan una deficiente gestión turística, causando el desaprovechamiento de los atractivos turísticos culturales, lo que genera un limitado desarrollo de los mismo.

Al realizar una administración con una insuficiente coordinación desfavorece económicamente a la localidad cercana al atractivo y al mismo, además la inexistencia de alianzas con actores directos e indirectos provoca la insatisfacción de las necesidades requeridas por los turistas, el desaprovechamiento del atractivo y la pérdida del valor e interpretación cultural, tomando en cuenta que la gestión turística es el punto fuerte para el desarrollo de atractivos.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Contribuye la gestión turística al desarrollo de los atractivos turísticos culturales, en el caso de los cementerios José María Azael Franco de Tulcán y San Diego de Quito en el año 2020?

1.3. JUSTIFICACIÓN

Ecuador es un país que tiene un potencial turístico diverso tanto natural como cultural considerando esto como una alternativa de desarrollo turístico, al existir personas capacitadas que posean un amplio conocimiento de cómo manejar la gestión turística se alcanzará un buen nivel de desarrollo en los atractivos turísticos y a la vez ser promocionados a turistas nacionales y extranjeros.

La gestión turística se fundamenta en la planeación, la organización, la dirección y el control de funciones y métodos que permiten a las actividades turísticas desarrollar y lograr los objetivos planteados, aprovechando al máximo los recursos existentes (Cedeño, 2016).

Además, es una acción que constituye una serie de metas y estrategias basadas en las características de los elementos del sistema turístico, con el fin de desarrollar actividad turística eficiente y sostenible, proponiendo medidas para lograr que el desarrollo sea económico, social, cultural y ambiental, para satisfacer las necesidades de la comunidad y los turistas (Rosillo, 2014).

La presente investigación tiene como finalidad hacer un análisis de la variable independiente y saber de qué manera contribuye al funcionamiento de los atractivos turísticos culturales, además servirá de aporte para las distintas administraciones de tal manera alcanzar un auge a nivel nacional e internacional.

Es importante indagar cuál es la relación que existe entre cada una de estas variables, ya que de tal manera se podrá conocer la gran importancia y valoración de estas, por otra parte, se debe determinar el beneficio que cada uno de los lugares que va a obtener, para que sea un aporte directo del desarrollo y establecer un buen equilibrio de lo que poseen cada uno de ellos.

Este trabajo investigativo será viable porque se tomó en cuenta distintos tipos de fuentes bibliográficas, las cuales son de conocimiento público, pueden llegar a ser desde libros hasta páginas web las que ayudarán a sustentar las variables del proyecto, la credibilidad está basada por la tutoría de los profesores que tienen un alto grado de educación en el conocimiento del turismo. Además, se trabajó juntamente con prácticas a campo abierto en diferentes instituciones.

Por todo lo mencionado anteriormente los instrumentos que fueron utilizados en la indagación, permiten establecer metas para lograr el propósito de esta, además se muestra la importancia de analizar la gestión turística y de qué manera contribuye en el desarrollo de los atractivos turísticos culturales.

1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo General

Analizar la gestión turística y el desarrollo de los atractivos turísticos culturales, en el caso de los cementerios José María Azael Franco de Tulcán y San Diego de Quito.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Fundamentar bibliográficamente, gestión turística y el desarrollo de atractivos turísticos culturales para el proceso de la investigación.
- Evaluar cualitativamente la gestión turística de los atractivos turísticos culturales para la determinación del cumplimiento de sus competencias.
- Diagnosticar el desarrollo de los atractivos turísticos culturales, en el caso de los cementerios José María Azael Franco de Tulcán y San Diego de Quito en base a su gestión turística.

1.4.3. Preguntas de Investigación

¿Cómo se define la gestión turística y el desarrollo de atractivos turísticos culturales?

¿Cómo evaluar la gestión turística de los atractivos turísticos culturales?

¿Cuál es el diagnóstico del desarrollo de los atractivos turísticos culturales en base a la gestión turística?

¿Cómo contribuye la gestión turística en el desarrollo de los atractivos turísticos culturales del cementerio José María Azael Franco de Tulcán y San Diego de Quito?

II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Esta investigación se desarrolló en base a diferentes fundamentos, tomando en cuenta que los temas que contribuyen al estudio analizando los objetivos, metodología y conclusiones para enriquecer el proyecto.

Según Cava (2018) realiza una investigación que permite comprobar el nivel de gestión turística municipal, esta indagación presenta un proceso de medida para primera variable en base a la aceptación que alcanzan estos dos escritos siendo de la autoría, la secretaría de turismo de Argentina y Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR) con el objetivo de construir un instrumento que ayude a verificar el grado de gestión turística de los destinos turísticos, mediante los instrumentos tales como: entrevistas a las autoridades, fichas de observación para los documentos y encuestas a la población.

Del mismo modo, Gómez & Vílchez (2017) la gestión turística desde un nivel macro, recae en las instituciones públicas encargadas de gestionar y promover el turismo en un estado, región o localidad, es la base para el desarrollo turístico del ámbito que comprende. Para ello propone una guía de gestión, su propósito es analizar la gestión municipal turística y que recae bajo la responsabilidad del gobierno.

El estudio de Gómez & Vílchez (2017) concluye, que sus planes y acciones no son de importancia, es por eso que una gerencia bien organizada genera efectos positivos en los intereses de los residentes participando así en la actividad turística, promoviendo el crecimiento económico, cultural y local.

El desarrollo local hace énfasis en cuatro factores: económico, social, cultural y medio ambiental de tal forma que se toma en cuenta, estos parámetros para determinar la relación que existe con cada uno de ellos y si la relación es significativa, de acuerdo con los trazados en esta indagación se evalúa a los gobernantes, obteniendo resultados positivos (Cuba, 2019).

Así como, Reyes (2015) finalizó su investigación afirmando que la dirección turística favorece al lugar, si esta es dirigida de forma acertada y conveniente para generar planificaciones nuevas y otorgar un servicio excelente, de tal manera produciendo utilidad a cada uno de los organismos y turistas.

Por consiguiente, se realizó la observación directa en los diferentes sitios turísticos, consulta de información con las autoridades competentes del GAD municipal, donde desde el punto de vista

muestra el carecimiento de la gestión turística, también el acercamiento con los prestadores de servicio y visitantes. De tal forma que se plantea la creación de un departamento de turismo que oriente adecuadamente el desarrollo y planificación en el cantón. Los aspectos que se determinan son: político, social y económico.

Tiene por objetivo analizar la posición en la que se encuentra el departamento turístico y si cumple con las necesidades suficientes para satisfacer a los turistas y aprovechar el potencial del destino, con el fin de ofrecer un instrumento para contribuir con la amplia visión, y competente por parte de las entidades encargadas, es por eso que se realiza la técnica de entrevistas personales para comparar, con el fin de aplicar un nuevo modelo de gestión (Molinari, 2012).

Para Velasco (2009) desde distintos puntos de vista se reitera la necesidad de proveer diferente manejo por parte de la colectividad a los bienes patrimoniales. Además, será un punto de vista positivo el turismo y por otra parte un peligro. El ente que se encarga de dirigir el patrimonio tiene una finalidad fundamental que es: salvaguardar el legado que los bienes representan.

Así mismo, el objetivo que propone Martínez & Escalona (2012) al comparar las capacidades teóricas y prácticas de planificación y organización de las actividades, se realizó la primera evaluación de la gestión turística, para orientar la gestión turística local y para mejorar la competitividad regional. Por ello, se propusieron los métodos, la información y las discusiones necesarias para resolver la investigación, y la fundamentación se realizó a través de materiales útiles para la investigación en gestión turística municipal.

Se construyó un instrumento de evaluación donde se mide parámetros o ámbitos que se concentran en 51 preguntas, cada parámetro tiene el fin de ayudar al examinador a detectar la realidad de esta, de tal forma que los municipios son los entes encargados de fortalecer en el aspecto financiero, comunitario y cultural actuando hacia el desarrollo del turismo y de esta manera convertir en una acción estable y sustentable, tomando en cuenta el aspecto ambiental y económico.

De esta forma, para lograr una gestión eficaz, los destinos turísticos deben conformar una organización de gestión de estructurada público-privadas que tenga la capacidad de impulsar programas y proyectos orientados a lograr los siguientes objetivos: satisfacer las expectativas de los turistas (Martínez & Escalona, 2012).

2.2. MARCO TEÓRICO

Con el paso del tiempo la gestión turística se encuentra sujeta a cambios, de tal forma que la indagación experimentará variaciones dependiendo el enfoque que se requiera, la misma investiga cómo interpretar la interrogante de cómo las direcciones encargadas alcanzan mayor provecho.

Se debe tomar en cuenta que el turismo necesita un cambio positivo en la gestión, Ecuador ya es parte de este, aprovechando y cuidando los recursos y atractivos ya sean naturales o culturales, de hecho, el ministerio de patrimonio y cultural tiene objetivos y artículos con el fin de salvaguardar a estos en todo el país, de tal modo que la industria turística pone en marcha una amplia gestión para el desarrollo turístico convirtiéndose en un reto la generación de una visión compartida entre los diversos sectores turísticos.

2.2.1. Gestión Turística

La gestión turística involucra actividades públicas y privadas relacionadas a los diferentes movimientos económicos que existen cerca de los sitios turísticos y se llevan a cabo de manera ordenada para construir productos en función del turismo. En esta actividad cada participante utilizó activos tangibles e intangibles públicos y privados (Velasco, 2009).

Además, Velasco (2009) señala que los bienes del patrimonio cultural están conformados por varias personas que tienen diferentes ambiciones, y participan en actividades relacionadas con cualquier aspecto de la gestión del patrimonio cultural.

Para Navarro (2018) la gestión del turismo involucra una cantidad y diversidad de acciones público-privadas posibles y frecuentes tales como: producción de paquetes y productos, ley y certificación de calidad; control de instituciones turísticas; promoción y comercialización, indagación y planificación; formación y preparación, etc.

La gestión turística la acción y efectos de la industria turística, tarea difícil, porque muchos elementos relacionados con el desarrollo de las actividades turísticas están fuera del alcance del organismo nacional del turismo (Acerenza, 2005).

Espinoza (2009) partiendo de la gestión se basa en cuatro aspectos fundamentales, tales como: organización, planificación, dirección y control, los mismos que se pueden identificar y ser analizados dentro de una entidad o una empresa para un mejor desenvolvimiento en cualquiera que sea su objetivo, a continuación, se detalla cada uno.

La gestión administrativa en conjunto con las directrices de la secretaría de turismo de Argentina las cuales se enlazan es así como se observa que dentro de la planificación, organización, dirección y control se despliegan las siguientes:

2.2.2 Directrices de gestión turística

Estas directrices de gestión turística detallan modelos de operación en modo de sugerencia, para que el organismo se dirija a una dirección adecuada.

Para la Secretaria de Turismo de Argentina (SECTUR 2013) efectuar estas sugerencias ayuda a:

- a. Generar nuevas técnicas e indagación para una mejor atención por parte de las entidades a los visitantes o turistas.
- b. Utilizar de manera sostenible los atractivos de cualquier tipo.
- c. Lograr un modelo adecuado en la gestión.
- d. Manejar una herramienta para realizar un análisis propio.

La SECTUR (2013) manifiesta los ejes tienen una forma que consiste en la elección deliberada y pueden ser fácilmente adaptados a las instituciones que manejan la dirección del turismo, los cuales velan por un ambiente cálido y consciente del turismo local.

Se formulan algunas sugerencias en este manual, el cual está lleno de ideas las cuales son fáciles su comprensión y va directamente relacionado a todas las instituciones de gestión turística sin importar cual sea su fin, cualquiera sea su ámbito desde la localización, hasta el tamaño (SECTUR, 2013).

Los ejes de gestión turística institucionales de acuerdo con la SECTUR (2013) se encuentran establecidas en base a varios temas:

Estos ejes despliegan diferentes pautas que sirven para ser adaptadas en el ámbito turístico.

2.2.2.1 Planificación

Esta función incluye definir las metas a alcanzar, también establecer los recursos y actividades a desarrollar dentro de un determinado período de tiempo para mejorar su funcionamiento (Sixto, Viteri, Izquierdo, & Verdezoto, 2020).

Marquéz (2002) afirma que planificar significa elegir las metas, planes y estrategias a alcanzar, así como elegir entre varias opciones de acción. Planificar es decidir qué hacer y cómo, cuándo

y por quién actuar. Si no hay un plan, las actividades sucederán al azar, lo que provocará problemas en el proceso y complicará la solución.

2.2.2.1.1 Planes

2.2.2.1.1.1 Plan estratégico

Es importante tener uno o varios encargados en este punto, porque este es el que permite iniciar un proyecto para generar desarrollo en el sitio. Además, es determinante para hacer cumplir los fines de este.

La estrategia elegida depende del punto de partida en que se encuentre la entidad en aspecto turístico, pero también del enfoque que se quiere lograr. Se toma como ejemplo, se afirma que en una entidad el turismo es limitado, la solución será desarrollar el sitio, en primera instancia, después presentarlo a los visitantes. Por otra parte, siendo que el lugar se encuentre desarrollado su posible enfoque será el marketing para así llegar a más personas.

2.2.2.2.1. Comunicación del atractivo

2.2.2.2.1.1 Posicionamiento del atractivo turístico

Trata de tener una imagen visual que simboliza al atractivo, de manera que se puedan utilizar para identificar las características del sitio, así diferenciarlo de otros y darle personalidad propia al atractivo.

Para poder ingresar al mercado, los destinos deben diseñar marcas que puedan reconocerlos. Esta imagen es actualmente la actividad de expansión estratégica. Este símbolo debe llamar la atención de las personas para que de tal forma se interesen en visitar el atractivo así mismo debe ayudar a sobresalir lo más llamativo del sitio.

2.2.2.2.1.2 Centro de información turístico

Poseer un área física con personal bien capacitado, fácil de identificar y con espacio suficiente para organizar materiales promocionales que brinden información a los turistas en él y del atractivo.

Tener suficientes áreas de interés e información acerca del sitio es una de las formas más importantes de mostrar a los turistas locales y visitantes de manera directa y efectiva. Implica diseñarlo bien y, por tanto, satisfacer las expectativas y necesidades de los turistas. Los turistas necesitan atención oportuna e información precisa. Aunque, en general, ya tienen alguna información que pueden acercar al atractivo, confiarás en las respuestas que obtengas porque se da a entender que las personas que se encuentran en el sitio conocen la localidad.

Para ello, es importante contar con materiales actualizados y adecuados para brindar información. Contar con la cantidad y calidad de materiales promocionales que brindan los recursos turísticos del destino para satisfacer las necesidades de los turistas.

2.2.2.3.1 Gestión de calidad

Es poner en marcha las funciones con el fin de alcanzar la tranquilidad, eficacia y buen desenvolvimiento de los trabajadores en el lugar.

2.2.2.3.1.1 Sistema de reclamos y sugerencias

La gestión de quejas y sugerencias es un claro ejemplo de comprensión de la opinión de los visitantes y turistas cuando las tareas no se completan o no cumplen sus expectativas de los servicios prestados; el establecimiento de un sistema de atención de quejas y sugerencias es muy importante para corregir defectos y evitar que los errores se repitan, para así de este modo mejorar el servicio y satisfacer las necesidades.

Cada entidad turística debe brindar el formulario de quejas y sugerencias; de igual manera, es necesario entender la importancia del reclamo, sino también atender el reclamo de manera sistemática, como recibir, analizar, las soluciones y los procedimientos.

2.2.2.3.1.2 Adecuación de los espacios de uso turístico

Promover la mejora estética del espacio utilizado por los turistas.

Los elementos claves que constituyen los atractivos turísticos determinan sus métodos de gestión están relacionados con diferentes elementos culturales físicos y socioculturales, que se relacionan con el espacio físico en el que se recibe a los visitantes. Estos componentes incluyen: equipamiento e instalaciones turísticas, buena infraestructura, cuidado, mantenimiento, etc.

En este sentido, cuando los turistas visitan un atractivo ya sea natural o cultural, son claramente conscientes de todos estos factores y la transformación que sufre. Esta es una forma de valorar el sitio y transmitir la información a otras personas que pregunten sobre su experiencia de viaje.

2.2.2.4.1 Tecnología de soporte a la gestión

Establecer y actualizar un sistema de gestión documental que permita la integración, ordenación y acceso a los contenidos elaborados por la organización, también integrar diferentes fuentes de información.

2.2.2.4.1.1 Plataforma de soporte

Las consecuencias de un limitado manejo de redes informáticas, es muy significativo en un

organismo pueden llegar perder información. Así mismo el aplazamiento en la obtención de importante documentación, además esto genera no volver a recuperar los mismos de ninguna manera.

Es muy básico generar una base de datos o almacenamiento para solventar dichos inconvenientes y ser eficiente de cierto modo. Este sistema es básicamente un entorno virtual en el que las agencias de viajes de cualquier tipo dedicadas a la promoción pueden realizar de diversas formas. Su propósito es gestionar la oferta de potenciales viajeros, agencias de viajes y empresas entre el turismo nacional e internacional y fomentar el consumo.

2.2.2.4.1.2 Redes de comunicación e información

Tener conexión a internet y red dedicada, hacia compañías turísticas locales y otras organizaciones públicas y privadas, además poseer un espacio en la red que permita a la organización compartir recursos y colaborar.

2.2.2.2 Organización

De acuerdo con Pinto (2018) es la distribución de responsabilidades, y también se refiere a la creación de una estructura para asegurar que todas las tareas que se deben cumplir para lograr las metas de desarrollo y los roles que todos deben desempeñar.

Es un proceso para determinar la estructura organizacional y coordinar los métodos de gestión y el uso de medios para lograr sus objetivos. Un cierto número de personas capacitadas en el área con el fin de lograr metas en un entorno dinámico (Marín & Atecio, 2008).

2.2.2.2.1 Organismo local de turismo en el atractivo

Plantear los lineamientos principales en el desarrollo, marketing y planeación en el aspecto turístico mostrarlos públicamente a las entidades interesadas.

Un factor clave radica en la gestión turística del establecimiento local de tal forma que el ente ejecutivo de la función turística. El poder que tienen las instituciones es la manera de potenciar de acuerdo con las necesidades del atractivo y de ellos mismos.

2.2.2.2.1.1 Estructura organizacional

Elemento clave para el desarrollo turístico ya que compone distintas partes para producir un valor y a su vez transformarse para la necesidades y requerimientos del atractivo.

2.2.2.2.2.1 Presupuesto

El objetivo establecido en la política pública de turismo local está estrechamente relacionado

con la asignación y utilización de los recursos. Por tanto, los recursos que se generen deben gestionarse de forma óptima, de tal forma cubrir las necesidades porque estas son ilimitadas.

Para lograr el uso efectivo de los recursos y las metas marcadas, es necesario utilizar herramientas que puedan ser planificadas, monitoreadas y evaluadas de manera adecuada.

Es importante recordar que, ante la escasez de recursos, los municipios deben determinar la prioridad de los gastos, ya que esto afecta a las distintas áreas que lo conforman, incluido el organismo local.

2.2.2.2.3.1 Normativa

Identificar y dar a conocer las leyes y regulaciones aplicables relacionadas con los servicios, para ayudar a mejorar juntamente con los proveedores turísticos. El correcto saber de las normativas que consta en la acción turística es una de las reglas básicas para el adecuado manejo del atractivo.

Es importante tomar en cuenta que el marco legal es el encargado de regir y regular las distintas maneras de practicar turismo además este se encarga de defender las normas de modo macro, meso y micro. Y encuentra sustento en normas correspondientes a diferentes niveles: nacionales, provinciales y municipales.

Por otro lado, la comprensión de la normativa vigente especialmente municipal no siempre está al alcance del inversor, por lo que este aspecto debe ser priorizado en la política del agente para promover un uso claro y eficaz de la misma.

2.2.2.2.4.1 Conflictos, riesgos y crisis

En esta parte se encarga de utilizar herramientas diseñadas para dar solución a la disconformidad que existe con los proveedores y visitantes relacionados con la prestación de servicios.

En este caso el turismo tiene un punto negativo por este riesgo ya que es fundamental lograr tener convenios con los prestadores de servicio de su entorno, para un mejor entendimiento y desarrollo local.

Además, este se encarga de tener delimitadas zonas específicas y prioritarias para salvaguardar a los visitantes en caso de existir desastres naturales.

2.2.2.3. Dirección

En esta parte la gestión, se basa en la implementación de estrategias establecidas y en la

orientación del trabajo hacia las metas a través oficinas con profesionales preparados los cuales deben estar al tanto del turismo y puedan agilizar dichas actividades (Sixto et al., 2020).

De acuerdo con Nadales (2018) trata de la incidencia en las personas para ayudar al logro de las metas de manera facultativa con interés. La función de dirección se practica a través de las subfunciones de liderazgo, motivación y comunicación.

2.2.2.3.1 Relaciones del organismo

Son los encargados de regular la colaboración y ayuda de las entidades para mantener el cumplimiento de normas vigentes.

2.2.2.3.1.1 Relaciones con actores públicos

En este sentido, se debe considerar que muchas de las acciones que realiza la entidad están estrechamente relacionadas con otras autoridades, por lo que es necesario comprender cada una de sus funciones, sus estrategias y cómo obtener los beneficios que brindan.

Asimismo, se recomienda que participen en cada etapa de la organización y asuman la responsabilidad de trabajo al inicio.

2.2.2.3.2.1 Relaciones con actores claves del sector

Las actividades turísticas de varios sectores públicos o privados correspondiente a un lugar específico se entrelazan entre sí, por lo que es necesario incentivar y maximizar su participación en los proyectos y acciones que la organización decida implementar, porque el desarrollo del atractivo es sumamente sustentable. Este es un trabajo dividido, por lo que la ayuda juntamente con las direcciones y grupos de interés a diferentes niveles ya que es muy importante para el desarrollo.

2.2.2.3.2. Gestión de recursos humanos

Determinar los requisitos necesarios y desarrollar información profesional para los funcionarios según requiera la organización.

2.2.2.3.2.1 Organismo local del turismo

En este lineamiento se determina los requisitos que debe alcanzar el postulante a fin de cumplir con el pleno desarrollo de las tareas; estos requisitos se pueden comparar entre lo que se necesita y las destrezas de carácter individual para identificar posibles desequilibrios, por lo que se tomarán algunas medidas de entrenamiento.

La decisión del organismo puede dar lugar a necesidades de formación. Por ejemplo, antes de

definir nuevos objetivos, es necesario actualizar e integrar nuevas tecnologías, desarrollar nuevos servicios que requieran alta calidad y realizar nuevos análisis de la situación laboral de la organización.

Además, evaluar el desenvolvimiento de los funcionarios que efectúan sus labores en distinto espacio y una misma área, ayuda a medir los resultados de su desempeño y les comunica cómo se desarrollan. Esto puede proporcionar información positiva y servir como base para evaluar si los solicitantes de empleo necesitan nuevo personal y determinar el nivel que debe alcanzar cada categoría de trabajo.

2.2.2.4. Control

Su propósito es advertir, detectar y orientar la corrección de los planes. Esta acción es muy importante dentro del proceso del tiempo. La oportunidad de conocer las deficiencias que existen, pues en la medida que sea oportuna la corrección, se podrá dar el desvío necesario para realizar el cumplimiento de actividades (Dextre & Del Pozo, 2012).

Según Marquéz (2002) consiste en medir y corregir las actividades para asegurar el cumplimiento de estas. Cada mecanismo de control como es la revisión de los registros contables, registros de producción, registro de horas, inventarios, tienen el propósito de verificar un objetivo.

2.2.2.4.1 Gestión ambiental

Una particularidad necesaria en el atractivo es la calidad ambiental para lograr la aceptación por parte del visitante. A pesar de existir algunos indicios de deterioro, especialmente en el trato a los bienes y lugares públicos, lo que demuestra que las personas desconocen y comprenden la importancia del entorno local y sus problemas.

En general se considera que los factores tanto local, turístico e industrial van de la mano y es primordial en el cuidado del medio ambiente de un atractivo turístico. Sin embargo, las organizaciones deben ser las más preocupadas en conservar el entorno para el desarrollo del turismo, también deben recibir la formación necesaria. En el ámbito medioambiental es necesario aplicar los principios de actuación en su trabajo diario y las instalaciones de las que son responsables.

2.2.2.4.1.1 Prácticas ambientales

Es la aplicación de una serie de funciones que disminuyen el efecto desfavorable en el medio ambiente al reducir esto, los encargados por parte de la organización implementan procesos.

La concientización ambiental involucra de forma directa a la industria turística, comunidad y personas interesadas por el atractivo. El propósito ambiental en una organización es concientizar a la población para el correcto aprovechamiento de este.

2.2.2.4.1.2 Saturación de espacios

Dentro de las prioridades principales para satisfacer al turista que le permita moverse de manera cómoda durante su visita, a fin de lograr el disfrute deseado. Por lo tanto, es fundamental tener cuidado con la aglomeración de personal o congestión durante períodos de tiempo muy específicos.

Según la Organización Mundial del Turismo los destinos saturados, especialmente los atractivos naturales y culturales, pueden tener una serie de consecuencias, que incluyen: reducir la apreciación de las atracciones por parte de los turistas; destruir el ecosistema y cambiar las estructuras físicas locales y el valor especial (2017).

2.2.2.4.2 Conocimiento del atractivo

2.2.2.4.2.1 Producción de conocimientos

Aunque la gestión del conocimiento es un concepto nuevo, es muy esencial para determinar y producir soluciones ya que esto tiene que ver tanto con el factor interno como externo, sin ayuda de capacitaciones y actualización a los trabajadores no puede surgir ni mantenerse en auge el atractivo.

Hoy en día el desarrollo turístico es el uso planificado y organizado de los atractivos ya sean naturales y culturales, los cuales generan recursos y dinamizan la economía de los trabajadores tanto en los atractivos como alrededor.

2.2.3 Desarrollo turístico

Para Narvaéz (2018), el impacto que genera el turismo en los sitios es que el desarrollo turístico adecuadamente planificado y administrado puede crear empleos, aumentar los ingresos, desarrollar productos y servicios, mejorar la infraestructura y brindar oportunidades para asociarse con otro tipo de comercio en otros sectores de la economía.

Es por eso por lo que el desarrollo turístico comprende varios campos, a partir del mantenimiento de espacios y el avance del lugar para promover la mejora del estatus socioeconómico de un lugar.

2.2.4 Turismo cultural

Se basa en el viaje originado por conocer y percibir sitios culturales tangibles o intangibles en un lugar determinado. Estos lugares de interés hacen referencia al arte en todos sus aspectos y formas que se presenta, de este modo hacer sentir parte de la cultura a los visitantes (Sectur, 2015).

Se le denomina turismo cultural porque es un producto complementario para muchos tipos de turismo actuales en todo el país. Esto significa que la cultura es el producto de consumo más importante, por ende, se debe proporcionar un presupuesto de alta calidad (Ministerio de Cultura, 2019).

El turismo cultural su característica es ser global porque los tipos de servicios culturales se pueden encontrar en cualquier región. Los monumentos, el patrimonio arquitectónico, los bienes muebles, las reliquias arqueológicas, los museos o las tradiciones populares son producto de la vida y la circulación humana que constituyen su patrimonio (Ministerio de Cultura, 2019).

2.2.5 Atractivos turísticos

Todos aquellos bienes y servicios que hacen posible el turismo a través de las actividades humanas y los medios disponibles para ellas además señalan que los recursos turísticos constituyen un conjunto potencial de activos tangibles o intangibles existentes (conocidos o desconocidos) disponibles para el ser humano, estos activos se pueden utilizar a través del proceso de transformación para cumplir las necesidades del visitante (OMT, 2017).

Los atractivos pueden también clasificarse, según sus características naturales o culturales, de la siguiente manera:

Tangibles: son perceptibles y ocupan un espacio de manera permanente.

Intangible: como los eventos, los espectáculos o acontecimientos programados y de permanencia temporal o finita.

Por lo tanto, en los atractivos también se incluyen los eventos socioculturales y deportivos.

Según Navarro (2018) debe poseer peculiaridades determinadas que provoquen el traslado provisional del viajero. Estas cualidades son las que atraen al visitante porque motivan y captan su atención.

De acuerdo con Moreno (2016) es un lugar escénico es una forma de expresión que tiene la capacidad de estimular el viaje, es decir, las personas se trasladan hacia una ciudad diferente por un período de tiempo al sitio donde se ubica el activo o forma de expresión.

2.2.5.1 Importancia de los atractivos turísticos

Las atracciones turísticas pueden crear oportunidades de empleo, activar el sector económico de la ciudad y atraer inversión extranjera. Desde que se han lanzado muchos proyectos, se ha invertido mucho dinero en la infraestructura, varios atractivos y productos, creando un sin fin de bienes y servicios que los turistas pueden gozar de actividades ya sea entretenimiento y cultura (Moreno, 2016).

En el Ecuador se contemplan programas que incluyen el mejoramiento de los atractivos turísticos culturales su promoción y apoyo de estos, la competitividad está ligada con los productos turísticos que se desarrollan en el país, ya que estos poseen características únicas que lo hacen especial (Ministerio de Cultura, 2019).

2.2.6 Factores del desarrollo del turismo cultural

El desarrollo turístico implica varios aspectos en el sector turístico como los factores ambiental, social, cultural y económico, mismos que se detallan a continuación (Narvaéz, 2018).

Los factores se definen como hechos que determinan las causas determinantes de eventos o cambios. Por tanto, a través de los factores turísticos, debemos comprender: una serie de hechos sociales que son directa o indirectamente indispensables en combinación con los fenómenos turísticos y les otorgan sus características únicas y específicas (Cardaña, 2019).

El desarrollo turístico de los atractivos se encuentra estrechamente relacionado con los factores sociales, económicos, culturales y medioambientales.

2.2.6.1 Factor económico

El gasto de los turistas en un sitio o lugar turístico, además trae una serie de aspectos positivos a los principales servicios, también beneficia a muchas otras actividades económicas locales a través del efecto multiplicador (Linares & Morales, 2014).

Además, Escobar (2018) resalta que los ingresos se pueden convertir en el aporte de divisas, generación de empleo y estimulando la demanda de bienes locales. En otras palabras, la industria del turismo tiene el potencial de incrementar el nivel de vida de los residentes porque tiende a aumentar y mejorar el porcentaje de los ingresos destinados al desarrollo turístico.

2.2.6.2 Factor social

Para Ramírez (2015) el factor social hace referencia al respeto por las diferentes culturas derechos humanos y equidad para las personas que hacen parte de la comunidad. Asimismo,

conduce a la distribución justa y equitativa de las utilidades, disminuyendo así el mal manejo de estos. Así mismo se tiene que prestar especial atención a la parte fundamental que es la comunidad ellos son quienes forman parte de este.

Para Mallor, González, & Fayos (2013) proteger el patrimonio cultural construido y llevar a cabo el desarrollo económico de él, debe ser dar mayor uso a esta actividad, más sin embargo lograr buscar una igualdad en la utilización y resguardo del patrimonio.

Se refiere a todos los aspectos que contribuyen al desarrollo de la localidad cercanos al atractivo, como la satisfacción del turista, el control del impacto en el atractivo, así mismo los servicios que se ofertan y la promoción turística para el desarrollo turístico del entorno (Blancas, Lozano, Guerreiro, & Lozano, 2010).

2.2.6.3 Factor cultural

Este factor es la diversificación de las actividades turísticas, junto con la creciente comprensión de las personas de las diversas expresiones culturales humanas. En otras palabras, el auge del turismo cultural es el resultado del avance en el turismo mundial (SERNATUR, 2014).

Es la manera que responde a las necesidades y motivaciones del consumidor, por lo que su definición es altamente subjetiva. Hay tantos tipos de definiciones como visitantes. La definición de turismo cultural depende de la perspectiva o tema de investigación (Mallor et al., 2013).

Es una herramienta de transformación porque consolida los lazos comunes de las personas, apoya su progreso y desarrollo, también garantiza la persistencia de valores, características y tradiciones, que no solo beneficiarán a la comunidad, sino también a la sostenibilidad del patrimonio. El desarrollo del turismo cultural busca la apropiación para mejorar su competitividad, productividad e incrementar los ingresos generados por las actividades turísticas, siendo la sostenibilidad una de las acciones más importantes de esta política (Ministerio de Cultura, 2019).

Además, es un mundo lleno de tradiciones, es por eso que se ha convertido en una de las razones fundamentales para viajar, porque muchos quieren adentrarse a conocer nuevas culturas, experimentar y disfrutar de las diferentes artesanías, rituales, gastronomía y de las interpretaciones de cada lugar. Los intercambios culturales promovidos por estos encuentros propician el diálogo, la información, mejoran el entendimiento y por tanto impulsan la paz y la tolerancia (OMT, 2017).

2.2.6.4 Factor medioambiental

De acuerdo con la Organización Mundial del Turismo (2017) este factor está relacionado con la preservación y manejo de los bienes, de manera particular los que no son renovables. Son aquellos que necesitan planeación para contrarrestar la contaminación y proteger la biodiversidad y el patrimonio.

Este componente se basa en la buena protección de los recursos naturales, culturales y paisajísticos, por el contrario, el consumo de estos, por parte de los turistas conduce a su deterioro, y la investigación de estos efectos se deriva de la mejora en la conciencia ambiental de las personas. Requiere un análisis en profundidad del impacto del turismo en el medio ambiente para que sean de alta calidad para el visitante (Escobar, 2018).

Para Escobar (2018) en varios atractivos turísticos con una gran cantidad de turistas, la eliminación de desechos puede ser complicada desde la recolección hasta el almacenamiento. Los costos de inversión son altos y la autoridad competente no tiene suficientes recursos para invertir. Pero el turismo también puede ayudar a establecer programas de protección ambiental, los visitantes consiguen ser la principal fuente de financiamiento para los mismos.

2.2.7 Turismo funerario

Es un tipo de turismo cultural que trata de realizar la visita a cementerios que poseen algo en particular, de tal forma por las personas que han sido enterradas, obras funerarias que se alojan, además tienen una inclinación popular distinta en cada uno de estos lugares, etc. Este tipo de turismo da lugar a que se conozca sitios relacionados con la muerte, por otra parte, como fue durante su vida y la historia de las ciudades (Tarrés & Gil, 2016).

Además, Van (2017) las visitas de forma turística a los cementerios han existido desde la antigüedad hasta hoy en día, por ende, lo que se ha visto en la actualidad es la creación de grandes industrias turísticas direccionadas a los lugares que se relacionan con la muerte.

El camposanto es un sitio que se enlaza directamente con el patrimonio tangible e intangible y valores culturales de la localidad en la que se encuentra ubicado, del mismo modo son áreas de meditación e investigación, un instrumento de educación para entender el patrimonio funerario y su historia. Así mismo conforme el tiempo ha ido avanzando aparece la idea de recuperar el significado e importancia del cementerio donde reposan los restos de personajes históricos, siendo muy relevantes para la ciudadanía, por ende se ofertan circuitos temáticos con interpretación turística (Universidad Nacional de la Plata, 2017).

III. METODOLOGÍA

3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO

3.1.1. Enfoque Cualitativo

Esta investigación se ha desarrollado con un enfoque cualitativo. Para Quecedo & Castaño, (2002) se inicia con la recolección de información con la ayuda de la observación para que esta sea validada, la misma que se crea desde el punto de vista de un enunciado por medio de herramientas de recolección (entrevistas, fichas, encuestas) de tal manera que serán utilizados para evaluar la variable gestión turística y desarrollo de los atractivos culturales.

3.1.2. Tipo de Investigación

Los tipos de investigación a usar en el desarrollo del proyecto de tesis son: investigación descriptiva, bibliográfica y de campo.

- La investigación descriptiva trata de explicar sucesos de forma minuciosa las características para obtener respuestas que aporten al entendimiento de una o varias personas con el objetivo de establecer el comportamiento (Fidias, 2012).

Se describe las características exactas de los atractivos turísticos culturales y como contribuyen al desarrollo de estos.

- La investigación bibliográfica consiste en la indagación, clasificación, compilación e información de documentos bibliográficos, utilizando diferentes fuentes para así lograr una veracidad de la información obtenida (Fidias, 2012).
- La investigación de campo hace referencia a la recolección de datos directamente de los sujetos o la realidad en donde ocurren los hechos es decir a través de entrevistas, encuestas y fichas, sin manipular las variables, de tal modo, que el investigador consigue la información, pero no altera las situaciones actuales (Fidias, 2012).

3.2. IDEA A DEFENDER

La gestión turística contribuye al desarrollo de atractivos turísticos culturales, en el caso de los cementerios José María Azael Franco de Tulcán y San Diego de Quito.

3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 1. Operacionalización de variables: Gestión turística

Idea a defender	Variable Independiente	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Instrumento	Técnica		
La gestión turística contribuye en el desarrollo de atractivos turísticos culturales, en el caso de los cementerios José María Azael Franco de Tulcán y el cementerio San Diego de Quito	Gestión Turística	La gestión turística se entiende por conducir los intereses de alguien, así como ejercer autoridad y el mando de una organización o entidad, ésta comprende a los lineamientos de esta.	Planificación	Planes	Plan estratégico	Observación Cuestionario	Ficha de Observación Entrevista	
				Comunicación del destino	Posicionamiento Centro de información Sistema de reclamos y sugerencias Adecuación de espacio turístico			
				Gestión de calidad	Plataforma de soporte Redes de comunicación e información			
				Tecnología de soporte a la gestión	Estructura organizacional			
			Organización	Organismo local en el atractivo	Presupuesto Normativa Gestión de conflictos	Observación Cuestionario	Ficha de observación Entrevista	
					Relación del Organismo	Actores públicos Actores Claves	Cuestionario	Entrevista
						Dirección		
					Gestión de recursos humanos			

Control	Gestión Ambiental	Prácticas Ambientales	Observación	Ficha de observación
	Gestión del conocimiento del atractivo	Saturación de espacio turístico	Cuestionario	Entrevista
		Producción de conocimientos		

Tabla 2. Operacionalización de variables: Desarrollo de atractivos turísticos culturales

Idea a defender	Variable Independiente	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos	Técnica
La gestión turística contribuye en el desarrollo de atractivos turísticos culturales, en el caso de los cementerios José María Azael Franco de Tulcán y el cementerio San Diego de Quito.	Desarrollo de atractivos turísticos culturales	El turismo tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales, culturales y medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas (OMT, 2017).	Factor económico	Generación de empleo	Cuestionario	Entrevista
				Dinamizar la economía local		
			Factor social	Satisfacción	Cuestionario	Entrevista Encuesta
				Servicios		
			Control			
			Promoción			
Factor cultural	Interpretación	Cuestionario	Encuesta			
	Información					
Factor medioambiental	Conservación	Cuestionario	Entrevista Encuesta			
	Reducción de contaminación					

3.4. MÉTODOS UTILIZADOS

3.4.1 Método inductivo

En este método se trata de aplicar la técnica que va de lo particular a lo universal es un proceso de interpretación crítica. En el transcurso de la investigación aparecen aspectos particulares, partiendo de esto se genera conclusiones mediante indagaciones específicas (Sergio, 2012).

La investigación evalúa la situación de la gestión turística y el desarrollo de los atractivos turísticos culturales, se detalla mediante los resultados los sucesos reales de las dos variables que se están estudiando, para finalmente generar ideas u opiniones que puedan sustentar otras investigaciones.

3.4.2 Método empírico

Se basa en la experimentación y observación necesaria para la investigación y se emplean en el área de las ciencias. Inicialmente se utiliza la observación después de una idea a defender o hipótesis, seguidamente se experimenta para lograr una conclusión. Es decir, este método se ve reflejado en la experiencia de una persona (Universidad Autónoma del Estado Hidalgo, 2019).

A través de este método se recoge la información de la variable gestión turística y el desarrollo de los atractivos turísticos culturales, para luego analizar y verificar su respectivo comportamiento, finalmente obtener conclusiones.

3.4.3 Población y tipo de muestreo

Se utilizó un tipo de muestreo no probabilístico por conveniencia, este permite seleccionar al sujeto de estudio según la accesibilidad y cercanía a opinión del investigador, en este caso las entrevistas se aplicaron a los encargados de los atractivos turísticos culturales los cuales gestionan y conocen la realidad de los mismos; dos personas, Alex Argoti, jefe de turismo y Gabriela Vivas, administradora del cementerio José María Azael Franco, así mismo dos personas que pertenecen al cementerio San Diego, Fausto Aguilera, administrador y Cristina Jaramillo, auditora así mismo las autoridades de los cementerios fueron quienes proporcionaron diferentes tipos de documentos para corroborar la información obtenida en las entrevistas.

Los documentos obtenidos por parte del cementerio José María Azael Franco de Tulcán son:

- Plan operativo anual
- Plan de acción Tulcán
- Ordenanzas regulatorias

- Informe general de presupuesto
- Autorización de visita área COVID – 19

Por otra parte, los documentos del cementerio de San Diego de Quito se detallan a continuación

- Reglamento interno de trabajo SFN (Sociedad Funeraria Nacional)
- Reglamento para la operación y administración de los cementerios
- Reglamento interno de seguridad y salud en el trabajo
- Declaratoria patrimonial
- Informa general de presupuesto
- Inversiones para el mantenimiento
- Alineaciones estratégicas
- Normativa de la SFN (Sociedad Funeraria Nacional)

Para la variable de desarrollo de atractivos turísticos culturales se recopiló información a visitantes en tres días obteniendo cuarenta y una encuestas de cada lugar en total ochenta y dos, también se indagó a los prestadores de servicio mediante encuestas, recabando diez en total de los distintos atractivos, en un día determinado, estos pudieron facilitar la información necesaria. El levantamiento de información se realizó en pandemia fue limitado por tal razón se utilizó el muestreo no probabilístico por conveniencia el mismo que trata de cumplir con un cierto número de personas para alcanzar la observación requerida para el estudio, teniendo en cuenta que se desconoce la probabilidad (Salinas, 2004).

3.4.4 Técnicas e instrumentos

3.4.4.1 Encuesta

Según López & Fachelli (2015) es un método de recolección de información por medio de preguntas a ciertas personas, su objetivo es obtener datos de forma minuciosa acerca del problema de investigación, de tal modo que las encuestas se realizaron con lista de cotejo y escala de Likert, las cuales son resultados que se miden de acuerdo a su calificación.

3.4.4.2. Entrevista semiestructurada

De acuerdo con Morga (2012) esta forma permite que la persona que va a realizar las preguntas tenga un guion, de tal manera que puede interrogar al entrevistado basándose en las mismo o

alternar con otras preguntas que surjan, esta entrevista tiene un tema de interés propio. En este proyecto se utiliza la entrevista semi estructurada con preguntas anteriormente realizadas, las cuales se aplicaron a los encargados de los cementerios José María Azael Franco de Tulcán y San Diego de Quito.

3.4.4.3 Ficha de observación

La ficha de observación es un proceso que se basa en examinar documentos o situaciones, para extraer datos relevantes de la información y realizar su análisis. Se aplicó este instrumento para la recopilación de documentos que corroboren la información y la investigación tenga más veracidad (Díaz Sanjuán, 2011).

3.4.5. Análisis Estadístico

Para el desarrollo de la investigación se realizó la aplicación de las entrevistas de manera semi estructurada, ya que se elaboró un cuestionario y se alterna con preguntas espontáneas que se realizaron los entrevistados.

Las entrevistas fueron grabadas y luego transcritas, desarrollando un documento textual, el cual fue analizado a través del programa ATLAS. Ti, en este documento se generaron citas y códigos, que permiten buscar y comparar la información que se ha ingresado en el programa.

Para Justicia (2003) el software ATLAS. Ti se encarga de hacer menos complicado el análisis cualitativo centrándose en los grandes tomos de datos escritos, ya que es donde se presta más atención, este proceso no busca realizarse por sí mismo más bien todo lo contrario, pues pretende hacer más fácil el análisis de datos para las personas que lo utilizan (p.2).

Los resultados obtenidos de la investigación son descriptivos por naturaleza, además los datos no se cuantifican, simplemente se realiza un análisis detallado, generando relaciones con otros códigos para formar categorías que al igual que los códigos se relacionan entre ellas, de forma que la información se basa desde la perspectiva de cada persona ante las interrogantes dadas, y de esta manera cumplir con el primer objetivo propuesto.

En las fichas de observación hay criterios para la obtención de información de los documentos, en la cual se describen datos generales, tales como: definición, fecha de publicación, número de páginas, tipo de documento, autor y análisis para evaluar la gestión turística.

En las encuestas para los visitantes se utilizó escala de Likert (1,2,3,4,5) con 5 ítems el menor siendo 1 como insatisfecho y el máximo 5 como muy satisfecho; se calificó diferentes aspectos acerca del desarrollo de dichos atractivos.

De acuerdo con Bedoya (2017) la escala Likert consta de una serie de ítems o datos a confirmar, y se requiere juicio previo. Estos elementos representan atributos que los investigadores están interesados en medir. Solicite respuestas basadas en cuán satisfecho o insatisfecho está el sujeto con una declaración en particular. A cada categoría se le asigna un valor, que dará la puntuación total. La puntuación final se indica en la escala y se ordena según el grado de actitud o variable a medir.

A continuación, se detalla en la Tabla 3. la valoración y la fijación de puntuación de ítems: $5 \text{ (ítems)} \times 5 \text{ (valor máximo de los ítems)} = 45 \text{ (valor máximo del total)}$ $45 \text{ (valor máximo del total)} / 5 \text{ (ítems)} = 9 \text{ (rango)}$.

Tabla 3. Escala de Likert

Rango	Escala Valorativa	Escala de Likert
0 – 9	Insatisfecho	Nunca
10 – 18	Poco Satisfecho	Muy pocas veces
19 – 27	Indiferente	Algunas veces
28 – 36	Satisfecho	Casi siempre
37 – 45	Muy Satisfecho	Siempre

Las encuestas para los prestadores de servicios se realizaron mediante una lista de cotejo, de tal forma que se diagnosticó a través de ítems el desarrollo de los atractivos en base a la gestión turística que realiza cada atractivo.

Para la Universidad Autónoma del Estado Hidalgo (2019) es una herramienta estructurada la cual está establecida por un patrón, aquí solo toma en cuenta si está presente o no el patrón siendo dicotómica.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

Para evaluar cualitativamente la gestión turística de los atractivos turísticos culturales para la determinación del cumplimiento de sus competencias.

En esta fase se muestra los resultados conseguidos en la entrevista aplicada a los administradores en el caso del cementerio José María Azael Franco de Tulcán y San Diego de Quito se hizo uso del software ATLAS, Ti. para la elaboración de una red sistemática.

4.1.1 Resultados de entrevistas de los cementerios José María Azael Franco y San Diego.

Cementerio José María Azael Franco

A. Planificación

En esta etapa se definen los objetivos que se desea lograr dentro de la entidad, además se establecen los factores que afectan y cómo pueden resolverse a través de distintas actividades para que este pueda desarrollarse (Núñez, 1997).

La categoría planificación establece metas para la empresa, implementa estrategias para alcanzar los objetivos que se proponen, siempre y cuando esté integrada la coordinación de actividades para un mejor desarrollo, esta categoría está conformada por los planes, comunicación del destino, gestión de calidad y tecnología de soporte a la gestión.

Planes

Los planes proporcionan a la empresa información de calidad, con la cual se puede tomar buenas decisiones institucionales y monitorear el desempeño laboral. Se constituye por los planes estratégicos y seguimiento.

Planes estratégicos y seguimiento

Los planes estratégicos y seguimientos ayudan al cumplimiento de la visión del atractivo, además los seguimientos ayudan a tomar decisiones y mejorar el atractivo. Para los entrevistados.

Para Alex Argoti, jefe de turismo “se realizan seguimientos de jardinería, figuras, poda, limpieza y nichos, porque el cementerio al momento se encuentra saturado de espacio, este proceso todo se lo realiza diariamente”

“Se dispone de un plan estratégico de turismo tanto para el sitio mismo como para toda la

ciudad” Alex Argoti, jefe de turismo.

Para Gabriela Vivas, administradora, “poseen un plan de manejo y mantenimiento de las esculturas, cumpliendo ciertos ciclos y procesos para realizar la poda y evitar que la *planta* se seque o se dañe”.

Comunicación del atractivo

La comunicación del destino es una parte importante para estimular a los visitantes a conocer a través de la promoción, aprovechando de esta manera los sitios web. El código se compone del posicionamiento del destino turístico y el centro de información turística.

Posicionamiento del atractivo

Es el segmento central y más puntual de todos los esfuerzos futuros para conseguir un desarrollo turístico y económico para el lugar.

Los informantes manifestaron que “cada administración genera un nuevo logotipo de tal manera que se puede identificar al cementerio, este logotipo se hace público a través de redes sociales”.

Centro de información turística

El centro de información turística es responsable de brindar información turística a los turistas o usuarios para de esta manera incitar la decisión de viajar al sitio.

Según Alex Argoti, jefe de turismo expresa que “claramente el atractivo no dispone de una plataforma propia de uso turístico, dentro de la plataforma del municipio existe una parte que registra varios aspectos del cementerio”.

“Una página web dentro de la misma ofrece servicios de inhumación y exhumación, la información y servicios turísticos es limitada” Vivas, administradora.

Gestión de calidad

Es un conjunto de acciones y herramientas diseñadas para evitar errores que puedan ocurrir y de esta manera prestar un buen servicio. La gestión de calidad se constituye de un sistema de reclamos y sugerencias, la adecuación de espacios de uso turístico.

Sistema de reclamos y sugerencias

El sistema de reclamos y sugerencias es de gran importancia ya que por este medio se puede dar a conocer la opinión ya sean estas negativas o positivas para el mejoramiento del servicio. Los entrevistados exponen que “el buzón de quejas y sugerencias que tiene el cementerio es

solamente para quienes hacen uso de los servicios exequiales, por lo tanto, en el ámbito turístico es inexistente”.

Adecuación de espacios de uso turístico

La adecuación de espacios de uso turístico permite garantizar la satisfacción del visitante, tomando en cuenta las necesidades prioritarias, lo que permite desarrollar más el atractivo. Expresan los informantes que “existe ausencia parcial en la adecuación del espacio de uso turístico, la señalización es inexistente debido a que la información de las figuras es errónea, el parqueadero está ubicado en sus alrededores, sin embargo, existe una buena accesibilidad y seguridad, las cámaras del ECU 911 vigilan diariamente el lugar y suelen estar presentes policías, por último, la guianza es esporádica” Alex Argoti, jefe de turismo.

Tecnología de soporte

Está destinada al servicio de información donde se puede automatizar y agilizar algunos procedimientos usuales y constantemente repetitivos que se presenta en la administración, a la vez esta tecnología sirve como un medio de comunicación e innovación, se constituye por la plataforma de soporte y redes de comunicación e información.

Plataforma de soporte

La plataforma de soporte tiene como objetivo asegurar y facilitar la información continua para un mejor funcionamiento y desempeño del atractivo. Los informantes expresan que:

Según Alex Argoti, jefe de turismo afirma “se lleva un seguimiento en cuanto al control, registro y estadísticas del ingreso de turistas”.

“Se lleva control y reportes diarios, mensuales y anuales de los servicios e ingresos que presta en el cementerio para la ciudadanía” Gabriela Vivas administradora del cementerio José María Azael Franco.

Redes de comunicación e información

Su función es mantener actualizados empresarios y a toda la comunidad ya que ofrecen información necesaria y permite la comunicación en todo el mundo, lo cual aporta al desarrollo del lugar. Según los entrevistados manifiestan que

“La oficina administrativa dispone de red inalámbrica wifi claramente para el uso laboral de cada área” Gabriela Vivas, administradora.

Según Gabriela Vivas, administradora afirma que “como es de conocimiento público se maneja la red social de Facebook como una red de promoción”.

En esta red social se ve reflejada la información del cementerio José María Azael Franco con las características principales, además está en proceso una página municipal con las mismas intensiones de informar y promocionar el atractivo.

La red semántica de planificación comprende los indicadores evaluados dentro de la misma, como se observa en la Figura 1. las cuales reflejan la situación actual a criterio de los administradores.

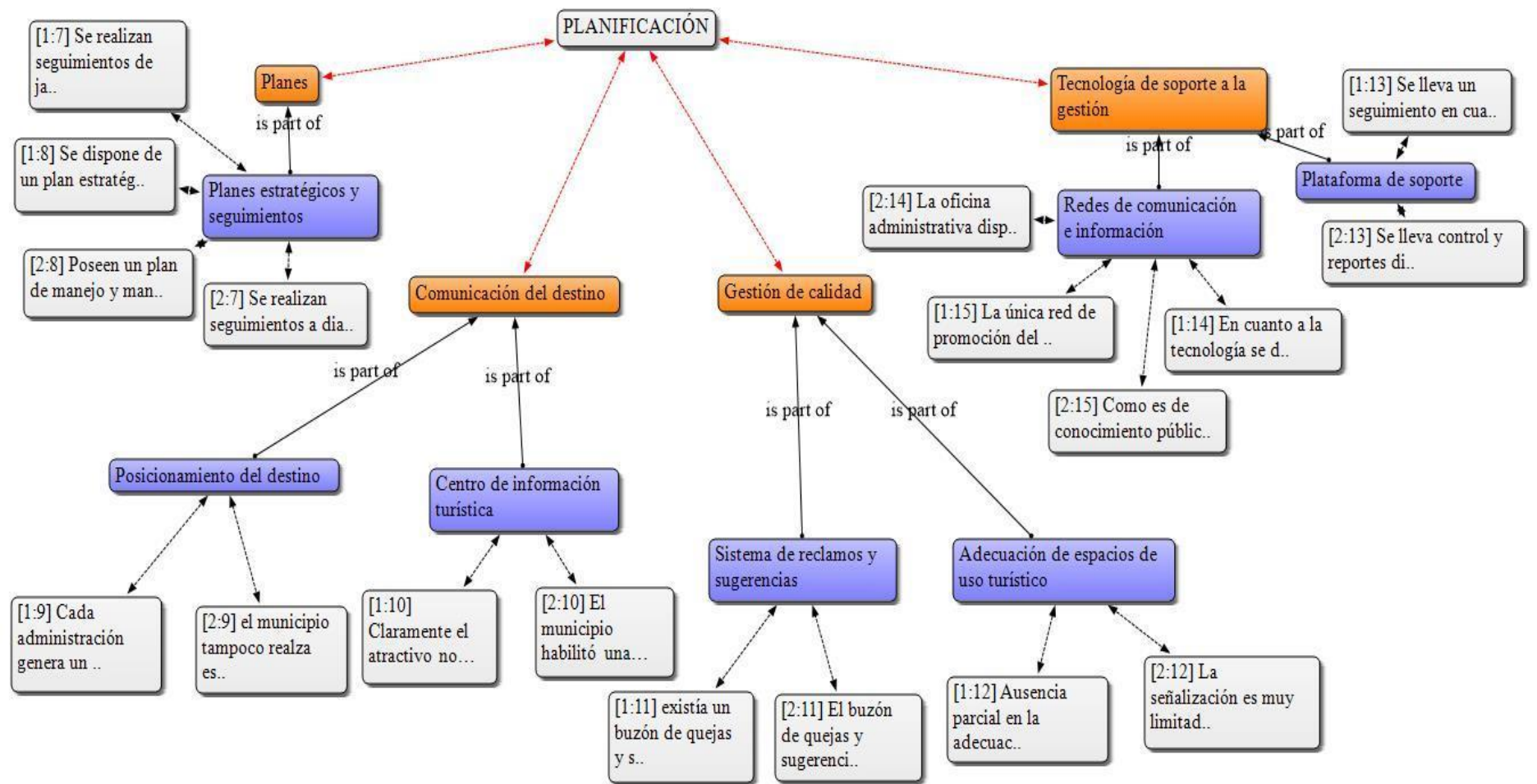


Figura 1. Planificación en el cementerio José María Azael Franco

Cementerio de San Diego

A. Planificación

En esta etapa se definen los objetivos que se desea lograr dentro de la entidad, además se establecen los factores que afectan y cómo pueden resolverse a través de distintas actividades para que este pueda desarrollarse (Núñez, 1997).

La categoría planificación establece metas para la empresa, implementa estrategias para alcanzar los objetivos que se proponen, siempre y cuando esté integrada la coordinación de actividades para un mejor desarrollo, esta categoría está conformada por los planes, comunicación del destino, gestión de calidad y tecnología de soporte a la gestión.

Planes

Los planes proporcionan a la empresa información de calidad, con la cual se puede tomar buenas decisiones institucionales y monitorear el desempeño laboral. Se constituye por los planes estratégicos y seguimiento.

Planes estratégicos y seguimiento

Los planes estratégicos y seguimientos ayudan al cumplimiento de la visión del atractivo, además los seguimientos ayudan a tomar decisiones y mejorar el atractivo. Para los entrevistados:

Según Fausto Aguilera, administrador y Cristina Jaramillo auditora del Cementerio de San Diego expresan que “Dentro de la institución se da seguimiento para el mantenimiento en general, debido a que las actividades turísticas y culturales son limitadas”.

“El atractivo cuenta con objetivos, misión y visión especialmente administrativos los cuales se han llegado a cumplir a lo largo del tiempo por la sociedad funeraria nacional” Fausto Aguilera, administrador y Cristina Jaramillo auditora del cementerio de San Diego.

Comunicación del atractivo

La comunicación del destino es una parte importante para estimular a los visitantes a conocer a través de la promoción, aprovechando de esta manera los sitios web. El código se compone del posicionamiento del destino turístico y el centro de información turística.

Posicionamiento del atractivo

El posicionamiento del atractivo es el segmento central y más puntual de todos los esfuerzos futuros para conseguir un desarrollo turístico y económico para el lugar.

Los informantes manifestaron que:

“La Sociedad Funeraria Nacional cuenta con un logotipo de distinción para posicionarse en algún momento como destino turístico” Fausto Aguilera, administrador y Cristina Jaramillo auditora del cementerio de San Diego.

Centro de información turística

El centro de información turística es responsable de brindar información turística a los turistas o usuarios para de esta manera incitar la decisión de viajar al sitio. Los informantes expresaron:

Se concuerda que los cementerios cuentan con una plataforma de los servicios que ofrece el cementerio, de tal forma que la información turística que se encuentra en estas plataformas es limitada.

Gestión de calidad

Es un conjunto de acciones y herramientas diseñadas para evitar errores que puedan ocurrir y de esta manera prestar un buen servicio. La gestión de calidad se constituye de un sistema de reclamos y sugerencias, la adecuación de espacios de uso turístico.

Sistema de reclamos y sugerencias

El sistema de reclamos y sugerencias es de gran importancia ya que por este medio se puede dar a conocer la opinión ya sean estas negativas o positivas para el mejoramiento del servicio. Los entrevistados exponen que:

Para Fausto Aguilera, administrador y Cristina Jaramillo auditora del cementerio de San Diego “El buzón de quejas y sugerencias es únicamente para los usuarios del cementerio”.

Adecuación de espacios de uso turístico

La adecuación de espacios de uso turístico permite garantizar la satisfacción del visitante, tomando en cuenta las necesidades prioritarias, lo que permite desarrollar más el atractivo. Expresan los informantes que:

Según Fausto Aguilera, administrador y Cristina Jaramillo auditora del cementerio de San Diego manifiesta que “Las organizaciones que hacen necro turismo tienen estas guías para desarrollar actividades turísticas en fechas determinadas la señalización, parqueadero es inexistente, sin embargo, la accesibilidad y la seguridad se trata de mejorar”.

Tecnología de soporte

Está destinada al servicio de información donde se puede automatizar y agilizar algunos

procedimientos usuales y constantemente repetitivos que se presenta en la administración, a la vez esta tecnología sirve como un medio de comunicación e innovación, se constituye por la plataforma de soporte y redes de comunicación e información.

Plataforma de soporte

La plataforma de soporte tiene como objetivo asegurar y facilitar la información continua para un mejor funcionamiento y desempeño del atractivo.

Los informantes expresan que:

Fausto Aguilera, administrador y Cristina Jaramillo, auditora del cementerio de San Diego “La administración no controla porque no es su objetivo principal prestar un servicio turístico, sino prestar un servicio a la ciudadanía de sepultura”.

Redes de comunicación e información.

Su función es mantener actualizados empresarios y a toda la comunidad ya que ofrecen información necesaria y permite la comunicación en todo el mundo, lo cual aporta al desarrollo del lugar. Según los entrevistados manifiestan que:

Para Fausto Aguilera, administrador y Cristina Jaramillo auditora del cementerio de San Diego “En el cementerio como tal no cuenta con redes de comunicación, ya que sería un gasto infructuoso poniendo en prioridad otras necesidades para el mismo”.

“La página web que existe no es de promoción turística, sino de los productos y servicios que disponen para la ciudadanía” Fausto Aguilera, administrador y Cristina Jaramillo auditora del cementerio de San Diego.

En la red de planificación se visualizan los indicadores evaluados a las autoridades dando a conocer la situación actual, como se presentan en la Figura 2.

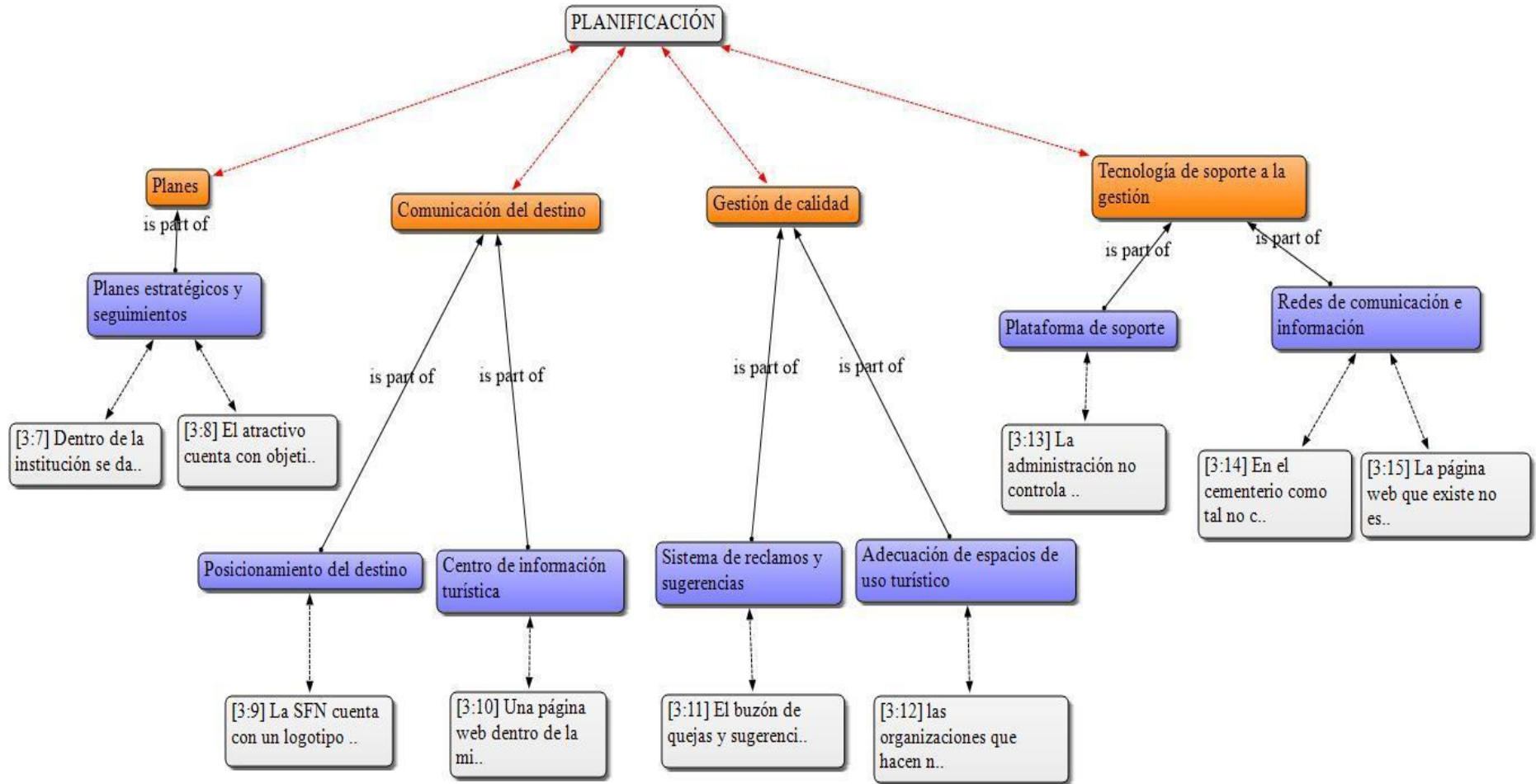


Figura 2. Planificación en el cementerio de San Diego

B. Organización

Trata de las funciones que se deben ejecutar ya como un proyecto o institución, el fin de este cargo es realizar y hacer trabajar a todos los miembros de manera eficiente, que desempeñen su trabajo de la mejor manera para que se logren cumplir los objetivos, así mismo se debe mantener una buena relación con las personas y cada uno de los grupos que prestan los servicios para este atractivo (Núñez, 1997).

En el gráfico se observan las principales categorías en este caso se la ha denominado ya que es el proceso de adoptar relaciones en toda la organización estructural de manera eficaz, los administradores pueden supervisar, la mano de obra y materiales que ayudan a desarrollar adecuadamente el lugar, de esta manera se puede implementar planes de gestión y así alcanzar metas establecidas, es porque es de gran importancia. La organización está constituida por el organismo local del turismo.

Organismo local del turismo

El código organismo local del turismo está relacionado con la cooperación e interacción determinando de esta manera el éxito, cuanto más se encuentre preparado el administrador y el equipo de trabajo, más desarrollo existirá para el lugar. Este código está constituido por la organización estructural, presupuesto, normativa y gestión de conflictos.

Organización estructural

La organización estructural es la parte fundamental para alcanzar los objetivos y así poder utilizar de manera eficaz y eficiente el recurso, para mayor referencia sobre este código se presenta lo recopilado en la entrevista.

Según Alex Argoti jefe de turismo del cementerio José María Azael Franco expresa que la organización estructural en el parte de turismo se encuentra conformada por el jefe turismo, proyectos, inspección de hoteles y restaurantes, guía (desde que empezó la pandemia ya no han realizado ningún tipo de guianza), registro de turista y en cuanto a la administración del cementerio existe una administradora, y secretario, además el aporte de los trabajadores del cementerio, quiénes son los que ayudan a la conservación del mismo, es decir que trabajan en total 22 personas. Para Alex Argoti, jefe de turismo del cementerio José María Azael Franco afirma “en la parte de la administración y la oficina de turismo todos cuentan con el perfil profesional necesario para desempeñar cada una de sus funciones”.

Presupuesto

Es aquel que debe cubrir las necesidades de cada área manejando un plan de acción ya que es un elemento importante para la administración.

Desde el punto de vista de los informantes:

Según Alex Argoti, jefe de turismo expresa “carece de presupuesto por parte del gobierno, solamente se recibe ingresos a través del avalúo de catastros”.

Todos los diciembre de cada año se proyecta en el POA, lo que se va a realizar durante el año que se aproxima para el mantenimiento y adecentamientos, este rubro que se recauda se utiliza en insumos de agroquímicos para el cuidado, preservación de las esculturas y adquisición de materiales, el presupuesto sale de las arcas municipales, pero esto no llega a manos directamente administración del cementerio. Gabriela Vivas administradora.

Normativa

La normativa regula el cumplimiento de los servicios que se ofrecen para mejorar la satisfacción del visitante. Los entrevistados manifiestan que:

Para Gabriela Vivas, administradora del cementerio José María Azael Franco “la ordenanza va enfocada directamente a los servicios que ofrece el cementerio y a las esculturas en verde más no turístico, pero se tiene planteada una nueva ordenanza en la que se ha tomado puntos de fin turístico”.

Conflictos, riesgos y crisis

En la gestión de conflictos, riesgos y crisis se adopta herramientas para la solución de conflictos y riesgos para de esta manera garantizar el gozo de los atractivos, para los entrevistados. El ingreso a este sitio es gratuito, por ende, no existen conflictos con los prestadores de servicios y turistas” Argoti.

Según Vivas administradora en la parte administrativa ha existido conflictos con la ciudadanía a pesar de esto se ejecuta un protocolo para el mejor entendimiento con cada uno de ellos. Además “dentro del mapa estructural del cementerio, existen puntos de encuentro, pero estos no cuentan con la señalética informativa de prevención”.

A continuación, en la Figura 3. se detalla la red semántica de todo lo que engloba a la organización

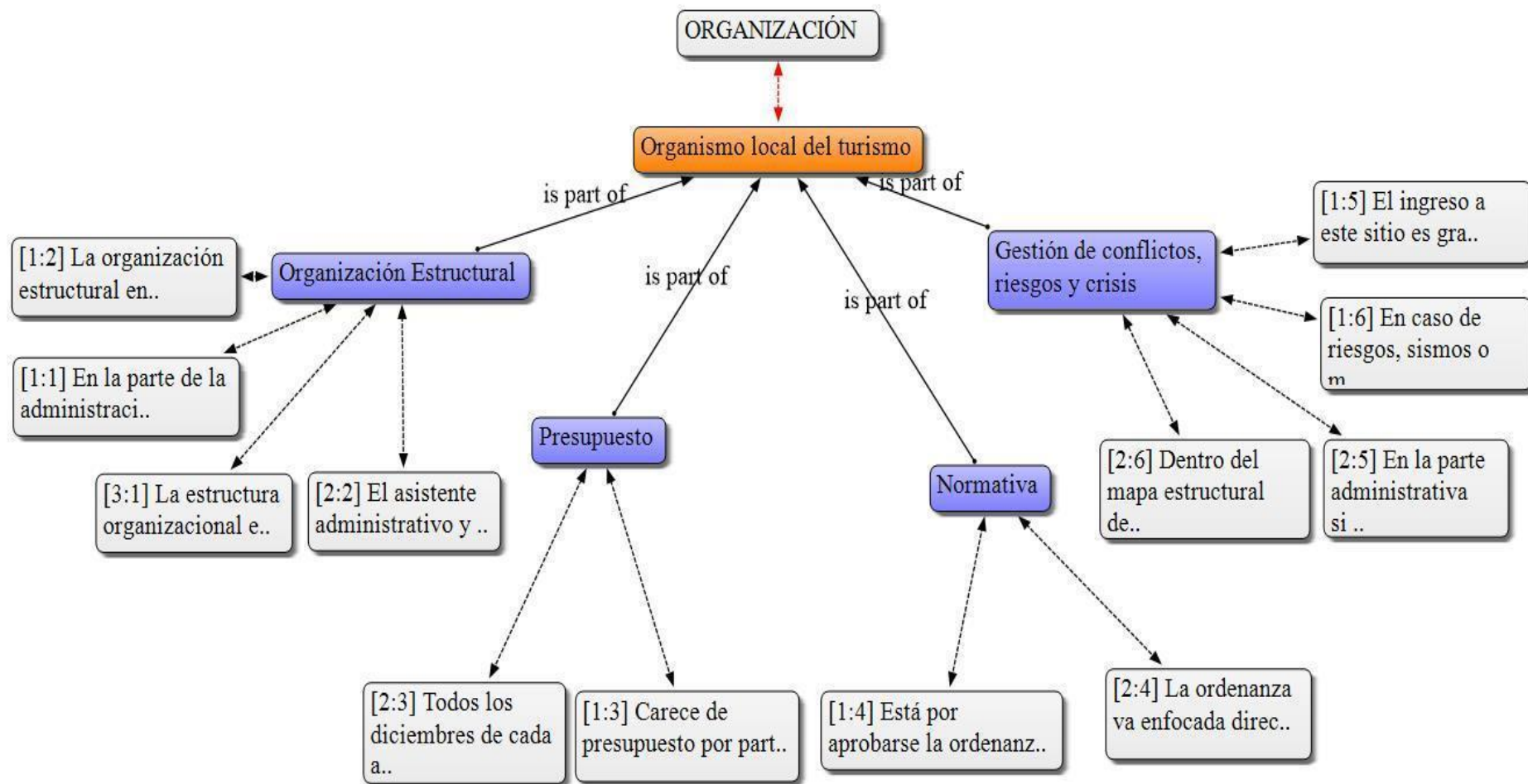


Figura 3. Organización en el cementerio José María Azael Franco

Cementerio San Diego

B. Organización

Trata de las funciones que se deben ejecutar ya como un proyecto o institución, el fin de este cargo es realizar y hacer trabajar a todos los miembros de manera eficiente, que desempeñen su trabajo de la mejor manera para que se logren cumplir los objetivos, así mismo se debe mantener una buena relación con las personas y cada uno de los grupos que prestan los servicios para este atractivo (Núñez, 1997).

En el gráfico se observan las principales categorías en este caso se la ha denominado ya que es el proceso de adoptar relaciones en toda la organización estructural de manera eficaz, los administradores pueden supervisar, la mano de obra y materiales que ayudan a desarrollar adecuadamente el lugar, de esta manera se puede implementar planes de gestión y así alcanzar metas establecidas, es porque es de gran importancia. La organización está constituida por el organismo local del atractivo.

Organismo local del atractivo

El código organismo local del atractivo está relacionado con la cooperación e interacción determinando de esta manera el éxito, cuanto más se encuentre preparado el administrador y el equipo de trabajo, más desarrollo existirá para el lugar. Este código está constituido por la organización estructural, presupuesto, normativa y gestión de conflictos.

Organización estructural

La organización estructural es la parte fundamental para alcanzar los objetivos y así poder utilizar de manera eficaz y eficiente el recurso, para mayor referencia sobre este código se presenta lo recopilado en la entrevista.

“La estructura organizacional está enfocada más a lo administrativo y para la provisión de servicios exequiales, las actividades turísticas y patrimoniales se considera que son muy limitadas” Fausto Aguilera administrador y Cristina Jaramillo auditora del cementerio de San Diego.

Presupuesto

Es aquel que debe cubrir las necesidades de cada área manejando un plan de acción ya que es un elemento importante para la administración. Desde el punto de vista de los informantes:

Según Fausto Aguilera administrador y Cristina Jaramillo auditora del cementerio de San Diego

afirma “El único ingreso se obtiene por parte de los cobros mantenimiento”.

Normativa

La normativa regula el cumplimiento de los servicios que se ofrecen para mejorar la satisfacción del visitante. Los entrevistados manifiestan que:

Según Fausto Aguilera administrador y Cristina Jaramillo auditora, el cementerio de San Diego expresan “Existe una normativa pública municipal y pública estatal, las ordenanzas que se manejan son parte del Instituto Nacional de Patrimonio, cumpliéndose las normas de estas entidades públicas”.

Conflictos, riesgos y crisis

En la gestión de conflictos, riesgos y crisis se adopta herramientas para la solución de conflictos y riesgos para de esta manera garantizar el gozo de los atractivos, para los entrevistados.

En la parte turística la inexistencia de fines de lucro por dicha actividad hace que no se generen conflictos entre turistas y prestadores de servicios, es por eso, que no se adopta acuerdos o herramientas para este tipo de problemas. Fausto Aguilera administrador y Cristina Jaramillo auditora, cementerio de San Diego.

Según Fausto Aguilera, administrador y Cristina Jaramillo auditora del cementerio de San Diego manifiesta “Se dispone de espacios de evacuación, además la sociedad funeraria nacional cuenta con un encargado de salud y seguridad ocupacional”.

En la Figura 4. se observa la organización que maneja en el cementerio de San Diego.

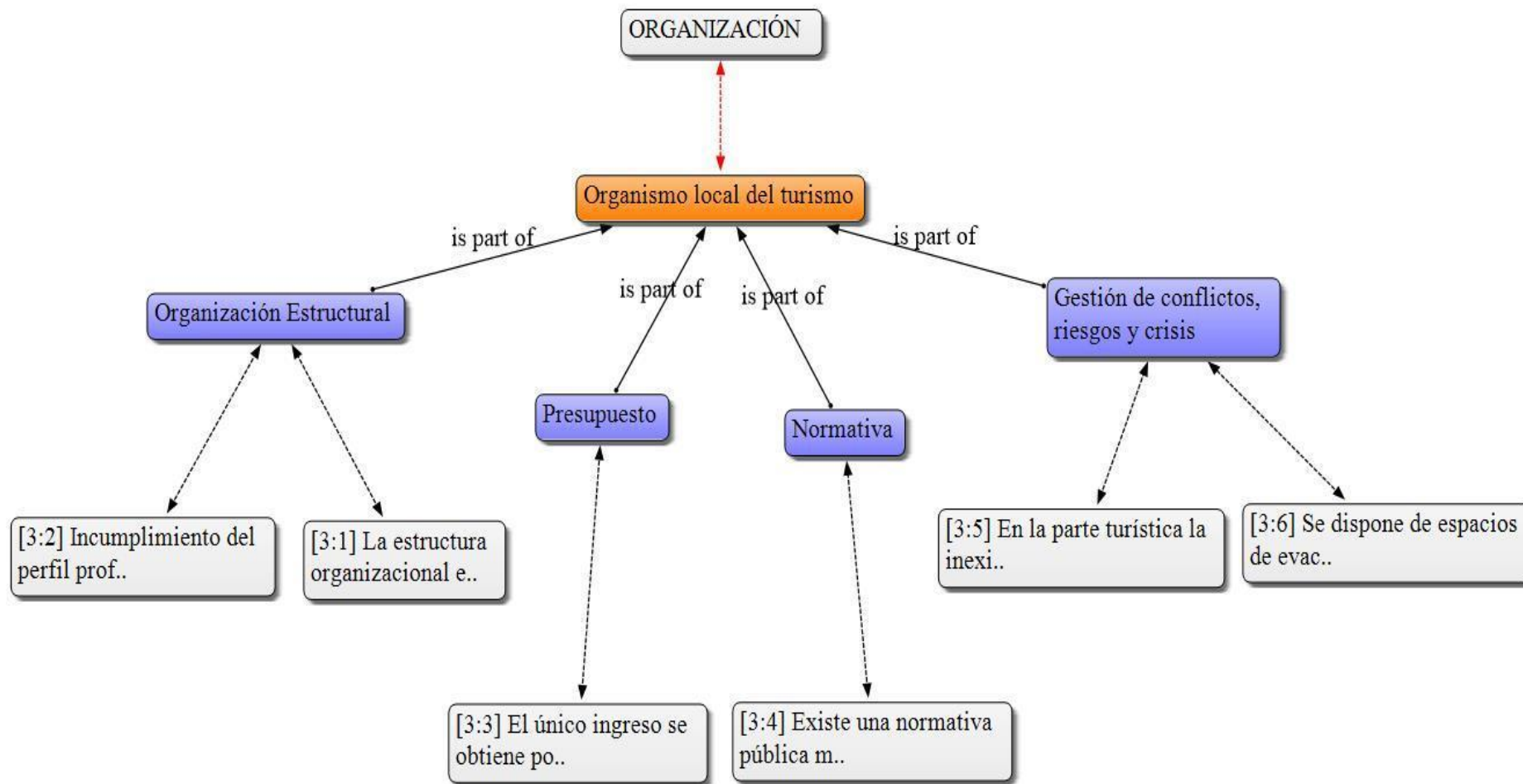


Figura 4. Organización en el cementerio de San Diego

C. Dirección

El propósito de esta fase es coordinar y ser responsable de cada dirección que forma la entidad tomando el mando, comunicación y apoyo a cada uno de los mismos para desarrollarse de la mejor manera (Ruiz, 2012).

La dirección es la parte esencial para la administración a la que deben ajustarse cada área, porque el liderazgo depende de una buena dirección, además el líder expone los objetivos con claridad e influye a los demás para que puedan lograr las metas establecidas. Esta categoría está conformada por relaciones del organismo local y los recursos humanos.

Relación del organismo local del turismo

Es importante debido a que se puede fortalecer el desarrollo del lugar o empresa, con las alianzas se tiene la posibilidad de extender la visibilidad en el mercado y promover el beneficio económico y social. Los códigos que contiene son relaciones con actores públicos y las relaciones con actores claves del sector.

Relaciones con actores públicos

Las relaciones con actores públicos son de gran utilidad para mejorar el atractivo, de esta manera brindar mayor seguridad y satisfacción al turista, los informantes expresan que:

“En la parte de las relaciones del organismo local del turismo, se coordina especialmente con policías para brindar más seguridad a los turistas, por otra parte, en la infraestructura y el ambiente se coordina realizar mejoras” Alex Argoti, jefe de turismo.

Según Gabriela Vivas administradora expresa que “la parte administrativa plantea proyectos para las mejoras del cementerio, sin embargo, estas propuestas no son acogidas por parte del consejo quienes son los encargados de autorizar y gestionar de manera rápida dichas propuestas”.

Relaciones con actores claves del sector

Las relaciones con actores claves del sector, parte complementaria en el cual se realiza alianzas para aprovechar el atractivo, en este caso las agencias de viajes, transporte, la alimentación, etc. Y de esta forma garantizar un desarrollo de este, de tal forma que los entrevistados enuncian que: “el atractivo forma parte del sector público y no se puede operar, solamente se facilita el ingreso hacia el cementerio”. “Anteriormente existían alianzas por parte dos agencias de las

ciudades de Tulcán e Ibarra para potenciar el atractivo dentro de sus paquetes, sin embargo, depende mucho de la persona encargada del área de turismo para gestionar este tipo de alianzas”. Gabriela Vivas administradora del cementerio José María Azael Franco.

Gestión de los recursos humanos

Es un pilar fundamental donde se concentra el profesionalismo del personal y el buen ambiente laboral para el cumplimiento de las actividades que se presentan diariamente.

Recursos humanos del organismo local de turismo

Son las personas que están prestos para trabajar organizadamente con el equipo de trabajo, por lo tanto, debe contar con un perfil profesional adecuado y capacitado, el cual es indispensable para crecer y desarrollar el atractivo.

“Se realizan capacitaciones cada cierto tiempo, además forman parte de reuniones para realizar actividades o festivales en feriados, juntamente con el municipio” Alex Argoti jefe de turismo.

Según Gabriela Vivas, administradora expresa que “se realizan capacitaciones mensuales, de atención al cliente específicamente a los trabajadores, pero por la pandemia se ha frenado las capacitaciones para evitar cualquier contagio”.

Para Gabriela Vivas administradora del cementerio José María Azael Franco “en cada área el personal se encuentra capacitado, por otra parte, están distribuidos para realizar actividades designadas las cuales se desarrollan profesionalismo”.

La dirección del cementerio José María Azael Franco se puede observar en la red semántica de la Figura 5.

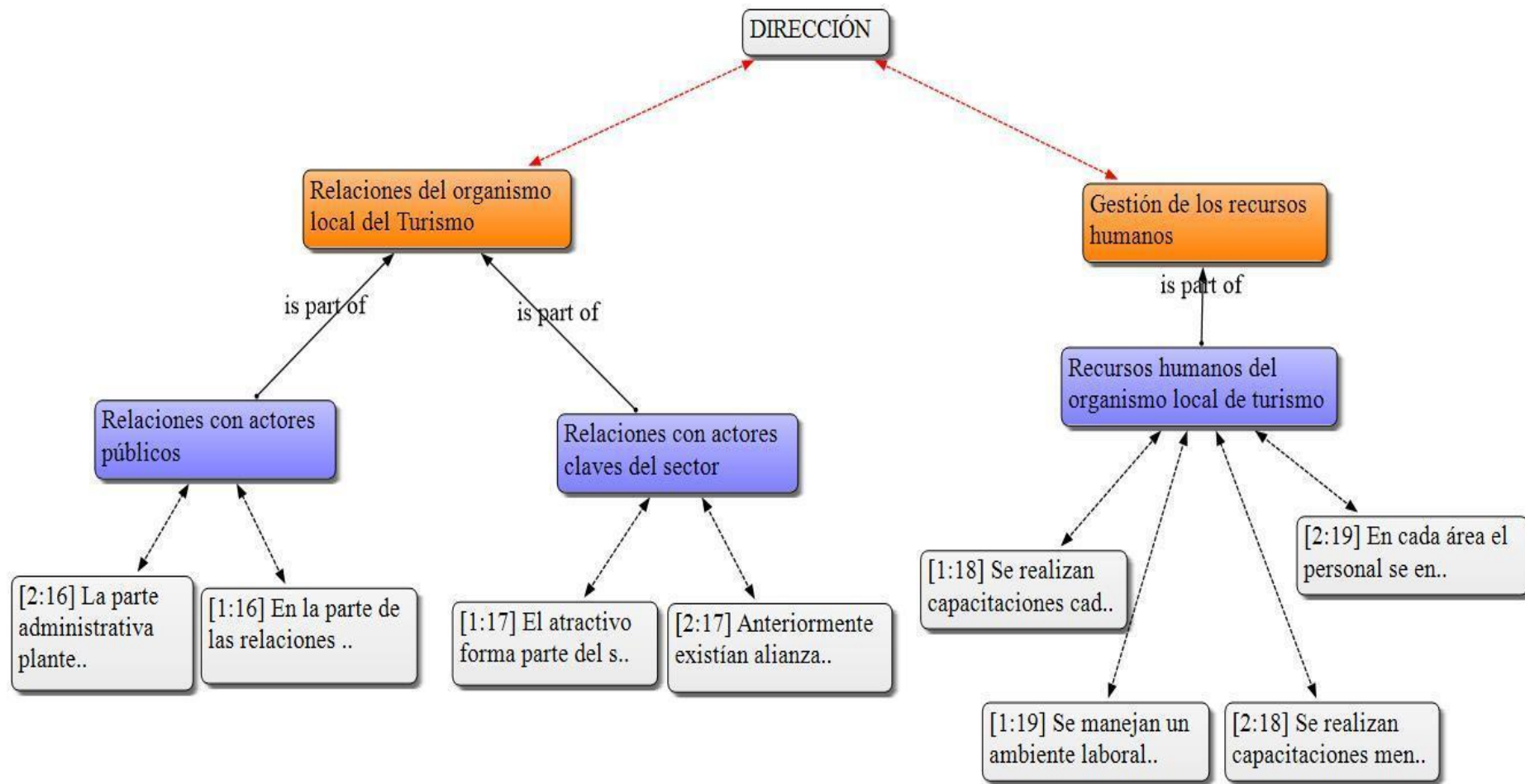


Figura 5. Dirección en el cementerio José María Azael Franco

Cementerio San Diego

C. Dirección

El propósito de esta fase es coordinar y ser responsable de cada dirección que forma la entidad tomando el mando, comunicación y apoyo a cada uno de los mismos para desarrollarse de la mejor manera (Ruiz, 2012).

La dirección es la parte esencial para la administración a la que deben ajustarse cada área, porque el liderazgo depende de una buena dirección, además el líder expone los objetivos con claridad e influye a los demás para que puedan lograr las metas establecidas. Esta categoría está conformada por relaciones del organismo local y los recursos humanos.

Relación del organismo local del turismo

Es importante debido a que se puede fortalecer el desarrollo del lugar o empresa, con las alianzas se tiene la posibilidad de extender la visibilidad en el mercado y promover el beneficio económico y social. Los códigos que contiene son relaciones con actores públicos y las relaciones con actores claves del sector.

Relaciones con actores públicos

Las relaciones con actores públicos son de gran utilidad para mejorar el atractivo, de esta manera brindar mayor seguridad y satisfacción al turista, los informantes expresan que:

Para Fausto Aguilera administrador y Cristina Jaramillo auditora del cementerio de San Diego “Existe carencia de una relación formal con el ente público, por ende, la coordinación es inexistente”.

Relaciones con actores claves del sector

Las relaciones con actores claves del sector, parte complementaria en el cual se realiza alianzas para aprovechar el atractivo, en este caso las agencias de viajes, transporte, la alimentación, etc. y de esta forma garantizar un desarrollo de este, de tal forma que los entrevistados enuncian que:

Según Fausto Aguilera administrador y Cristina Jaramillo auditora del cementerio San Diego afirma que “el cementerio San Diego se encuentra dentro de algunos circuitos turísticos, pero no cuentan con alianzas, sin embargo, se otorga un permiso de uso turístico para determinadas fechas, en el cual se realiza la actividad del necro turismo”.

Gestión de los recursos humanos

Es un pilar fundamental donde se concentra el profesionalismo del personal y el buen ambiente laboral para el cumplimiento de las actividades que se presentan diariamente.

Recursos humanos del organismo local de turismo

Son las personas que están prestos para trabajar organizadamente con el equipo de trabajo, por lo tanto, debe contar con un perfil profesional adecuado y capacitado, el cual es indispensable para crecer y desarrollar el atractivo.

“El personal se encuentra en constante capacitación, dentro de esta sociedad existen varios grupos de trabajo asignados a diferentes actividades” Fausto Aguilera, administrador y Cristina Jaramillo auditora del cementerio de San Diego.

Según Fausto Aguilera administrador y Cristina Jaramillo auditora del cementerio de San Diego afirman que “el ambiente laboral es muy bueno, dentro del cementerio se desarrollan las actividades designadas de manera correcta”.

En la red semántica de la Figura 6. se detalla cómo opera la dirección del cementerio de San Diego

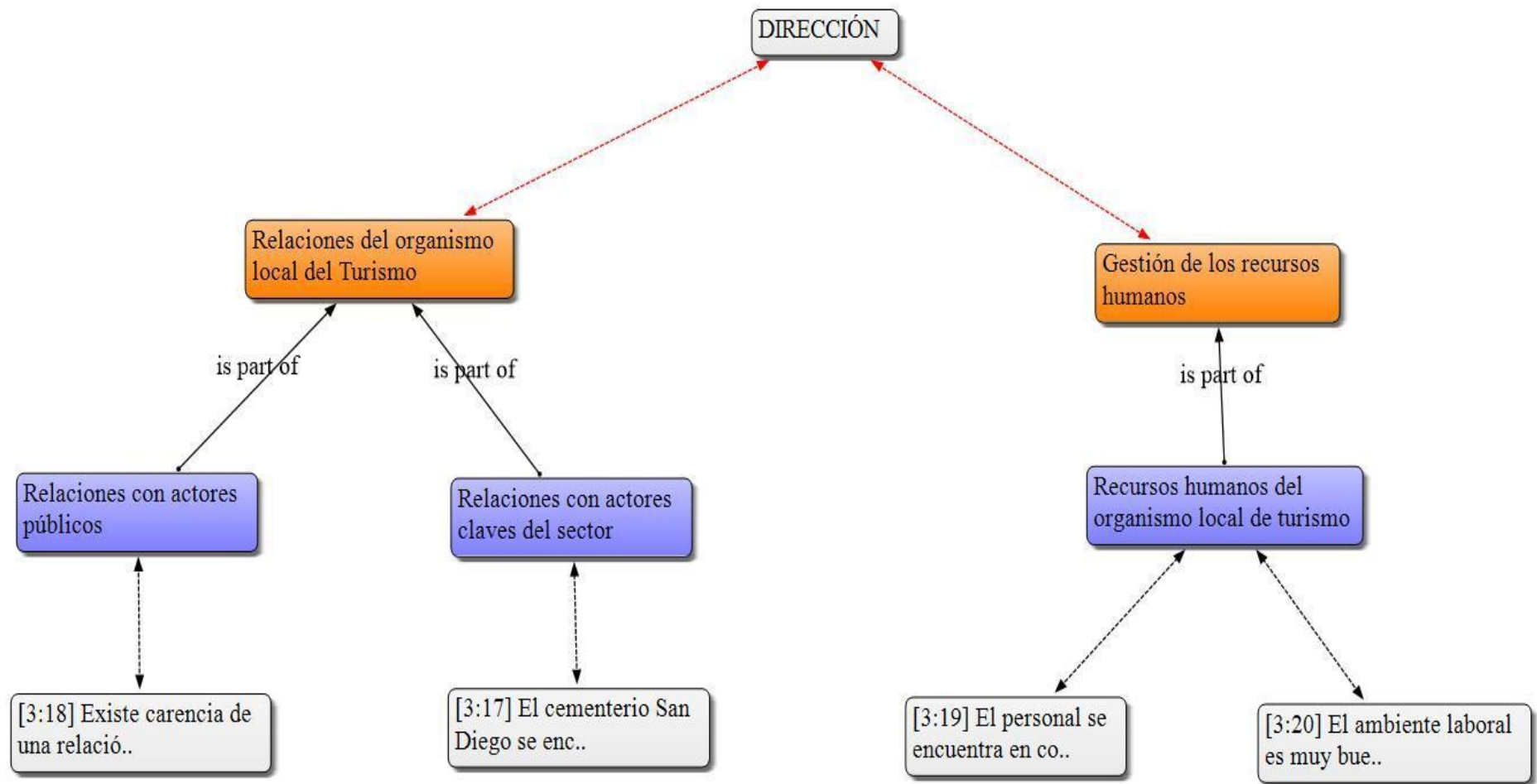


Figura 6. Dirección en el cementerio de San Diego

D. Control

Trata de inspeccionar y examinar las funciones que se han determinado y designado de tal forma evaluar el desempeño y realizar cambios de ser necesarios (Gallardo, 2012).

El control es un método de seguimiento, comparación, medición y corrección del desempeño del personal y del lugar como tal, de acuerdo con lo que se está ejecutando ya sean metas, reglas y manuales. Esta categoría está constituida por la gestión ambiental y la gestión del conocimiento del destino.

Gestión ambiental

Permite reducir el impacto ambiental y mejorar la eficacia para obtener beneficios económicos, ambientales y operativos. La gestión ambiental involucra capacitaciones, inspección, políticas, objetivos.

Implementación de buenas prácticas ambientales

Son acciones que pretenden reducir el impacto ambiental, organizando cambios para la toma de decisiones y de esta manera aplicar herramientas que ayuden al ambiente del lugar. Los entrevistados informan que: “la gestión ambiental es nula, los desechos generados no se clasifican por su dificultad, además se genera una gran cantidad de residuos los mismos que se van directamente al recolector de basura” Alex Argoti, jefe de turismo.

Según Gabriela Vivas administradora manifiesta que “por el limitado presupuesto, el plan de buenas prácticas dejó de ejecutarse como tal, hoy en día se hacen las recomendaciones debidas a cada uno de los visitantes y ciudadanos”.

Gestión de la saturación

La gestión de la saturación de espacios en el atractivo es una prioridad analizar, porqué de esta manera se alcanza un equilibrio entre la satisfacción del turista y el beneficio del lugar los informantes manifestaron que:

Para Gabriela Vivas, administradora “en cuanto a la saturación del atractivo no se realiza un cálculo de la capacidad de carga turística, aunque se tiene en cuenta de que existía el ingreso masivo de turistas”.

Gestión del conocimiento del atractivo

Esto implica el mantener la interpretación y comunicación dentro de la organización para

conocer la realidad turística del destino, está compuesta por la producción de conocimientos.

Producción de conocimientos

La producción de conocimientos es el eje primordial para fortalecer el atractivo, en el cual se integra la organización en equipo para indagar lo que pasa actualmente en el lugar y realizar mejoras para el desarrollo, es por eso que los entrevistados enuncian que:

Para Alex Argoti jefe de turismo “se realizan cada semana para conocer la realidad turística como los servicios que ofrece el cementerio”.

Se realizan a diario reuniones con los trabajadores, para solucionar problemas que se presentan en el transcurso del día, el principal motivo son los equipos y maquinaria porque su uso es frecuente, asimismo por la pandemia se cuida al personal de una manera muy minuciosa salvaguardando la vida de ellos Gabriela Vivas administradora.

La Figura 7. muestra el control que realizan los encargados del cementerio José María Azael Franco.

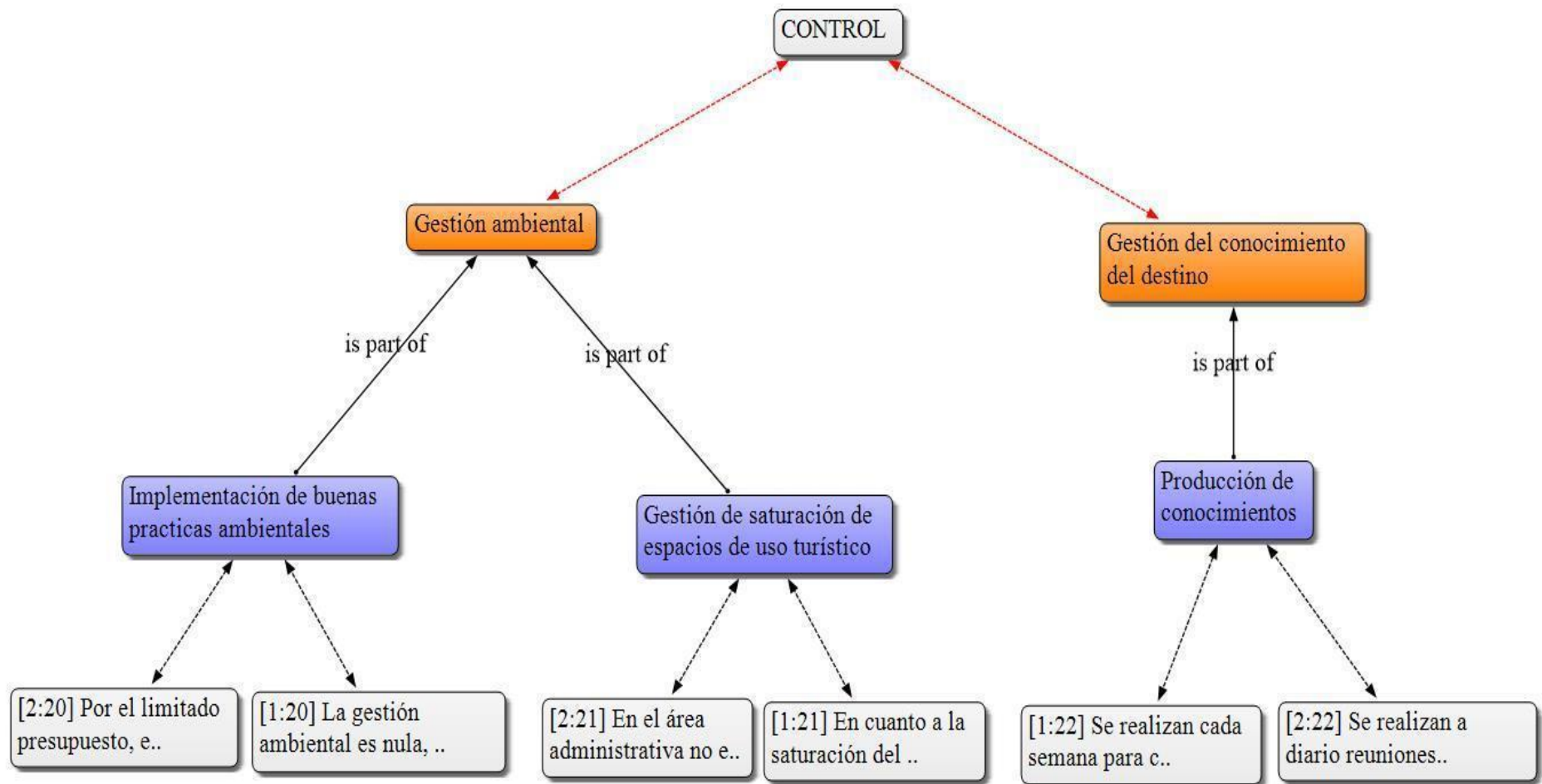


Figura 7. Control en el cementerio José María Azael Franco

Cementerio San Diego

D. Control

Trata de inspeccionar y examinar las funciones que se han determinado y designado de tal forma evaluar el desempeño y realizar cambios de ser necesarios (Gallardo, 2012).

El control es un método de seguimiento, comparación, medición y corrección del desempeño del personal y del lugar como tal, de acuerdo con lo que se está ejecutando ya sean metas, reglas y manuales. Esta categoría está constituida por la gestión ambiental y la gestión del conocimiento del destino.

Gestión Ambiental

Permite reducir el impacto ambiental y mejorar la eficacia para obtener beneficios económicos, ambientales y operativos. La gestión ambiental involucra capacitaciones, inspección, políticas, objetivos.

Implementación de buenas prácticas ambientales

Son acciones que pretenden reducir el impacto ambiental, organizando cambios para la toma de decisiones y de esta manera aplicar herramientas que ayuden al ambiente del lugar. Los entrevistados informan que:

Existe un gestor ambiental que se encarga de cumplir las buenas prácticas dentro del cumplimiento de la ley, en este momento de pandemia existen varias partes del cementerio que están cercadas con cinta de peligro en las zonas que han sido inhumados cadáveres de COVID-19. Fausto Aguilera, administrador y Cristina Jaramillo auditora del cementerio de San Diego.

Gestión de la saturación

La gestión de la saturación de espacios en el atractivo es una prioridad analizar, porque de esta manera se alcanza un equilibrio entre la satisfacción del turista y el beneficio del lugar los informantes manifestaron que:

Según Fausto Aguilera administrador y Cristina Jaramillo auditora del cementerio de San Diego afirman “en cuanto a la saturación no realizan el cálculo de la carga turística desde que empezó la pandemia porque no hay afluencia de turistas, de la misma manera el gestor ambiental es el encargado de este aspecto”.

Gestión del conocimiento del atractivo

Esto implica el mantener la interpretación y comunicación dentro de la organización para

conocer la realidad turística del destino, está compuesta por la producción de conocimientos.

Producción de conocimientos

La producción de conocimientos es el eje primordial para fortalecer el atractivo, en el cual se integra la organización en equipo para indagar lo que pasa actualmente en el lugar y realizar mejoras para el desarrollo, es por eso que los entrevistados enuncian que:

Según Fausto Aguilera administrador y Cristina Jaramillo auditora del cementerio de San Diego afirman “el cementerio prefiere ser conservado como lo ha venido haciendo todo este tiempo, no se interviene en reuniones porque no es parte de su objeto social, simplemente dan servicios a sus socios de beneficencia”.

En la Figura 8. se detalla el control que manejan las autoridades del cementerio de Quito.

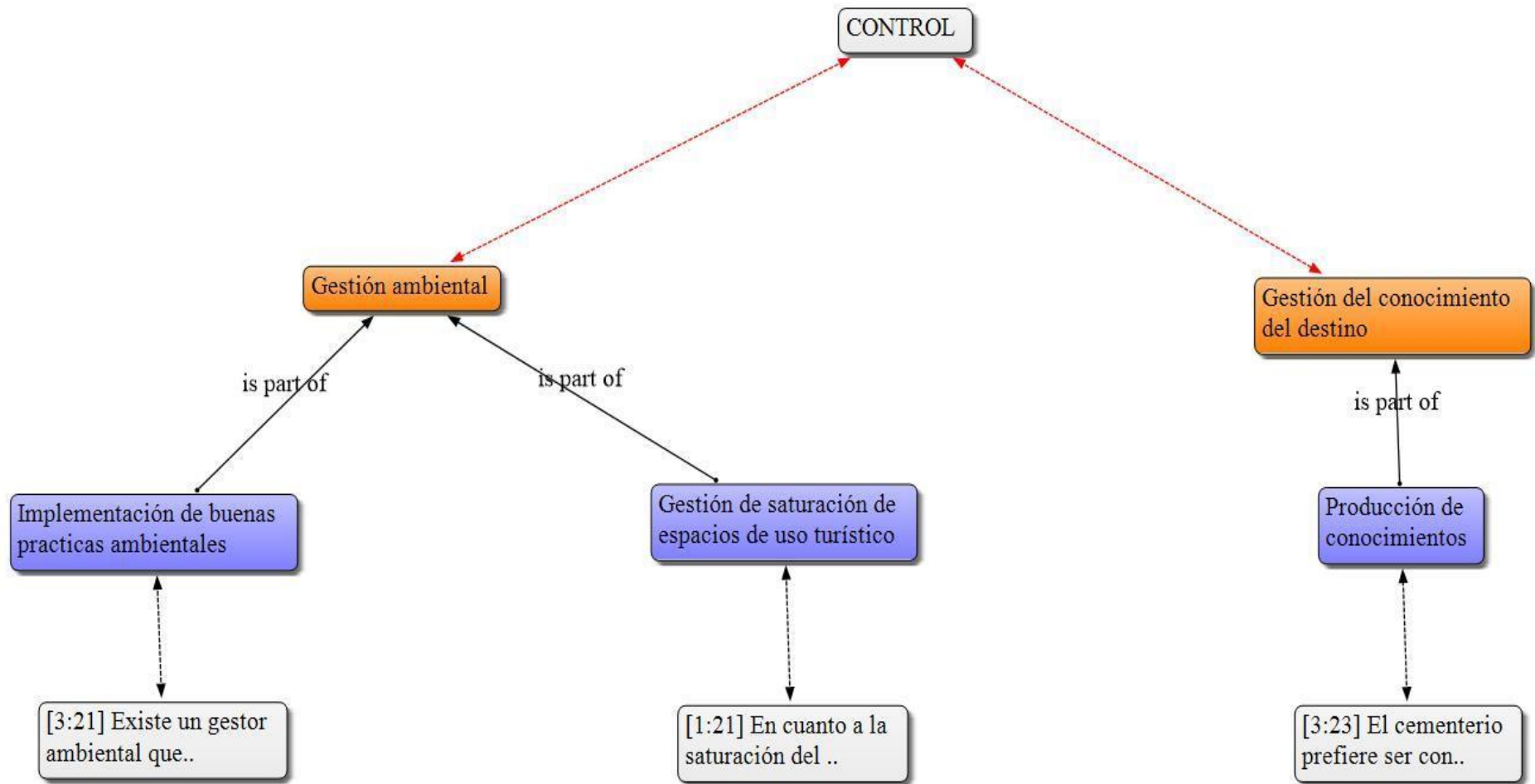


Figura 8. Control en el cementerio de San Diego

Se describe en la Figura 9. la gestión en general del cementerio Azael Franco y cementerio de San Diego.

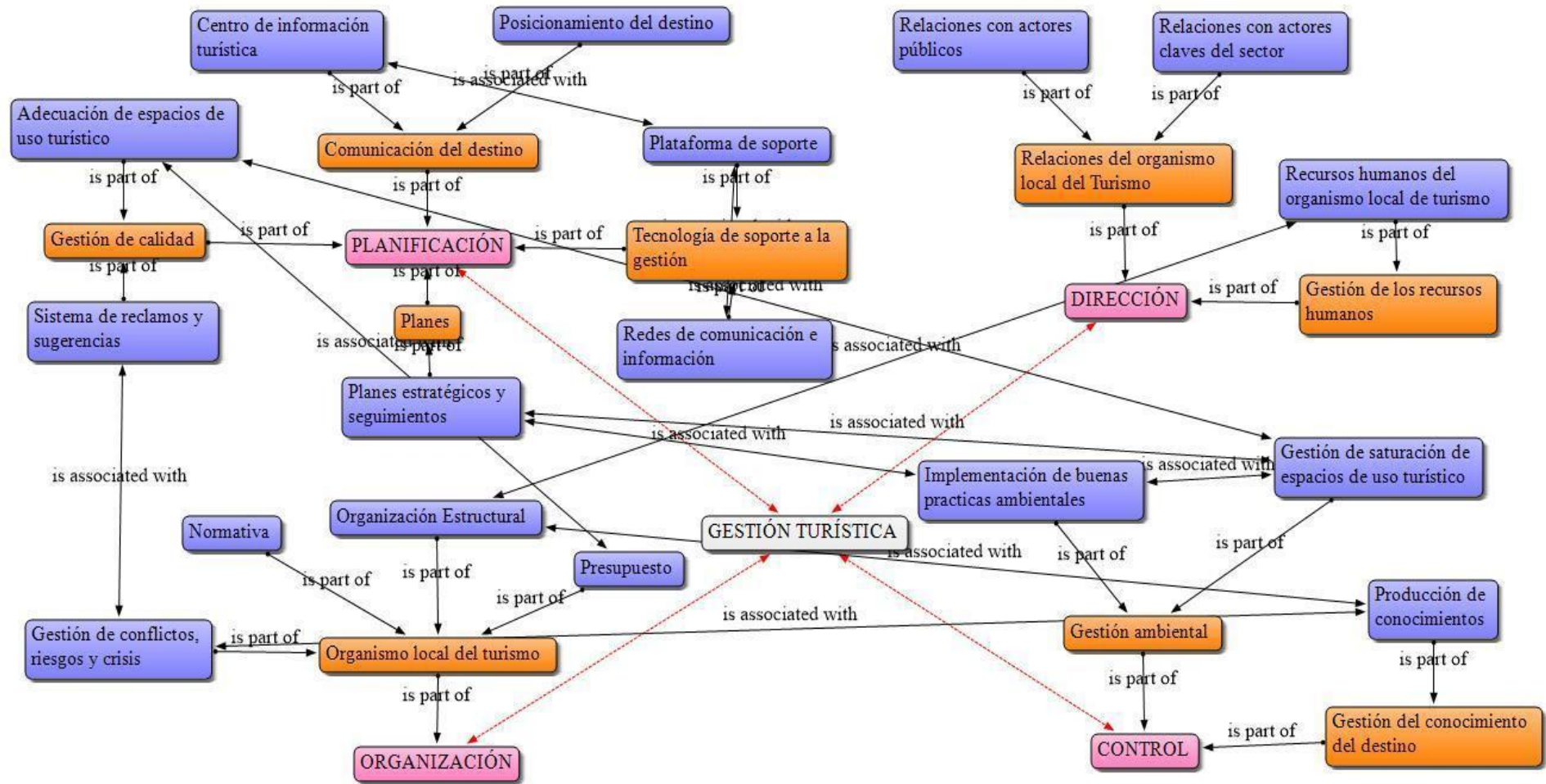


Figura 9. Gestión turística del cementerio José María Azael Franco y San Diego

Se detallan las fichas de observación de los documentos proporcionados por cada uno de los cementerios.

Por parte del cementerio José María Azael Franco de Tulcán, el color verde que se señalan en cada característica hace referencia a las figuras de ciprés que posee este cementerio siendo un notable arte que representa unas verdaderas esculturas arbóreas, los documentos proporcionados por parte de las autoridades para la verificación de información en base a las dimensiones establecidas son:

Planificación

Estos documentos se ven reflejados en la Figura 10 y 11.

- Plan operativo anual (POA)
- Plan de acción

Organización

Constan estos escritos en la Figura 12 y 13.

- Ordenanzas regulatorias
- Informe general de presupuesto

Control

la autorización se observa en la Figura 14.

- Autorización de visita área COVID – 19

Estos documentos son de uso administrativo y turístico, en el cual se rigen para el cumplimiento organizado de actividades laborales.

4.1.2. Resultado de fichas cementerio José María Azael Franco

Objeto observable: Fecha de observación: Título:

Autor: Tipo de documento: Políticas institucionales

Edición: Virtual Impreso Programas e inversión

Fecha de publicación: Presupuesto

Nro. De páginas: Planes estratégicos para el desarrollo

Anexos: Fotografías Cronogramas Documentos Ninguno

Fundamentación teórica:

Esta es una tarea que se desarrolla para una ciudad trata de planificar, la elaboración de este instrumento que permite llegar a un acuerdo sobre los proyectos a invertir en el próximo año.

Análisis e interpretación de documentos:

En el POA constan los proyectos o actividades a realizarse cada uno costa con objetivos, gastos, cronograma, metas y los responsables de la ejecución, se puede observar que ninguno de los proyectos se pudo realizar por la pandemia.

Evidencia:

DIRECCION	UNIDAD O JEFATURA	PROYECTO y/o ACTIVIDAD	COSTO TOTAL (Dólares)
DIRECCIÓN DE CULTURA	Turismo	Señalización turística proyecto Tulcan Bike Rutas ciclistas de altura	\$ 6.500,00
	Turismo	Adecuamiento del bloque patrimonial de nichos del cementerio.	\$ 6.800,00
	Turismo	Implementación de un sistema de riego para los jardines del cementerio municipal.	\$ 3.000,00
	Turismo	Construcción de 2 bloques de nichos.	\$ 130.000,00
	Turismo	Construcción de un nuevo jardín en la parte posterior del cementerio area COVID	\$ 6.500,00
	Turismo	Instalación de un circuito cerrado de televisión.	\$ 7.000,00
	Turismo	Readecuación de baños del cementerio municipal.	\$ 7.000,00
	Turismo	Adquisición de maquinaria para el cementerio municipal.	\$ 8.000,00
	Turismo	Señalización estratégicos de la ciudad de Tulcán.	\$ 5.000,00
	Turismo	Adecuación de una sala de recepción de turistas en el cementerio municipal.	\$ 7.000,00

Figura 10. Plan Operativo Anual (POA) del cementerio José María Azael Franco

Objeto observable: Documento Fecha de observación: 19/11/2020 Título: Plan de acción Tulcán

Autor: Alex Argoti y Gabriela Vivas Tipo de documento:

Edición: Virtual Impreso

Fecha de publicación: 12/09/2019

Nro. De páginas: 33

Anexos: Fotografías Cronogramas Documentos Ninguno

Políticas institucionales

Programas e inversión

Presupuesto

Planes estratégicos para el desarrollo

Normativos y Ordenanzas

Fundamentación teórica:

Es una hoja de ruta que describe el plan de la organización para administrar y controlar las tareas planteadas así alcanzar los objetivos del proyecto.

Análisis e interpretación de documentos:

Este plan de acción fue publicado antes de la pandemia, por ende, no pudo ser ejecutado en este año, a pesar de tener varios proyectos para la ciudad y también para el cementerio.

Evidencia:

N°	NOMBRE DEL PLAN / PROGRAMA /	IDENTIDAD DEL DESTINO	ÁREAS DE ACCIÓN	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN	PRESUPUESTO	MEIOS DE FINANCIACIÓN
				1. Hacer una alianza estratégica con la AME para una asistencia técnica que permita la elaboración del plan de marketing turístico para el Cantón Tulcán.	1.1 Elaborar una petición firmada por el Alcalde dirigida a las autoridades de la AME.		0,00	N/A
					1.2 Coordinar acciones para inicio de levantamiento de información y generación del documento.		0,00	N/A
					1.3 Generar cronograma de trabajo entre las dos instituciones.		0,00	N/A
					1.4 Elaboración conjunta del documento Plan de marketing turístico para el cantón Tulcán.		0,00	N/A
					1.5 Entrega del documento Plan de marketing turístico para el cantón Tulcán.		0,00	N/A
				2. Crear la página web turística de Tulcán.	2.1 Designar un presupuesto para compra del dominio de la página.		200,00	Municipio
					2.2 Designar un presupuesto para el		200,00	Municipio

Figura 11. Plan de acción Tulcán

Objeto observable:	Fecha de observación:	Título:
Documento	30/11/2020	Ordenanza Regulatoria
Autor:	Tipo de documento:	
Alex Argoti y Gabriela Vivas	<input type="checkbox"/>	Políticas institucionales
	<input type="checkbox"/>	Programas e inversión
Edición:	<input type="checkbox"/>	Presupuesto
<input checked="" type="checkbox"/> Virtual	<input type="checkbox"/>	Planes estratégicos para el desarrollo
<input type="checkbox"/> Impreso	<input type="checkbox"/>	Normativos y Ordenanzas
Fecha de publicación:	<input type="checkbox"/>	
En revisión	<input checked="" type="checkbox"/>	
Nro. De páginas:		
24		
Anejos:	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/> Fotografías	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Cronogramas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Documentos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Ninguno		

Fundamentación teórica:

Es un reglamento o autorización, es parte de la ley. El decreto es emitido por la agencia autorizada para hacer cumplir las normas planteadas.

Análisis e interpretación de documentos:

En la ordenanza regulatoria se observa algunas falencias es por eso que, se encuentra en segunda revisión por parte de las autoridades, una vez aprobada podrá entrar en vigencia.

Evidencia:

ORDENANZA QUE REGULA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CEMENTERIO MUNICIPAL "JOSÉ MARÍA AZAEL FRANCO GUERRERO" DE LA CIUDAD TULCÁN, SU FUNCIONAMIENTO, DETERMINACIÓN Y RECAUDACIÓN DE TASAS.

TÍTULO I.- DEL OBJETO, ÁMBITO, FINES Y DEFINICIONES

CAPÍTULO ÚNICO

Artículo 1.- Del objeto. El objeto de la presente ordenanza es regular las competencias, atribuciones y obligaciones del GADM-T sobre el Cementerio Municipal de Tulcán "José María Azael Franco Guerrero" así como el funcionamiento y operación del mismo.

Artículo 2.- Del ámbito. La presente ordenanza es aplicable a todo lo relativo con el Cementerio Municipal de Tulcán "José María Azael Franco Guerrero".

La presente Ordenanza no se aplica a demás cementerios públicos, privados o de asociación público privada que se encuentren dentro del cantón Tulcán.

Artículo 3.- De los fines. La presente Ordenanza tiene como finalidad satisfacer las necesidades explícitas e implícitas de lo relativo a las diferentes regulaciones servicios relativos al Cementerio Municipal de Tulcán "José María Azael Franco Guerrero" a través de la prestación de un servicio seguro, eficiente a través de:

- a) Contribuir al desarrollo cultural y social del cantón a través de la prestación de los diferentes servicios detallados dentro de la presente Ordenanza.
- b) Promocionar y difundir su belleza arquitectónica y natural del cementerio.

Figura 12. Ordenanza regulatoria

Objeto observable: Fecha de observación: Título:

Autor: Tipo de documento:

Edición:

Fecha de publicación:

Nro. De páginas:

Anexos:

Fundamentación teórica:

Son informes financieros que brindan información sobre las capacidades financieras verdaderas de la empresa. El informe lo redacta alguien en la empresa (como un contador) que conoce los detalles financieros de la empresa.

Análisis e interpretación de documentos:

En el informe general de presupuestos se puede observar que llevan la contabilidad de cada año, en este año se la ha realizado hasta agosto, es el único ingreso que tienen el cementerio, por prestación de servicios exequiales.

Evidencia:

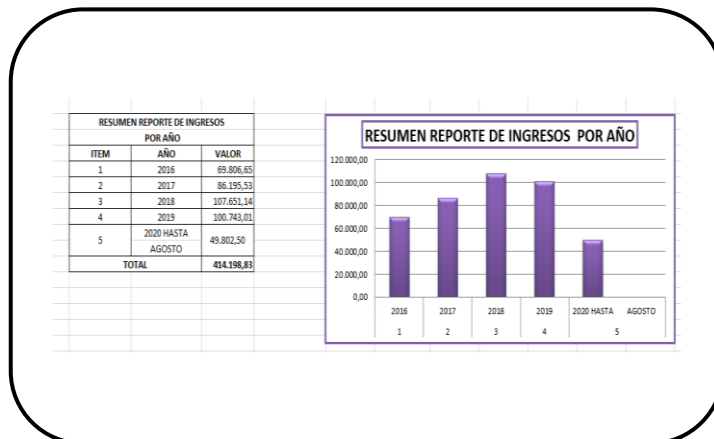


Figura 13. Informe general de presupuestos del cementerio José María Azael Franco

Objeto observable: Fecha de observación: Título:

Autor: Tipo de documento:

Edición: Virtual Impreso

Fecha de publicación:

Nro. De páginas:

Anexos: Fotografías Cronograma Documentos Ninguno

Políticas institucionales
 Programas e inversión
 Presupuesto
 Planes estratégicos para el desarrollo
 Normativos y Ordenanzas

Fundamentación teórica:

Este es un documento utilizado para autorizar a otros a realizar cualquier programa, transacción o proceso de cualquier manera en nuestro nombre.

Análisis e interpretación de documentos:

En esta ficha se observa 7 parámetros muy importantes para la realización de la visita, con respecto a la nueva normalidad, cada uno de estos parámetros están planteados de manera correcta.

Evidencia:

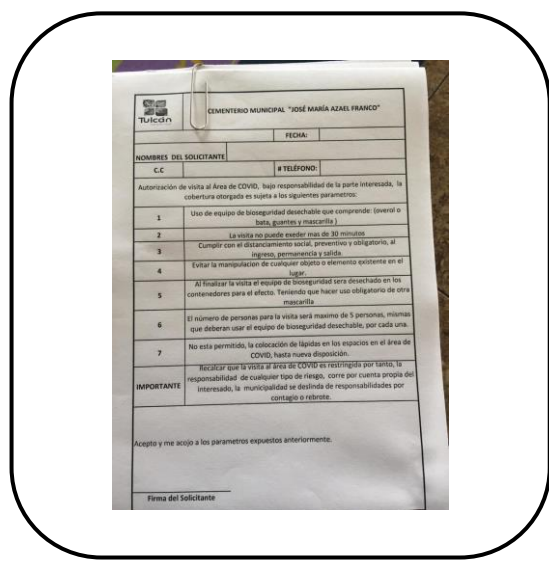


Figura 14. Autorización de visita al área de COVID – 19 del cementerio José María Azael Franco

A continuación, se explican las fichas del cementerio de San Diego de Quito, el color azul que se resalta en cada una de las características hace referencia al logotipo que manejan como sociedad para los cementerios que administran, los documentos observados son los siguientes:

Planificación las alineaciones se muestran en la Figura 21.

- Alineaciones estratégicas

Organización, los reglamentos se observan en la Figura 15, 16, 17, 19, 20 y 22.

- Reglamento interno de trabajo SFN (Sociedad Funeraria Nacional)
- Reglamento para la operación y administración de los cementerios
- Reglamento interno de seguridad y salud en el trabajo
- Normativa de la SFN (Sociedad Funeraria Nacional)
- Informe general de presupuesto
- Inversiones para el mantenimiento

El cementerio de San Diego de Quito cuenta únicamente con documentos del área administrativa, para el adecuado funcionamiento los cuales se basan en la prestación de servicios de tipo exequiales para la localidad.

4.1.3. Resultados de fichas cementerio San Diego

Objeto observable:	Fecha de observación:	Título:
Documento	06/02/2021	Reglamento interno de trabajo SFN
Autor:	Tipo de documento:	
Sociedad Funeraria Nacional	<input checked="" type="checkbox"/> Políticas institucionales <input type="checkbox"/> Programas e inversión <input type="checkbox"/> Presupuesto <input type="checkbox"/> Planes estratégicos para el desarrollo <input type="checkbox"/> Normativos y Ordenanzas	
Edición:		
<input type="checkbox"/> Virtual <input checked="" type="checkbox"/> Impreso		
Fecha de publicación:		
26/02/2009		
Nro. De páginas:		
19		
Anexos:		
<input checked="" type="checkbox"/> Fotografías <input type="checkbox"/> Cronogramas <input type="checkbox"/> Documento <input type="checkbox"/> Ninguno		

Fundamentación teórica:

Su propósito es establecer mecanismos y procedimientos para supervisar y gestionar adecuadamente la relación laboral-gerencial que mantiene la empresa, y establecer normas y procedimientos.

Análisis e interpretación de documentos:

En este reglamento se detallan los artículos que contemplan la integridad del trabajador para su desenvolvimiento en el ámbito laboral.

Evidencia:

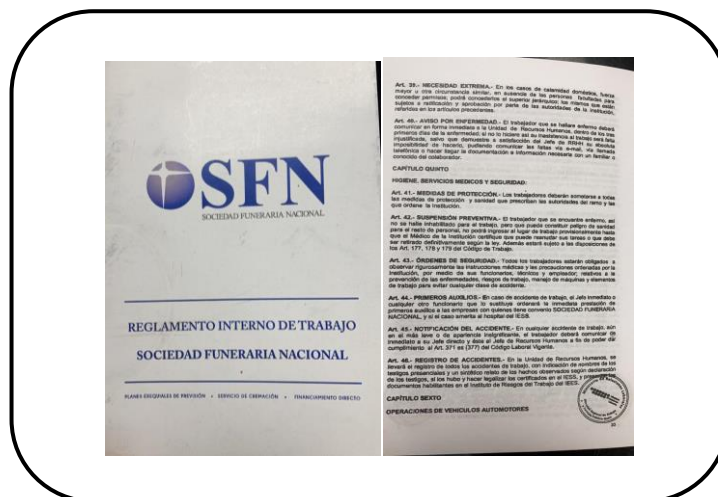


Figura 15. Reglamento interno de trabajo de la SFN del cementerio San Diego

Objeto observable:	Fecha de observación:	Título:
Documento	06/02/2021	Reglamento para la operación y administración
Autor:	Tipo de documento:	
Sociedad Funeraria Nacional	<input checked="" type="checkbox"/> Políticas institucionales <input type="checkbox"/> Programas e inversión <input type="checkbox"/> Presupuesto <input type="checkbox"/> Planes estratégicos para el desarrollo <input type="checkbox"/> Normativos y Ordenanzas	
Edición:		
<input type="checkbox"/> Virtual <input checked="" type="checkbox"/> Impreso		
Fecha de publicación:		
26/02/2009		
Nro. De páginas:		
28		
Anexos:		
<input checked="" type="checkbox"/> Fotografías <input type="checkbox"/> Cronogramas <input type="checkbox"/> Documentos <input type="checkbox"/> Ninguno		

Fundamentación teórica:

Es una herramienta diseñada para asegurar que se logren los objetivos. Sus funcionarios y consultores están involucrados en la implementación en diferentes áreas.

Análisis e interpretación de documentos:

El reglamento consta de capítulos y artículos que se detallan tales como: la ubicación, servicios principales, complementarios, horarios, ingresos de personas y vehículos, además inhumaciones, pensiones anuales, exhumaciones cada uno de ellos ayudan a la operación del cementerio.

Evidencia:

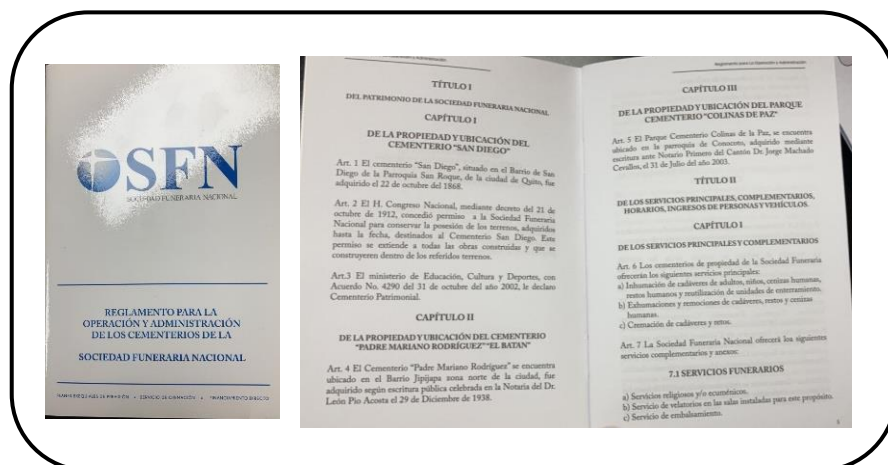


Figura 16. Reglamento para la operación y administración de los cementerios SFN

Objeto observable:	Fecha de observación:	Título:
Documento	06/02/2021	Reglamento interno de seguridad y salud
Autor:	Tipo de documento:	
Sociedad Funeraria Nacional	<input checked="" type="checkbox"/> Políticas institucionales <input type="checkbox"/> Programas e inversión <input type="checkbox"/> Presupuesto <input type="checkbox"/> Planes estratégicos para el desarrollo <input type="checkbox"/> Normativos y Ordenanzas	
Edición:		
<input type="checkbox"/> Virtual <input checked="" type="checkbox"/> Impreso		
Fecha de publicación:		
26/02/2009		
Nro. De páginas:		
28		
Anexos:	<input checked="" type="checkbox"/> Fotografías <input type="checkbox"/> Cronogramas <input type="checkbox"/> Documentos <input type="checkbox"/> Ninguno	

Fundamentación teórica:

Análisis e interpretación de documentos:

Es una herramienta de gestión que contribuye a la prevención en el marco de un sistema de gestión de seguridad y salud laboral y promueve el establecimiento de una cultura de prevención de riesgos laborales

En este documento se especifican los artículos para la seguridad tanto de los trabajadores como el sitio, ayudando a prevenir incendios, riesgos y mantener el ambiente de igual manera cuidar la integridad del trabajador.

Evidencia:

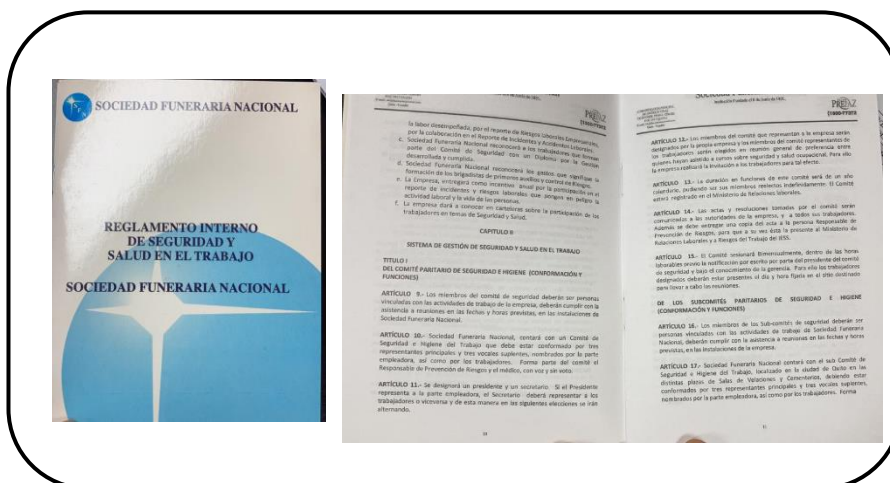


Figura 17. Reglamento interno de seguridad y salud en el trabajo del cementerio San Diego

Objeto observable:	Fecha de observación:	Título:
Documento	06/02/2021	Declaratoria Patrimonial
Autor:	Tipo de documento:	
Ministerio de Educación y Cultural	<input type="checkbox"/>	Políticas institucionales
Edición:	<input type="checkbox"/>	Programas e inversión
<input type="checkbox"/> Virtual <input checked="" type="checkbox"/> Impreso	<input type="checkbox"/>	Presupuesto
Fecha de publicación:	<input type="checkbox"/>	Planes estratégicos para el desarrollo
31/10/2002	<input type="checkbox"/>	Normativos y Ordenanzas
Nro. De páginas:	<input type="checkbox"/>	Declaratorias
1	<input checked="" type="checkbox"/>	
Anexos:	<input checked="" type="checkbox"/> Fotografías	<input type="checkbox"/> Cronogramas
	<input type="checkbox"/> Documentos	<input type="checkbox"/> Ninguno

Fundamentación teórica:

Análisis e interpretación de documentos:

Son escrituras otorgadas por el ministerio de cultura como una serie de bienes materiales e intangibles que constituyen el patrimonio de la comunidad humana, potencian emocionalmente el sentido de comunidad en la propia identidad y son consideradas como características por los

Esta declaratoria consta de artículos y atribuciones legales para que el cementerio sea patrimonial por su manifestación arquitectónica, además por sus ritos de enterramiento.

Evidencia:

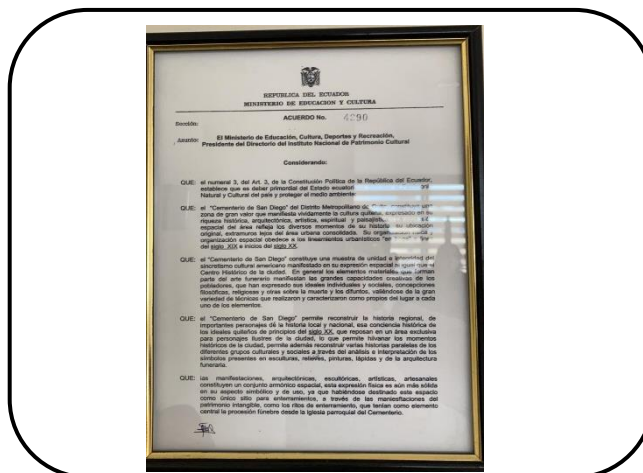


Figura 18. Declaratoria Patrimonial del cementerio de San Diego

Objeto observable: Documento Fecha de observación: 06/02/2021 Título: Informe general de presupuestos

Autor: Sociedad Funeraria Nacional Tipo de documento: Políticas institucionales

Edición: Virtual Impreso Programas e inversión

Fecha de publicación: Sin fecha Presupuesto

Nro. De páginas: 1 Planes estratégicos para el desarrollo

Anexos: Fotografías Cronogramas Documentos Ninguno

Fundamentación teórica:

Proporcionar informes financieros con información y datos con veracidad. El informe lo escribe un contador que comprende los detalles financieros de la empresa.

Análisis e interpretación de documentos:

Este informe general de presupuestos se puede observar los ingresos del año pasado, por prestación de servicios exequiales, en dólares americanos.

Evidencia:

(en dólares americanos)				
FUENTES DE INGRESOS			Presup. 2020 In	sup. 2020 ajustado
SERVICIOS DE INHUMACIONES			40.675,00	40.675,00
SERVICIO DE EXHUMACIONES			41.700,00	41.700,00
ARRENDAMIENTO DE NICHOS			1.353.750,00	1.083.000,00
ARRENDAMIENTO DE SEPULTURAS			48.275,00	38.620,00
APORTE MANTENIMIENTO DE CEMENTERIO			150.600,00	120.480,00
OTROS INGRESOS			15.000,00	12.000,00
SUMAS			1.650.000,00	1.336.475,00

Figura 19. Informe general de presupuestos del cementerio de San Diego

Objeto observable: Documento Fecha de observación: 06/02/2021 Título: Inversiones para el mantenimiento

Autor: Sociedad Funeraria Nacional Tipo de documento:

Edición: Virtual Impreso Políticas institucionales

Fecha de publicación: Sin fecha Programas e inversión

Nro. De páginas: 1 Presupuesto

Anexos: Fotografías Cronogramas Planes estratégicos para el desarrollo

Documentos Normativos y Ordenanzas

Ninguno

Fundamentación teórica:

Un informe de inversión es el monto entregado a un tercero, una empresa o un grupo de acciones con el fin de aumentar con la ganancia obtenida.

Análisis e interpretación de documentos:

En este informe se detalla la descripción y total de las inversiones para el mantenimiento del año 2020 en el cementerio.

Evidencia:

INVERSION DE MANTENIMIENTO CEMENTERIO SAN DIEGO AÑO 2020 (en dólares americanos)	
DESCRIPCIÓN	TOTAL
1 Pintura, estucado e impermeabilización serie segunda, tercera, cuarta, quinta, sexta, séptima y octava	81.000,00
2 Fumigación semestral	3.000,00
3 Mantenimiento de extintores	2.000,00
4 Realizar un mantenimiento, estucado y pintura (mausoleos)	25.000,00
5 Mantenimiento y arreglo del sistema eléctrico para precautar incidentes en los pabellones (cementerio nuevo)	18.000,00
6 Mantenimiento de sistema, impermeabilización y bomba	6.000,00
7 Insumos de limpieza	3.000,00
8 Mantenimiento de maquinaria (moto guadañas)	2.000,00
9 Materiales de ferretería para mantenimiento	10.000,00
10 Limpieza según contrato	32.650,00
11 Lápidas y grabaciones	7.000,00
12 Descargo de materiales	7.000,00
13 Mantenimiento jardines	5.500,00
14 Mantenimiento de la retroexcavadora	2.000,00
TOTAL MANTENIMIENTO	204.150,00

Figura 20. Inversiones para el mantenimiento del cementerio de San Diego

Objeto observable:	Fecha de observación:	Título:
<input type="text" value="Documento"/>	<input type="text" value="06/02/2021"/>	<input type="text" value="Alineaciones Estratégicas (FODA)"/>
Autor:	Tipo de documento:	
<input type="text" value="Sociedad Funeraria Nacional"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text" value="Políticas institucionales"/>
Edición:	<input type="checkbox"/>	<input type="text" value="Programas e inversión"/>
<input checked="" type="checkbox"/> Virtual	<input type="checkbox"/>	<input type="text" value="Presupuesto"/>
<input type="checkbox"/> Impreso	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="text" value="Planes estratégicos para el desarrollo"/>
Fecha de publicación:	<input type="text" value="2020"/>	<input type="checkbox"/>
Nro. De páginas:	<input type="text" value="14"/>	<input type="text" value="Normativos y Ordenanzas"/>
Anexos:	<input checked="" type="checkbox"/> Fotografías	<input type="checkbox"/> Cronogramas
	<input type="checkbox"/> Documentos	<input type="checkbox"/> Ninguno

Fundamentación teórica:

Se trata de una forma eficaz de buscar el equilibrio y mantener la colaboración, para que la estrategia se pueda formular en grupo, aumentando así el nivel de compromiso del personal relevante y el sentido de responsabilidad del equipo directivo.

Análisis e interpretación de documentos:

Este plan consta de un análisis FODA, en el que se determina los cambios y acciones que se deben tomar para un mejor desarrollo.

Evidencia:

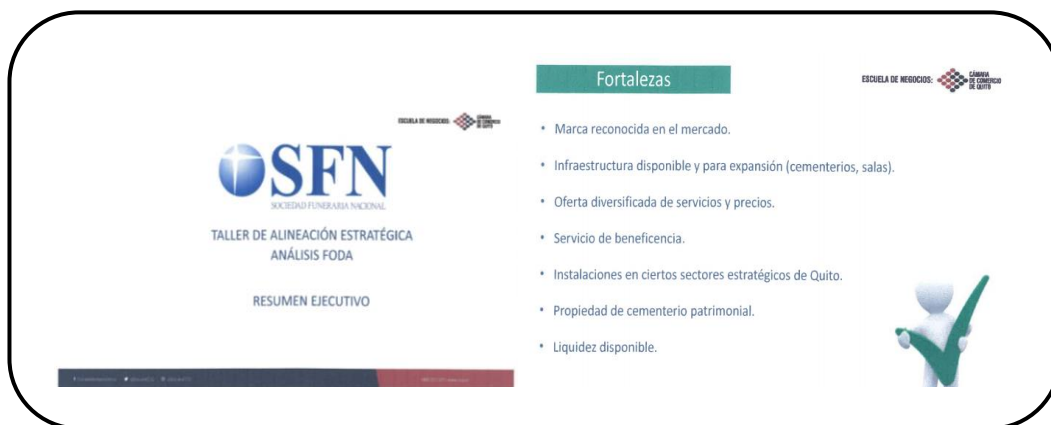


Figura 21. Alineación estratégica FODA del cementerio de San Diego

Objeto observable:	Fecha de observación:	Título:
Documento	06/02/2021	Normativa de la SFN
Autor:	Tipo de documento:	
Sociedad Funeraria Nacional	<input type="checkbox"/>	Políticas institucionales
	<input type="checkbox"/>	Programas e inversión
Edición:	<input type="checkbox"/>	Presupuesto
<input checked="" type="checkbox"/> Virtual	<input type="checkbox"/>	Planes estratégicos para el desarrollo
<input type="checkbox"/> Impreso	<input checked="" type="checkbox"/>	Normativos y Ordenanzas
Fecha de publicación:	Sin fecha	
Nro. De páginas:	1	
Anexos:	<input checked="" type="checkbox"/> Fotografías	<input type="checkbox"/> Cronogramas
	<input type="checkbox"/> Documentos	<input type="checkbox"/> Ninguno

Fundamentación teórica:

Las normas u ordenanzas son emitidas por instituciones con autoridad o puestos docentes, requiriendo que cumplan con cada regla para iniciar sus operaciones.

Análisis e interpretación de documentos:

Esta normativa tiene tres artículos clasificados por secciones para desarrollarse en todos los ámbitos administrativos y poder trabajar de una manera correcta.

Evidencia:

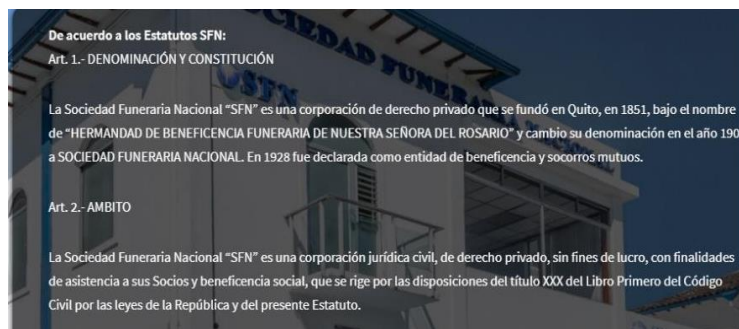


Figura 22. Normativa de la SFN

Para diagnosticar el desarrollo de los atractivos turísticos culturales en el caso de los cementerios José María Azael Franco de Tulcán y San Diego de Quito en base a su gestión turística.

Se aplicaron encuestas dirigidas a prestadores de servicios de alrededor de los atractivos, también a los turistas, de esta manera se obtuvo diferentes puntos de vista cómo se encuentran los cementerios.

En la Tabla 4, y Figura 23 se observan las dimensiones en cuanto a la satisfacción desde el punto de vista de los turistas del cementerio Azael Franco.

4.1.4. Resultado de las encuestas a visitantes cementerio José María Azael Franco

Tabla 4. Satisfacción del cementerio José María Azael Franco

	Interpretación	Información	Señalética	Limpieza	Cuidado	Servicios	Bioseguridad	Accesibilidad	Experiencia	Porcentaje
Muy Satisfecho	11	9	9	18	13	10	10	13	10	30%
Satisfecho	7	6	16	18	17	10	14	12	18	35%
Indiferente	3	6	8	5	8	11	10	12	11	22%
Poco Satisfecho	0	3	5	0	2	10	4	4	1	9%
Insatisfecho	6	3	3	0	1	0	3	0	1	5%
Total	27	27	41	41	41	41	41	41	41	100%

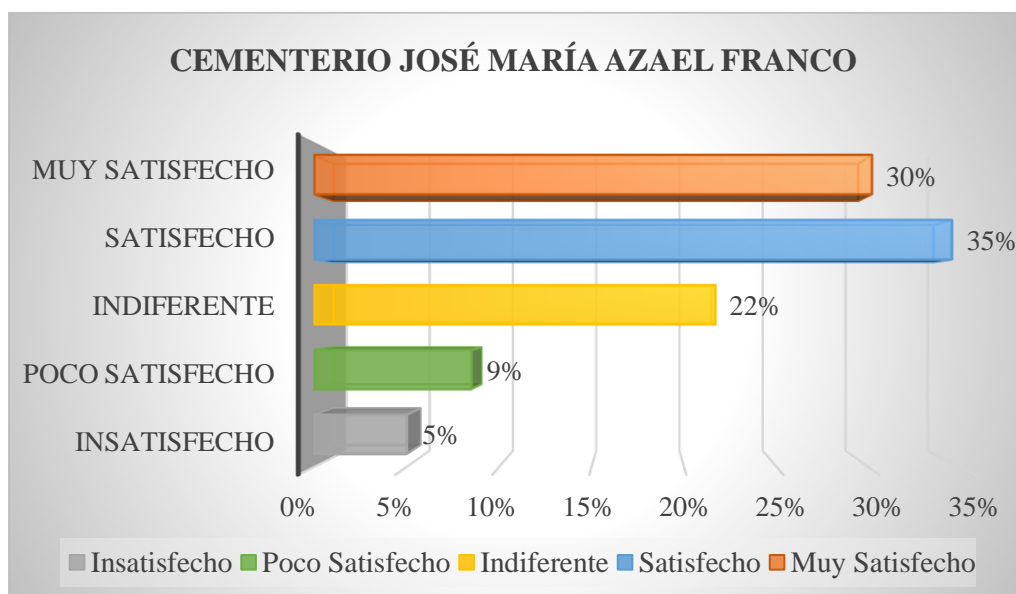


Figura 23. Satisfacción del cementerio José María Azael Franco

En la Tabla 5, y Figura 24 se detallan los factores de desarrollo de atractivos turísticos culturales desde el punto de vista de los turistas.

Tabla 5. Factores de desarrollo de atractivos turísticos culturales

	Registro	Interpretación	Elementos de apoyo	Promoción turística	Contribuye la gestión
Si	46%	34%	49%	61%	93%
No	54%	66%	51%	39%	7%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

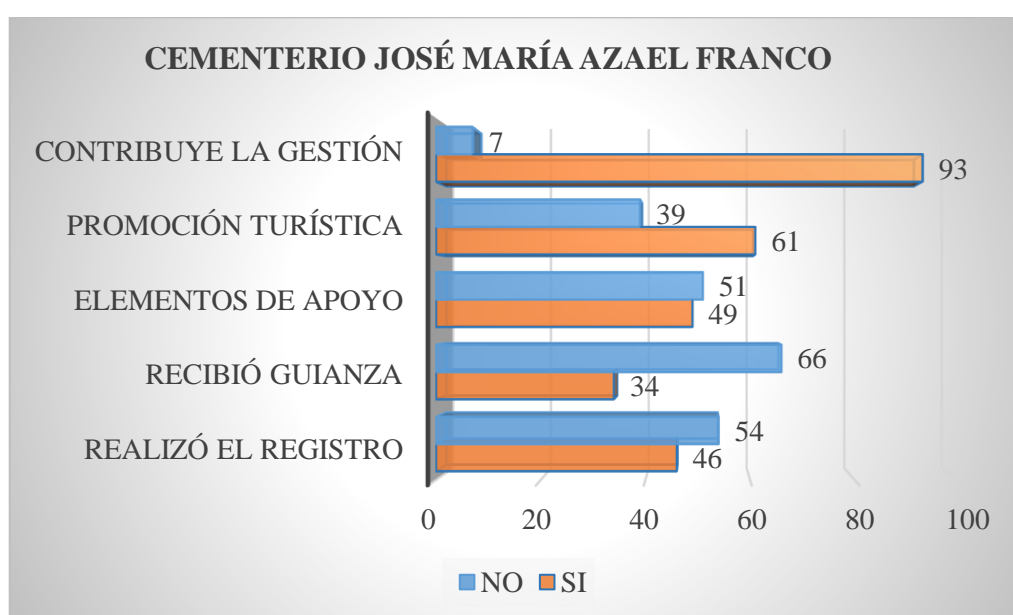


Figura 24. Factores de desarrollo de atractivos turísticos culturales

Cementerio José María Azael Franco

El desarrollo turístico del cementerio José María Azael Franco se analiza desde la perspectiva de los turistas obteniendo los siguientes resultados; al momento del ingreso al sitio se registraron el 46% del total porque el atractivo lleva un control de forma muy esporádica y manual, por otra parte, los visitantes recibieron el 34% de la interpretación turística dentro del atractivo ya que no brindan este servicio de manera frecuente.

Los visitantes que recibieron interpretación turística manifiestan que se encuentra en una escala muy satisfecho y una mínima parte indiferente, de tal manera que la información recibida del sitio es calificada como muy satisfecho y cierta parte como indiferente, por otro lado el 49% manifiesta que se les facilitó elementos de apoyo durante la visita al cementerio, este si cuenta

con postales e incluso mapas de sitios turísticos para el recorrido dentro de la provincia, estos no tienen ningún costo para su adquisición.

Acercas de la señalética los visitantes se encuentran satisfechos y muy satisfechos a pesar de ser limitada tanto para llegar al lugar y realizar recorridos dentro del mismo, aunque el cementerio cuenta con letreros que tienen frases célebres esto llama mucho la atención de los turistas.

La limpieza dentro del sitio los encuestados calificaron como satisfecho y muy satisfecho, el atractivo se mantiene muy limpio ya que se maneja distintos grupos de trabajo en cada una de las áreas a pesar de que no cuentan con manejo de desechos en su totalidad, en cuanto al cuidado y mantenimiento lo califican como satisfecho y muy satisfechos porque el atractivo tiene una buena infraestructura y el cuidado que se le da a las figuras es a diario.

Del mismo modo se evalúa los servicios que tiene a su alrededor, se puede percibir que los visitantes en su mayoría califican como indiferente, ya que este atractivo se ha convertido en un sitio de paso al no tener los servicios requeridos por los turistas; por otra parte en la actualidad se califican las medidas de bioseguridad al ingreso del lugar la mayoría de visitantes afirman que están satisfechos porque el atractivo a pesar de ser un lugar abierto si cuenta con las medidas de bioseguridad, además se emite una ficha de autorización para la visita en zonas de COVID – 19.

Por otra parte el 61% de los encuestados opina que el cementerio si maneja promoción turística aunque se debería mejorar para poder llegar a más personas de una manera eficiente, así mismo se maneja la accesibilidad al ingreso y durante el recorrido de esta manera se permita ingresar a todo tipo de turista y pueda disfrutar del lugar de tal manera que se califica como muy satisfactorio, de acuerdo a la visita realizada por los turistas la mayoría considera su experiencia como satisfactoria, finalmente el 93% del total cree que la gestión turística contribuye en el desarrollo de atractivos turísticos culturales de tal modo que la investigación ayuda a mejorar los aspectos para que este sitio puede potencializarse.

En la Tabla 6, y Figura 25 se describen las dimensiones en cuanto a la satisfacción desde la perspectiva de turistas.

4.1.5. Resultado de las encuestas a visitantes cementerio de San Diego

Tabla 6. Satisfacción del cementerio de San Diego

	Interpretación	Información	Señalización	Limpieza	Cuidado	Servicios	Bioseguridad	Accesibilidad	Experiencia	Porcentaje
Muy satisfecho	10	11	9	18	10	17	19	11	12	33%
Satisfecho	8	11	13	12	22	10	11	14	14	32%
Indiferente	7	5	10	8	5	7	3	9	6	17%
Poco satisfecho	2	1	2	0	1	3	4	2	5	6%
Insatisfecho	9	8	7	3	3	4	4	5	4	13%
Total	36	36	41	41	41	41	41	41	41	100%

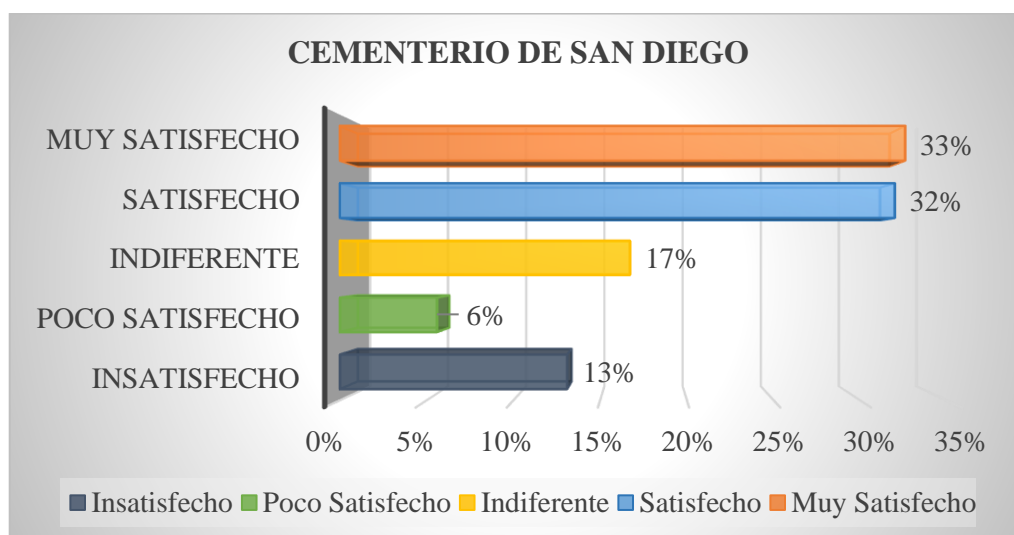


Figura 25. Satisfacción del cementerio de San Diego

Se observan los factores de desarrollo de atractivos turísticos culturales del cementerio de San Diego por parte de los turistas en la Tabla 7 y Figura 26.

Tabla 7. Factores de desarrollo de atractivos turísticos culturales

	Registro	Interpretación	Elementos de apoyo	Promoción Turística	Contribuye la gestión
Si	20%	29%	54%	20%	10%
No	80%	71%	46%	80%	90%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

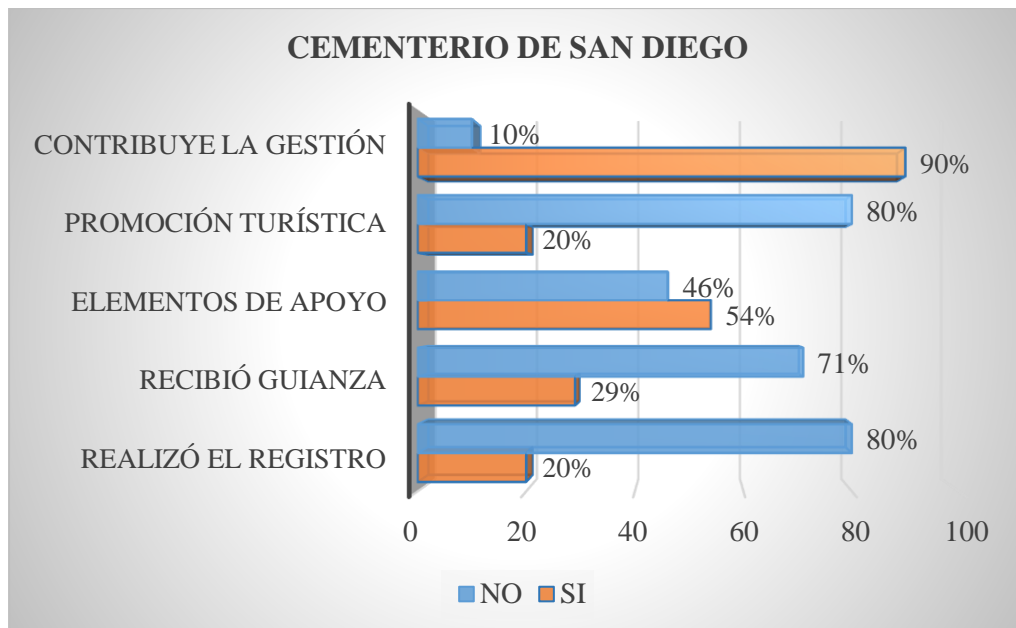


Figura 26. Factores de desarrollo de atractivos turísticos culturales

Cementerio San Diego

El cementerio de San Diego es un camposanto patrimonial basado en la arquitectura monumental, plasmado en nichos, mausoleos y túmulos. aquí reposan los restos de personajes emblemáticos.

El desarrollo del atractivo se analiza desde la perspectiva de los visitantes quienes son los que pueden brindar información veraz para la investigación, es decir que el 20% de los encuestados se han registrado al ingreso del cementerio siendo esta una pequeña parte y el 80% que es en su gran mayoría indica que no se ha realizado ningún tipo de registro, esto se debe a que la administración no lleva un control porque no manejan el área turística.

Por otra parte, existen organizaciones que se dedican a realizar actividad turística, de tal modo que la interpretación que cuenta el cementerio es mínima en un 29% en cambio el 71% afirma que no han recibido servicio de interpretación turística porque la actividad turística se lo realiza en determinadas fechas. A pesar de eso, se encuentran muy satisfecho al recibir la interpretación ya que por medio de esto se les informa, dirige, recrea y conduce a los visitantes. Además la calidad de la información que recibieron consideran que se encuentran muy satisfechos y satisfechos al realizar la actividad de necro turismo, para complementar el 54% de los visitantes se les ha facilitado elementos de apoyo durante la visita por lo que permiten profundizar y difundir la información que han recibido durante el recorrido, a través de audio guías, folletos y catálogos, así mismo el 46% expresa que no se le ha facilitado ningún elemento de apoyo, el cual proporciona más información y difusión del atractivo.

Del mismo modo se encuentran satisfechos con la señalética existente la cual es un medio de información que tiene como propósito ubicar, interpretar y organizar la manera en la que el visitante pueda desplazarse por el lugar.

La limpieza del cementerio es muy satisfecha porque en el lugar existe un gestor ambiental el cual se encarga de controlar y aplicar las buenas prácticas ambientales, es por eso que en este momento se encuentra señalizado el área de COVID - 19, en cuanto al cuidado y mantenimiento del cementerio afirman estar satisfechos porque con el presupuesto de mantenimiento se puede conservar la infraestructura, como los mausoleos emblemáticos.

Con respecto a los servicios turísticos en general afirman estar satisfechos teniendo en cuenta que la organización realiza actividad turística en determinados meses (noviembre y diciembre), a su vez los protocolos de bioseguridad en el ingreso del lugar son satisfechos porque el ingreso es controlado de tal manera que no exista aglomeración y ningún tipo de contagio.

La promoción turística un mínimo porcentaje del 20% menciona que se realiza publicidad, mientras que el 80% expresa que hay inexistencia de promoción del lugar, como de los negocios. Así mismo la accesibilidad al ingreso y recorrido del lugar es satisfactoria porque el acceso es oportuno para cualquier visitante.

En general se encuentran satisfechos con la experiencia que han adquirido al visitar el cementerio de San Diego, por lo que la mayoría de encuestados en un 90% menciona que la gestión turística contribuye al desarrollo del atractivo y un mínimo porcentaje del 10% asevera que la gestión turística no aporta al desarrollo del cementerio.

4.1.6. Resultados de las encuestas a prestadores de servicio cementerio José María Azael Franco

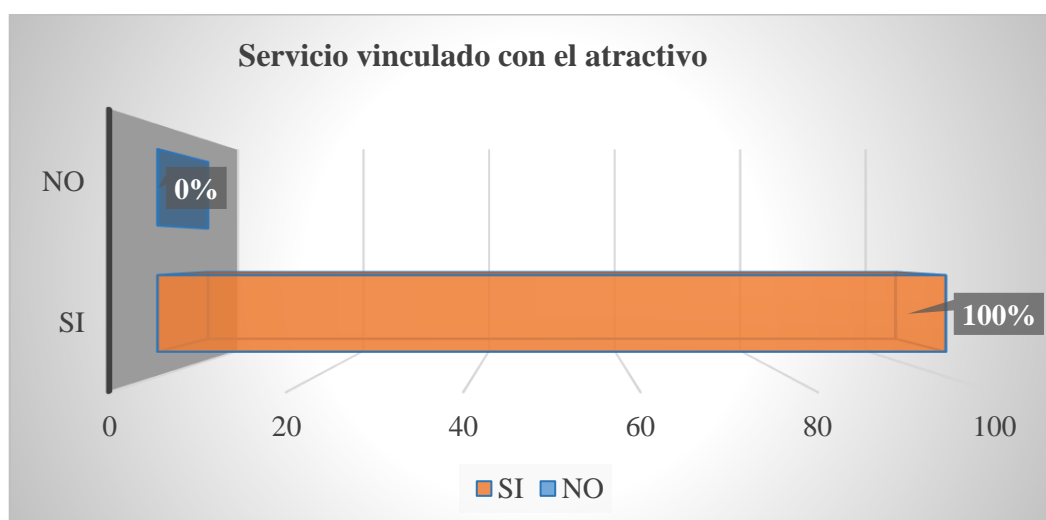


Figura 27. Servicio vinculado con el atractivo

Alrededor del atractivo es muy importante que existan todo tipo de servicios para satisfacer las necesidades del turista, además es una parte muy importante para que el sitio pueda desarrollarse de una manera turística, cada uno de los servicios que fueron encuestados ofrecen diferentes tipos de servicio tanto turístico como para la localidad, como se observa en la Figura 27.

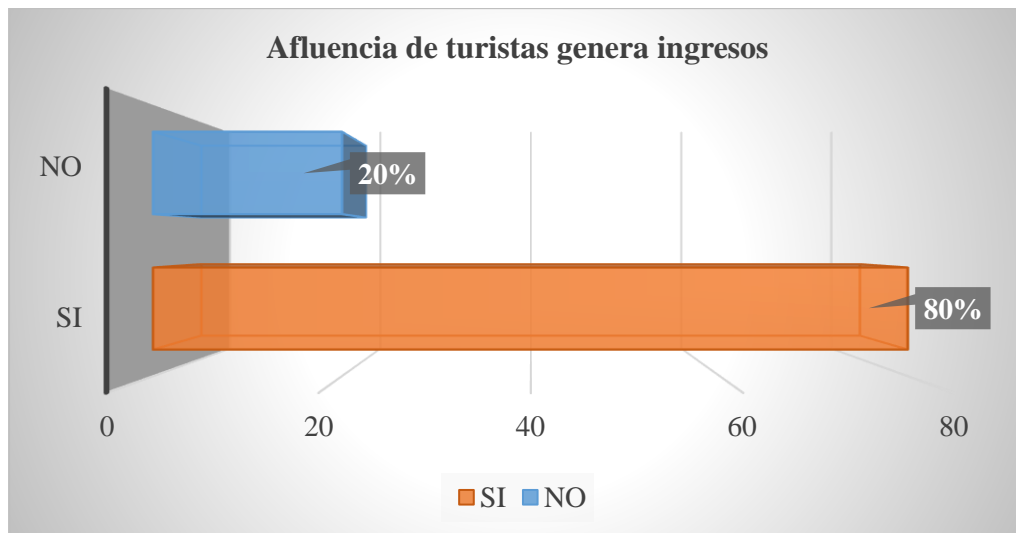


Figura 28. Afluencia de turistas genera ingresos

La Figura 28, detalla que en el tiempo de pandemia ha disminuido notablemente la visita de este atractivo, ya que la mayoría de los visitantes son extranjeros con el cierre de fronteras se ha visto afectado a pesar de ser así se ha recibido turistas y personas de la localidad ayudando de esta manera a generar ingresos a los prestadores de servicios.

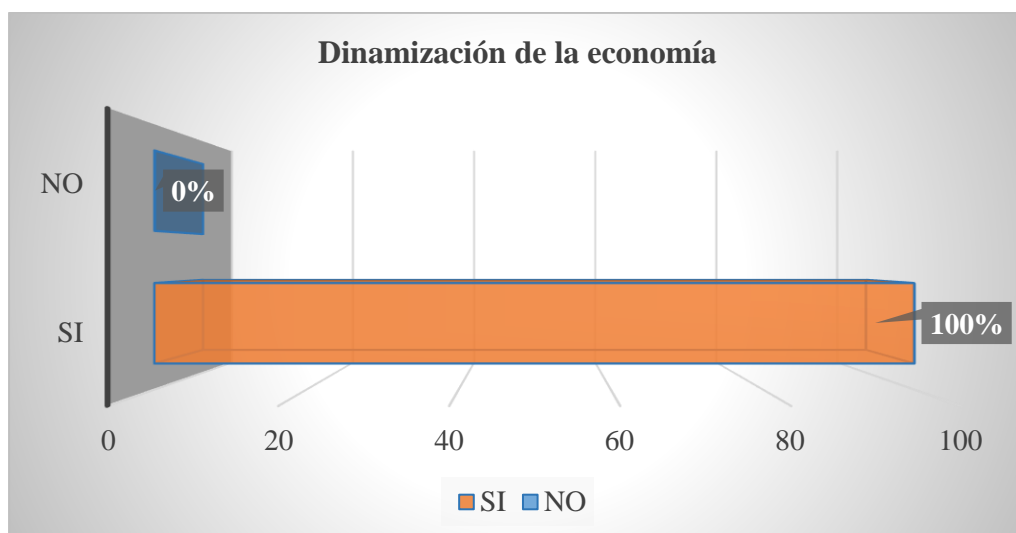


Figura 29. Dinamización de la economía

Si, el turismo claramente es una forma de hacer crecer la economía en la localidad, porque va de la mano con los servicios que se encuentran alrededor para que cada uno de los visitantes

satisfagan sus necesidades, por otra parte, ayuda a toda la ciudad porque los turistas buscan salir de su rutina y visitar diferentes lugares. Se observa en la Figura 29.

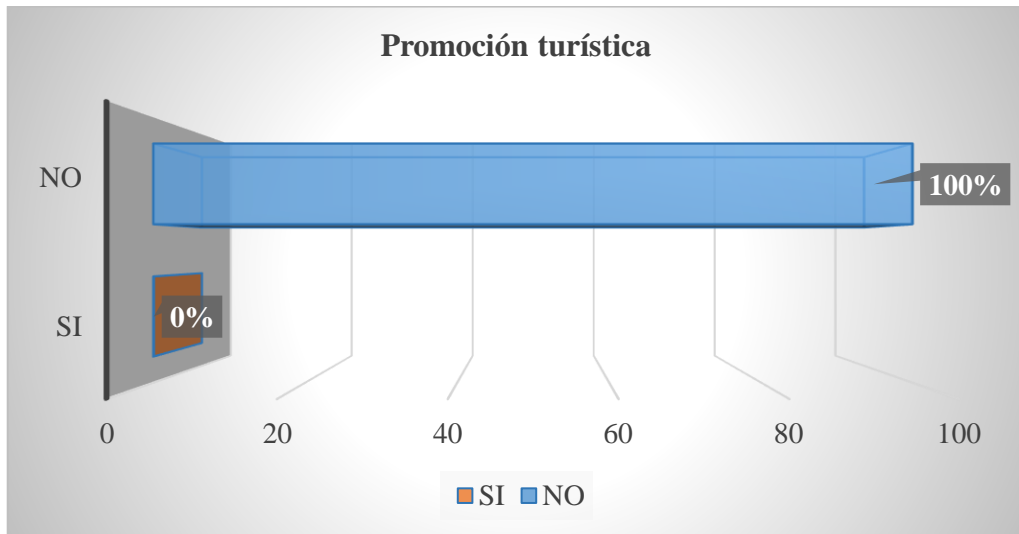


Figura 30. Promoción Turística

La Figura 30, detalla la promoción es una parte fundamental para el desarrollo del atractivo, los encuestados manifiestan en su totalidad que el sitio y el negocio no tiene suficiente promoción por ende no se puede llegar a más personas dificultándose para ellos poder darse a conocer con cada uno de los servicios que brindan para el visitante y la localidad.

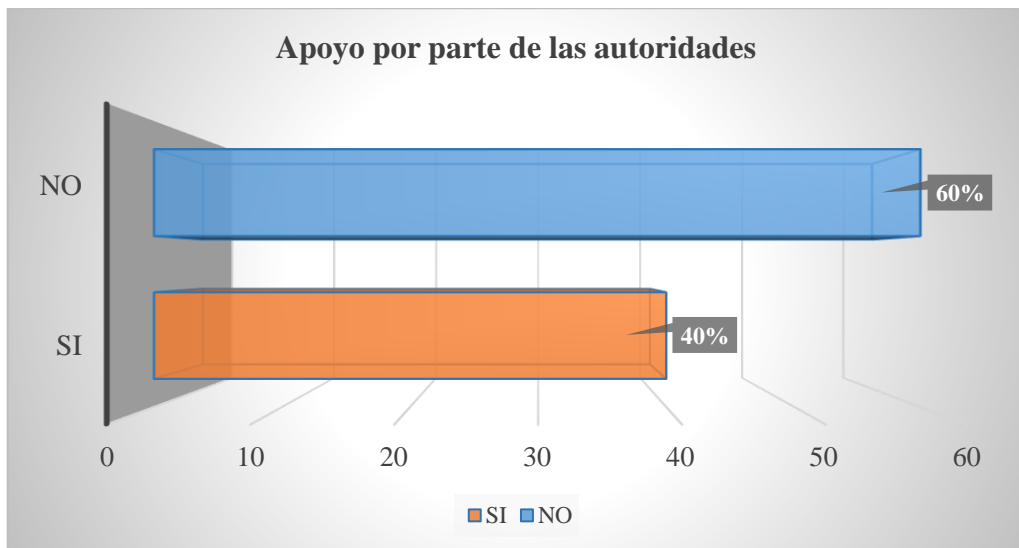


Figura 31. Apoyo por parte de las autoridades

Se detalla en la Figura 31, que en cierta parte existe ayuda por parte de las autoridades, pero es muy mínima, añadiendo que existen negocios privados que no reciben ningún apoyo, esto genera un conflicto porque los servidores requieren atención por parte de las autoridades para brindar un servicio de calidad.

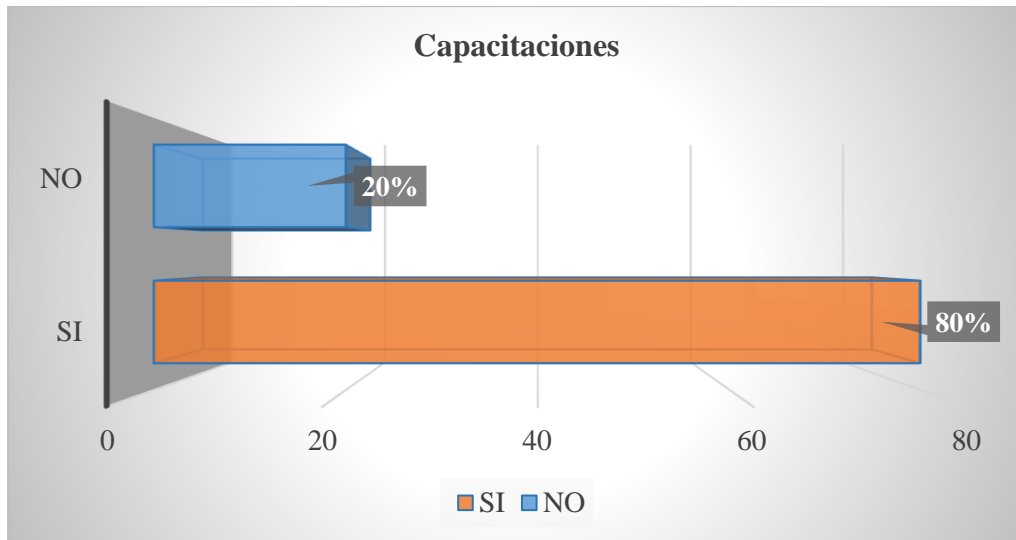


Figura 32. Capacitaciones

Las capacitaciones si se han realizado a pesar de que no han llegado a todos los prestadores de servicio como se observa en la Figura 32, por falta de comunicación con los administradores del atractivo; las capacitaciones que han recibido últimamente fueron con el objetivo de agregar las medidas de bioseguridad por pandemia dentro y fuera del cementerio, así mismo mejorar la atención al cliente, ellos sugieren que se realicen con más continuidad las capacitaciones.

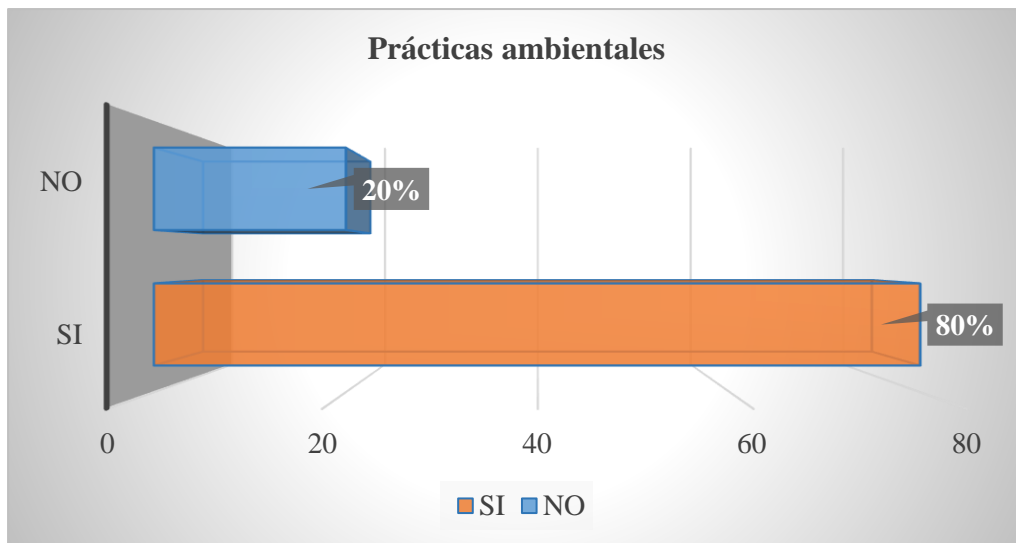


Figura 33. Prácticas Ambientales

La Figura 33, describe que la mayor parte de los prestadores de servicio si manejan prácticas ambientales, porque es muy importante para ellos de esta manera ayudan al medio ambiente, así mismo al atractivo manteniendo la limpieza y el cuidado de mejor manera, a pesar de no hacerlo a profundidad cómo se debería, educar al servidor y de la misma manera al turista.

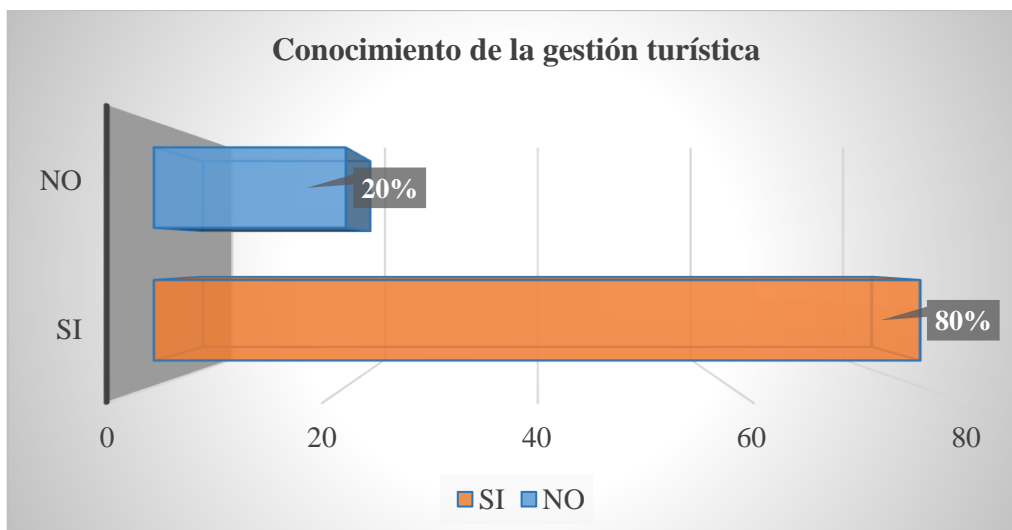


Figura 34. Conocimiento de la Gestión Turística

Se observa en la Figura 34, que en gran parte si conocen la gestión turística que se maneja en el cementerio por parte de las autoridades, ya que este se basa en el entorno del sitio porque cada uno de los negocios que se manejan es un apoyo para desarrollar el atractivo en el ámbito turístico, una mínima parte manifiesta que no conocen la gestión porque son negocios totalmente privados.

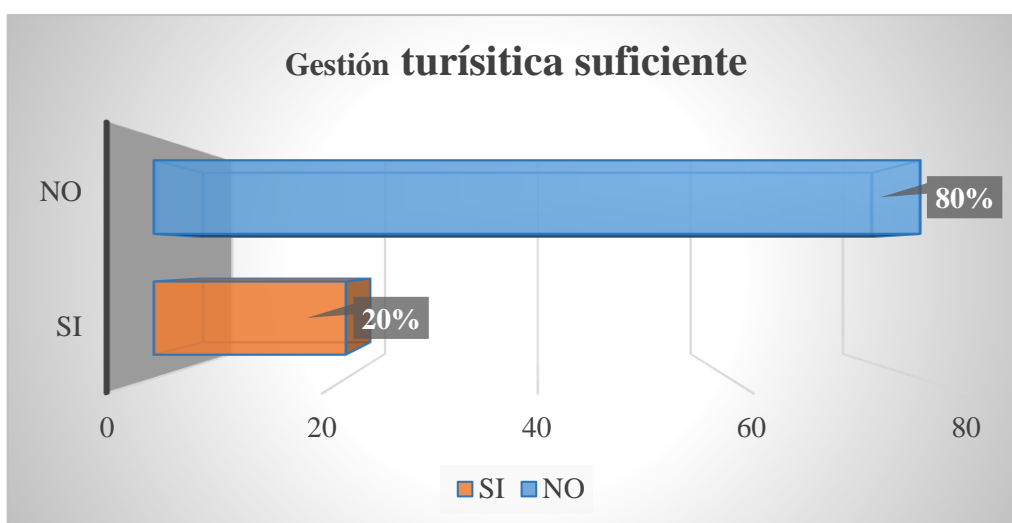


Figura 35. Gestión Turística suficiente

Una gran parte de los encuestados señalan que no es suficiente la gestión turística porque hay pocas capacitaciones, deficiente promoción, desinformación así mismo deben mejorar la organización para un mejor desarrollo del atractivo, como se muestra en la Figura 35.

4.1.7. Resultados de las encuestas a prestadores de servicio Cementerio de San Diego

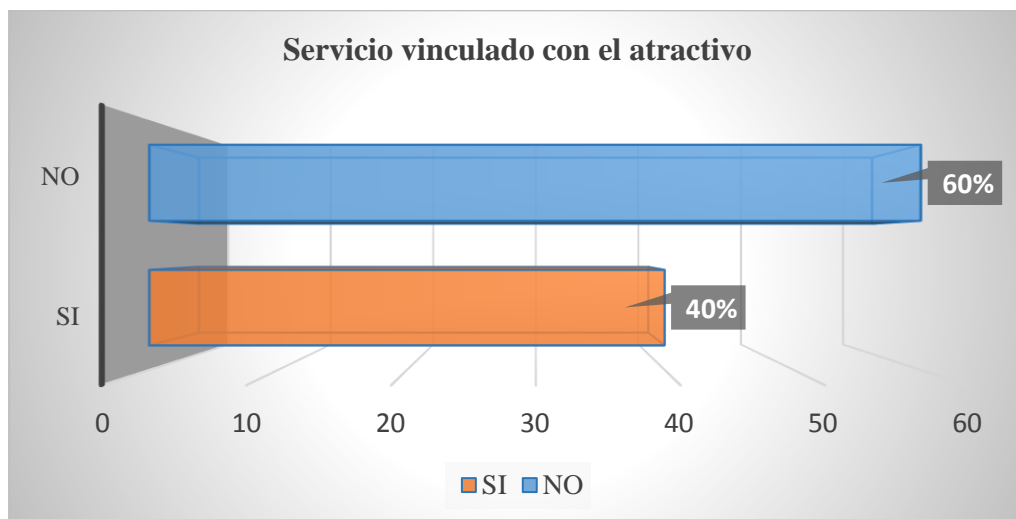


Figura 36. Servicio vinculado con el atractivo

En su gran mayoría no se ofrecen servicios vinculados al cementerio de San Diego, estos servicios son de floristería y marmolería, sin embargo, estos negocios son aptos para los usuarios del cementerio, es decir que no son servicios turísticos porque la actividad turística que se realiza en el lugar es limitada, por otra parte, existe un convento que era antiguamente la recolecta de la orden franciscana un lugar de meditación y recogimiento, actualmente es de uso turístico y religioso. Se refleja en la Figura 36.

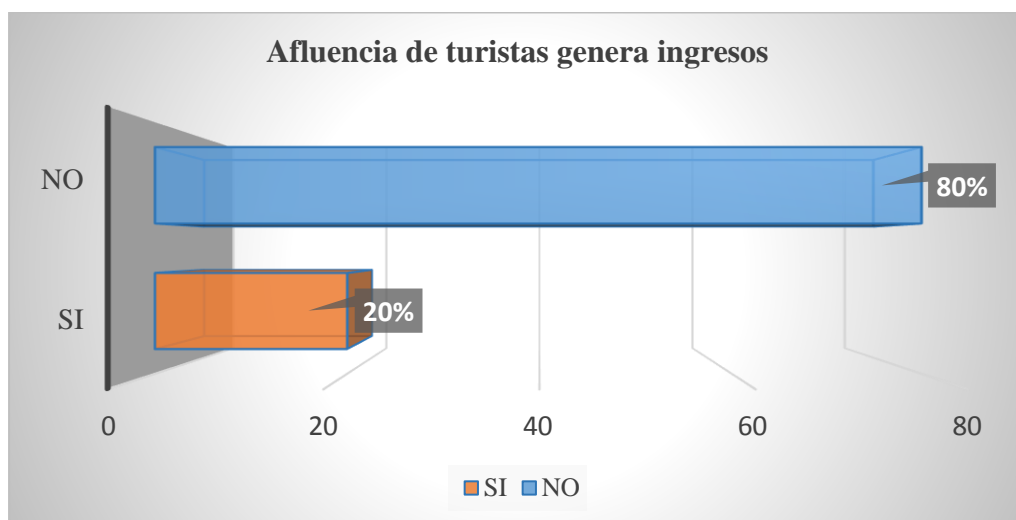


Figura 37. Afluencia de turistas genera ingresos

En base a los resultados de las encuestas se puede evidenciar en la Figura 37, que la mayor parte de los prestadores de servicio creen que la afluencia de turistas no genera ingresos al cementerio por la inexistencia del mismo, por lo que solamente se benefician de los usuarios del cementerio, de tal modo que con la actividad turística existente en el cementerio no genera

ingresos directamente por dicha actividad, un cierto porcentaje afirma que genera ingresos por turistas, sin embargo, es insignificante porque los turistas no siempre adquieren los productos.

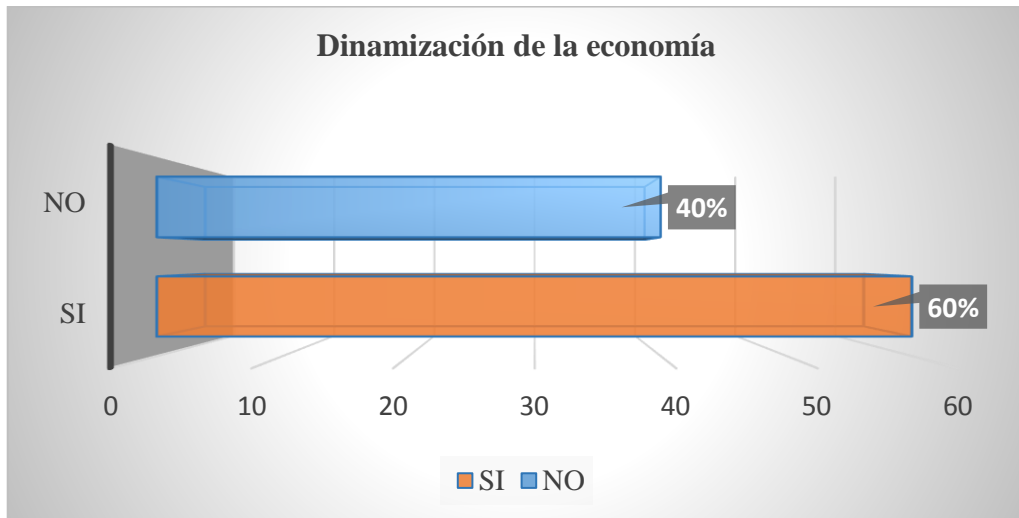


Figura 38. Dinamización de la economía

Es una actividad importante para la economía en el desarrollo siempre y cuando cumplan con los requerimientos del turista para la satisfacción, los prestadores de servicio expresan que el turismo no aporta a la dinamización económica como se detalla en la Figura 38, porque el cementerio no brinda servicios turísticos, de tal modo que los negocios no adaptan productos de interés turístico, su ingreso básico es de los servicios que ofrece el cementerio más. Así mismo existen prestadores de servicio que manifiestan que el turismo es una actividad dinamizadora en el sitio, tomando en cuenta que el cementerio adapte planes en el área turística y así generar desarrollo local.

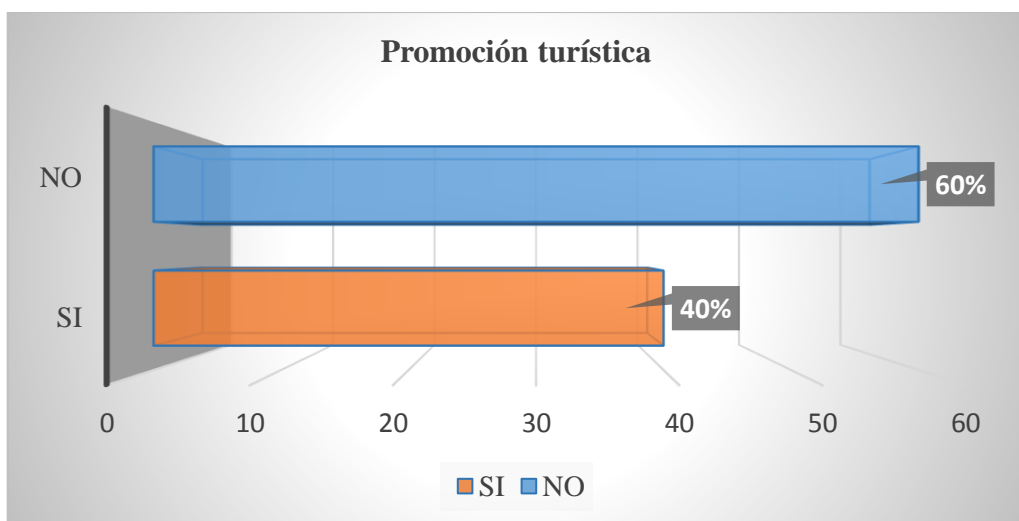


Figura 39. Promoción Turística

La promoción turística es fundamental para la difusión y conocimiento del atractivo, de esta manera llegar hacia otros lugares, de tal modo que la mayoría de los encuestados manifiestan

la inexistencia de la promoción turística se puede observar en la Figura 39, esto hace notar que las autoridades no se preocupan por adaptar medios de comunicación del destino ni de los servicios, sin embargo el resto de informantes afirman que existe promoción turística lo cual favorece al crecimiento y desarrollo del cementerio mejorando así la economía del sector.

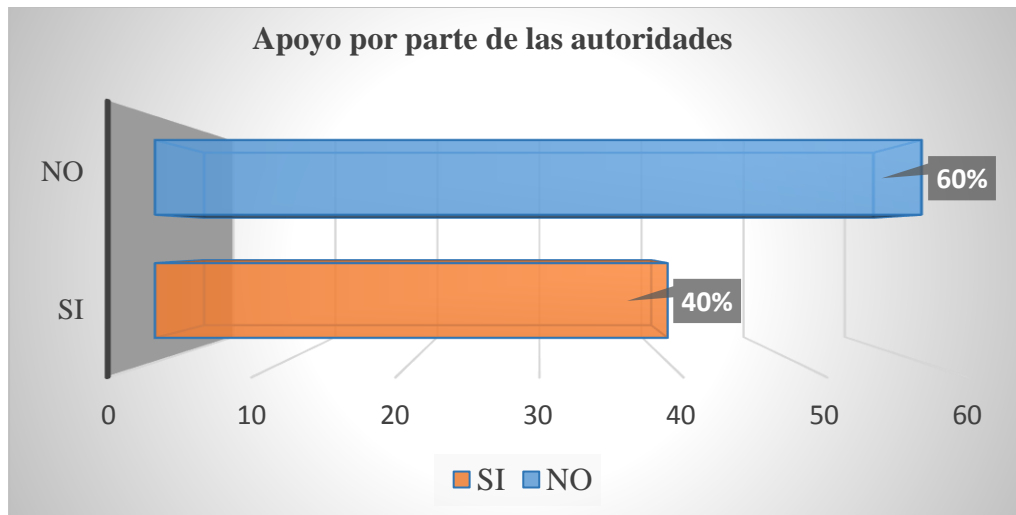


Figura 40. Apoyo por parte de las autoridades

En la Figura 40, se muestra que la mayoría no han recibido ningún tipo de apoyo por parte de las autoridades ya que es importante incentivar a los prestadores de servicios para entregar un producto de alta categoría y del servicio con la finalidad de que los turistas obtengan satisfacción, sin embargo, los negocios son privados y se sustentan por sí solos, a pesar de que los prestadores de servicio necesitan un sostén para operar de manera correcta.

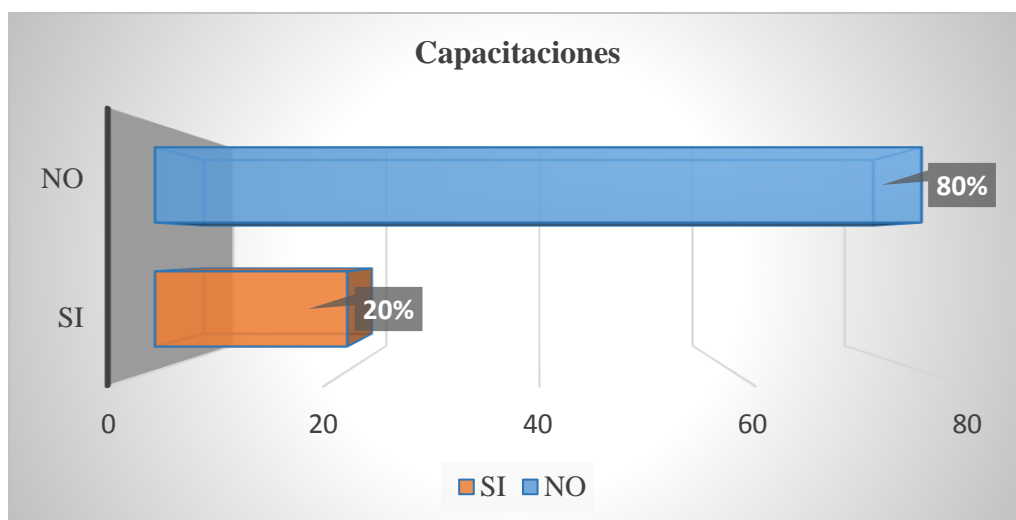


Figura 41. Capacitaciones

Los prestadores de servicio requieren estar en constante actualización de capacitaciones, ya que es un proceso fundamental para el desarrollo del atractivo como para los mismos la Figura 41, hace referencia que la mayor parte de prestadores no han participado de ningún tipo de

capacitaciones, siendo esto una parte desfavorable porque no refuerzan conocimiento ni adoptan nuevas herramientas para la satisfacción del cliente, sin embargo un mínimo porcentaje han recibido capacitaciones lo que permite desempeñarse mejor y ofrecer una buena atención a los clientes.

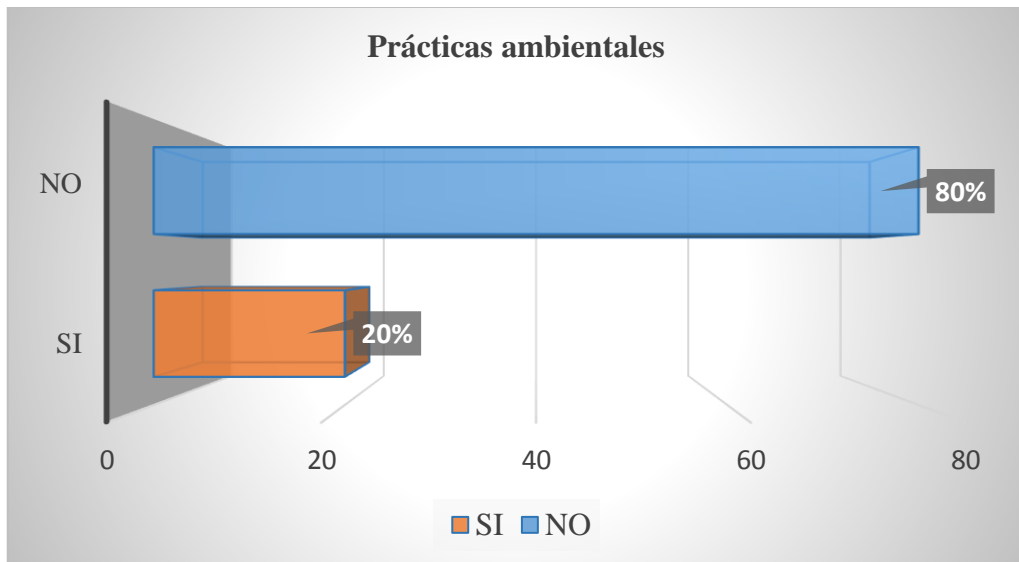


Figura 42. Prácticas ambientales

Ayuda a controlar y mejorar los hábitos para aplicarlos, de esta manera aportar al medio ambiente, una de las principales prácticas es minimizar los desechos, no obstante, en la Figura 42, se muestra que la mayoría no maneja prácticas ambientales porque no existe conciencia ambiental por ende no promueven la sensibilización, para la aplicación de buenas prácticas. Aunque el mínimo porcentaje utiliza herramientas y acciones para aportar al cambio ambiental, realizando recomendaciones que son útiles y de esta manera transformar el comportamiento.

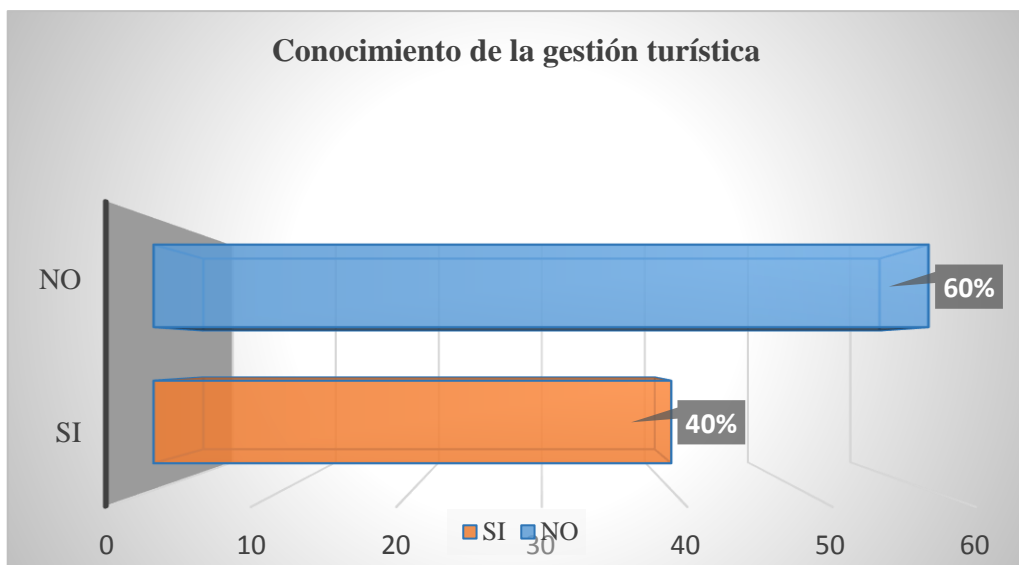


Figura 43. Conocimiento de la Gestión Turística

En la Figura 43, se detalla que desconocen la gestión turística realizada en el cementerio porque no se observa ninguna acción que desarrolle cambios para el sitio, a pesar de que se considera una dinámica de crecimiento social y económico, siempre y cuando el personal de cada área cuente con el profesionalismo y ambiente adecuado, de tal forma que generará cambios que contribuyen al crecimiento del cementerio, además los administradores son los encargados de organizar, adaptar planes y programas para generar más interés turístico, de tal forma que el resto de encuestados afirma conocer la gestión turística que realiza el cementerio.

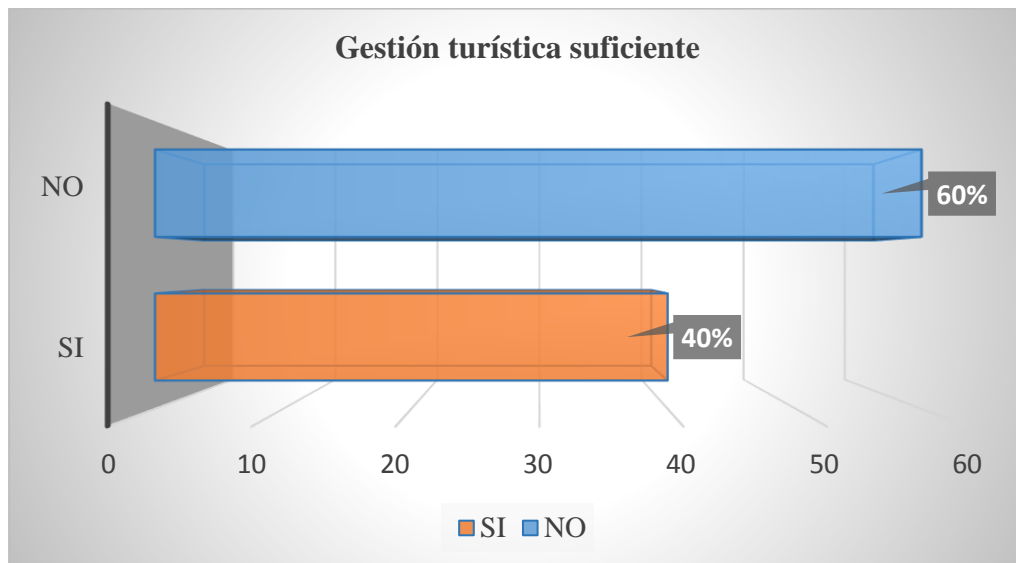


Figura 44. Gestión Turística suficiente

La gestión turística que realiza el cementerio de San Diego considera en su gran mayoría insuficiente, así se muestra en la Figura 44, que el aplicar planes de mejora dinamiza y genera el desarrollo del turismo, de tal manera que la gestión turística es la base para la conservación y el disfrute del sitio, a su vez el porcentaje restante de informantes manifiesta que existe suficiente gestión turística, ya que asegura, la adecuada participación del turismo en la sociedad, la economía, la cultura y el medio ambiente, por otro lado hace que los turistas se encuentren plenamente satisfechos.

En la Tabla 8 se muestra el análisis bivariado de los dos atractivos.

Tabla 8. Análisis bivariado de la gestión turística y desarrollo de atractivos turísticos culturales.

En la tabla 8 se resume un análisis bivariado que muestra los resultados de gestión turística y desarrollo de los atractivos turísticos culturales con el fin de saber las perspectivas diferentes de cada informante para validar la información.

	Cementerio José María Azael Franco	Cementerio de San Diego
Planificación	<p>Los seguimientos se realizan en base al plan de acción y al POA que se enfoca en el desarrollo turístico del atractivo.</p> <p>Disponen de un logotipo para la identificación y promoción del atractivo, a través de una plataforma donde se encuentra información acerca del cementerio y de sus servicios.</p> <p>Para quejas y sugerencias existe un buzón, pero está destinado para personas que hacen uso de los servicios exequiales. Además, existe una ausencia parcial sobre la adecuación de los espacios de uso turístico en cuanto a señalética, parqueadero, accesibilidad, seguridad e interpretación, donde los turistas se sienten satisfechos con estos servicios.</p> <p>El seguimiento se lo realiza en la parte administrativa y turística, en esto se controla los reportes de los servicios, ingresos económicos y el registro de ingreso de turistas, sin embargo, el registro se lo hace de manera parcial Poseen redes inalámbricas solo para uso laboral, y manejan una red de promoción como es Facebook como estrategia de innovación.</p>	<p>Para la regulación del cementerio se realiza a través de alineación estratégica, por medio de un análisis FODA.</p> <p>De igual manera cuentan con un logotipo de distinción, que posteriormente puede ser utilizado como marca turística, por otro lado, manejan una plataforma propia donde se observa información del cementerio y los servicios que ofrece.</p> <p>El buzón de quejas y sugerencias es utilizado por las personas adquieren el servicio exequial. La adecuación del espacio en el cementerio es parcial con respecto a la interpretación, señalética, parqueadero, accesibilidad y seguridad, además se realiza actividad turística por parte de otras entidades lo cual los visitantes se encuentran satisfechos.</p> <p>El cementerio de San Diego realiza un control en la parte administrativa a través de esto se mantiene un buen desempeño laboral, por otra parte, el registro de turistas es inexistente, en lo que se refiere a la red de wi-fi es solo de uso laboral y la página web que se maneja no es de promoción turística, sino de los servicios, que dispone el cementerio para la localidad.</p>

Organización

La organización estructural cumple con el perfil profesional en el área administrativa y en el área turística.

El único ingreso es de las arcas municipales y del avalúo de catastros de tal manera que llevan un informe general de presupuestos mensuales y anuales

Cuenta con una ordenanza regulatoria en el que se propone puntos de protección del atractivo y el cobro del ingreso a turistas extranjeros

Para la solución de conflictos los administradores llevan a cabo normativas para regular un ambiente sano y educado con los turistas y usuarios en base a su profesionalismo. así mismo para la gestión de riesgos existe dos puntos de evacuación

Las relaciones con actores públicos se hacen con policías para brindar más seguridad, la infraestructura, transporte, servicio público y ambiente es inexistente, de igual forma, la relación con actores claves hospedaje y alimentación. No obstante, se otorgaba permisos a agencias de viajes para operar.

Dirección

La Administración realiza capacitaciones mensuales, de atención al cliente con los trabajadores directos del cementerio, además cada uno está designado en las áreas correspondientes para desarrollar su trabajo, de igual modo como se refleja la inexistencia de relación con los prestadores de servicio por ende no se les capacita y la satisfacción del turista no se cumple en su totalidad.

Su estructura organizacional se enfoca en la parte administrativa, de igual manera cumplen con el perfil profesional.

El presupuesto que ingresa al cementerio es únicamente por los servicios exequiales que se ofrecen, además poseen un informe general de presupuestos mensual y un informe de inversiones para el mantenimiento.

En la normativa que tiene la SFN se detallan los estatutos que manejan dentro del cementerio, además, se evidencian los reglamentos tales como: interno de trabajo, operación de administración, interno de seguridad y salud.

En la solución de conflictos los administradores plantean normativas dirigidas hacia los visitantes y usuarios del cementerio, del igual modo cuentan con puntos de evacuación en caso de desastres naturales.

Inexistencia de relaciones con los actores públicos, por otra parte, los administrativos conceden permisos a actores claves como son agencias de viajes para operar, en ciertas fechas antes de la pandemia se realizaba la actividad de necroturismo.

El equipo de trabajo se capacita internamente ya que dentro de esta sociedad existen varios grupos asignados a diferentes actividades; por el contrario, la relación con los prestadores de servicios es nula porque no se brinda capacitaciones y los turistas se encuentran parcialmente satisfechos.

Control

Las prácticas ambientales son parciales, pero se tiene un plan de buenas prácticas ambientales que se dejó de ejecutarlo por el limitado presupuesto, sin embargo, se hace recomendaciones a los usuarios y visitantes. Los prestadores también aplican estas prácticas para no afectar al atractivo de tal modo que los visitantes observan el cuidado y mantenimiento de este.

No se realiza un cálculo de la capacidad de carga turística, sin embargo, toman en cuenta el ingreso masivo en fechas determinadas noviembre y diciembre, teniendo en cuenta que por el COVID - 19 se adecuo un área para evitar saturaciones y se empleó una autorización para que se puede ingresar. Así mismo se realizan reuniones cada semana para conocer los problemas que se suscitan y de esta manera dar soluciones

Existe un gestor ambiental que se encarga de dar cumplimiento a las buenas prácticas ambientales dentro del cementerio, en otro aspecto los prestadores de servicio no emplean manejo de desechos, sin embargo, los visitantes perciben que el atractivo mantiene un aspecto adecuado.

En cuanto a la saturación no realizan el cálculo de la carga turística, pero desde que empezó la pandemia se limitó las actividades turísticas y se adecuó un área para COVID - 19, a su vez no se realizan reuniones para conocer la realidad turística simplemente realizan seguimientos en el área administrativa.

4.2. DISCUSIÓN

La investigación se realizó con el fin de analizar la gestión turística en el desarrollo de los atractivos turísticos culturales de los cementerios José María Azael Franco de Tulcán y San Diego de Quito. Para ello, se evalúa la situación actual de la gestión turística de cada cementerio y su contribución en el desarrollo de estos. Por tanto, se da solución al problema dado.

Este estudio se llevó a cabo mediante el enfoque cualitativo de tal manera que se tomaron en cuenta herramientas para obtener datos que aportan a la investigación, cada instrumento se midió a través de indicadores propuestos para cada variable.

La sustentación del proyecto de tesis se basa en el tipo de investigación descriptiva, de modo que ayuda a obtener datos determinados para el desarrollo de las variables. Así mismo Gómez & Vílchez (2017) utilizan un tipo de investigación descriptiva pues su uso más importante tiene lugar cuando se recoge información, que permite el acopio de información primaria a través de técnicas específicas acorde a la necesidad que se presenta la investigación.

Dentro del tipo de investigación se utiliza el método bibliográfico éste se enfoca en explorar, organizar distintas fuentes de información tales como artículos, documentos textuales que sean útiles, y el método de campo se orienta a recoger información. Reyes (2015) utiliza el enfoque descriptivo y de campo que ayudan a recopilar información útil. De tal manera que se aplican técnicas de entrevistas, observación y encuestas con preguntas abiertas y cerradas para el cumplimiento de los objetivos planteados en la investigación.

De tal modo que con la ayuda de las fichas de observación se describen los documentos que comprueban la información del estado actual de la gestión turística como lo planteó Cava (2018) así mismo a través de las entrevistas se evalúa la gestión turística de los cementerios, de igual forma las encuestas se aplica para recopilar datos de la percepción de visitantes y prestadores de servicio sobre el desarrollo de los atractivos turísticos culturales en base a la gestión turística.

Además, se utilizó el muestreo no probabilístico por conveniencia, porque la investigación se desarrolló en pandemia por COVID - 19, por ende, la muestra fue limitada, es decir que no es suficiente para declarar resultados generales, más bien aporta al caso en particular de este estudio.

A través de este tipo de investigación se propone soluciones para la investigación, en base a la realidad de la gestión de los cementerios, el cual se convierte en el objeto de estudio, la información se ve reflejada con ayuda de administradores, visitantes y prestadores de servicio.

Para evaluar cualitativamente la gestión turística se establece la medición basada en el análisis de dos teorías, con los procesos administrativos que son: planificación, organización, dirección y control, asociados de esta manera con el manual de directrices propuestas por la SECTUR, a fin de desarrollar un instrumento que determine el cumplimiento de sus competencias.

En el cementerio José María Azael Franco con respecto a la planificación disponen de un plan de acción y un plan operativo anual, estos cumple con ciertos lineamientos enfocados al mejoramiento del atractivo, dentro de la comunicación del atractivo para el posicionamiento cuentan con un logotipo de distinción y a su vez tienen una plataforma actualizada del sitio, para brindar una gestión de calidad disponen de un buzón de quejas dirigido a las personas que hacen uso de este servicio de exhumación e inhumación, por otra parte manejan una adecuada accesibilidad, su interpretación turística es esporádica, a su vez tienen una buena seguridad, no obstante, tratan de mejorar la señalización, además existen servicios adicionales a su alrededor, con respecto a la tecnología de soporte llevan un registro de ingreso de turistas de forma manual y también cuentan con una red de wi-fi únicamente para uso laboral, por otra parte la promoción turística se realiza a través de redes sociales y por el hecho de ser patrimonio hace que llame la atención y a su vez se promociona solo.

En cuanto a la organización manejan un área administrativa y un área turística donde el personal cumple con el perfil profesional, en el caso del presupuesto el único ingreso es de las arcas municipales para ello llevan un informe general la cual una cierta parte es destinado para el mantenimiento de las figuras , además el cementerio tiene una ordenanza regulatoria en el que se establecen artículos administrativos y turísticos; por otra parte en la gestión de conflictos y riesgos se realizan reuniones mensuales con el fin de solucionar los problemas presentes en el día a día específicamente en el área administrativa, igualmente cuentan con rutas de evacuación y dos puntos de encuentro en caso de movimientos telúricos, sin embargo no cuentan con señalización como tal.

Seguidamente en la dirección existía relación con las agencias de viajes para que puedan operar dentro del cementerio, a pesar de que a través de la actividad no se recibía ningún ingreso, así mismo, en la gestión de recursos humanos se realizan capacitaciones mensuales dirigidas hacia los trabajadores, manteniendo un ambiente laboral apropiado.

En relación con el control realizan prácticas ambientales de manera empírica, por otra parte, para evitar la saturación de espacios se adecuó un área delimitada para COVID - 19, ésta cuenta con una autorización para realizar la visita correspondiente ya que en la actualidad el cementerio

únicamente permite el ingreso para realizar actos de inhumación limitada, por ende, no recibe visitas turísticas.

En lo que se refiere al cementerio de San Diego con respecto a la planificación cuentan con alineaciones estratégicas para el cumplimiento de metas a largo plazo y así mejorar el atractivo, dentro de la comunicación del destino manejan un logotipo simbólico con el que se pretende ser reconocido, además poseen una plataforma administrativa dando a conocer los servicios exequiales, salas de velación, unidad de sepultamiento, entre otras, en cuanto a la gestión de calidad se utiliza un buzón de quejas y sugerencias para los usuarios de los servicios anteriormente mencionados, en relación a los espacios turísticos la accesibilidad al cementerio es apropiada lo que facilita el ingreso a usuarios y visitantes, así mismo disponen con una red de wifi solamente para uso laboral, teniendo en cuenta que las instalaciones no se encuentran dentro del cementerio, por otra parte a través de la página web ayuda a difundir el atractivo.

Otro punto es la organización que manejan un área administrativa aquí se ve reflejado el perfil profesional adecuado que poseen los trabajadores, dentro del presupuesto sus ingresos solamente son de los servicios ofertados, de tal forma que llevan informes generales de presupuesto e inversiones de mantenimiento, también disponen de reglamentos que son: el interno de trabajo, operación y administración, interno de seguridad y salud y normativa de la Sociedad Funeraria Nacional los cuales son netamente administrativos para regular el área de recursos humanos, se debe agregar que en el caso de la gestión de conflictos y riesgos cuentan con rutas de evacuación en caso de movimientos telúricos .

En cuanto a la dirección se otorgan los permisos correspondientes para la realización de necroturismo dentro del cementerio, por otra parte, de acuerdo con la gestión de recursos humanos el personal se encuentra en constante capacitación dentro de la Sociedad Funeraria Nacional así manejando un ambiente laboral digno.

A su vez en el control, disponen de un gestor ambiental para regular las prácticas ambientales en el cementerio, más aún cuentan con un área designada y señalizada para COVID - 19 para evitar la saturación de espacios en tiempo de pandemia, por lo que se refiere a gestión de conocimientos, se realizan reuniones para conocer los problemas que se suscitan en la prestación de servicios a sus socios de beneficencia.

El diseño de la ficha de observación de documentos se realizó, en base a la investigación de Cava (2018) “Nivel de gestión turística municipal del distrito de Celendín” cuyo propósito es establecer indicadores para evaluar la gestión turística.

De esta manera se logra obtener la ficha de observación en el cual el cementerio José María Azael cuenta con el plan operativo anual, plan de acción Tulcán, ordenanza regulatoria, informe general de presupuestos y la autorización de visita al área de COVID - 19.

Mientras que el cementerio San Diego posee el reglamento interno de trabajo sociedad funeraria nacional, reglamento para la operación y administración de los cementerios, reglamento interno de seguridad y salud en el trabajo, declaratoria patrimonial, informe general de presupuestos, inversiones para el mantenimiento y la normativa de la sociedad funeraria nacional. Sin embargo, estos documentos no son netamente del área de turismo, esto se ratifica con los resultados de Gómez & Vílchez (2017) en el que la gestión en base a los documentos, no incide en la actividad turística de la ciudad porque sus estrategias y acciones se limitan a actividades simples. Por ende, es importante poseer documentos de planificación turística, porque es parte de una buena gestión turística y el fortalecimiento del turismo.

La investigación muestra como resultados de las entrevistas, los documentos de gestión turística que manejan las administraciones competentes dentro de la planificación, organización y control de estos atractivos para la verificación de información, en el cementerio José María Azael Franco se evidencian escritos administrativos y turísticos, pero estos no son ejecutados por la restricción de presupuesto, por otro lado el cementerio de San Diego posee documentos administrativos, por ende la gestión turística en base a los documentos es deficiente, lo que limita el desarrollo de la actividad turística y esto afecta a los factores económicos y sociales que no sean los deseados por los prestadores de servicio.

Con respecto a la variable desarrollo de atractivos turísticos culturales se hace relación con la investigación de Cuba (2019) con el tema “Desarrollo turístico, gestión municipal, desarrollo local en la provincia de Huarochirí, se plantea factores económicos, social, cultural y ambiental, los mismos que fueron aplicados a la investigación para el diagnóstico del desarrollo de atractivos turísticos culturales, no obstante, se obtiene información por medio de los prestadores de servicio y turistas.

Para diagnosticar el desarrollo de los atractivos se utiliza la encuesta, se realizó en base a una lista de cotejo. Para la Universidad Autónoma del Estado Hidalgo (2019) este método permite calificar la existencia o inexistencia de características para un sitio determinado. En el cementerio José María Azael Franco de acuerdo al factor económico creen el turismo aporta a la dinamización de la economía y que la afluencia de turistas genera ingresos, en cambio en el cementerio de San Diego consideran que el turismo aporta a la dinamización económica y que la afluencia de turistas no genera ingresos, a pesar de que hoy en día con la nueva normalidad

se ven afectados porque ha disminuido notablemente la afluencia de visitantes; en el factor social, carecen de apoyo por parte de las autoridades en sus negocios, además necesitan capacitaciones de atención al cliente, por otro lado la promoción de los cementerios y de los negocios es deficiente y en el factor medioambiental en el cementerio Azael Franco manejan prácticas ambientales porque aplican métodos de reciclaje en sus negocios, por otra parte en el cementerio de San Diego el uso de prácticas ambientales es inexistente.

Por otro lado desde el punto de vista de los turistas tanto en el cementerio José María Azael Franco, como en el cementerio de San Diego los resultados arrojan en su mayoría que se encuentran satisfechos, a pesar de existir limitación de servicios para satisfacer las necesidades, tomando en cuenta que este aspecto es uno de los más importantes para el turista, además un alto porcentaje expresó el registro al ingreso del cementerio José María Azael Franco es ocasional, por otra parte el cementerio de San Diego no realiza el control de ingreso de visitantes, la interpretación turística que recibieron una cierta cantidad de visitantes ya que ninguno de los dos atractivos cuenta con este servicio permanente, más bien en el cementerio José María Azael Franco se lo realiza cuando es solicitado, en cambio en San Diego se efectúa en fechas determinada.

Con lo expresado anteriormente se observa que la gestión turística de los cementerios se maneja de forma parcial porque los encargados de dichos atractivos se basan más a la parte administrativa y más no turística en base a las dimensiones establecidas tales como planificación, organización, dirección y control, ya que se ve reflejado el cumplimiento de sus competencias, por ende limita el desarrollo de los atractivos y desaprovechamiento de los mismos, además los turistas no se encuentran satisfechos en su totalidad con los servicios existentes dentro y fuera del cementerio por la deficiente relación con los actores públicos y claves del sector, a pesar de lo mencionado anteriormente la gestión contribuye al desarrollo de atractivos turísticos culturales siempre y cuando se establezcan estrategias turísticas para el fortalecimiento del atractivo.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- La aplicación de las entrevistas permitió evaluar la gestión turística a través de los indicadores básicos de la gestión en conjunto con las directrices propuestas por la SECTUR, se obtuvo información relevante e importante con la cual se trabajó para determinar las competencias, es decir que en el cementerio José María Azael Franco la gestión turística es básica a pesar de existe un departamentos de turismo para realizar este tipo de gestión, mientras que la gestión turística del cementerio San Diego es nula, sin embargo se realiza actividad turística por organizaciones externas, quienes se encargan brindar servicios básicos al visitante, no obstante realizan una administración general que regula a los cementerios sobre sus servicios y operación de tal forma que cuentan con planes de acción, reglamentos, políticas institucionales y ordenanzas.
- En los documentos vinculados con la gestión turística, se verifica que la gestión turística no representa mayor influencia en el desarrollo de los atractivos turísticos culturales, porque el cementerio de San Diego no constan de planes y proyectos turísticos enfocados a brindar satisfacción al turista, sin embargo el cementerio José María Azael Franco propone proyectos para mejorar el atractivo pero el consejo no aprueba por el limitado presupuesto, lo que provoca la disconformidad de los visitantes o turistas, ambos simplemente se enfocan a acciones primordiales.
- El desarrollo de los atractivos turísticos culturales en base a la gestión turística es mínima y poco satisfactoria, ya que los servicios que se ofrece al visitante no cumplen con los requerimientos, identificándose falencias que debilitan a los atractivos, la carencia de servicios como guianza, señalética, control de ingresos, falta de información y promoción turística, los cuales son los criterios más útiles y que hace del atractivo un sitio de vista con baja calidad. Sin embargo, estos atractivos se encuentran conservados y visiblemente limpios, de igual manera aplican protocolos de bioseguridad en tiempos de pandemia y la accesibilidad es adecuada. También se observa falencias con los prestadores de servicio por la inexistencia de promoción del negocio y atractivo, tampoco se brinda capacitaciones para la atención al cliente, por otra parte, el apoyo de las autoridades es nulo, además por la pandemia la afluencia de turistas es parcial por ende han disminuido notablemente los ingresos económicos, a pesar de esto se considera que el turismo es una actividad dinamizadora.

- La gestión turística si contribuye parcialmente, de tal forma que se considera una de las principales bases para el desarrollo de los atractivos turísticos culturales, ya que esto permite ir de la mano tanto con las entidades públicas y privadas, para así brindar un servicio de calidad al visitante y satisfaga las necesidades requeridas, además estos atractivos poseen una riqueza cultural que debe ser aprovechada.

5.2. RECOMENDACIONES

- Los atractivos turísticos culturales deben ser planificados y gestionados, por lo que los miembros de la organización deben ser capaces de crear las condiciones necesarias y estar en continua planificación, realizar una labor profesional y utilizar herramientas para un mayor control, sin olvidar que el turismo debe ser visto como una actividad económica, el administrador debe utilizar procesos y herramientas adecuadas para ayudar a comprender la situación, evaluar y hacer propuestas.
- Cada atractivo debe aplicar documentos de gestión turística, planificar proyectos turísticos y realizar inversiones, para mejorar la calidad del servicio, además, es necesario formular planes específicos de turismo de mediano y largo plazo, fijar un presupuesto en función a las necesidades para el mantenimiento, adecuación y conservación del atractivo.
- Los funcionarios de los atractivos deben fortalecer las relaciones con organismos públicos o privados para generar más recursos, desarrollando seminarios, de concientización y capacitaciones a los prestadores de servicio, de esta manera se aprovecha el atractivo a través de la participación e integración de todos los representantes de turismo, así mismo, contar con la intervención de los prestadores de servicio para el desarrollo de los atractivos turísticos culturales.
- Formar alianzas estratégicas, crear y promover políticas y programas en coordinación con el personal encargado, a su vez trabajar juntamente con agencias turísticas, alojamientos, transporte con el fin de aportar al desarrollo.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acerenza, M. A. (2005). *Existencias: Promoción turística; un enfoque metodológico*. Recuperado Diciembre 5, 2020, de <http://www.bibvirtual.ucb.edu.bo:8000/opac/Record/259540>
- Bedoya, C. A. (2017). *Diseño de un instrumento tipo escala Likert para la descripción de las actitudes hacia la tecnología por parte de los profesores de un colegio público de Bogotá*. Recuperado de <https://repository.udistrital.edu.co/bitstream/handle/11349/6881/BedoyaLagunaCristianAlberto2017.pdf;jsessionid=1C24668D63FCB29A5B686CFD4094DCE1?sequence=1>
- Blancas, F., Lozano, M., Guerreiro, M., & Lozano, M. (2010). *Una aplicación para los destinos turísticos de Andalucía*.
- Cardeña, M. (2019). *Factores del turismo*.
- Cava, S. P. (2018). *Nivel de gestión turística municipal del distrito de Celendín, departamento de Cajamarca año 2018*. universidad César Vallejo. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/17088>
- Cedeño, D. (2016). *Modelo de gestión turística y ecoturismo en las cascadas y bosques las rocas, comuna Polanco, parroquia el esfuerzo, provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas*.
- Cuba, N. (2019). *Desarrollo turístico, gestión municipal y desarrollo local en la provincia de Huarochirí, región Lima*. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30893/Cuba_CN.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Dextre, J. C., & Del Pozo, S. (2012). *Management control or control management?*
- Díaz Sanjuán, L. (2011). *La observación*. Recuperado de Enero 5, 2021, de <http://paginas.facmed.unam.mx/deptos/ss/wp-content/uploads/2018/10/12.pdf>
- Escobar, S. A. (2018). *Análisis del desarrollo turístico sostenible colombiano mediante el estudio de la efectividad de los programas de asistencia al desarrollo como modelos de ayuda a la sostenibilidad local*. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10803/667297>
- Espinoza, R. (2009). *El fayolismo y la organización contemporánea*. Recuperado Enero 20, 2021, de <https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545880010.pdf>
- Fidias, G. (2012). *El proyecto de investigación. introducción a la metodología científica. editorial espisteme*. Recuperado de <https://evidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/EL-PROYECTO-DE-INVESTIGACIÓN-6ta-Ed.-FIDIAS-G.-ARIAS.pdf>

- Gallardo, E. (2012). *Fundamentos de la administración*.
- Gómez, M., & Vílchez, C. (2017). *Gestión turística municipal y su influencia en la actividad turística de la ciudad de bagua grande, provincia de utcubamba-región amazonas 2011-2016*.
- Hiriart, C. (2010). *Panorama mundial del turismo cultural*.
- Justicia, J. (2003). *Análisis cualitativo de datos textuales con ATLAS/ti*.
- Linares, H. L., & Morales, G. G. (2014). *Opiniones y ensayos del desarrollo turístico sostenible al desarrollo local. Su comportamiento complejo* (Vol. 12). Recuperado de www.pasosonline.org
- López, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*.
- Mallor, E., González, M., & Fayos, T. (2013). *¿Qué es y cómo se mide el turismo cultural? Un estudio longitudinal con series temporales para el caso Español*, 11, 269–284. <https://doi.org/10.25145/j.pasos.2013.11.017>
- Marín, K., & Atecio, E. (2008). *Proceso académico-administrativo de la revista científica y ética del investigador: 14(3)*, 160–183.
- Marquéz, M. (2002). *La gestión administrativa de las empresas agropecuarias de los municipios san fernando y biruaca del estado Apure, en Venezuela*. Revista Mexicana de Agronegocios, VI. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=14101002>
- Martínez, A., & Escalona, M. (2012). *La gestión turística municipal en el archipiélago de Chiloé*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=180724044005>
- Ministerio de Cultura. (2019). *Política de turismo cultural*.
- Molinari, G. (2012). *Propuesta de un modelo de Administración Turística para el Municipio de La Plata, Provincia de Buenos Aires Marzo 2012*.
- Moreno, M. S. (2016). *Gestión turística y atractivos turísticos en el cantón la concordia, provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas*. Recuperado de <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/5794/1/TUSDETH004-2017.pdf>
- Morga, L. E. (2012). *Teoría y técnica de la entrevista*. Red Tercer Milenio, 103. <https://doi.org/978-607-733-171-1>
- Nadales, D. (2018). *La administración empresarial*.
- Narvaéz, J. K. (2018). *“Las actividades agroturísticas y el desarrollo turístico en la finca San Vicente.”*
- Navarro, D. (2018). *Vista de recursos turísticos y atractivos turísticos: conceptualización, clasificación y valoración*. Recuperado de 6, 2020, de <https://revistas.um.es/turismo/article/view/221641/173171>

- Núñez, E. (1997). 8. *Aspectos administrativos*. Recuperado de [www.juridicas.unam.mx](http://www.juridicas.unam.mx/bjvLibrocompleto)
<http://biblio.juridicas.unam.mx/bjvLibrocompleto>en:<https://google.com/search?q=gl/mHtbXh>
- OMT. (2017). *Organización Mundial del Turismo* (UNWTO).
<https://doi.org/10.18111/9789284418725>
- Pinto, D. (2018). *Equipo de Autoría*. Recuperado de www.inacap.cl
- Quecedo, R., & Castaño, C. (2002). Redalyc. *Introducción a la metodología de investigación cualitativa*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=17501402>
- Ramírez, G. (2015). *Trabajo fin de grado la gestión del turismo sostenible: el caso español*.
- Reyes, A. P. (2015). *Incidencia de la gestión turística del gad municipal en el impulso de la actividad turística del cantón 24 de mayo*.
- Rosillo, E. (2014). *Introducción de la gestion turistica sostenible*.
- Ruiz, P. (2012). *Dirección*. Recuperado de http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Direccion.pdf
- Salinas, A. (2004). *Métodos de muestreo*.
- SECTUR. (2015). *Turismo cultural*. Recuperado de Enero 14, 2021, de <http://www.sectur.gob.mx/hashtag/2015/05/14/turismo-cultural/>
- SECTUR. (2013). *Directrices de Gestión Turística de Municipios Manual de aplicación*.
sedici.unlp.edu.ar. Recuperado de www.faud.unsj.edu.ar
- Sergio, G. (2012). *Metodología de la Investigación*. Recuperado http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/Axiologicas/Metodologia_de_la_investigacion.pdf?fbclid=IwAR33UsXFGIUoQo82-UGVfZDa6EhsygBiE44SWT2z6v7raiMQjtmRjphmfhs
- SERNATUR. (2014). *Turismo cultural: Una oportunidad para el desarrollo local*.
- Sixto, G., Viteri, D., Izquierdo, A., & Verdezoto, G. (2020). *Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del hotel barros en la ciudad de Quevedo*.
- Tarrés, S., & Gil, P. (2016). *Turismo funerario, turismo en cementerios. Andalucía y la ruta europea de cementerios*. idus.us.es. Recuperado de http://ftf.us.es/Jor_Inv_Tur/IX_jornadas_investiga.tomo_1.pdf#page=247
- Universidad Autónoma del Estado Hidalgo. (2019). *Metodología (lista de cotejo)*. Recuperado de https://www.uaeh.edu.mx/division_academica/educacion-media/docs/2019/listas-de-cotejo.pdf
- Universidad Nacional de La Plata. (2017). *Gestión del patrimonio cultural como recurso turístico* *Desafíos para un Gestión del patrimonio cultural como recurso turístico*. Revista

de Turismo y Desarrollos Sostenible.

Van, A. (2017). *Dark tourism. From commemoration to commodification of death, disasters and the macabre.*

Velasco, M. (2009). *Gestión turística del patrimonio cultural: enfoques para un desarrollo sostenible del turismo cultural.* Cuadernos de Turismo, 2009(23), 237–253.

VII. ANEXOS

Anexo 1: Certificado o Acta del Perfil de Investigación.



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
FACULTAD DE INDUSTRIAS AGROPECUARIAS Y CIENCIAS AMBIENTALES
CARRERA DE INGENIERIA EN TURISMO Y ECOTURISMO

ACTA

DE LA SUSTENTACIÓN DE PREDEFENSA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN DE:

NOMBRE: ESPINOZA FUENTES JHOSELYN NYCOLE
NIVEL/PARALELO: 0

CÉDULA DE IDENTIDAD: 0401710777
PERIODO ACADÉMICO: Nov.2020-Mar.2021

TEMA DE INVESTIGACIÓN: "Gestión Turística y Desarrollo de los atractivos turísticos culturales. El caso de los cementerios José María Azael Franco de Tulcán y San Diego de Quito"

Tribunal designado por la dirección de esta Carrera, conformado por:

PRESIDENTE: MSC. GUEVARA ROSERO JAIRO MAURICIO
LECTOR: MSC. ENRÍQUEZ MONTENEGRO CÉSAR ARMANDO
ASESOR: MSC. ITURRALDE VALLEJOS JAIME ALEJANDRO

De acuerdo al artículo 21: Una vez entregados los requisitos para la realización de la pre-defensa el Director de Carrera integrará el Tribunal de Pre-defensa del informe de investigación, fijando lugar, fecha y hora para la realización de este acto:

EDIFICIO DE AULAS: Virtual **AULA:** Virtual
FECHA: Miércoles, 24 de febrero de 2021
HORA: 0

Obteniendo las siguientes notas:

1) Sustentación de la predefensa: 5,23
2) Trabajo escrito 2,70
Nota final de PRE DEFENSA 7,93

Por lo tanto: **APRUEBA CON OBSERVACIONES** ; debiendo acatar el siguiente artículo:

Art. 24.- De los estudiantes que aprueban el Plan de Investigación con observaciones. - El estudiante tendrá el plazo de 10 días laborables para proceder a corregir su informe de investigación de conformidad a las observaciones y recomendaciones realizadas por los miembros Tribunal de sustentación de la pre-defensa.

Para constancia del presente, firman en la ciudad de Tulcán el Miércoles, 24 de febrero de 2021

JAIRO MAURICIO GUEVARA ROSERO
Firmado digitalmente por JAIRO MAURICIO GUEVARA ROSERO

MSC. GUEVARA ROSERO JAIRO MAURICIO
PRESIDENTE

1003324280 JAIME ALEJANDRO ITURRALDE VALLEJOS
Firmado digitalmente por 1003324280 JAIME ALEJANDRO ITURRALDE VALLEJOS

MSC. ITURRALDE VALLEJOS JAIME ALEJANDRO
TUTOR



Firmado digitalmente por:
CESAR ARMANDO ENRIQUEZ MONTENEGRO

MSC. ENRÍQUEZ MONTENEGRO CÉSAR ARMANDO
LECTOR

Adj.: Observaciones y recomendaciones



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
FACULTAD DE INDUSTRIAS AGROPECUARIAS Y CIENCIAS AMBIENTALES
CARRERA DE INGENIERIA EN TURISMO Y ECOTURISMO

ACTA

DE LA SUSTENTACIÓN DE PREDEFENSA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN DE:

NOMBRE: YAR YALAMÁ ANGÉLICA MARISOL
NIVEL/PARALELO: 0

CÉDULA DE IDENTIDAD: 0401826268
PERIODO ACADÉMICO: Nov.2020-Mar.2021

TEMA DE INVESTIGACIÓN: "Gestión Turística y Desarrollo de los atractivos turísticos culturales. El caso de los cementerios José María Azaél Franco de Tulcán y San Diego de Quito"

Tribunal designado por la dirección de esta Carrera, conformado por:

PRESIDENTE: MSC. GUEVARA ROSERO JAIRO MAURICIO
LECTOR: MSC. ENRÍQUEZ MONTENEGRO CÉSAR ARMANDO
ASESOR: MSC. ITURRALDE VALLEJOS JAIME ALEJANDRO

De acuerdo al artículo 21: Una vez entregados los requisitos para la realización de la pre-defensa el Director de Carrera integrará el Tribunal de Pre-defensa del informe de investigación, fijando lugar, fecha y hora para la realización de este acto:

EDIFICIO DE AULAS: Virtual **AULA:** Virtual
FECHA: Miércoles, 24 de febrero de 2021
HORA: 0

Obteniendo las siguientes notas:

1) Sustentación de la predefensa: 5,23
2) Trabajo escrito 2,70
Nota final de PRE DEFENSA 7,93

Por lo tanto: **APRUEBA CON OBSERVACIONES** ; debiendo acatar el siguiente artículo:

Art. 24.- De los estudiantes que aprueban el Plan de Investigación con observaciones. - El estudiante tendrá el plazo de 10 días laborables para proceder a corregir su informe de investigación de conformidad a las observaciones y recomendaciones realizadas por los miembros Tribunal de sustentación de la pre-defensa.

Para constancia del presente, firman en la ciudad de Tulcán el

Miércoles, 24 de febrero de 2021

JAIRO
MAURICIO
GUEVARA
ROSERO

Firmado
digitalmente por
JAIRO MAURICIO
GUEVARA ROSERO

MSC. GUEVARA ROSERO JAIRO MAURICIO

PRESIDENTE

1003324280 JAIME
ALEJANDRO
ITURRALDE VALLEJOS

Firmado digitalmente
por 1003324280 JAIME
ALEJANDRO
ITURRALDE VALLEJOS

MSC. ITURRALDE VALLEJOS JAIME ALEJANDRO

TUTOR



Firmado electrónicamente por:
CESAR ARMANDO
ENRIQUEZ
MONTENEGRO

MSC. ENRIQUEZ MONTENEGRO CÉSAR ARMANDO

LECTOR

Adj.: Observaciones y recomendaciones

Anexo 2: Certificado del abstract por parte de idiomas



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
FOREIGN AND NATIVE LANGUAGE CENTER**

ABSTRACT- EVALUATION SHEET				
NAME: Jhoselyn Nycole Espinoza Fuentes y Angélica Marisol Yar Yalamá				
DATE: 17 de marzo de 2021				
TOPIC: “Gestión turística y desarrollo de los atractivos turísticos culturales. El caso de los cementerios José María Azael Franco de Tulcán y San Diego de Quito”				
REMARKS AWARDED QUANTITATIVE AND QUALITATIVE				
VOCABULARY AND WORD USE	Use new learnt vocabulary and precise words related to the topic	Use a little new vocabulary and some appropriate words related to the topic	Use basic vocabulary and simplistic words related to the topic	Limited vocabulary and inadequate words related to the topic
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
WRITING COHESION	Clear and logical progression of ideas and supporting paragraphs.	Adequate progression of ideas and supporting paragraphs.	Some progression of ideas and supporting paragraphs.	Inadequate ideas and supporting paragraphs.
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
ARGUMENT	The message has been communicated very well and identify the type of text	The message has been communicated appropriately and identify the type of text	Some of the message has been communicated and the type of text is little confusing	The message hasn't been communicated and the type of text is inadequate
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
CREATIVITY	Outstanding flow of ideas and events	Good flow of ideas and events	Average flow of ideas and events	Poor flow of ideas and events
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input checked="" type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
SCIENTIFIC SUSTAINABILITY	Reasonable, specific and supportable opinion or thesis statement	Minor errors when supporting the thesis statement	Some errors when supporting the thesis statement	Lots of errors when supporting the thesis statement
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input checked="" type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
TOTAL/AVERAGE	9 - 10: EXCELLENT 7 - 8,9: GOOD 5 - 6,9: AVERAGE 0 - 4,9: LIMITED	TOTAL 9		



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
FOREIGN AND NATIVE LANGUAGE CENTER**

Informe sobre el Abstract de Artículo Científico o Investigación.

Autor: Jhoselyn Nycole Espinoza Fuentes y Angélica Marisol Yar Yalamá

Fecha de recepción del abstract: 17 de marzo de 2021

Fecha de entrega del informe: 17 de marzo de 2021

El presente informe validará la traducción del idioma español al inglés si alcanza un porcentaje de: 9 – 10 Excelente.

Si la traducción no está dentro de los parámetros de 9 – 10, el autor deberá realizar las observaciones presentadas en el ABSTRACT, para su posterior presentación y aprobación.

Observaciones:

Después de realizar la revisión del presente abstract, éste presenta una apropiada traducción sobre el tema planteado en el idioma Inglés. Según los rubrics de evaluación de la traducción en Inglés, ésta alcanza un valor de 9, por lo cual se valida dicho trabajo.

Atentamente



Firmado electrónicamente por:
EDISON BOANERGES
PENAFIEL ARCOS

Ing. Edison Peñafiel Arcos MSc
Coordinador del CIDEN

Anexo 3: Entrevista de la gestión turística



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DE CARCHI
FACULTAD DE INDUSTRIAS AGROPECUARIAS Y CIENCIAS
AMBIENTALES
CARRERA DE TURISMO Y ECOTURISMO



Dirigido a: funcionario de los atractivos turísticos culturales

Objetivo la presente entrevista se desarrolla con el fin de recopilar información que aporta a la investigación “Gestión turística y el desarrollo de los atractivos turísticos culturales. El caso de los cementerios José María Azael Franco de Tulcán y San Diego de Quito”.

Nombre: Cargo: E-mail:
Planificación
Planes
Plan estratégico
¿Se realiza seguimientos que contemple el análisis situacional en el atractivo?
¿Posee un plan estratégico de Turismo que conste de estrategias, programas, objetivos y metas para el cumplimiento de la visión del atractivo?
Comunicación del destino
Posicionamiento del atractivo turístico
¿El atractivo cuenta con una marca turística que es reconocido y le permite identificar mediante un símbolo las características que posee y se diferencia de los demás?
Centro de información turística
¿Cuenta con una plataforma actualizada del atractivo y de los servicios que ofrece como página web, redes sociales o planes de información turística?
Gestión de calidad
Sistema de reclamos y sugerencias
¿Cuentan con un buzón de quejas y sugerencias para conocer la opinión de los visitantes y realizar cambios para mejorar la calidad del servicio?
Adecuación de los espacios turístico
¿Mejoran los atractivos turísticos con señalización, parqueadero, accesibilidad, guianza, seguridad, entre otros para un servicio de calidad?
Tecnología de soporte a la gestión
Plataforma
¿El atractivo cuenta con un sistema integrado de gestión turística en el que se concentra las acciones administrativas, control?
Redes de comunicación e información
¿El atractivo tiene una red de wifi disponible para los turistas?

Utilizan un sistema tecnológico como estrategia innovadora para la promoción turística del atractivo
Organización
Organismo local de turismo en el atractivo
Organización Estructural
¿El cementerio cuenta con una organización estructural adecuada de acuerdo con las necesidades prioritarias del atractivo?
¿El personal del cementerio cumple con el perfil profesional necesario y adecuado para realizar la gestión turística?
Presupuesto
¿Existe un presupuesto asignado al sitio está de acuerdo con las necesidades para el desarrollo del atractivo?
Normativa
¿Existe una normativa u ordenanza que regule los servicios del atractivo turístico para asegurar satisfacción al turista?
Gestión de conflictos, riesgos y crisis
¿Adoptan algún tipo de instrumento para solucionar problemas que se presenten entre los turistas y prestadores de servicio o viceversa?
¿Cuenta con rutas de evacuación y puntos de encuentro en caso de sismos o movimientos telúricos?
Dirección
Relaciones del organismo
Relaciones con actores públicos
¿El atractivo cuenta con una coordinación por parte del ente encargado especialmente en materia de infraestructura, transporte, servicio público y ambiente?
Relaciones con actores claves del sector
¿Se establece alianzas para desarrollar actividad turística en el atractivo con agencia de viajes, hospedaje, alimentación, entre otros?
Gestión de los recursos humanos
¿El atractivo cultural cuenta con un programa de capacitación para el mejor desempeño de personal?
¿Existe un ambiente laboral apropiado para el cumplimiento de las actividades designadas?
Control
Gestión Ambiental

Prácticas Ambientales
¿Existe un manual de buenas prácticas para contrarrestar el impacto ambiental del lugar y educar a los turistas a cuidar el mismo?
Gestión de la saturación de espacios
¿Se realiza el cálculo de la carga turística en el atractivo para evitar la aglomeración de visitantes y provocar desgaste del mismo?
Gestión del conocimiento del destino
Producción de conocimientos
¿Participan de reuniones para conocer la realidad turística y de esa manera tomar decisiones tanto internas como externas?

Anexo 4: Ficha de observación de documentos

Objeto observable:	Fecha de observación:	Título:
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Autor:	Tipo de documento:	
<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Políticas institucionales
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Programas e inversión
Edición:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Presupuesto
<input type="checkbox"/> Virtual	<input type="checkbox"/> Impreso	<input type="checkbox"/> Planes estratégicos para el desarrollo
Fecha de publicación:	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/> Normativos y Ordenanzas
Nro. De páginas:	<input type="text"/>	
Anexos:	<input type="checkbox"/> Fotografías	<input type="checkbox"/> Cronogramas
	<input type="checkbox"/> Documentos	<input type="checkbox"/> Ninguno

Fundamentación teórica:

Análisis e interpretación de documentos:

Evidencia:

Anexo 5: Modelo de encuesta cerrada



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DE CARCHI
FACULTAD DE INDUSTRIAS AGROPECUARIAS Y CIENCIAS
AMBIENTALES
CARRERA DE TURISMO Y ECOTURISMO



Dirigida a: prestadores de servicios

Objetivo: la presente entrevista se la desarrolla con el fin de recopilar información que aporte a la investigación “Gestión turística y el desarrollo de los atractivos turísticos culturales. El caso de los cementerios José María Azael Franco de Tulcán y San Diego de Quito”.

1. ¿Ofrece usted algún tipo de servicio vinculado con el atractivo turístico?

SI	NO

2. ¿La afluencia de turistas en el cementerio le genera más ingresos?

SI	NO

3. ¿Para usted el turismo es una actividad dinamizadora de la economía en el sitio?

SI	NO

4. ¿Considera que existe suficiente promoción turística para el cementerio y su negocio?

SI	NO

5. ¿Existe algún tipo de apoyo por parte de las autoridades?

SI	NO

6. ¿Usted ha participado en algún tipo de capacitación por parte de las autoridades?

SI	NO

7. ¿Manejan prácticas ambientales (reciclaje de desechos)?

SI	NO

8. ¿Conoce usted acerca de la gestión turística en el cementerio?

SI	NO

9. ¿Cree que la gestión turística que se realiza en el cementerio es suficiente?

SI	NO

¡Gracias por su colaboración!

Anexo 6: Modelo de encuesta



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DE CARCHI
FACULTAD DE INDUSTRIAS AGROPECUARIAS Y CIENCIAS
AMBIENTALES
CARRERA DE TURISMO Y ECOTURISMO



Dirigida a: turistas

Objetivo: La presente encuesta se la desarrolla con el fin de recopilar información que aporte a la investigación “Gestión turística y el desarrollo de los atractivos turísticos culturales. El caso de los cementerios José María Azael Franco de Tulcán y San Diego de Quito”.

1. Género:

Femenino

Masculino

LGBTI

2. Lugar de procedencia:

3. ¿Realizó algún tipo de registro al ingresar al atractivo?

SI	NO
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. ¿El atractivo cuenta con interpretación turística? (si la respuesta es no, continúe a la pregunta 7)

SI	NO
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. ¿Qué tan satisfactorio le pareció la interpretación del cementerio?

Muy Satisfecho	Satisfecho	Indiferente	Poco Satisfecho	Insatisfecho
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. ¿Se le facilitó elementos de apoyo durante la visita (audio, guías, folletos, catálogos)?

SI	NO
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7. ¿Califique la señalética dentro del atractivo?

Muy Satisfecho	Satisfecho	Indiferente	Poco Satisfecho	Insatisfecho

8. ¿La limpieza dentro del sitio es?

Muy Satisfecho	Satisfecho	Indiferente	Poco Satisfecho	Insatisfecho

9. ¿A su criterio, cómo se encuentra el cuidado y mantenimiento del atractivo?

Muy Satisfecho	Satisfecho	Indiferente	Poco Satisfecho	Insatisfecho

10. ¿Cuán satisfecho se encuentra con los servicios ofertados en el atractivo?

Muy Satisfecho	Satisfecho	Indiferente	Poco Satisfecho	Insatisfecho

11. ¿Para usted, los protocolos de bioseguridad en el ingreso al lugar, en este tiempo de pandemia son?

Muy Satisfecho	Satisfecho	Indiferente	Poco Satisfecho	Insatisfecho

12. ¿Cómo calificaría la calidad de información que recibió acerca del atractivo?

Muy Satisfecho	Satisfecho	Indiferente	Poco Satisfecho	Insatisfecho

13. ¿Cree usted que el cementerio cuenta con algún tipo de promoción turística?

SI	NO

14. ¿Califique la accesibilidad al ingreso y recorrido del atractivo?

Muy Satisfecho	Satisfecho	Indiferente	Poco Satisfecho	Insatisfecho

15. ¿Cómo evalúa su experiencia general en el cementerio?

Muy Satisfecho	Satisfecho	Indiferente	Poco Satisfecho	Insatisfecho

16. ¿Cree usted que la gestión turística contribuye en el desarrollo de atractivos turísticos culturales?

SI	NO

¡Gracias por su colaboración!