

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Tema: “Análisis de la gestión pública del GAD municipal Tulcán para el cumplimiento de la competencia del turismo en el periodo 2017-2020”

Trabajo de titulación previa la obtención del
Título de Administradoras públicas

AUTOR(A): Chiles Martínez Erika Guadalupe

Revelo Cuacés Estefany Lisbeth

TUTOR(A): MSc. Zapata Muñoz Sofía

Tulcán, 2021

CERTIFICADO JURADO EXAMINADOR

Certificamos que las estudiantes Chiles Martínez Erika Guadalupe y Revelo Cuacés Estefany Lisbeth con los números de cédula 0401854070-0401572623 han elaborado el trabajo de titulación: “Análisis de la gestión pública del GAD municipal Tulcán para el cumplimiento de la competencia del turismo en el periodo 2017-2020”

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.



Firmado electrónicamente por:
SOFIA ZAPATA MUÑOZ

f.....

MSc. Sofía Zapata

TUTOR



Firmado electrónicamente por:
ALIDA
KARINA POZO

f.....

MSc. Karina Pozo


LECTOR

Tulcán, 01 de abril del 2021

AUTORÍA DE TRABAJO

El presente trabajo de titulación constituye requisito previo para la obtención del título de **Administrador Público** en la Carrera de administración pública de la Facultad de Comercio Internacional, Integración, Administración y Economía Empresarial

Nosotras, Chiles Martínez Erika Guadalupe y Revelo Cuacés Estefany Lisbeth con cédula de identidad número 0401854070-0401572623 declaramos: que la investigación es absolutamente original, auténtica, personal y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.



f.....

Erika Guadalupe Chiles Martínez

AUTORA



f.....


Estefany Lisbeth Revelo Cuacés

AUTORA

Tulcán, 01 de abril de 2021

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Nosotras, Chiles Martínez Erika Guadalupe y Revelo Cuacés Estefany Lisbeth declaro ser autoras de los criterios emitidos en el trabajo de investigación: “Análisis de la gestión pública del GAD municipal Tulcán para el cumplimiento de la competencia del turismo en el periodo 2017-2020” y eximimos expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.



f.....

Erika Guadalupe Chiles Martínez

AUTORA



f.....

Estefany Lisbeth Revelo Cuacés

AUTORA

Tulcán, 01 de abril de 2021

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, quiero agradecer a Dios por haberme regalado la vida para que pueda llegar hasta donde he llegado, agradezco a mis padres por los valores que me han inculcado y haberme formado como la persona que soy ahora, por apoyarme a lo largo de mi carrera, por darme la oportunidad de tener una excelente educación en el transcurso de mi vida y sobre todo por el esfuerzo que han realizado para que pueda llegar a cumplir mis metas. También agradezco a mis docentes que formaron parte de mi formación académica a lo largo de mis 4 años de carrera universitaria.

Erika Chiles

Agradezco a Dios por ser mi guía y darme fuerza día a día para seguir adelante a pesar de diferentes obstáculos. A mis padres por estar al pendiente de mí y motivarme a luchar por mis metas, a mi hermana por brindarme siempre su apoyo incondicional, y a mis docentes por compartirme sus conocimientos y formarme como una profesional.

Estefany Revelo

DEDICATORIA

Dedicamos esta investigación en primer lugar a Dios, porque nos regaló la vida y nos da la fuerza para seguir adelante, a nuestros familiares por motivarnos a luchar por nuestras metas y apoyarnos a lo largo de nuestra carrera, y a nuestros docentes por compartirnos sus conocimientos y formarnos como unas profesionales.

ÍNDICE

CÁRATULA	1
CERTIFICADO JURADO EXAMINADOR.....	2
AUTORÍA DE TRABAJO	3
ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE TITULACIÓN.....	4
AGRADECIMIENTO	5
DEDICATORIA.....	6
ÍNDICE DE FIGURAS	11
ÍNDICE DE TABLAS.....	11
ÍNDICE DE ANEXOS	12
RESUMEN.....	13
ABSTRACT	14
INTRODUCCIÓN.....	15
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	18
1.4.1 Objetivo General.....	18
1.4.2 Objetivos Específicos	18
1.4.3 Preguntas de Investigación	18
II FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	20
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	20
2.2 MARCO TEÓRICO	24
2.2.1 Gestión pública.....	24
2.2.1.1 Modelos y teorías de gestión pública	24
2.2.1.2 Origen y evaluación del modelo de gestión de talento humano.....	26

2.2.1.2.1	Modelo de gestión de talento humano	26
2.2.1.2.2	Objetivos de la gestión de talento humano	27
2.2.1.2.3	Principales elementos en la gestión de recursos humanos.....	27
2.2.1.2.4	Roles de recursos humanos de Dave Ulrich	28
2.2.1.2.5	Estructuración del área de recursos humanos	29
2.2.1.2.6	Procesos de gestión de talento humano	29
2.2.1.2.7	Realidades de los recursos humanos.....	30
2.2.1.2.8	Gestión del desempeño y evaluación.....	30
2.2.2	Competencia del turismo	31
2.2.2.1	Turismo	31
2.2.2.1.1	Turismo urbano.....	32
2.2.2.1.2	Turismo rural	32
2.2.2.2	Planificación del turismo.....	32
2.2.2.3	Políticas públicas sobre turismo.....	33
2.2.2.4	Industria turística.....	33
2.3	MARCO LEGAL	33
2.3.1	Constitución de la República del Ecuador (2008).....	34
2.3.2	Ley de Turismo.....	35
2.3.3	COOTAD.....	35
2.3.4	Ordenanza de turismo del GAD municipal Tulcán	37
III	METODOLOGÍA.....	38
3.1	ENFOQUE METODOLÓGICO	38
3.1.1	Enfoque.....	38
3.1.2	Tipos de Investigación.....	38
3.1.2.1	Investigación de campo.....	38
3.1.2.2	Investigación documental y bibliográfica	39
3.1.2.3	Investigación descriptiva.....	39

3.1.2.4	Investigación explicativa.....	39
3.1.2.5	Investigación exploratoria.....	39
3.2	HIPÓTESIS O IDEA A DEFENDER.....	40
3.3	DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	40
3.3.1	Variable independiente: gestión pública.....	40
3.3.2	Variable dependiente: competencia de turismo.....	40
3.4	MÉTODOS UTILIZADOS.....	41
3.4.1	Analítico sintético.....	41
3.4.2	Metodo inductivo.....	41
3.4.3	Método deductivo.....	42
3.4.3.1	Población.....	42
3.4.3.2	Muestra.....	43
3.4.3.3	Técnicas de investigación.....	44
3.4.3.3.1	Encuesta estructurada.....	44
3.4.3.3.2	Entrevista semiestructurada.....	44
3.4.3.4	Instrumentos de investigación.....	44
3.4.3.4.1	Cuestionario.....	44
3.4.3.4.2	Guía y cámara de video.....	44
IV	RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	46
4.1	RESULTADOS.....	46
4.1.1	Datos informativos del instrumento de investigación.....	46
4.1.2	Análisis global factorial.....	49
4.1.3	Análisis estadístico de la gestión pública y turismo en todas sus dimensiones..	50
4.2	DISCUSIÓN.....	65
V	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	69
5.1	CONCLUSIONES.....	69
5.2	RECOMENDACIONES.....	70

VI REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	71
VII ANEXOS	75

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Roles de recurso humanos de Dave Ulrich	28
Figura 2. Pirámide de Kelsen: Ecuador	34
Figura 3. Fórmula para calcular muestra	43
Figura 4. Género del encuestado	46
Figura 5. Edad del encuestado	48
Figura 6. Influencia de la competencia del turismo en el cantón Tulcán	51
Figura 7. Proyectos de turismo	53
Figura 8. Promoción turística	55
Figura 9. Estándares de calidad	57
Figura 10. Ferias y exposiciones	59
Figura 11. Señalización turística	61
Figura 12. Estructura orgánica del GAD municipal Tulcán	64

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operalización de variables	41
Tabla 2. Población	42
Tabla 3. Género del encuestado	46
Tabla 4. Edad del encuestado	48
Tabla 5. Estadísticas de fiabilidad	49
Tabla 6. Influencia de la competencia del turismo en el cantón Tulcán	50
Tabla 7. Proyectos de turismo	52
Tabla 8. Promoción turística	54
Tabla 9. Estándares de calidad	56
Tabla 10. Ferias y exposiciones	58
Tabla 11. Señalización turística	60

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Certificado o Acta del Perfil de Investigación.....	75
Anexo 2: Certificado del abstract por parte de idiomas	77
Anexo 3: Encuesta y entrevista dirigida a funcionarios del GAD municipal Tulcán, y personas naturales que están relacionados con el turismo del cantón Tulcán.....	78
Anexo 4: Fotografías	80

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo principal analizar la gestión pública del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) municipal Tulcán para el cumplimiento de la competencia del turismo en el periodo 2017-2020. Además, cuenta con 4 objetivos específicos los cuales se enfocan en determinar la estructura interna del GAD municipal Tulcán, analizar el cumplimiento de los proyectos realizados que han ayudado a fomentar el turismo en dicho cantón, investigar las ordenanzas de turismo y analizar los resultados de la información obtenida a través de métodos estadísticos. La metodología utilizada es de tipo cualitativo y cuantitativo, ya que se utilizó técnicas como la encuesta estructurada utilizando la escala de Likert, estas encuestas fueron aplicadas al personal operativo de los servicios turísticos y las personas que se benefician del turismo. Las entrevistas semiestructuradas se las realizó a funcionarios del GAD municipal Tulcán. Por otro lado, se realizó una investigación documental, porque se investigó en la página del GAD municipal Tulcán la estructura orgánica de dicha institución. Como resultado de esta investigación, se obtiene que el GAD municipal Tulcán ha cumplido con la competencia del turismo, pero no en su totalidad, porque a pesar de realizar proyectos y programas relacionados al sector turístico no se benefician todas las personas que viven de esta actividad. Además, se concluye que la dirección de cultura, patrimonio y turismo se encuentra en el último nivel llamado proceso agregador de valor o también operativo. Es importante mencionar que el turismo se encuentra al final de todas las direcciones. Por otro lado, el GAD municipal Tulcán solamente ha emitido una ordenanza en lo referente al turismo durante el periodo 2017-2020, la misma que está enfocada a los permisos de operación de la planta turística.

Palabras claves: Gestión pública-Turismo

ABSTRACT

Theme: Analysis of the public management of the Tulcán municipal GAD for the fulfillment of the competition of tourism in the period 2017-2020.

The objective of this research is to analyze the public management of the “Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) municipal Tulcán” for the fulfillment of the competence of the tourism in the period 2017-2020. Also, its 4 specific objectives which are focused on determining the internal structure of the Tulcán municipal GAD, analyzing the fulfillment of the projects carried out that have helped to promote tourism in said canton, investigating the tourism ordinances and analyzing the results of the information obtained through statistical methods. The research is of a documentary type and the methodology that has been used is qualitative and quantitative, since two techniques were used such as the structured survey, being applied to the operational personnel of tourist services and people who benefit from tourism. The semi-structured interviews were applied to officials of the municipal GAD of Tulcán. On the other hand, a documentary investigation was carried out, because the organic structure of said institution was investigated on the Tulcán municipal GAD page. In addition, the result of the investigation highlights that the Tulcán municipal GAD has complied with the tourism competence, but not in its entirety because, despite doing projects and programs related to the tourism sector, these haven't benefited all the people who they live from tourism. Finally, it is concluded that the Directorate of Culture, Heritage and Tourism is at the last level of the operational process. So it is important to mention that tourism is at the end of all directions. On the other hand, the Tulcán municipal GAD has only issued an ordinance in relation to tourism during the 2017-2020 period, which is focused on operating permits for the tourist plant.

Keywords: Public management-Tourism.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación denominado “Análisis de la gestión pública del GAD municipal Tulcán para el cumplimiento de la competencia del turismo en el periodo 2017-2020” cuenta con 7 capítulos.

El capítulo I, plantea el origen de la problemática sobre la gestión pública del GAD municipal Tulcán, la formulación del problema, la justificación que tiene como propósito explicar las razones del porqué, para qué y los beneficiarios directos e indirectos de la investigación, finalmente se plantea el objetivo general, objetivos específicos y las preguntas de investigación.

El capítulo II, plantea la fundamentación teórica, donde se explica cada una de las variables, como son: gestión pública y la competencia del turismo. Además, en este mismo capítulo se encuentran los antecedentes investigativos.

El capítulo III, habla sobre la metodología que se utilizó, como el enfoque, tipos de investigación, hipótesis, definición y operacionalización de variables, métodos, población, muestra, técnicas e instrumentos de investigación.

El capítulo IV, menciona los resultados obtenidos por medio de documentos digitales y las técnicas de investigación como son la entrevista y la encuesta. Se utilizó el programa SPSS versión 25, obteniendo los resultados automáticamente en figuras y tablas realizando así, la interpretación de cada uno de los datos. De igual manera en la discusión se realiza un análisis entre el marco teórico, hipótesis y los resultados de las encuestas y entrevistas realizadas.

El capítulo V, dentro de este se encuentran las conclusiones y recomendaciones, tomando en cuenta los objetivos planteados.

El capítulo VI, contiene las referencias bibliográficas utilizadas en la investigación, tomando en cuenta el formato de normas APA sexta edición.

El capítulo VII, contiene los anexos, en los cuales está el certificado o acta del perfil de investigación, el certificado del abstract, formato de la encuesta dirigida al personal operativo del sector turístico y a las personas que se benefician de la actividad turística y las preguntas realizadas a los funcionarios del GAD municipal Tulcán.

I. PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La gestión pública de turismo en los últimos años, está enfocada a consolidar el turismo como un elemento de desarrollo social y económico del Ecuador, con la intervención del sector público bajo la rectoría del Ministerio de Turismo (MINTUR) y otras entidades públicas, tales como los GADs parroquiales, municipales, metropolitanos, provinciales; y, la participación de los actores del sector privado y comunitario a través de las cámaras de turismo, los gremios y las comunidades locales (Plan Estratégico Institucional-MINTUR, 2020).

La gestión pública en turismo, supone la manera de gestionar los destinos turísticos con la coordinación de los sectores públicos, privados y comunitarios, porque la coordinación en turismo es fundamental en todo nivel de gobierno, es por ello que para el Ecuador un factor fundamental en el ámbito de la inversión turística es el financiamiento, y en la actualidad este es bastante bajo y es por eso que no se ha podido realizar emprendimientos que puedan ayudar a generar empleo, infraestructuras adecuadas y desarrollo de establecimientos gastronómicos y hoteleros. Por lo que hoy en día lo que debe buscar el gobierno es trabajar en las áreas claves del sector turístico, creando nuevas oportunidades y trabajando con empresas privadas para lograr un Ecuador que tiene todo para poder ser potencia turística (Bravo, Alemán, & Pérez, 2018).

A nivel provincial, existe un retraso de la gestión turística, porque no se proyectan progresos en la planificación estratégica e infraestructura, no existen planes de acción concretos en ejecución que promuevan la participación activa de las instituciones públicas y privadas, no hay creatividad y gestión en los emprendimientos turísticos de las localidades, así como la inexistencia de ofertas que estén de acuerdo a la demanda, destrucción y contaminación de los recursos naturales, y la mala calidad en el servicio, constituyen las principales problemáticas que caracterizan las comunidades turísticas del territorio (García, 2017).

Cuando se habla de gestión pública en el cumplimiento de la competencia turística, se debe considerar las acciones que realiza o está tomando el poder público en base a la actividad turística. Rodríguez (2021) refiere que el GAD municipal Tulcán realiza gestiones públicas en lo referente al turismo, pero no cuenta con políticas públicas de turismo, y en base a la entrevista realizada a la MSc. Jessica García jefa de turismo del GAD municipal Tulcán mencionó que, por la falta de presupuesto y la existencia de personal no capacitado en el área de turismo, es

imposible realizar todos los planes, programas y proyectos que se han establecido para cada periodo y para que puedan ayudar a las personas que se benefician de dicha actividad. Por lo que es necesario realizar esta investigación para analizar la gestión pública del GAD municipal Tulcán para el cumplimiento de la competencia del turismo en el periodo 2017-2020, identificando qué ferias, exposiciones, concursos y proyectos han sido fomentados y desarrollados de manera oportuna en dicho cantón.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo influye la gestión pública en el GAD municipal Tulcán para el cumplimiento de la competencia del turismo en el período 2017-2020?

1.3 JUSTIFICACIÓN

En la presente investigación se analizó la gestión pública del GAD municipal Tulcán para el cumplimiento de la competencia del turismo en el periodo 2017-2020, por lo que se obtiene información verídica por medio de las técnicas aplicadas a los funcionarios del GAD municipal Tulcán que manejan el tema de turismo, al personal operativo del sector turístico y a personas que se benefician del turismo, estos resultados son de gran ayuda, para verificar, si se cumple la función del turismo que establece el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD) 2010, “Regular, controlar y promover el desarrollo de la actividad turística cantonal en coordinación con los demás GADs, promoviendo especialmente la creación y funcionamiento de organizaciones asociativas y empresas comunitarias de turismo” (COOTAD, 2010, pág. 27). Del mismo modo es de gran importancia realizar esta investigación, ya que permite conocer, si a través de los planes, programas y proyectos que realiza el GAD municipal Tulcán en relación con la actividad turística, se benefician todas las personas que viven de esta actividad.

Por otro lado, es importante mencionar que el periodo 2017-2020 se lo seleccionó, porque a pesar de que el actual periodo de administración del municipio de Tulcán fue cambiado en el año 2019, los servidores públicos que se encargan de temas turísticos fueron reemplazados en el año 2017, por lo cual ellos facilitaron información de dicho periodo. Según Rodríguez (2021), funcionaria del GAD municipal Tulcán afirma que fueron reemplazados, porque los actuales servidores públicos que se encargan de temas turísticos son personas capacitadas en el ámbito de establecer nuevas estrategias de turismo en el cantón.

Para el presente estudio de investigación, se toma en cuenta el modelo de gestión de talento humano para verificar si el GAD municipal Tulcán cumple con lo que establece dicho modelo, tomando en cuenta que el modelo de gestión de talento humano tiene como finalidad el mantenimiento y mejora de las relaciones personales entre los directivos y colaboradores de la organización, contando con personal capacitado y motivado, es decir, que por medio de una buena interacción entre los funcionarios capacitados se puede cumplir con las metas u objetivos propuestos en la organización.

Esta investigación está dirigida fundamentalmente a los funcionarios del GAD municipal Tulcán, permitiendo conocer las opiniones de la ciudadanía que se benefician de las actividades turísticas y así poder mejorar y seguir avanzando con los planes, programas y proyectos. Además, los que se benefician directamente del presente estudio son las personas que obtienen ingresos económicos a través del turismo, el personal operativo del sector turístico y los beneficiarios indirectos es la población en general ya que permite conocer y ayuda a realizar otras investigaciones sobre la gestión pública de turismo.

1.4 OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1.4.1 Objetivo General

Analizar la gestión pública del GAD municipal Tulcán para el cumplimiento de la competencia del turismo en el periodo 2017-2020.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Determinar la estructura interna del GAD municipal Tulcán para el cumplimiento de la competencia del turismo en el periodo 2017-2020.
- Analizar el cumplimiento de los proyectos realizados por el GAD municipal Tulcán del periodo 2017-2020 que han ayudado a fomentar el turismo en dicho cantón.
- Investigar las ordenanzas que ha emitido el GAD municipal Tulcán para el cumplimiento de la competencia del turismo durante el periodo 2017-2020.
- Analizar los resultados de la información obtenida a través de métodos estadísticos para conocer la gestión pública del GAD municipal Tulcán para el cumplimiento de la competencia de turismo en el periodo 2017-2020.

1.4.3 Preguntas de Investigación

- ¿Cómo influye la gestión pública del GAD municipal Tulcán en la competencia del turismo durante el periodo 2017-2020?

- ¿Cómo es el proceso de gestión interna del GAD municipal Tulcán para el cumplimiento de la competencia del turismo en el periodo 2017-2020?
- ¿Qué impactos han ocasionado los proyectos realizados por el GAD municipal Tulcán del periodo 2017-2020 que han ayudado a fomentar el turismo en dicho cantón?
- ¿Qué ordenanzas ha emitido el GAD municipal Tulcán en lo referente al turismo en el periodo 2017-2020?
- ¿Cuáles son los métodos estadísticos utilizados para la recolección de información sobre la gestión pública que ha realizado el GAD municipal para el cumplimiento de la competencia de turismo en el periodo 2017-2020?
- ¿Cuáles son los resultados obtenidos a través de la información recopilada sobre la gestión pública que ha realizado el GAD municipal para el cumplimiento de la competencia de turismo en el periodo 2017-2020?

II FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

La presente investigación se basó en artículos científicos y tesis de posgrado, los cuales contemplan las variables tratadas en el estudio del análisis de la gestión pública del GAD municipal Tulcán para el cumplimiento de la competencia del turismo en el periodo 2017-2020; de esta manera se tomó en cuenta 5 artículos científicos de revistas indexadas y 2 tesis de posgrado, mismas que se ubican en revistas científicas especializadas, así como en repositorios como el de la Universidad Estatal de Milagro (UNEMI) y en la Universidad Nacional de Chimborazo (UNACH), los cuales ayudaron a orientar el tema de investigación. Es importante resaltar que los primeros estudios hacen referencia a la variable independiente como es la gestión pública y los últimos se refieren a la variable dependiente como es la competencia de turismo.

En Partido de Mar Chiquita, provincia de Buenos Aires, Biasone & Corbo (2017), en su artículo científico “Aportes del cuadro de mando integral a la mejora de la gestión pública de turismo”, tiene como objetivo escribir y analizar los mecanismos de gestión del área de turismo del Partido de Mar Chiquita, la metodología que se ha aplicado es el Cuadro de Mando Integral (CMI), es una herramienta eficaz aplicada con éxito a las instituciones del sector público local con la finalidad de controlar la gestión de las organizaciones públicas. En conclusión, el CMI es una herramienta que proviene de la empresa privada, ha probado su eficiencia al ser aplicado con éxito en el sector público de algunos gobiernos locales.

El artículo científico realizado por Biasone y Corbo es importante para esta investigación, porque da a conocer una metodología llamada el CMI, que puede ser utilizada en el GAD municipal Tulcán con la finalidad de controlar y hacer un seguimiento sobre la gestión pública en lo referente a la competencia de turismo.

En Chapada del Norte y Minas Gerais, municipios pequeños de Brasil, Sampaio & Romero (2016), en su artículo científico “Modelo y procedimiento para la calidad de la gestión en municipios pequeños de Brasil”, tiene como finalidad proponer un modelo y su procedimiento general que permita evaluar la calidad de la gestión pública en municipios de menos de 15,000 habitantes en Brasil. La indagación se ha fundamentado en dos métodos, teóricos y empíricos. Teóricos tales como: histórico-lógico mediante el análisis de los antecedentes históricos de la evaluación de la calidad de la gestión pública municipal; análisis y síntesis permiten

descomponer un todo en sus partes e inductivo-deductivo permitió delimitar los aspectos particulares de la gestión pública municipal. Los métodos empíricos tales como: la observación y análisis de documentos como leyes, dispositivos, puntos de control y normativas públicas. En conclusión para la implementación del modelo de la calidad de la gestión pública municipal es necesario de dos fases. En la primera fase se conoce cómo fluye la gestión pública municipal y en la segunda se analiza la estructura político administrativa y de planificación del municipio además se elabora el sistema de indicadores para la planificación y el control de la mejora de la calidad de la gestión pública.

El artículo científico realizado por Sampaio y Romero es importante para la presente investigación, porque manifiesta que para realizar una investigación sobre un municipio es imprescindible analizar la gestión pública municipal, identificar la estructura interna del GAD Municipal y la planificación del municipio. Además, permite conocer los métodos de investigación como son el método inductivo y deductivo, para poder aplicarlos en la presente investigación y así llegar a obtener los resultados a través de las entrevistas y encuestas aplicadas y así poder analizar la gestión pública que lleva el GAD municipal Tulcán en lo referente a la competencia de turismo.

En La Troncal, municipio de Ecuador, Carrillo & Guevara (2020), en su tesis de posgrado “Modelo de gestión pública y desempeño laboral: caso de un municipio de Ecuador”, tiene como propósito investigar el grado de cumplimiento de actividades en el GAD de La Troncal cantón de la provincia Cañar, la metodología ha sido de carácter no experimental transversal con un grado de profundidad descriptivo reforzada con el análisis de datos textuales lexicométrico. Cabe resaltar que se aplicó 180 encuestas a los servidores públicos de dicha institución. En conclusión el GAD del cantón La Troncal, tendrá la posibilidad de establecer una correcta toma de decisiones, para generar políticas internas a partir de los conocimientos de los empleados al momento de realizar su trabajo.

La tesis realizada por Carrillo y Guevara es importante para la investigación, porque manifiesta que la gestión pública es un tema fundamental en las organizaciones gubernamentales puesto que tiene como objetivo primordial promover el desarrollo y el bienestar en su población. Además indica que los funcionarios públicos deben de realizar correctamente sus actividades para obtener mejores resultados en los GADs.

En Madrid, capital de España, Velasco (2016), en su artículo científico “Entre el poder y la racionalidad: gobierno del turismo, política turística, planificación turística y gestión pública del turismo” tiene como objetivo reflexionar sobre los conceptos mencionados en el tema tratando de comprender como se relacionan y delimitando su uso a fenómenos concretos de la acción pública en materia de turismo, la metodología que se ha utilizado es enfoque relacional y racional, relacional porque tiene como principal objeto de indagación el proceso legítimo que faculta a algunos actores a tomar decisiones colectivas e imponerlas al resto. Es decir, lo político, la gestión de lo colectivo o la distribución del poder, son sus preocupaciones básicas. A este enfoque pertenecen los conceptos y las reflexiones sobre el gobierno de turismo y la política turística, y racional porque tienen como objetivo principal el mejorar los procesos que implican aplicar inteligencia para abordar problemas y buscar soluciones.

El artículo científico realizado por Velasco es importante para el presente estudio, porque ayuda a tener conceptos claros sobre la gestión turística y desarrollar conceptos sólidos dentro el marco teórico de la investigación. También permite identificar las actividades que el GAD municipal Tulcán realizó para mejorar los procesos, abordar problemas y buscar soluciones.

En la región costa de Brasil, Costa (2020), en su artículo científico “Modelo analítico para la gobernanza turística regional – MAGRET” tiene como objetivo principal presentar el Modelo Analítico de Gobiernos Regionales de Turismo - MAGRET, que permite comprender las interrelaciones de sus actores en las múltiples escalas del sector público, privado y del tercer sector, la metodología que se ha utilizado para el desarrollo de la investigación ha sido tanto cualitativa como cuantitativa, exploratoria y explicativa, se ha recopilado datos de documentos, leyes e informes y también la recolección de datos se llevó a cabo de tres formas diferentes, la primera fue presencial, la segunda de manera online y la tercera mediante una videoconferencia. En conclusión, es que la razón por la cual desarrollar un modelo analítico surgió del hecho de que en Brasil no existe una región turística que podría servir como referencia para los demás, y probablemente no existiría esta posibilidad de un modelo gobernanza para un país de dimensiones continentales como Brasil.

El artículo realizado por Costa es importante para el presente estudio, ya que se puede destacar la metodología que se ha utilizado para la recolección de los datos y de esta manera poder elaborar la metodología cuantitativa y cualitativa que permitan recabar información sobre la problemática, que se manejan en la gestión pública turística, para determinar si se ejecutan

continuamente proyectos y acciones que permitan contribuir a la mejora del cantón Tulcán, en el sentido económico, medioambiental, sociocultural.

En Manabí, provincia de Ecuador, García (2017), en su artículo científico “Modelo de gestión para fomentar el desarrollo turístico de las comunidades manabitas, Ecuador”, tiene como propósito diseñar un modelo de gestión turística para las comunidades manabitas que contribuya al cambio de las instituciones y de los ciudadanos que se dedican a dicha actividad. El autor ha utilizado el método de la investigación bibliográfica, por lo cual, para llegar a obtener los resultados se ha basado en diferentes textos de algunos investigadores, ha determinado que para la creación de la metodología se debe tomar en cuenta tres fases: 1) Diagnóstico turístico situacional del territorio, 2) Análisis de la gestión turística, 3) Formalización de un plan estratégico, donde se determine los procesos de planificación, se identifique las competencias y funciones de los entes involucrados de actividades que vinculen a la comunidad con el gobierno provincial de Manabí, se registre las inversiones, proyectos y financiación y se establezca un programa de monitoreo y evaluación.

El artículo científico realizado por García es importante para la presente investigación, porque manifiesta que la administración pública de la actividad turística es fundamental para el aprovechamiento de los recursos naturales y culturales existentes, además es guiada bajo un modelo de gestión turística eficaz con la finalidad de que se beneficie la ciudadanía que vive de este sector.

En Caluma, cantón de Ecuador, Noboa (2019), en su tesis de posgrado “Planificación y desarrollo turístico del cantón Caluma, provincia de Bolívar” se enfoca en establecer la influencia de la planificación en el desarrollo turístico del cantón Caluma, provincia de Bolívar. La metodología utilizada es de tipo documental, porque la investigadora ha realizado un análisis de gestión municipal del cantón Caluma y además de campo porque ha recolectado datos por medio de entrevistas a funcionarios del GAD municipal Caluma, y también encuestas dirigidas a la demanda turística potencial del cantón. Se ha llevado a cabo una investigación cuantitativa no experimental, debido a que las variables de la investigación no han sido manipuladas, sino que se han analizado en su entorno y realidad natural. Como resultado de la investigación entre las variables planificación y desarrollo turístico, se pudo encontrar que las medidas que se lleven a cabo en el GAD municipal, en calidad de entidad pública responsable de la actividad turística, influye directamente en el nivel de desarrollo turístico que pueda existir en el

territorio; haciéndose evidente la necesidad de implementar acciones sostenibles, que a su vez le faciliten al municipio el cumplimiento de sus competencias y atribuciones.

La tesis realizada por Noboa es importante para la investigación, porque menciona que el turismo se ha vuelto una prioridad a nivel nacional, estableciendo líneas de desarrollo para todos los niveles de gobierno, los mismos que por medio de la transferencia de competencia tienen la facultad de realizar gestión turística en los diferentes cantones y provincias del país. Además, menciona sobre el tipo de investigación documental el cual es necesario involucrarlo en la presente investigación ya que permite buscar la estructura interna del GAD municipal Tulcán.

2.2 MARCO TEÓRICO

Para problematizar teóricamente se tomó como referencia las dos variables de investigación, las cuales son: gestión pública y la competencia de turismo, teniendo como caso de estudio al GAD municipal Tulcán. Se analizó la gestión pública tomando en cuenta las siguientes definiciones:

2.2.1 Gestión pública

La gestión pública es la primera variable de la presente investigación, por lo cual se analizó los modelos de gestión pública haciendo énfasis en el modelo de Gestión de Talento Humano y en los conceptos derivados del mismo como: objetivos, principales elementos en la gestión de recursos humanos, roles de recursos humanos de Dave Ulrich, estructuración del área de recursos humanos, realidades de los recursos humanos, gestión de desempeño y evaluación de los mismos que permiten analizar la gestión pública del GAD municipal Tulcán.

Galinelli & Migliore (2015) refiere que la gestión pública ha sido utilizada a lo largo de las últimas décadas, fundamentalmente a raíz del cambio del rol del Estado por el que fueron atravesando los países industrializados. Se constituye en el ámbito de la sociedad enfocándose en resolver sus necesidades para asegurar las condiciones de vida de la ciudadanía. Se transforma así en la actividad del Estado, interesada en conseguir los objetivos de éste mediante ciertos modos de organización y medios de ejecución.

2.2.1.1 Modelos y teorías de gestión pública

Ramió (2016) refiere que hay cuatro modelos de gestión pública desde finales del siglo XIX: el modelo de patronazgo o clientelar, el modelo burocrático, el modelo gerencial y el modelo de gobernanza. A continuación, se define a cada uno de ellos.

Ramió (2016) refiere que en el modelo de patronazgo o clientelar, los puestos públicos son ocupados de manera libre, es decir, que no se necesita ningún tipo de competencia para poder obtener el puesto que desea, esto se debe a que se obtiene el puesto a través de un intercambio de dinero o también los puestos son heredados por familiares. Este modelo es el que ha dominado en los países occidentales todas las formas de organización humana, públicas y privadas, hasta hace poco más de un siglo. Poder superar este modelo ha sido siempre una ambición del Estado moderno ya que lo que busca es construir un modelo alternativo basado en el mérito, pero este proceso ha sido muy largo al hecho de que ha tardado casi dos siglos.

Ramió (2016) refiere que los estados se fueron democratizando y entraron en una lógica de competencia política, el modelo de patronazgo se transformó en un modelo clientelar que fue practicado y teorizado tempranamente en Estado Unidos justo después de su independencia, el modelo clientelar muestra que los puestos públicos son sencillos y cualquier ciudadano con una mínima cultura y sentido común está capacitado para poder ocupar cualquier puesto, pero este modelo es premoderno y suele ser poco eficaz y eficiente y contribuye a forjar un estado débil y mediocre en sus capacidades.

Ramió (2016) refiere que el modelo burocrático es un tipo de gobierno, para Weber es el sistema de organización del poder público que supera al clientelismo y en lógicas patrimoniales en la administración pública. Las características del modelo de burocracia weberiano son: la jerarquía de autoridad, división de trabajo, rutinas y procedimientos estandarizados y normas preestablecidas por escrito. Es decir, este modelo se enfoca en el profesionalismo del empleo público y en dejar por completo el modelo clientelar, ya que es una forma de organización humana que se basa en la racionalidad, en la adecuación de los medios a los objetivos propuestos, con el fin de garantizar la máxima eficiencia en el cumplimiento de los objetivos planteados.

“Los modelos gerenciales son estrategias de gestión organizacionales que se utilizan en la dirección y el desarrollo del sistema, así como en todos sus procesos” (Montealegre , Delgado, & Cubillos, 2017, pág. 31). El modelo gerencial es de gran ayuda para la toma de decisiones, está enfocado en obtener resultados relacionados con la eficiencia y la eficacia en la organización, donde existe una jerarquía y autonomía funcional; para este tipo de modelo, el trabajo en equipo es fundamental, donde todos los miembros de la organización son elementos importantes de la misma, quienes aportan a la gestión de manera descentralizada, aquí los

miembros deben contemplar el aprendizaje continuo a través de la capacitación y especialización de capacidades.

En los años noventa apareció el modelo de gobernanza, este es un intento de configurar espacios públicos en los que pueden interactuar los distintos niveles de administración pública, los agentes económicos y sociales y la sociedad civil para poder afrontar los desafíos planteados por la sociedad actual, este modelo parte del principio de que la legitimidad no se consigue solo con la eficacia, sino que también fundamenta el elemento democrático en el que se incluye la transparencia, la rendición de cuentas o la participación (Ramió, 2016).

2.2.1.2 Origen y evaluación del modelo de gestión de talento humano

Los orígenes de la gestión de los recursos humanos, surgió del crecimiento y la complejidad de las tareas de la organización, se remonta a los inicios del siglo XX bajo la denominación de relaciones industriales. La gestión de recursos humanos nace como una actividad mediadora entre los objetivos organizacionales y los objetivos individuales de las personas, ya que a pesar de que las personas y la organización estaban estrechamente interrelacionados, estos parecían que vivían en comportamientos rígidamente separados, requiriendo un interlocutor extraño a ambas partes para poder llegar a un acuerdo y poder reducir sus diferencias. Con el transcurso del tiempo, en 1950 el concepto de relaciones industriales paso hacer denominado administración de personal, y es así como ahora no solo debía mediar para reducir los conflictos, sino administrar las personas de acuerdo con la legislación laboral vigente. Poco después de la época de 1960 el concepto volvió a ampliarse, y las personas pasaron a ser consideradas recursos indispensables para el éxito de la organización, y eran los únicos recursos vivos e inteligentes con los que contaba la organización para enfrentar los desafíos que se presentaran (Fernández, 2017).

2.2.1.2.1 Modelo de gestión de talento humano

La gestión de talento humano lo que busca es el desarrollo de las habilidades del capital humano elevando las competencias de cada persona que trabaja en la empresa, permitiendo también la comunicación entre los trabajadores y la organización permitido generar un ambiente laboral apropiado que fomente la productividad por medio del compromiso y la motivación. Además, permite formar una base de datos confiable para la toma de decisiones donde la gente se sienta comprometida con la empresa y sentido de pertinencia y de esta forma lograr la calidad y el cumplimiento de los objetivos planteados por la organización (Vallejo, 2016).

La gestión de talento humano es el conjunto de acciones directivas en el ámbito organizacional que influyen en los funcionarios de las instituciones, buscando el mejoramiento continuo, durante la planeación, implantación y control de las estrategias organizacionales, tomando en cuenta la relación con la ciudadanía (Cuesta, 2017).

La gestión de talento humano consiste en la administración adecuada de cada uno de los funcionarios que laboran en la organización, siempre tomando en cuenta las competencias tanto del personal como empresarial, de manera que se cumplan los objetivos planteados dentro de la institución (Cunalata, 2019).

La gestión de recursos humanos debe hacerse con un enfoque proactivo: las actuaciones planteadas desde recursos humanos deben anticipar los problemas y dificultades que se pueden producir en el futuro y ser con las necesidades que se deriven de los planes estratégicos de la empresa. (Fernández , 2017, p.21)

2.2.1.2.2 Objetivos de la gestión de talento humano

Vallejo (2016) afirma que los objetivos de la gestión de talento humano son:

- Ayudar a la organización a alcanzar sus objetivos.
- Desarrollar la misión de la organización.
- Proporcionar competitividad a la organización.
- Motivar a los empleados.
- Proporcionar a la organización personas idóneas y motivadas.
- Incrementar la satisfacción en el trabajo.
- Desarrollar y mantener la calidad de vida en el trabajo.
- Administrar y generar cambios.
- Mantener políticas éticas y de transparencia.
- Diseñar el trabajo individual y en equipo.
- Recompensar a los talentos.
- Evaluar su desempeño.
- Mejorar el clima laboral.
- Contribuir a maximizar el beneficio de la organización.
- Permitir el aumento de la autorrealización. (p.19)

2.2.1.2.3 Principales elementos en la gestión de recursos humanos

Fernández (2017) refiere que los principales elementos en la gestión de recursos humanos son:

- **Eficiencia:** disminuir al mínimo la cantidad de recursos usados para alcanzar los objetivos de la organización.
- **Eficacia:** conseguir las metas que se habían definido en la organización.
- **Productividad:** es la relación resultado, es decir, los proyectos realizados dentro de un periodo tomando en cuenta la calidad. Involucra eficacia y eficiencia en el desempeño individual y organizacional.
- **Coordinación de recursos:** la institución, para alcanzar sus objetivos necesita de una serie de recursos, estos deben ser administrados de una forma adecuada.
- **Grupo social:** la administración siempre se da dentro de un grupo social, entendiéndose como los funcionarios que laboran en la organización, cada uno de ellos con sus competencias.
- **Objetivo:** siempre debe de estar enfocada a lograr fines o resultados.
- **Trabajo en equipo:** Ríos & Martínez (2017) afirman: “es el conjunto de dos o más individuos que se relacionan, son interdependientes y que se reúnen para conseguir objetivos específicos, en donde los equipos de trabajo existentes deben de pasar por una evolución o una secuencia básica llamada modelos” (pág. 64).

2.2.1.2.4 Roles de recursos humanos de Dave Ulrich



Figura 1. Roles de recursos humanos de Dave Ulrich

Fuente: Modelo de gestión de talento humano de Dave Ulrich.

Ulrich (2016) refiere que los roles de los recursos humanos son:

- 1. Socio estratégico (Strategic partner):** ayuda a resolver problemas relacionados con la ciudadanía. Realiza proyectos que permiten o ayudan mejorar la productividad. Facilita reuniones en momentos difíciles y trata de encontrar soluciones a los problemas que existen en la localidad.
- 2. Agente de cambio (Change agent):** trabaja en equipo, comunica internamente los cambios que tiene que hacer los empleados y se gana la confianza de ellos. Ayuda a adquirir nuevas competencias que se necesitarán para lograr el cambio en la organización. Lidera iniciativas para preparar a los empleados para vivir en la institución.
- 3. Experto en administración (Administration Expert):** conoce los datos principales de la administración del personal. Aplica la tecnología de la información para generar productos y servicios de recursos humanos.
- 4. Defensor del empleado (Employee Advocate):** representa a los empleados. Mejora la experiencia del empleado en la institución, y se asegura que el empleado reciba un trato justo.

2.2.1.2.5 Estructuración del área de recursos humanos

Para administrar adecuadamente una organización es necesario conocer perfectamente la estructura orgánica de la institución. Uno de los principios primordiales de toda organización es la división del trabajo, para ello se divide el mismo en actividades más sencillas, para que de este modo sea más eficiente en su área de trabajo y se puedan cumplir los objetivos establecidos por la institución. La división de trabajo supone especializaciones y por ello mayor eficiencia y productividad. Las empresas están estructuradas en departamentos, es un conjunto de trabajadores de una empresa que tienen en común objetivos (Fernández, 2017).

2.2.1.2.6 Procesos de gestión de talento humano

Los procesos deben diseñarse de acuerdo a las necesidades de la empresa, los cuales deberán tener un control por medio de niveles jerárquicos, que ayuden a lograr cada uno de los objetivos planteados, estos pueden ser procesos compartidos, estos son vitales para las unidades estratégicas y se ejecutan por las áreas de apoyo administrativo, procesos de soporte, apoyan a la ejecución de los procesos claves que estén definidos dentro de la cadena de valor de la organización y de los compartidos, ejecutados también por las áreas de apoyo y procesos

corporativos, orientados a garantizar el desarrollo armónico del nivel corporativo y las unidades de actividad (Abril, 2018).

2.2.1.2.7 Realidades de los recursos humanos

Ulrich (2015) refiere que las realidades de los recursos humanos son:

- 1. Altos cargos y talento van de la mano:** en este nivel están los ejecutivos, roles directivos, es decir, que son los líderes de la organización. Es importante incluir todo el organigrama de la organización con sus respectivas atribuciones.
- 2. Sólo las multinacionales han de preocuparse por gestionar el talento:** el departamento de talento humano es el encargado de administrar las políticas de gestión del talento, hacen que los empleados se comprometan con la misión de la organización y que sus actividades sean notorias.
- 3. La gestión de talento humano es costosa:** no tienen precio siempre y cuando que exista una mejor comunicación. Cuando se evita malentendidos se crea un sentimiento de confianza y cuando se ayuda a cada individuo a desarrollarse y proyectarse dentro de la empresa.
- 4. La clave de la gestión del talento humano es la tecnología:** la tecnología es imprescindible en la gestión del talento humano. Sin embargo, requiere de un plan y por eso siempre debe estar juntamente con la estrategia. Por ejemplo, el software permite medir el rendimiento de las personas que trabajan en la organización.
- 5. La gestión del talento es competencia exclusiva del departamento de recursos humanos:** para conseguirlo puede comenzarse dando mayor autonomía a los directivos y mandos intermedios, para permitirles retener el talento en función del rendimiento. Además, se debe optimizar recursos y revisar procesos para garantizar que los funcionarios cuenten con lo necesario para desarrollarse en la organización.

Los departamentos de talento humano deben crear prácticas que hagan que los empleados sean más competitivos en la organización, no para que se sientan más tranquilos. Los profesionales de los recursos humano deben dominar tanto la teoría como la práctica. Deben ayudar a los gerentes a comprometer a los empleados y a administrar las políticas que lleva a cabo la organización. Además, deben ver a su trabajo actual como parte de una cadena de progreso y explicar su labor con más autoridad (Ulrich, 2015).

2.2.1.2.8 Gestión del desempeño y evaluación

La medición del desempeño hace referencia a los diversos mecanismos aplicados en la entidad para realizar una valoración del trabajo del funcionario y su desempeño dentro de la

organización. Es una de las herramientas fundamentales de la gestión de talento humano ya que permite estimular altos desempeños o corregir situaciones divergentes. Los procesos de evaluación del sector público han intentado las prácticas del sector privado. Sin embargo, es posible que muchos de sus problemas de implementación nazcan de una inadecuada adaptación a los nuevos procesos que se lleve a cabo (Sanabrá, 2015).

2.2.2 Competencia del turismo

La competencia del turismo es la segunda variable de la investigación, por lo cual se estudió juntamente con el turismo, turismo urbano y rural, planificación del turismo, políticas públicas del turismo e industria turística que permiten analizar la competencia del turismo del GAD municipal Tulcán.

El Consejo Nacional de Competencias (CNC, 2017) afirma:

El CNC reguló las facultades y atribuciones de los GAD municipales, metropolitanos, provinciales y parroquiales rurales, respecto al desarrollo de actividades turísticas. Por otro lado, el MINTUR es el organismo rector de la actividad turística a nivel nacional, entre sus atribuciones está la promoción y el fomento de todo tipo de turismo, especialmente el receptivo y social; y la ejecución de proyectos, programas y prestación de servicios complementarios con organizaciones, entidades e instituciones públicas y privadas incluyendo comunidades indígenas y campesinas en sus respectivas localidades. (s.p.)

La competencia de turismo está vinculada con diferentes instituciones que manejan temas turísticos, cumpliendo con su trabajo a nivel nacional, provincial, cantonal y parroquial, las cuales requieren llevar a cabo un plan de turismo que implique un gasto de compensación del desarrollo de sus actividades, a fin de recuperar el dinero invertido y con ello puedan vender para promover calidad y buen servicio a la ciudadanía.

2.2.2.1 Turismo

El turismo hoy en día se ha convertido en una actividad económica y cultural más importante para los países y regiones, ya que genera riqueza y permite la generación de empleo, brinda beneficios y satisface las necesidades presentes, promoviendo al cuidado y mantenimiento de los atractivos turísticos, genera beneficios directos e indirectos para los moradores cercanos a los destinos turísticos, y promueve y fortalece la identidad rescatando los valores ancestrales y culturales de los ecuatorianos, profundizando el sentido de pertenencia al país (Ministerio de Turismo, 2017).

2.2.2.1.1 Turismo urbano

Tinajero (2016) afirma:

El turismo urbano se define como aquel que se practica en los lugares donde hay grandes aglomeraciones humanas que ocupan un lugar estratégico en los servicios, producción de conocimientos, cultura e innovación, que han tenido o tienen un importante peso político y que juega un papel clave a nivel global. Dependiendo su tamaño pueden ser: pequeñas ciudades de cincuenta mil a noventa y nueve mil habitantes, ciudades medias de cien mil a un millón de habitantes, ciudades grandes de un millón a nueve millones de habitantes y megaciudades aglomeraciones de más de 10 millones de habitantes. (s.p.)

El turismo urbano se presenta cuando las personas se desplazan a lugares más amplios, en los cuales puede encontrar mayor afluencia de vehículos, por lo cual las zonas son más contaminadas. En este tipo de turismo es importante mencionar que el hombre no se encuentra cerca de la naturaleza.

2.2.2.1.2 Turismo rural

Valdez & Ochoa (2015) afirman:

El turismo rural es cualquier actividad que se desarrolle en el medio rural y áreas naturales, compatibles con el desarrollo sostenible, esto implica permanencia y aprovechamiento “óptimo” de los recursos, integración de la población local, preservación y mejora del entorno. (pág. 13)

El turismo rural se lo realiza en lugares que se localizan fuera de la ciudad, se podría decir cuando se viaja por motivos de turismo a diferentes parroquias, pues estas zonas son poco contaminadas, además es importante mencionar que las personas se encuentran en mejor relación con la naturaleza.

2.2.2.2 Planificación del turismo

Según Velasco (2016) afirma: “planificar supone desplegar diversas estrategias, saberes y métodos con intención de influir en el futuro, partiendo siempre de un principio más o menos cercano a la lógica de la racionalidad” (pág. 583). En otras palabras, la planificación del turismo es un proceso que conlleva orden y que tiene una finalidad lógica, está enfocado en lograr un adecuado desarrollo turístico, que se ven plasmados en la difusión cultural y en una retribución económica. Esta planificación está ligada a las políticas públicas turísticas.

2.2.2.3 Políticas públicas sobre turismo

Al momento de ejecutar una política pública como en este caso sobre la actividad turística de la ciudad se debe tener en cuenta una visión de diferentes aspectos para considerar la opinión de todos en su conjunto y realizar una política pública que ayude a la solución del problema. (Fuealtala & Pazmiño, 2020, pág. 28)

En Tulcán se han desarrollado distintas obras enfocadas a mejorar el turismo de la ciudad, como ejemplo se puede tomar; a la construcción del bulevar del cementerio, la remodelación del mercado San Miguel, el mercado de la plaza central, entre otros, aunque estas obras fueron destinadas para mejorar el ornato de la ciudad, son un aporte para el turismo. El presupuesto asignado al turismo por el GAD Tulcán es de 10,000 dólares, un monto muy bajo, que no es suficiente. (Fuealtala & Pazmiño, 2020, pág. 36)

2.2.2.4 Industria turística

Sancho et al. (2018) la industria turística se caracteriza por los diferentes sectores económicos que se ven involucrados en su desarrollo y no sólo por la gran cantidad de elementos que la componen. En otras palabras, el turismo es una de las actividades más complejas por su gran cantidad de sectores que están involucrados, ya que es un generador de empleo en donde se benefician varios sectores ya sea rurales como urbanos. Los proyectos que se realicen a favor del turismo ayudan a la obtención de ingresos públicos, los cuales pueden ayudar al fomento y reactivación de la actividad turística de algún lugar.

2.3 MARCO LEGAL

Para el desarrollo del marco legal se ha tomado en cuenta leyes que se encuentran vigentes, además se tiene presente las dos variables como son: la gestión pública y el turismo. El marco legal está estructurado tal y como lo establece la pirámide de Kelsen. En primer lugar, está la Constitución de la República del Ecuador 2008 la cual es la ley fundamental dentro de la normativa jurídica, seguido se encuentra la Ley de Turismo, la cual rige la promoción, el desarrollo y la regulación del sector turístico, y finalmente el COOTAD, el cual es la base legal principal de la presente investigación.

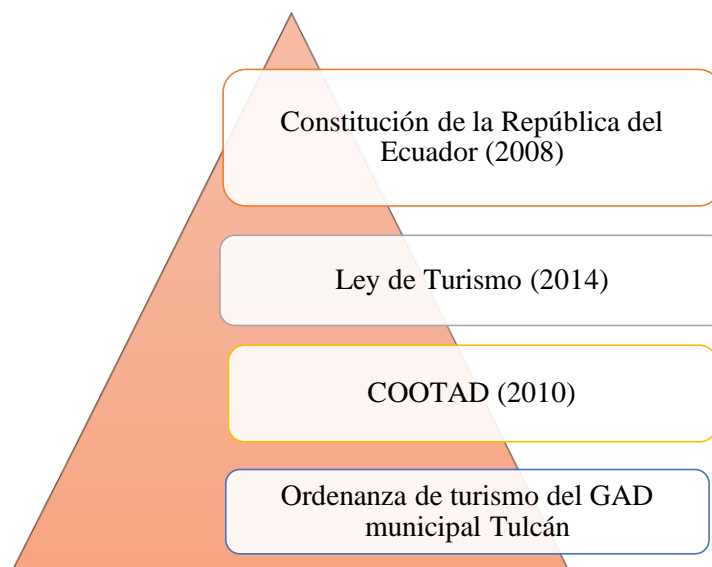


Figura 2. Pirámide de Kelsen: Ecuador

Fuente: Elaboración propia en base a la pirámide de Kelsen.

2.3.1 Constitución de la República del Ecuador (2008)

El artículo 239 “El régimen de gobiernos autónomos descentralizados se regirá por la ley correspondiente, que establecerá un sistema nacional de competencias de carácter obligatorio y progresivo y definirá las políticas y mecanismos para compensar los desequilibrios territoriales en el proceso de desarrollo” (Const., 2008, pág.82).

Este artículo permitió conocer que la Constitución de la República del Ecuador asigna competencias a los GADs, además es importante para la investigación porque permitió comprobar si el GAD municipal Tulcán cumple con la competencia de turismo en su totalidad en dicho cantón.

La Constitución de la República del Ecuador 2008 no lo menciona en sí al turismo, pero en el artículo 3 habla sobre los deberes primordiales del Estado. En el numeral 5 “Planificar el desarrollo nacional, erradicar la pobreza, promover el desarrollo sustentable y la redistribución equitativa de los recursos y la riqueza, para acceder al buen vivir” (Const., 2008, pág.9). En el numeral 6 del mismo artículo “Promover el desarrollo equitativo y solidario de todo el territorio, mediante el fortalecimiento del proceso de autonomías y descentralización” (Const., 2008, pág.9). Los cuales permiten afirmar que el turismo puede generar beneficios y mejorar las condiciones de vida de la ciudadanía que vive de esta actividad, además con los recursos que recibe el GAD municipal Tulcán puede cumplir la competencia de turismo de una manera adecuada.

2.3.2 Ley de Turismo

Esta Ley establece que el Ministerio de Turismo es el organismo rector de la actividad turística a nivel nacional. De la cual se tomó un artículo el cual habla sobre las atribuciones del Ministerio de Turismo.

El artículo 15 de la Ley de Turismo (2014) menciona las siguientes atribuciones:

A) Preparar las normas técnicas y de calidad por actividad que regirán en todo el territorio nacional; B) Elaborar las políticas y marco referencial dentro del cual obligatoriamente se realizará la promoción internacional del país; C) Planificar la actividad turística del país; D) Elaborar el inventario de áreas o sitios de interés turístico y mantener actualizada la información; E) Nombrar y remover a los funcionarios y empleados de la institución; F) Presidir el Consejo Consultivo de Turismo; G) Promover y fomentar todo tipo de turismo, especialmente receptivo y social y la ejecución de proyectos, programas y prestación de servicios complementarios con organizaciones, entidades e instituciones públicas y privadas incluyendo comunidades indígenas y campesinas en sus respectivas localidades; H) Orientar, promover y apoyar la inversión nacional y extranjera en la actividad turística, de conformidad con las normas pertinentes; I) Elaborar los planes de promoción turística nacional e internacional; J) Calificar los proyectos turísticos; K) Dictar los instructivos necesarios para la marcha administrativa y financiera del Ministerio de Turismo; y L) Las demás establecidas en la Constitución, esta Ley y las que le asignen los Reglamentos. (Ley de Turismo, 2014, págs.4-5)

Este artículo menciona las atribuciones del Ministerio de Turismo, las mismas que están encaminadas al desarrollo turístico nacional planificando de manera adecuada los planes, programas y proyecto a nivel nacional e internacional, también menciona que se debe actualizar la información de los sitios turísticos del país para que los turistas puedan conocer y llegar de manera fácil a sus destinos, para ello se debe fomentar todo tipo de turismo con la ejecución de proyectos y servicios complementarios con ayuda de diferentes organizaciones públicas y privadas incluyendo asociaciones de cada lugar. Es importante resaltar que estas funciones no las ejecutan los GADs provinciales, municipales, metropolitanos y parroquiales.

2.3.3 COOTAD

Antes de mencionar los artículos del COOTAD que hablan sobre las dos variables como son: la gestión pública y turismo, es necesario mencionar un concepto sobre el CNC, pues es el

organismo rector el cual regula las funciones de los GADs municipales, metropolitanos, provinciales y parroquiales rurales, respecto al desarrollo de actividades turísticas.

En lo referente a la variable independiente, como es la gestión pública, se ha escogido el artículo 53 del COOTAD (2010), a continuación, se lo detalla.

El artículo 53 establece:

Los gobiernos autónomos descentralizados municipales son personas jurídicas de derecho público, con autonomía política, administrativa y financiera. Estarán integrados por las funciones de participación ciudadana; legislación y fiscalización; y, ejecutiva previstas en este código, para el ejercicio de las funciones y competencias que le corresponden. La sede del GAD municipal será la cabecera cantonal prevista en la ley de creación del cantón. (COOTAD, 2010, pág.27)

Este artículo hace referencia al concepto de los GADs municipales, los mismos que son instituciones públicas y que tienen tanto derechos como obligaciones. Son entidades que tienen la capacidad de tomar decisiones en base a sus leyes, son capaces de regirse por sí mismos mediante el poder otorgado por el estado con el fin de cumplir el servicio para el cual fueron creados y además tienen la capacidad de poder tomar decisiones en función al financiamiento otorgado por el Estado.

En lo referente a la variable dependiente, como es el turismo, se ha escogido el artículo 54 letra g y 135 del COOTAD (2010), a continuación, se los detalla a cada uno de ellos. En el Artículo 54 menciona 19 funciones del GAD municipal, de las cuales se ha tomado uno, porque este hace referencia al tema de la presente investigación. “Regular, controlar y promover el desarrollo de la actividad turística cantonal en coordinación con los demás gobiernos autónomos descentralizados, promoviendo especialmente la creación y funcionamiento de organizaciones asociativas y empresas comunitarias de turismo” (COOTAD, 2010, pág.27). El artículo 135 menciona que “El turismo es una actividad productiva que puede ser gestionada concurrentemente por todos los niveles de gobierno” (COOTAD, 2010, pág.55).

Se escogió los artículos 54 y 135, porque permitieron conocer que los diferentes niveles de gobierno tienen la competencia de turismo. Además, permitieron identificar si el GAD municipal Tulcán ha desarrollado alguna actividad turística conjuntamente con organizaciones o empresas asociadas del cantón Tulcán y otros niveles de gobierno, sobre todo con los de la provincia del Carchi.

2.3.4 Ordenanza de turismo del GAD municipal Tulcán

A continuación, se menciona la función que realiza el GAD municipal Tulcán en lo referente a la competencia de turismo. GAD municipal Tulcán (2020) afirma: “Actualizar el catastro turístico cantonal, periódicamente, así como el inventario de recursos naturales, interculturales, paisajísticos, gastronómicos, es decir, de toda índole que exprese nuestra interculturalidad, debiendo sujetarse a la normativa vigente” (s/p).

La ordenanza que ha emitido el GAD municipal Tulcán es la planta turística que fue aprobada en el año 2018, esta ordenanza es netamente enfocada a los permisos de operación de la planta turística de cómo obtener la Licencia Única Anual de Funcionamiento (LUAF), los costos son de acuerdo a la categoría de cada establecimiento, es decir, el GAD municipal Tulcán cobra el catastro turístico lo que es alojamiento alimentos y bebidas. Dentro de ella está la ordenanza que regula el tema de cementerios como es el arrendamiento y venta de nichos. Es importante mencionar que los turistas no cancelan ningún valor para poder acceder a un sitio turístico del cantón Tulcán (Rodríguez, 2021).

III METODOLOGÍA

3.1 ENFOQUE METODOLÓGICO

3.1.1 Enfoque

En el presente trabajo se utilizó el enfoque metodológico cualitativo y cuantitativo. Cualitativo, porque existe una relación de causa y efecto entre las variables mencionadas como son: la gestión pública y turismo. Además, la investigación lleva un enfoque cualitativo, debido a que se realiza la recolección de información a través de entrevistas y se puede conocer la gestión pública del GAD municipal de Tulcán en lo referente a la competencia del turismo. Se entrevistó a la MSc. Jessica García, jefa de turismo, MSc. Katherine Rodríguez y MSc. Paola Auz son técnicas de la jefatura de turismo, es importante resaltar que ellas son funcionarias del GAD municipal Tulcán.

Cuantitativo, porque la encuesta fue aplicada al personal operativo de los servicios turísticos que están en la página de la prefectura del Carchi como son planta hotelera, servicios de alimentos y bebidas, de recreación y esparcimiento y a las personas que se benefician del turismo por ejemplo propietarios de emprendimientos y negocios comerciales, expendedores de gastronomía, artesanos, fotógrafos y cambistas de moneda.

Estas técnicas fueron aplicadas tomando en cuenta las medidas de bioseguridad propuestas por el Ministerio de Salud Pública (MSP) debido a la pandemia que está atravesando el mundo por el virus denominado COVID-19. Además, se utilizó la investigación documental, porque se investigó en la página del GAD municipal Tulcán la estructura orgánica de dicha institución.

3.1.2 Tipos de Investigación

Este estudio se realizó bajo cinco tipos de investigación: campo, documental, bibliográfica, descriptiva, explicativa, exploratoria.

3.1.2.1 Investigación de campo

Se realiza bajo una investigación de campo, a través de las técnicas de recolección, de información como son la entrevista y la encuesta, permitiendo conocer la opinión del personal operativo de los servicios turísticos y a las personas que se benefician del turismo. Por otra parte, con las entrevistas realizadas a la MSc. Jessica García, MSc. Katherine Rodríguez y MSc. Paola Auz, funcionarias del GAD municipal Tulcán.

3.1.2.2 Investigación documental y bibliográfica

Investigación documental es aquella búsqueda de una respuesta concreta a partir de la investigación de documentos, estos pueden ser físicos o digitales (Baena, 2017).

En la presente investigación se recolecta información de fuentes como son: documentos, libros, antecedentes, leyes y archivos, los cuales ayudaron en el desarrollo del tema a estudiar, porque se pudo conocer e indagar la problemática que se está estudiando, que es acerca de la gestión pública del GAD municipal Tulcán en lo referente a la competencia de turismo, ayudando a una mejor comprensión y resultados de esta. Además, se escogió la investigación documental, porque se indago en la página del GAD municipal Tulcán la estructura orgánica de dicha institución.

3.1.2.3 Investigación descriptiva

La investigación descriptiva tiene como objetivo describir las características de una población, que se está investigando, por lo general esto es una investigación observable, ya que las personas investigadoras observan cada una de las actividades que se están realizando en dicha población (Fernández, 2017).

Se ha escogido la investigación descriptiva, porque describe de modo sistemático las características de una población, situación o área de interés. Se utilizó con la finalidad de detallar la gestión pública en el sector turismo del cantón Tulcán.

La investigación explicativa tiene como objetivo aumentar el conocimiento sobre un tema que se conoce poco o nada, lo que se busca en esta investigación es partir de una idea en general y ampliar la investigación que se realiza. También permite conocer las causas por las que se produjo el problema (Rus, 2020).

3.1.2.4 Investigación explicativa

Investigación explicativa, porque no solo describe el problema o fenómeno observado, sino que se acerca y busca explicar las causas que originaron la situación estudiada. Se aplicó para determinar el impacto de la gestión pública del GAD municipal de Tulcán, aplicada en la localidad, en el sector turístico.

3.1.2.5 Investigación exploratoria

La investigación exploratoria ayuda a tener mejor claridad sobre temas que no tienen 100% de seguridad para poder comprobar si en realidad existe o no un problema específico sobre el tema propuesto en una investigación, para ello se realiza una recolección de datos sobre el tema

propuesto a través de encuestas y entrevistas realizadas a las personas involucradas (Fernández, 2017).

Se ha escogido la investigación exploratoria, porque ayudó a profundizar en el tema de investigación, a través del entendimiento directo por parte de las investigadoras, con el trabajo de reparación y análisis de la información contenida en estudios realizados. Permitió medir y entender el problema desde sus diferentes ópticas.

3.2 HIPÓTESIS O IDEA A DEFENDER

La gestión pública que lleva el GAD municipal Tulcán influye en el desarrollo de la competencia del turismo.

3.3 DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

3.3.1 Variable independiente: gestión pública

La gestión pública esta relacionada directamente con los resultados que puedan lograrse a lo largo de una administración, con el objetivo de satisfacer las necesidades de los ciudadanos e impulsar el desarrollo ya sea de una parroquia, cantón, provincia o a nivel nacional. Es por eso que la gestión pública lo que busca es fortalecer la capacidad de administración que llevan los GADs, para participar del proceso de desarrollo, ejecución y administración que ayuden al mejoramiento del sector público y participar activamente en la implementación de nuevas técnicas de gestión, evaluación y control de las tareas administrativas.

3.3.2 Variable dependiente: competencia de turismo

La competencia de turismo es aquella que tiene relación con instituciones nacionales, provinciales, cantonales y parroquiales que manejan temas turísticos, pues estas organizaciones realizan proyectos con la finalidad de mejorar las condiciones de vida de la población.

El turismo es un conjunto de actividades que realizan las personas de manera temporal hacia distintos lugares para su distracción, negocio u otros motivos. El turismo resulta muy importante desde el punto de vista social, cultural y económico. Gracias al turismo aumenta notablemente la inversión en construcciones de infraestructura, y edificaciones, genera un mayor nivel de desarrollo en las áreas involucradas, los medios de transporte suelen ser mejorados en cuanto a la calidad y la frecuencia, así como también aumentan las divisas, las tasas de desempleo disminuyen notablemente, generando un mayor bienestar en las comunidades afectadas. En definitiva, el turismo permite mejorar las condiciones de vida a las personas que viven exclusivamente de esta actividad.

Tabla 1. Operalización de variables

Variable	Dimensión	Indicadores	Técnica	Instrumento
Variable independiente: Gestión Pública	Procesos administrativos	Número de objetivos planteados. Número de actividades realizadas. Número de proyectos realizados.		
	Indicadores	Eficiencia. Eficacia. Calidad.	Entrevistas semiestructuradas aplicada a funcionarios del GAD Municipal de Tulcán que manejan el tema de turismo.	Guía de entrevista/ Cámara de video
	Atractivos Turísticos	Número de proyectos y programas turísticos. Número de atractivos turísticos.		
Variable dependiente: Turismo	Servicios	Número de personas capacitadas en temas de servicios turísticos.		
		Número de personas satisfechas.	Encuestas estructuradas aplicadas al personal operativo de los servicios turísticos y a las personas que se benefician del turismo.	Cuestionario
	Accesibilidad	Número de oportunidades. Número de utilidades.		

Fuente: elaborado por Chiles E. & Revelo E. a partir de la Guía metodológica plan de investigación UPEC (2019)

3.4 MÉTODOS UTILIZADOS

3.4.1 Analítico sintético

La presente investigación se desarrolló a través de entrevistas semiestructuradas que se aplicó a la MSc. Jessica García, MSc. Katherine Rodríguez y MSc. Paola Auz, funcionarias del GAD municipal Tulcán y las encuestas estructuradas que se las realizó al personal operativo de los servicios turísticos y a las personas que se benefician del turismo.

Una vez analizadas las respuestas de las entrevistas y encuestas realizadas, se realizó una investigación descriptiva analizando si es que existe esta problemática, ya que es un tema que ese enfoca en la buena gestión pública de turismo.

3.4.2 Metodo inductivo

Labajo (2017) afirma: “El metodo inductivo se refiere al movimiento del pensamiento que va de los hechos particulares a afirmaciones de carácter general” (pág. 12). En la presente

investigación se aplicó el método inductivo, al momento que se recopiló toda la información. Por medio de las entrevistas semiestructuradas que se aplicó a la MSc. Jessica García, MSc. Katherine Rodríguez y MSc. Paola Auz, funcionarias del GAD municipal Tulcán y las encuestas estructuradas que se las realizó al personal operativo de los servicios turísticos y a las personas que se benefician del turismo.

3.4.3 Método deductivo

Labajo (2017) afirma: “El método deductivo es el método que permite pasar de afirmaciones de carácter general a hechos particulares” (pág. 14). En la presente investigación se aplicó el método deductivo, al momento que se resumió los datos más importantes de las entrevistas que se aplicó a la MSc. Jessica García, MSc. Katherine Rodríguez y MSc. Paola Auz funcionarias del GAD municipal Tulcán y las encuestas que se aplicó al personal operativo de los servicios turísticos y a las personas que se benefician del turismo.

Este método deductivo, es fundamental para tomar en cuenta la información de lo general a lo particular. Sin embargo, se recolectó información empezando por las teorías y marco legal, operacionalización de variables y realizar el análisis correspondiente al tema y obtener los resultados y por consiguiente sus respectivas conclusiones.

3.4.3.1 Población

Para la presente investigación se tomó en cuenta la siguiente información:

Tabla 2. *Población*

Involucrados	Empresa o institución	Número
Personal operativo y personas que obtienen beneficios económicos a causa del sector turístico	Hoteles	8
	Hostales	4
	Residencias	19
	Bares	8
	Cafeterías	3
	Restaurantes	31
	Recreación y esparcimiento	7
	Emprendimientos y negocios comerciales	35
	Cambistas de moneda de la ciudad Tulcán	150
	Fotógrafos de la ciudad de Tulcán	8
Total	273	

Fuente: elaborado por Chiles E. & Revelo E. a partir de la página de la Prefectura del Carchi (2019).

3.4.3.2 Muestra

“Una muestra estadística es una parte o subconjunto de unidades representativas de un conjunto llamado población o universo” (López & Fachelli, 2017, pág. 6). Al realizar su cálculo se obtuvo una cantidad mínima de elementos que se incluyeron en el estudio. Para ello se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

Figura 3. Fórmula para calcular muestra

Fuente: Plan de negocios de Perú 2020.

Donde:

n: es el tamaño de la muestra, es decir, el número de personas encuestadas. N: el tamaño de la población o universo (número total de posibles encuestados), siendo para este caso un total de 273 entre el personal operativo y personas que obtienen beneficios económicos a causa del sector turístico. Z_a : para este caso se consideró un nivel de confianza de 95%. p: probabilidad de éxito. Se consideró el máximo: 0.50. q: probabilidad de fracaso. Será $1.00 - 0.50 = 0.50$. d: es el nivel de error, el cual depende del nivel de confianza. Se consideró el 5%. (Plan de negocios de Perú, 2020).

A continuación, se realiza el respectivo cálculo:

$$n = ?$$

$$N = 273$$

$$Z_a^2 = 1.96$$

$$p = 0.50$$

$$q = 0.50$$

$$d = 5\%$$

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

$$n = \frac{273 \times 1.96^2 \times 0.50 \times 0.50}{0.05^2 \times (273 - 1) + 1.96^2 \times 0.50 \times 0.50}$$

$$n = 160 \text{ encuestas}$$

Muestra: 160 encuestas aplicadas al personal operativo de los servicios turísticos y a las personas que se benefician del turismo.

3.4.3.3 Técnicas de investigación

En el presente estudio, se utilizó dos tipos de técnicas de investigación, la primera son las encuestas las cuales se aplicaron a 160 ciudadanos del cantón Tulcán, entre ellos al personal operativo de los servicios turísticos y a las personas que se benefician del turismo. La segunda técnica que se aplicó son las entrevistas, estas se las realizó a la MSc. Jessica García, MSc. Katherine Rodríguez y MSc. Paola Auz funcionarias del GAD municipal Tulcán.

3.4.3.3.1 Encuesta estructurada

Carabajal (2018) afirma: “La encuesta estructurada tiene como función primordial la estandarización del proceso de la recogida de datos por medio de un instrumento que es el cuestionario” (s.p.). En otras palabras, la encuesta estructurada contiene un cuestionario, el cual consta de preguntas que mantienen un orden y sobre todo son cerradas.

3.4.3.3.2 Entrevista semiestructurada

La entrevista semiestructurada se refiere a que el entrevistador sigue un guion previo para la realización de la preguntas, pero las interrogaciones se elaboran de forma abierta, es decir, que si en el seguimiento del guion al entrevistador le surge una duda referente a la respuesta que se está obteniendo, este realiza otra pregunta que no estaba en la estructura sin perder el hilo de la entrevista para poder obtener la información que se requiere conocer (Bertomeu, 2016).

3.4.3.4 Instrumentos de investigación

3.4.3.4.1 Cuestionario

Para la encuesta, se utilizó como instrumento el cuestionario, tomando en cuenta la escala de Likert, el cual es un método que ayuda a obtener información a través de la opinión de una persona sobre un tema en específico, a través de una encuesta estructurada, esta escala debe contener preguntas definidas y de opción múltiple que pueden ser contestadas con facilidad, además esta escala facilita la interpretación de datos estadísticos. Normalmente se emplean 5 niveles (Hammond, 2020).

3.4.3.4.2 Guía y cámara de video

Para la entrevista, se utilizó como instrumento una guía, la cual es un documento que contiene los temas, las preguntas y aspectos que se pueden analizar en una entrevista, el protocolo debe ser flexible y permite dar cabida a nuevas preguntas durante el desarrollo de la entrevista (Ortíz,

2015). Además, se utilizó otro instrumento como es la cámara de video con la finalidad de ir grabando la entrevista que se realizó a la MSc. Jessica García, MSc. Katherine Rodríguez y MSc. Paola funcionarias del GAD municipal Tulcán.

IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 RESULTADOS

Para realizar los diferentes análisis matemáticos estadísticos se utiliza el software SPSS statistics versión 25, el cual ayuda a la proporción de la información, ofreciendo datos para el análisis de la gestión pública del GAD municipal Tulcán en lo referente a la competencia de turismo.

4.1.1 Datos informativos del instrumento de investigación

En el presente apartado del cuestionario se analiza los datos personales de las personas encuestadas como son el personal operativo de los servicios turísticos que están en la página de la prefectura del Carchi como son planta hotelera, servicios de alimentos y bebidas, de recreación y esparcimiento y a las personas que se benefician del turismo por ejemplo propietarios de emprendimientos y negocios comerciales, expendedores de gastronomía, artesanos, fotógrafos y cambistas de moneda.

Tabla 3. *Género del encuestado*

Género	Frecuencia	% Válido	% Acumulado
Masculino	58	36,3	36,3
Femenino	102	63,7	100,0
Total	160	100,0	

Fuente: Investigación de campo 2021.

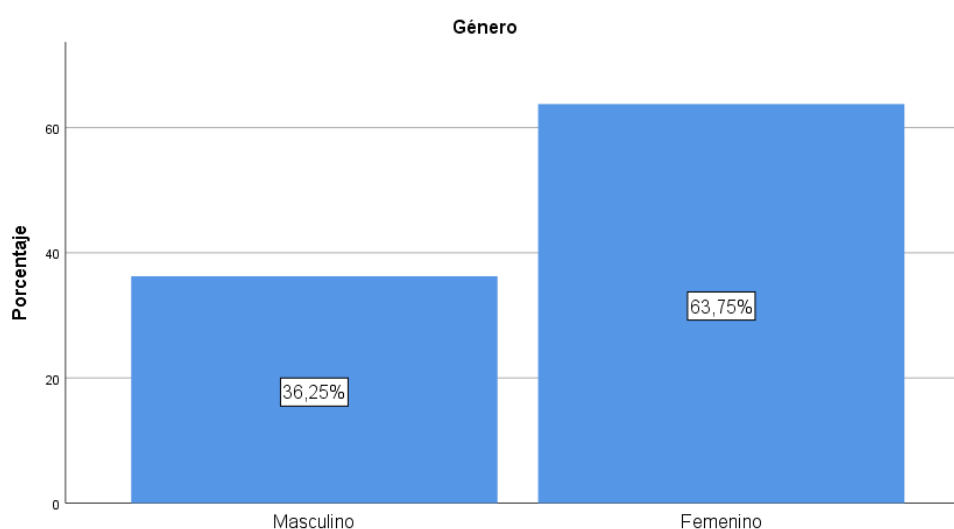


Figura 4. *Género del encuestado*

Fuente: Datos procesados en IBM SPSS statistics 25.

Análisis del género del encuestado

En lo que respecta al género de los/as encuestados en la investigación de campo es relevante que el 36,25% es de género masculino y el 63,75 % de género femenino, es así como al momento de aplicar las encuestas al personal operativo de los servicios turísticos que están en la página de la prefectura del Carchi como son planta hotelera, servicios de alimentos y bebidas, de recreación y esparcimiento y las personas que se benefician de turismo dio como resultado que la mayoría son mujeres.

Tabla 4. *Edad del encuestado*

Edad	Frecuencia	% Válido	% Acumulado
20-29	12	7,5	7,5
30-39	34	21,3	28,7
40-49	42	26,3	55,0
50-59	50	31,3	86,3
60 a más	22	13,8	100,0
Total	160	100	

Fuente: Investigación de campo 2021.

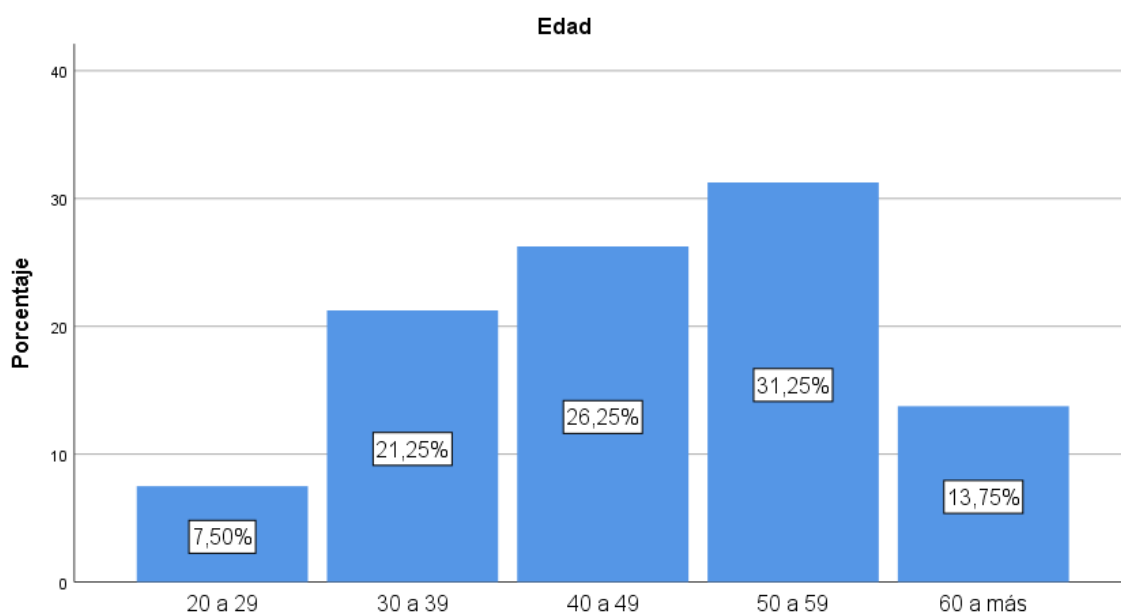


Figura 5. *Edad del encuestado*

Fuente: Datos procesados en IBM SPSS statistics 25.

Análisis de la edad del encuestado

Considerando que en este rango se encuentran las personas de edades desde la juventud hasta personas adultas mayores, el porcentaje más relevante es el de 50 a 59 años. En la investigación de campo se puede observar que este promedio se da porque estas personas son las que se benefician más del sector turístico.

4.1.2 Análisis global factorial

En esta sección una forma de llegar a considerar una variable consiste en aplicar el test del Alfa de Cronbach el cual mide la interrelación de un grupo de datos, en este caso investigativo las 160 encuestas realizadas al personal operativo de los servicios turísticos que están en la página de la prefectura del Carchi como son planta hotelera, servicios de alimentos y bebidas, de recreación y esparcimiento y a las personas que se benefician del turismo por ejemplo propietarios de emprendimientos y negocios comerciales, expendedores de gastronomía, artesanos, fotógrafos y cambistas de moneda, el cual representa el 100% de las respuestas que van hacer analizadas. El alfa de Cronbach analizó los 6 ítems, obteniendo un resultado de 0.933 muy alto en la escala ya que los valores superan a 0.7, obedecen a un alto grado de fiabilidad, este dato es muy importante ya que ratifica la validez del cuestionario.

Tabla 5. *Estadísticas de fiabilidad*

		# de elementos	%	Alfa de Cronbach
Casos	Valido	160	100.0	,933
	Excluido	0	0	
	Total	160	100.0	

Fuente: Datos procesados en IBM SPSS statistics 25.

4.1.3 Análisis estadístico de la gestión pública y turismo en todas sus dimensiones

En el siguiente apartado se trabaja con una escala acorde a cada ítem donde la persona encuestada comprenda el objetivo de la investigación y cuáles son los fines de este, esta fue aplicada al personal operativo de los servicios turísticos que están en la página de la prefectura del Carchi como son planta hotelera, servicios de alimentos y bebidas, de recreación y esparcimiento y a las personas que se benefician del turismo por ejemplo propietarios de emprendimientos y negocios comerciales, expendedores de gastronomía, artesanos, fotógrafos y cambistas de monedas, habiendo obtenido criterios propios y directos que se representan, grafican y analizan, e interpretan en la forma en que consta a continuación.

PREGUNTA 1:

A continuación, se presenta la tabla de influencia de la gestión pública en la competencia de turismo del cantón Tulcán. Estos resultados son reales y directos ya que se los maneja con, las personas que se benefician de turismo y personal operativo de los servicios turísticos, en la presenta tabla las respuestas son divididas ya que los encuestados dan a conocer el grado de influencia de la gestión pública en relación a la competencia de turismo durante el periodo 2017-2020.

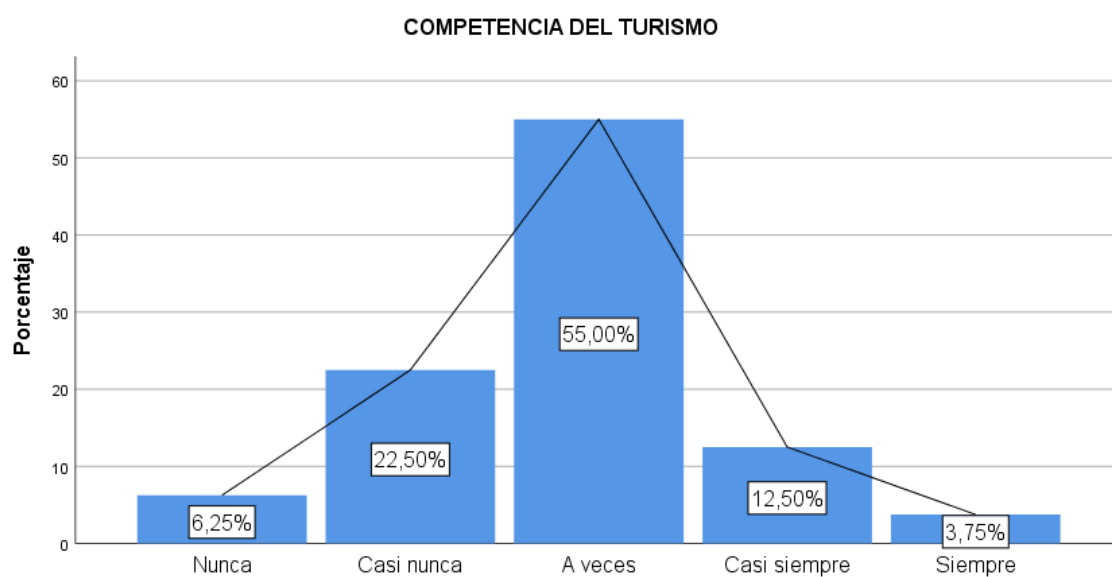
Tabla 6. *Influencia de la competencia del turismo en el cantón Tulcán*

La gestión pública durante los años 2017-2020, influyó positivamente en la competencia del turismo del cantón Tulcán.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	10	6,3	6,3	6,3
	Casi nunca	36	22,5	22,5	28,7
	A veces	88	55,0	55,0	83,8
	Casi siempre	20	12,5	12,5	96,3
	Siempre	6	3,8	3,8	100,0
	Total	160	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados en IBM SPSS statistics 25.

Del mismo modo en la figura 6 se explica más claramente que con un porcentaje del 55% de la población a veces está de acuerdo en que el GAD municipal Tulcán influye positivamente en la competencia del turismo de dicho cantón, siguiendo con un 22,50% en donde manifestaron

casi nunca, un 12,5% con un resultado de casi siempre, un 6,25% con resultado de nunca y un 3,75% con un resultado de siempre.



La gestión pública durante los años 2017-2020, influyó positivamente en la competencia del turismo del cantón Tulcán.

Figura 6. *Influencia de la competencia del turismo en el cantón Tulcán*

Fuente: Datos procesados en IBM SPSS statistics 25.

PREGUNTA 2:

Del mismo modo en la tabla de porcentaje de elaboración de proyectos de turismo por parte del GAD municipal Tulcán, las personas encuestadas dan a conocer si el GAD municipal Tulcán a elaborado proyectos en relación con el turismo que han ayudado al fortalecimiento de la ciudad y beneficio de las personas encuestadas, siendo este un resultado neutro ya que casi la mitad de la población dio a conocer que a veces se realizan proyectos que ayuden a su beneficio.

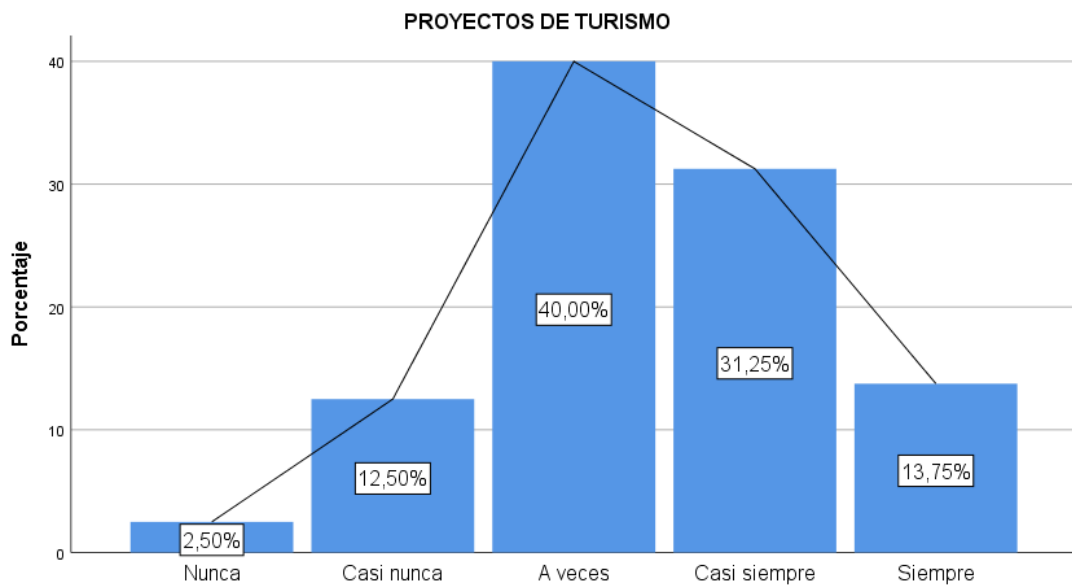
Tabla 7. *Proyectos de turismo*

El GAD municipal Tulcán, en el periodo 2017-2020 elaboró proyectos de turismo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	2,5	2,5
	Casi nunca	20	12,5	15,0
	A veces	64	40,0	55,0
	Casi siempre	50	31,3	86,3
	Siempre	22	13,8	100,0
	Total	160	100,0	100,0

Fuente: Datos procesados en IBM SPSS statistics 25.

En la figura 7, se observa que un 40% de la población a veces está de acuerdo en que el GAD municipal Tulcán elaboró proyectos de turismo en dicho cantón, siguiendo con un 31,25% en donde manifestaron casi siempre, un 13,75% con un resultado de siempre, un 12,50% con resultado de casi nunca y un 2,50% con un resultado de nunca. Es por es que los encuestados manifiestan que la falta de interés por parte de las autoridades es uno de los problemas en la gestión pública en lo referente del turismo, porque hace que los proyectos no beneficien a todos los ciudadanos que viven de esta actividad. Las personas conocen de algunos proyectos, pero no ayudan a todos sino solo a una pequeña parte.



El GAD municipal Tulcán, en el periodo 2017-2020 elaboró proyectos de turismo.

Figura 7. Proyectos de turismo

Fuente: Datos procesados en IBM SPSS statistics 25.

PREGUNTA 3:

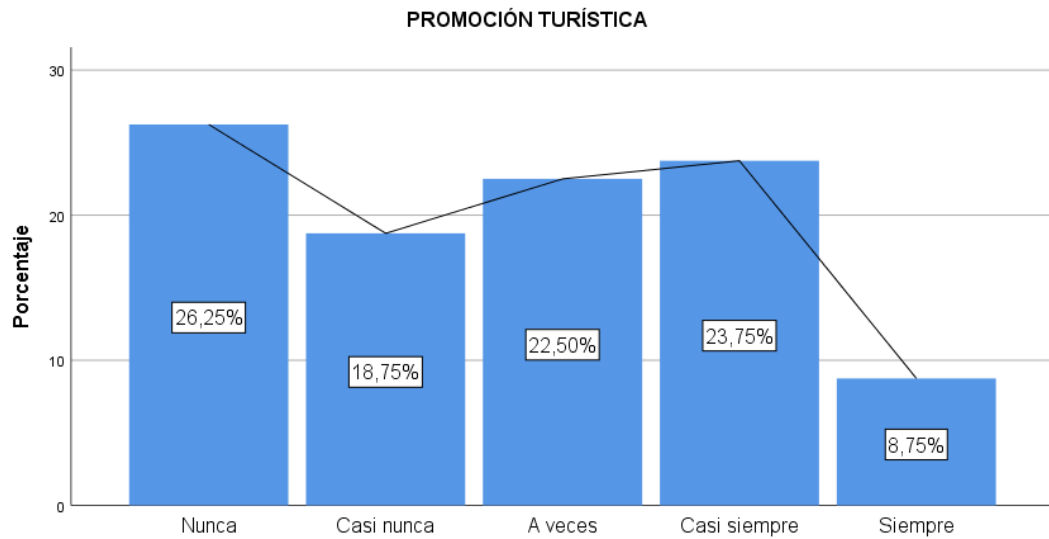
El promover y fomentar el turismo es una tarea del GAD municipal Tulcán, ya que de esta manera permite al turista conocer lugares de su interés, también permite conocerla gente de la localidad, sus costumbres y ayuda a fortalecer la economía del cantón y de las personas que se benefician de esta actividad.

Tabla 8. Promoción turística

El GAD municipal Tulcán, en el periodo 2017-2020 promovió y fomentó el turismo cantonal y realizó la promoción turística.				
	Frecuenci	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
	a		válido	acumulado
Nunca	42	26,3	26,3	26,3
Casi nunca	30	18,8	18,8	45,0
A veces	36	22,5	22,5	67,5
Casi siempre	38	23,8	23,8	91,3
Siempre	14	8,8	8,8	100,0
Total	160	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados en IBM SPSS statistics 25.

En la figura 8 se muestra los resultados obtenidos a través de la encuesta aplicada, con que un 26,25% de la población encuestada nunca está de acuerdo que el GAD municipal Tulcán ha promovido y fomentado el turismo en dicho cantón, siguiendo con un 23,75% que manifestó que a casi siempre, un 22,50% a veces, 18,75% casi nunca y un 8,75% siempre. Es por eso que las autoridades deben realizar este tipo de actividades con frecuencia y sobre todo hacer llegar esta información a mucha gente, para que así exista una mayor afluencia de personas y mejore las condiciones de vida de la ciudadanía que vive del turismo. El porcentaje más alto de las encuestas realizadas menciona que no ha existido fomentación y realización de promoción turística por parte del GAD municipal Tulcán.



El GAD municipal Tulcán, en el periodo 2017-2020 promovió y fomentó el turismo cantonal y realizó la promoción turística.

Figura 8. Promoción turística

Fuente: Datos procesados en IBM SPSS statistics 25.

PREGUNTA 4:

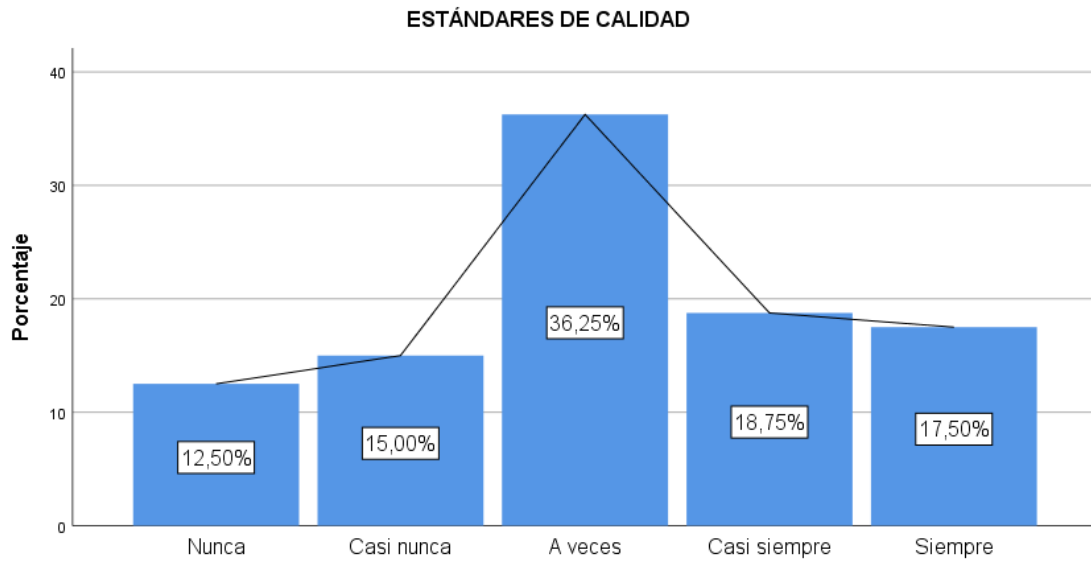
Del mismo modo la potencialización turística en el cantón con estándares de calidad es neutra ya que los encuestados a veces han observado que el GAD municipal Tulcán ayude o fomente la potencialización de la actividad turística que pueda ayudar al desarrollo del cantón.

Tabla 9. *Estándares de calidad*

El GAD municipal Tulcán, en el periodo 2017-2020 potencializó la actividad turística cantonal con estándares de calidad.					
		Frecuenci	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
		a		válido	acumulado
Válido	Nunca	20	12,5	12,5	12,5
	Casi nunca	24	15,0	15,0	27,5
	A veces	58	36,3	36,3	63,7
	Casi siempre	30	18,8	18,8	82,5
	Siempre	28	17,5	17,5	100,0
	Total	160	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados en IBM SPSS statistics 25.

En la figura 9 muestra que un 36,25% de la población está de acuerdo en que el GAD municipal Tulcán a veces a potencializado la actividad turística del cantón con estándares de calidad, siguiendo con un 18,75% en donde manifestaron casi siempre, un 17,5% con un resultado de siempre, un 15% con resultado de casi nunca y un 12,50% con un resultado de nunca siendo la potencialización de la actividad turística del cantón es uno de los factores importantes para poder lograr el desarrollo, pero como se puede observar ni un 50% de la población está conforme con la gestión que ha llevado el GAD municipal Tulcán para poder fomentar el turismo en dicho cantón.



El GAD municipal Tulcán, en el periodo 2017-2020 potencializó la actividad turística cantonal con estándares de calidad.

Figura 9. *Estándares de calidad*

Fuente: Datos procesados en IBM SPSS statistics 25.

PREGUNTA 5:

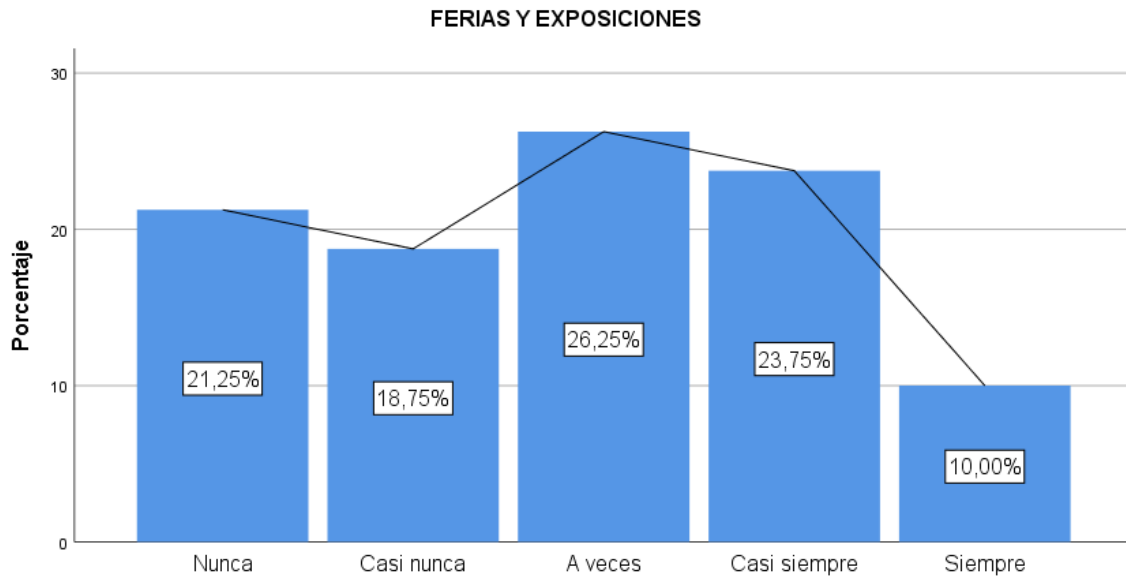
Los proyectos, ferias y exposiciones son actividades que pueden ayudar a la obtención de ingresos de las personas que se benefician de la actividad turística, siendo el GAD el responsable del apoyo en estas actividades ya que es también beneficiosos para el desarrollo y promoción turística del cantón.

Tabla 10. *Ferias y exposiciones*

El GAD municipal Tulcán, en el periodo 2017-2020 realizó y apoyó ferias, exposiciones y demás actividades promocionales del turismo.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	34	21,3	21,3	21,3
	Casi nunca	30	18,8	18,8	40,0
	A veces	42	26,3	26,3	66,3
	Casi siempre	38	23,8	23,8	90,0
	Siempre	16	10,0	10,0	100,0
	Total	160	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados en IBM SPSS statistics 25.

En la figura 10 se puede observar que la cuarta parte de la población está de acuerdo en que a veces el GAD Municipal realiza ferias, exposiciones y demás actividades, ya que en muchas ocasiones estas actividades solo se las realiza en feriados. La población lo que busca, es que se realice más de estas actividades así no sean fechas festivas.



El GAD municipal Tulcán, en el periodo 2017-2020 realizó y apoyó ferias, exposiciones y demás actividades promocionales del turismo.

Figura 10. Ferias y exposiciones

Fuente: Datos procesados en IBM SPSS statistics 25.

PREGUNTA 6:

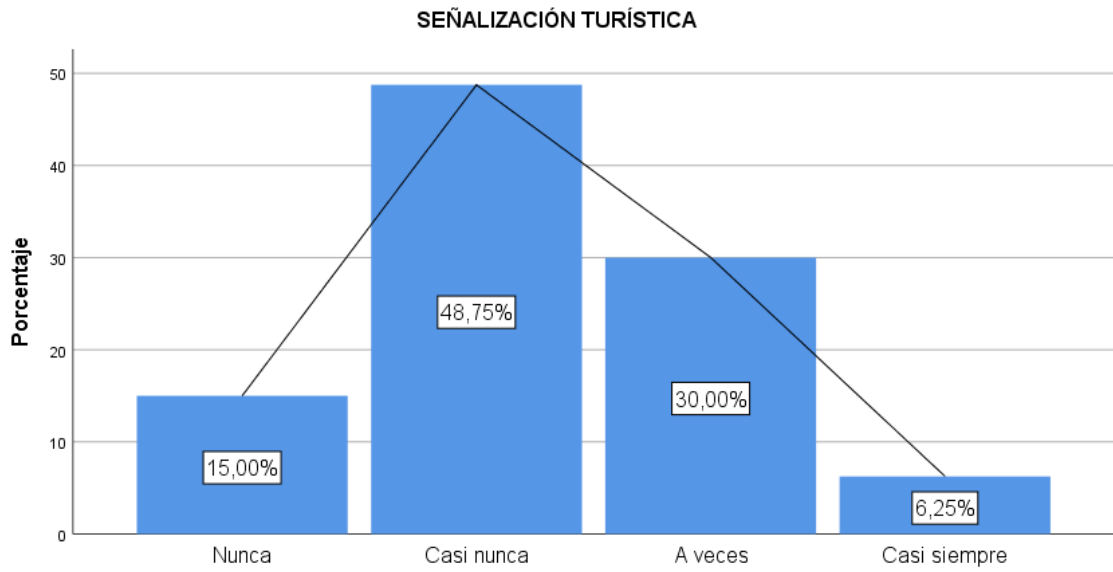
En el siguiente apartado se muestra si el GAD municipal Tulcán dio mantenimiento adecuado a la señalética turística del cantón. El resultado obtenido es negativo ya que casi nunca el GAD ha realizado o ha dado mantenimiento a la señalética turística, dando a conocer que esta es una de las falencias en la gestión que realizan.

Tabla 11. *Señalización turística*

El GAD municipal Tulcán, en el periodo 2017-2020 dio mantenimiento adecuado a la señalización turística, así como la señalética turística del cantón.					
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Nunca	24	15,0	15,0	15,0
	Casi nunca	78	48,8	48,8	63,7
	A veces	48	30,0	30,0	93,8
	Casi siempre	10	6,3	6,3	100,0
	Siempre	160	100,0	100,0	
	Total	160	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados en IBM SPSS statistics 25.

En la figura 11 se observa que el 48,75% de la población encuestada está de acuerdo en que casi nunca el GAD municipal Tulcán no ha dado un mantenimiento adecuado a la señalización turística del cantón, siguiendo con un 30% que manifestó que a veces, un 15% nunca, un 6,25% casi siempre y ninguna persona mencionó siempre. Casi el 50% de la población ha manifestado que el GAD municipal Tulcán casi nunca ha dado mantenimiento a la señalética turística de dicho cantón, por lo que en muchas ocasiones los turistas no pueden dar con su lugar de destino o el sitio turístico que pretenden conocer.



El GAD municipal Tulcán, en el periodo 2017-2020 dio mantenimiento adecuado a la señalización turística, así como la señalética turística del cantón.

Figura 11. Señalización turística

Fuente: Datos procesados en IBM SPSS statistics 25.

Análisis de las entrevistas

En la presente investigación se realizó una entrevista a 3 funcionarias del GAD municipal Tulcán: MSc. Jessica García, jefa de turismo, MSc. Katherine Rodríguez y MSc. Paola Auz son técnicas de la jefatura de turismo, dicha entrevista tuvo como objetivo recabar información que permita realizar un análisis sobre la gestión pública del GAD municipal Tulcán para el cumplimiento de la competencia del turismo en el periodo 2017-2020.

Las tres personas entrevistadas tienen un equilibrio de opinión en cuanto a las respuestas, por lo cual se puede concretar que el GAD municipal Tulcán ha trabajado en diferentes proyectos a favor del turismo, la mayoría de estos enfocados en lo que tiene que ver en el turismo sostenible.

Las preguntas planteadas en la entrevista fueron:

1. ¿Cómo ha influido la gestión pública del GAD municipal Tulcán para el cumplimiento de la competencia del turismo durante el periodo 2017-2020?

La gestión pública que ha llevado el GAD municipal Tulcán en lo referente a la competencia del turismo es la administración a través de la dirección de desarrollo sostenible y abarcando algunas jefaturas como lo son: la Jefatura de Cultura, la Jefatura de Deportes y la Jefatura de Turismo, las mismas que se han unificado para poder realizar conjuntamente proyectos en temas de turismo sociales, culturales y deportivos, encaminados al beneficio tanto de las comunidades como de la ciudad. En el año 2020, se han basado en una nueva normalidad por la situación de la pandemia, implementando proyectos que benefició directa e indirectamente a la población de Tulcán, se pudo analizar un turismo responsable con el ambiente y a la vez salvaguardó la integridad de los turistas.

2. ¿Cuáles son los proyectos realizados por el GAD municipal Tulcán en el periodo 2017-2020 que hayan ayudado a fomentar el turismo en dicho cantón?

Los proyectos que ha realizado el GAD municipal Tulcán durante el periodo 2017-2020 son: La minga adecentamiento del cementerio municipal José Maria Azael Franco “Soy Tulcán apoyando a la limpieza de mi patrimonio cultural 2017”, “Exposición itinerante imágenes de Tulcán turístico en fotografía”, “Primera edición expo Carchi 2018”, adquisición del libro “Esculturas en verde” para el cementerio municipal Azael Franco Guerrero, “Difusión de atractivos turísticos del cantón Tulcán a través de videos publicitarios”, feria cultural llamada “Tulcán activo-Tulcán podemos” realizada en el Parque Ayora dando a conocer a las

instituciones educativas del cantón, “Rescate de la identidad pasto a través del taller artesanal de cerámica precolombina” y dinamización del sector turístico, a través de la feria de pan de finados y colada morada “Tierrita mía noviembre de tradición y cultura gastronómica”. También se ha realizado la “Feria del cuy” en Urbina, que se ha realizado en la Hacienda del Carnaval, esta feria ha sido realizada gastronómica y culturalmente, otro de los proyectos la denominada “Feria del artesano” en donde se reunieron todos los artesanos realizando ferias culturales de cada producto y una pasarela turística para ayudar a los artesanos a poder expender sus productos.

3. ¿Cómo ha venido funcionando la gestión pública del GAD municipal Tulcán en lo referente a la competencia del turismo en el periodo 2017-2020?

Durante el periodo 2017-2020, el GAD municipal Tulcán ha ejecutado proyectos y concursos en los feriados por carnaval y difuntos. Además, ha realizado vinculación con asociaciones de la ciudad como son los panificadores, los artesanos calificados y también ha elaborado convenios con la UPEC haciendo alianzas estratégicas para que los estudiantes puedan practicar sus conocimientos. El GAD municipal Tulcán es el encargado de constatar que todos los establecimientos turísticos estén bajo la competencia de esta entidad, es decir, que esta institución en lo referente a la competencia de turismo se encarga de verificar que todos los funcionamientos estén bien, además que brinden buena atención a los turistas.

4. ¿Qué ordenanzas se han emitido en el periodo 2017-2020 para fomentar el turismo en el cantón Tulcán?

La ordenanza que se ha emitido es la planta turística que fue aprobada en el año 2018, esta ordenanza es netamente enfocada a los permisos de operación de la planta turística de cómo obtener la Licencia Única Anual de Funcionamiento (LUAF), los costos son de acuerdo a la categoría de cada establecimiento, es decir, el GAD municipal Tulcán cobra el catastro turístico lo que es alojamiento alimentos y bebidas. Dentro de ella está la ordenanza que regula el tema de cementerios como es el arrendamiento y venta de nichos. Es importante mencionar que los turistas no cancelan ningún valor para poder acceder a un sitio turístico del cantón Tulcán.

Análisis documental

Estructura orgánica del GAD municipal Tulcán

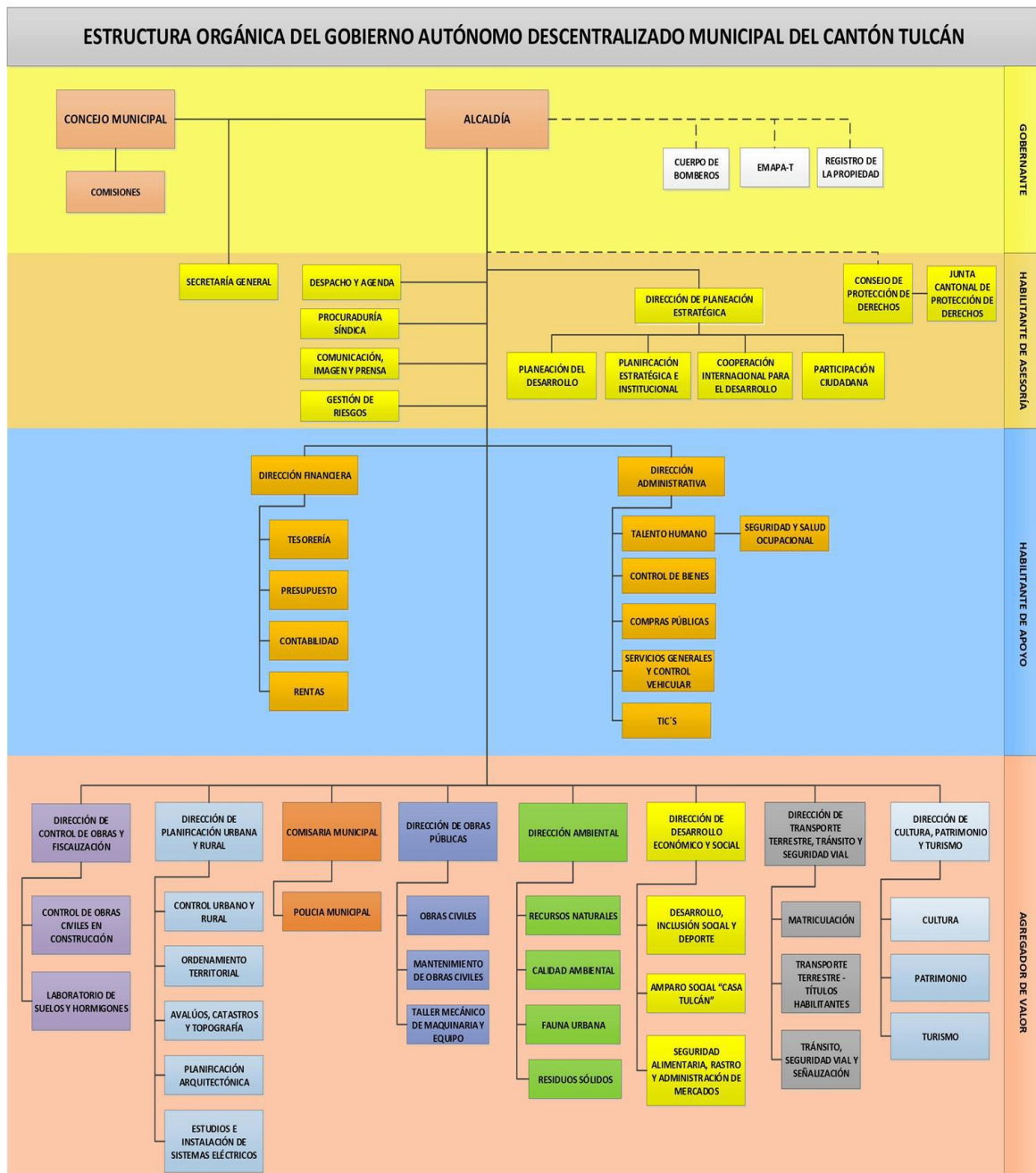


Figura 12. Estructura orgánica del GAD municipal Tulcán

Fuente: Página del GAD municipal Tulcán 2019.

Dentro del estatuto orgánico por procesos del GAD municipal Tulcán en el periodo 2017-2020, la Dirección de Cultura, Patrimonio y Turismo se encuentra en el último nivel llamado proceso agregador de valor o también operativo. Es importante mencionar que el turismo se encuentra al final de todas las direcciones.

4.2 DISCUSIÓN

El trabajo de investigación realizado, permite presentar un análisis de la gestión pública del GAD municipal Tulcán para el cumplimiento de la competencia del turismo en el periodo 2017-2020, para esto se parte de la recopilación de información de teorías de autores similares al propuesto y resultados obtenidos, a través de las técnicas de recolección de datos aplicadas, como son la encuesta, misma que está dirigida al personal operativo de los servicios turísticos que están en la página de la prefectura del Carchi como son planta hotelera, servicios de alimentos y bebidas, de recreación y esparcimiento y a las personas que se benefician del turismo por ejemplo propietarios de emprendimientos y negocios comerciales, expendedores de gastronomía, artesanos, fotógrafos y cambistas de monedas, y la entrevista, misma que está dirigida a la MSc. Jessica García, jefa de turismo, MSc. Katherine Rodríguez y MSc. Paola Auz son técnicas de la jefatura de turismo, tomando en cuenta que ellas son funcionarias del GAD municipal Tulcán.

Partiendo desde el concepto de la gestión pública en turismo, se supone que las organizaciones públicas y privadas deben realizar inversiones para fomentar el turismo en algún sector. Por lo que, en una investigación bibliográfica se encontró una similitud con la presente investigación. Bravo, Alemán & Pérez (2018) mencionan que se obtuvo como resultado que, en la actualidad, el Ecuador tiene un presupuesto bastante bajo y es por eso, que no se ha podido realizar emprendimientos que puedan ayudar a generar empleo, infraestructuras adecuadas y desarrollo de establecimientos gastronómicos y hoteleros. También se puede comparar con lo que manifiestan Fuentala & Pazmiño (2020) ya que mencionan en su investigación, que el presupuesto asignado a la competencia del turismo por el GAD Tulcán es de 10,000 dólares, el cual es un monto muy bajo para poder realizar proyectos en lo referente al turismo.

En lo referente a la recolección de información, se realizó una entrevista a 3 funcionarias del GAD municipal Tulcán, MSc. Jessica García, jefa de turismo, MSc. Katherine Rodríguez y MSc. Paola Auz son técnicas de la jefatura de turismo, funcionarias del GAD Tulcán, de igual forma se aplicó 160 encuestas al personal operativo de los servicios turísticos y a las personas que se benefician del turismo por ejemplo propietarios de emprendimientos y negocios comerciales, expendedores de gastronomía, artesanos, fotógrafos y cambistas de moneda, para ese número de encuestas se tomó en cuenta la fórmula de la muestra.

A continuación, se presenta información sistematizada, obtenida de los hallazgos más importantes encontrados durante el desarrollo del presente estudio, tomando como referencia las respuestas adquiridas por medio de las técnicas aplicadas.

A través de las encuestas realizadas al personal operativo y personas que se benefician de la actividad turística, se obtuvo como resultados que el GAD municipal Tulcán a pesar de realizar proyectos en base a la actividad turística, no se benefician todas las personas relacionadas con esta actividad, ya que 88 personas o el 55% de la población encuestada está de acuerdo en que la influencia que tiene el GAD municipal Tulcán en base a la competencia de turismo no es muy positiva.

También es importante mencionar que la promoción y fomento del turismo cantonal por parte del GAD municipal Tulcán, es negativo ya que 42 personas o el 26,25% de la población encuestada no ha observado que el GAD ha promocionado la actividad turística para el desarrollo del cantón y para el beneficio de las personas que obtienen ingresos de la actividad turística. La promoción turística es un factor importante, porque permite al turista conocer diferentes lugares turísticos y costumbres, por otro lado permite generar ingresos a las personas que viven del turismo. En función de los datos recolectados se puede mencionar que la promoción turística que maneja el GAD municipal Tulcán es mínima, de modo que el incentivo hacia la población turística es bajo. En efecto se desperdicia la capacidad que pueda generar esta competencia de turismo en beneficio de mejorar las condiciones de vida de la localidad.

Así mismo, los resultados en base a la potencialización de la actividad turística por parte del GAD municipal no es positivo ya que 58 personas o el 36,25% de la población siendo esta la mayoría de los encuestados no ha observado desarrollo en la potencialización con estándares de calidad en la actividad turística, teniendo en cuenta que ni un 50% de la población encuestada está de acuerdo con la gestión que se lleva a cabo.

En base al mantenimiento de la señalética turística del cantón, es negativa, ya que casi un 50% de la población manifiesta que el GAD municipal Tulcán casi nunca da mantenimiento a la señalética turística, siendo esta, un elemento importante para dar a conocer los sitios turísticos que se encuentran en el cantón, llamando la atención del turista, ya que en muchas ocasiones no pueden dar con su lugar de destino o el sitio turístico que se pretende conocer.

En ese sentido, es importante mencionar que las encuestas reflejan el descontento de la ciudadanía en relación al trabajo desempeñado por el GAD municipal Tulcán, en el sector turístico.

Por medio de las entrevistas realizadas a la MSc. Jessica García, MSc. Katherine Rodríguez y MSc. Paola Auz, funcionarias del GAD municipal Tulcán, se puede mencionar que la gestión

pública que ha llevado el GAD municipal Tulcán en lo referente a la competencia del turismo, es la administración a través de la dirección de desarrollo sostenible y abarcando algunas jefaturas como lo son la cultura, la de deportes y la de turismo, las mismas que se han unificado para poder realizar conjuntamente proyectos en temas de turismo sociales, culturales y deportivos, encaminados al beneficio de la ciudad. En el año 2020, se han basado en una nueva normalidad por la situación de la pandemia, implementando proyectos que benefició directa e indirectamente a la población de Tulcán, se pudo analizar un turismo responsable con el ambiente y a la vez salvaguardó la integridad de los turistas.

En concordancia con el párrafo anterior, es importante mencionar que en la actualidad el mundo ha sufrido un cambio en cuestión al desempeño de las actividades cotidianas, a causa de la pandemia del COVID-19, impidiendo de cierto modo, el normal funcionamiento no solo del turismo, sino de todos los sectores socio-económicos del país. En relación, con las entrevistas, se puede aludir que el cambio a un nuevo estilo de vida trajo consigo un déficit en el sector turístico a nivel local y por ende a nivel nacional, en base a esto, el GAD municipal Tulcán, está en la obligación de renovar e incentivar el nuevo turismo que salvaguarde la integridad de los turistas de la localidad. Es importante señalar, que pese a la pandemia es vital que las autoridades de la ciudad promuevan el desarrollo de la actividad turística, de modo que garantice a los visitantes la seguridad sanitaria que hoy en día es más que indispensable, en relación, a la entrevista aplicada a los funcionarios del municipio de Tulcán, se puede mencionar que la institución está trabajando alrededor de este tema con la elaboración de nuevos proyectos, planes y programas acorde a la nueva modalidad permitiendo el desarrollo de la competencia de turismo.

Por otro lado, para administrar adecuadamente una organización es necesario conocer perfectamente la estructura orgánica de la institución. Uno de los principios primordiales de toda organización es la división del trabajo, para ello se divide el mismo en actividades más sencillas, para que de este modo sea más eficiente en su área de trabajo y se puedan cumplir los objetivos establecidos por la institución (Fernández, 2017).

En lo referente a las ordenanzas, el GAD municipal Tulcán en relación con la actividad turística ha emitido solo una ordenanza que fue aprobada en el año 2018, esta está enfocada netamente a los permisos de operación de la planta turística y de cómo obtener la Licencia Única Anual de Funcionamiento (LUAF), en donde los costos son de acuerdo a la categoría de cada

establecimiento, y dentro de ella está la ordenanza que regula el tema de cementerios como es el arrendamiento y venta de nichos.

Por otra parte, en particular la Constitución de la República del Ecuador 2008 explica de manera concreta, que planificar el desarrollo nacional, tiene una estrecha relación con el desarrollo sustentable en función de la distribución equitativa de recursos para alcanzar el buen vivir, incluso, con los recursos que se recibe se puede afianzar e invertir en la potencialización de la competencia de turismo local, de esta manera es importante indicar que en la actualidad es necesario, se incentive al turismo ecológico, es decir, que sea amigable con el medio ambiente sin perjudicar o afectar las riquezas naturales que son consideradas como patrimonio de la humanidad.

En concordancia, como lo indica la Ley de Turismo (2014) en relación a la administración pública, de acuerdo a la información obtenida por medio de las entrevistas, a parte de los programas que realiza el GAD municipal Tulcán, es de suma importancia que se elaboren políticas públicas a favor de la actividad turística, que permita la posibilidad de implementar nuevos productos turísticos de recreación, en este sentido, se puede decir que el GAD municipal Tulcán se ha descuidado en el sentido de crear nuevos atractivos turísticos.

V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

- La gestión pública del GAD municipal Tulcán, en lo referente a la competencia de turismo no funciona de manera adecuada, ya que, al realizar las encuestas, muchas de las personas encuestadas no están de acuerdo como llevan a cabo la gestión del GAD. Además, mencionan que en temas relacionados al turismo no se ha podido observar un desarrollo que pueda beneficiar a todas las personas que obtienen ingresos de esta actividad.
- Dentro del estatuto orgánico por procesos del GAD municipal Tulcán en el periodo 2017-2020, la Dirección de cultura, patrimonio y turismo se encuentra en el último nivel llamado proceso agregador de valor o también operativo. Es importante mencionar que el turismo se encuentra al final de todas las direcciones.
- El GAD municipal Tulcán en el periodo 2017-2020 ha realizado diferentes proyectos, concursos y exposiciones con la finalidad de cumplir con la competencia del turismo y en el cantón Tulcán. Sobre todo, en feriados de carnaval y difuntos han ejecutado proyectos y concursos culturales un ejemplo de ello es el proyecto de flores, pan de finados y colada morada.
- El GAD municipal Tulcán para la ejecución de los proyectos ha realizado vinculación con diferentes asociaciones en especial con los panificadores y artesanos calificados con la finalidad de que vendan sus productos y así aumenten sus ingresos económicos.
- El GAD municipal Tulcán ha emitido solo una ordenanza en lo referente al turismo, esta fue aprobada en año 2018, está enfocada a los permisos de operación de la planta turística. Es decir, que el GAD municipal Tulcán cobra el catastro turístico lo que es alojamiento alimentos y bebidas, el valor es según al establecimiento.
- Se concluye que este estudio ha sido factible, ya que con la ayuda del personal operativo de los servicios turísticos y las personas que se benefician del turismo se ha llegado a comprobar que esta institución pública durante dicho periodo ha cumplido con la competencia de turismo, pero no en su totalidad, porque hay ciudadanos que no son lo suficientemente favorecidos. Por otro lado, en el año 2020 no han podido desarrollar muchos proyectos que beneficien al desarrollo turístico por motivo de la pandemia denominada COVID-19.

5.2 RECOMENDACIONES

Luego de mencionar las conclusiones de la presente investigación se consideró prudente plantear las siguientes recomendaciones:

- Se recomienda al gobierno central proporcionar más recursos financieros a los GAD's municipales, para que así, estas entidades puedan realizar una excelente gestión pública en lo referente a la competencia de turismo, porque de este tema importante dependen muchas familias tulcanéas, ya que les permite generar ingresos económicos.
- Es necesario tomar en cuenta la opinión de la ciudadanía para poder analizar la gestión pública que realiza el GAD municipal Tulcán en lo referente a la competencia del turismo.
- Es necesario que el GAD municipal Tulcán tenga siempre en cuenta la competencia de turismo, aunque este en el último nivel. Los proyectos, ferias, concursos y exposiciones de turismo que realice, beneficien a todas las personas que viven de ello y no solo a una pequeña parte.
- Se recomienda a las personas que se benefician de la actividad turística, contribuir con el desarrollo de los proyectos que realiza el GAD municipal, mediante la constante participación, a través de capacitaciones para poder mejorar la calidad en los servicios, aportando con ideas de nuevos proyectos.
- Se recomienda al GAD provincial del Carchi y al GAD municipal Tulcán realizar proyectos culturales, los cuales estén vinculados con los artesanos calificados y otras asociaciones con la finalidad de que puedan vender sus productos a los turistas. Además, que realice promociones turísticas para que la gente de otros lugares conozca sobre la actividad que se va a realizar en el cantón Tulcán.
- Se recomienda al GAD municipal Tulcán emitir una ordenanza que este enfocada al cobro de un valor mínimo a los turistas, para que puedan acceder al cementerio de Tulcán llamado José María Azael Franco, y así los valores recolectados sirvan para el mantenimiento de este lugar de atracción.

VI REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abril, M. (2018). *Diseño de procesos de gestión del talento humano*. Recuperado de <https://revistas.uta.edu.ec/Books/libros%202019/diseprocgesttthh.pdf>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. Recuperado de http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf
- Bertomeu, P. (27 de Mayo de 2016). *La entrevista*. Recuperado de disposit: <http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/99003/1/entrevista%20pf.pdf>
- Biasone, A. M., & Corbo, Y. A. (15 de Diciembre de 2017). Aportes del cuadro de mando integral a la mejora de la gestión pública de turismo. *CONDET*. Recuperado de <https://core.ac.uk/reader/162018710>
- Bravo, L., Alemán, A., & Pérez, M. (Junio de 2018). La actividad turística en el Ecuador: ¿turismo consciente o turismo tradicional? (*Tesis de posgrado*). Universidad Técnica de Manabí-Ecuador, Manabí. Recuperado de Política de turismo del Ecuador.
- Carabajal, R. (30 de Junio de 2018). *Encuestas de campo esructuradas y semiestructuradas*. Recuperado de <https://slideplayer.es/slide/3409652/>
- Carrillo, J., & Guevara, W. (2020). Modelo de gestión pública y desempeño laboral: caso de un municipio de Ecuador. (*Tesis de posgrado*). Universidad Estatal de Milagro, Guayas.
- CNC. (17 de Octubre de 2017). *Las actividades turísticas en Ecuador*. Recuperado de CNC: <http://www.competencias.gob.ec/las-actividades-turisticas-en-ecuador/>
- Constitución de la República del Ecuador 2008 [Const.]. (20 de Octubre de 2008). *Artículos 239-3 [Título V-Título I]*. Decreto Legislativo.
- COOTAD. (19 de Octubre de 2010). Registro Oficial Suplemento. Ecuador: LEXIS. Recuperado de http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_org.pdf
- Costa, C. (2020). Modelo analítico para la gobernanza turística regional - MAGRET. *Scielo*. Recuperado de <https://www.scielo.br/cgi-bin/wxis.exe/iah/?IsisScript=iah/iah.xis&base=article%5Edlibrary&format=iso.pft&lang=i&nextAction=lnk&indexSearch=AU&exprSearch=CONCEICAO,+CALIDON+COSTA>
- Cuesta, A. (2017). *Gestión del talento humano y del conocimiento*. Recuperado de <file:///C:/Users/Estefy%20y%20Geova/Downloads/Gesti%C3%B3n-del-talento-humano-y-del-conocimiento-2da-Edici%C3%B3n.pdf>

- Cunalata, Á. (2019). Gestión del talento humano y sus efectos en el desempeño laboral en la empresa Boho, Ambato. (*Tesis de posgrado*). Universidad Nacional de Chimborazo, Chimborazo.
- Fernández, F. (2017). *Apoyo administrativo a la gestión de recursos humanos*. Recuperado de <https://books.google.com.ec/books?id=JZIZDgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Gestion+de+talento+humano&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiw6ZaNisnvAhWGjVkkHTrmDGw4KBDrATAJegQIBRAF#v=onepage&q&f=false>
- Fernández, M. (2017). *Enfermería investigativa*. Recuperado de <file:///C:/Users/Estefy%20y%20Geova/Downloads/LIBRO%20CUATRO%20OK.pdf>
- Fueltala, Á., & Pazmiño, D. (2020). Eficiencia de las políticas públicas para el fomento del turismo aplicadas por el municipio de Tulcán desde la vigencia del COOTAD. (*Tesis de pregrado*). Universidad Politécnica Estatal del Carchi, Tulcán.
- GAD municipal Tulcán. (31 de Diciembre de 2020). *Estructura orgánica del GAD municipal del cantón Tulcán*. Recuperado de https://www.gmtulcan.gob.ec/lota/lotaip2021/enero/Literal_a1-Organigrama_de_la_institucion.pdf
- Galinelli, B., & Migliore, A. (2015). *Estudios sobre gestión pública*. Argentina. Recuperado de <https://periferiaactiva.files.wordpress.com/2016/08/administracic3b3n-y-gestic3b3n-pc3bablica-c2bfde-quc3a9-hablamos-cuando-hablamos-de-gestic3b3n.pdf>
- García, N. (6 de Diciembre de 2017). Modelo de gestión para fomentar el desarrollo turístico de las comunidades manabitas, Ecuador. *Dialnet*. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6311570.pdf>
- Guía metodológica plan de investigación UPEC. (2019). Recuperado de <https://www.upec.edu.ec/index.php/shortcodes/modal-box?layout=edit&id=230>
- Hammond, M. (7 de Septiembre de 2020). *Escala de Likert: qué es y cómo utilizarla (incluye ejemplos)*. Recuperado de <https://blog.hubspot.es/service/escala-likert>
- Labajo, E. (8 de Febrero de 2017). *El método científico*. Recuperado el 5 de Enero de 2021, de Método inductivo: <https://www.ucm.es/data/cont/docs/107-2017-02-08-El%20M%C3%A9todo%20Cient%C3%ADfico%20I.pdf>
- Labajo, E. (8 de Febrero de 2017). *El método científico*. Recuperado el 5 de Enero de 2021, de Método deductivo: <https://www.ucm.es/data/cont/docs/107-2017-02-08-El%20M%C3%A9todo%20Cient%C3%ADfico%20I.pdf>

- Ley de Turismo. (29 de Diciembre de 2014). Registro Oficial Suplemento 733 de 27-dic.-2002. Ecuador: LEXIS. Recuperado de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/LEY-DE-TURISMO.pdf>
- López, P., & Fachelli, S. (2017). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Recuperado de https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2017/185163/metinvsocua_cap2-4a2017.pdf
- Ministerio de Turismo. (13 de Marzo de 2017). *Política de Turismo del Ecuador*. Recuperado el 22 de Marzo de 2021, de <http://www.competencias.gob.ec/wp-content/uploads/2017/06/a.-2017.-POLITICA-DE-TURISMO-DEL-ECUADOR.pdf>
- Montealegre, J., Delgado, A., & Cubillos, C. (2017). *Relaciones entre modelos gerenciales y pensamiento estratégico empresarial en las empresas agroindustriales del departamento del Tolima*. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/646/64652584003.pdf>
- Noboa, M. (2019). Planificación y desarrollo turístico del cantón Caluma, provincia de Bolívar. (*Tesis de posgrado*). Universidad Nacional de Chimborazo, Chimborazo.
- Ortíz, M. (30 de Abril de 2015). *Guía de entrevista y de observación*. Recuperado el 23 de Marzo de 2021, de https://prezi.com/ooatecj5_fgt/guia-de-entrevista-y-de-observacion/
- Plan de negocios de Perú. (12 de Marzo de 2020). *Pasos para calcular el tamaño de muestra*. Recuperado de <https://plandenegociosperu.com/2020/03/calcular-el-tamano-de-muestra/>
- Plan Estratégico Institucional-MINTUR. (2020). *El turismo es la base del desarrollo del país*. Recuperado de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/03/PLAN-ESTRATEGICO-INSTITUCIONAL.pdf>
- Prefectura del Carchi. (2019). Recuperado de <https://www.carchi.gob.ec/turistico/index.php/servicios/alojamiento/hostales-y-residencias>
- Ramió, C. (2016). *Una propuesta de postburocracia: Un modelo burocrático y empresarial*. Recuperado de <http://www.gigapp.org/ewp/index.php/GIGAPP-EWP/article/view/38/68>
- Ríos, E., & Martínez, L. (2017). Colectivismo o trabajo en equipo en las empresas turísticas de Bahías de Huatulco, Oaxaca. *Desarrollo Económico*. Recuperado de https://www.ecorfan.org/bolivia/researchjournals/Desarrollo_Economico/vol4num11/Revista_de_Desarrollo_Econ%C3%B3mico_V4_N11_6.pdf

- Rodríguez, K. (01 de Febrero de 2021). Gestión pública de turismo. (E. Chiles, & R. Estefany, Entrevistadores)
- Rus, E. (27 de Agosto de 2020). *Investigación explicativa*. Recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-explicativa.html>
- Sampaio, A., & Romero, A. (10 de Noviembre de 2016). Modelo y procedimiento para la calidad de la gestión en municipios pequeños de Brasil. *Redalyc*. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362017000100009
- Sanabría, P. (2015). *Gestión estratégica del talento humano en el sector público*. Recuperado de https://books.google.com.ec/books?id=VCueDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=i nauthor:%22Sanabria+Pulido,+Pedro+Pablo%22&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjo_Mzh9sfvAhURRzABHwBzDWEQ6wEwAHoECAAQBQ#v=onepage&q&f=true
- Sancho , A., Buhalis, D., Gallego, J., Mata, J., Navarro, S., Osorio, E., . . . OMT. (2018). *Introducción al turismo*. Recuperado de <https://www.entornoturistico.com/wp-content/uploads/2018/02/Introducci%C3%B3n-al-turismo-de-la-OMT.pdf>
- Tinajero, J. (04 de marzo de 2016). *Histormex*. Recuperado de Turismo urbano, definición: <https://histormex.jimdofree.com/2016/03/04/turismo-urbano-definici%C3%B3n/>
- Ulrich, D. (2015). *Recursos humanos champions Dave Ulrich*. Recuperado de <https://fdocumentos.tips/document/rrhh-champions-cap-i-dave-ulrich.html>
- Ulrich, D. (19 de Abril de 2016). *Modelo de gestión de recursos humanos de Dave Ulrich*. Recuperado el 21 de Marzo de 2021, de <http://www.auditorescontadoresbolivia.org/archivos/2.ModelodegestinderecursoshumanosdeDaveUlrich.pdf>
- Valdez, D., & Ochoa, B. (2015). *Turismo rural*. Recuperado de <https://www.itson.mx/publicaciones/Documents/ciencias-economico/turismorural.pdf>
- Vallejo, L. (2016). *Gestión del talento humano*. Recuperado de <file:///C:/Users/Estefy%20y%20Geova/Downloads/2019-09-17-222134-gesti%C3%B3n%20del%20talento%20humano-comprimido.pdf>
- Velasco, M. (2016). Entre el poder y la racionalidad: gobierno del turismo, política turística, planificación. *Redalyc*. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88145925002>

VII ANEXOS

Anexo 1: Certificados o Actas del Perfil de Investigación



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACION, ADMINISTRACION Y ECONOMIA EMPRESARIAL
CARRERA DE ADMINISTRACION PUBLICA

ACTA

DE LA SUSTENTACIÓN DE PREDEFENSA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN DE:

NOMBRE: Chiles Martínez Erika Guadalupe **CÉDULA DE IDENTIDAD:** 0401854070
NIVEL/PARALELO: EGRESADO **PERIODO ACADÉMICO:** 2020 B

TEMA DE INVESTIGACIÓN: "Análisis de la gestión pública del GAD municipal Tulcán para el cumplimiento de la competencia del turismo en el periodo 2017-2020"

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

PRESIDENTE: MSc. Luis Arturo Vela Cepeda
LECTOR: MSc. Alida Karina Pozo Alvear
ASESOR: MSc. Sofía Zapata Muñoz

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: 19 de marzo de 2021
HORA: 15h00

Obteniendo las siguientes notas:

1) Sustentación de la predefensa:	4,85
2) Trabajo escrito	2,20
Nota final de PRE DEFENSA	7,05

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 19 de marzo de 2021

LUIS ARTURO Firmado digitalmente por
LUIS ARTURO VELA CEPEDA
Fecha: 2021.03.19 15:17:57
+0500
VELA CEPEDA
MSc. Luis Arturo Vela Cepeda
PRESIDENTE

1716369051 Firmado digitalmente
por 1716369051 SOFIA
ZAPATA MUÑOZ
Fecha: 2021.03.19
17:10:27 -05'00'
SOFIA ZAPATA
MUÑOZ
MSc. Sofía Zapata Muñoz
TUTOR

ALIDA KARINA Firmado digitalmente por
ALIDA KARINA POZO
ALVEAR
Fecha: 2021.03.19
17:27:56 -05'00'
POZO ALVEAR
MSc. Alida Karina Pozo Alvear
LECTOR

Adj.: Observaciones y recomendaciones



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACION, ADMINISTRACION Y ECONOMIA EMPRESARIAL
CARRERA DE ADMINISTRACION PUBLICA

ACTA

DE LA SUSTENTACIÓN DE PREDEFENSA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN DE:

NOMBRE: Revelo Cuacés Estefany Lisbeth
NIVEL/PARALELO: EGRESADO

CÉDULA DE IDENTIDAD: 0401572623
PERIODO ACADÉMICO: 2020 B

TEMA DE INVESTIGACIÓN: "Análisis de la gestión pública del GAD municipal Tulcán para el cumplimiento de la competencia del turismo en el periodo 2017-2020"

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

PRESIDENTE: MSc. Luis Arturo Vela Cepeda
LECTOR: MSc. Alida Karina Pozo Alvear
ASESOR: MSc. Sofía Zapata Muñoz

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: 19 de marzo de 2021

HORA: 15h00

Obteniendo las siguientes notas:

1) Sustentación de la predefensa:	4,85
2) Trabajo escrito	2,20
Nota final de PRE DEFENSA	7,05

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 19 de marzo de 2021

LUIS ARTURO VELA CEPEDA
MSc. Luis Arturo Vela Cepeda
PRESIDENTE

MSc. Sofía Zapata Muñoz
TUTOR

MSc. Alida Karina Pozo Alvear
LECTOR

Adj.: Observaciones y recomendaciones

Anexo 2: Certificado del abstract por parte de idiomas



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

Informe sobre el Abstract de Artículo Científico o Investigación.

Autor: Erika Guadalupe Chiles Martínez y Estefany Lisbeth Revelo Cuacés

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



EDISON PEÑAFIEL ARCOS
EDISON BOANERGES
PEÑAFIEL ARCOS

Ing. Edison Peñafiel Arcos MSc
Coordinador del CIDEN

Anexo 3: Encuesta y entrevista dirigida a funcionarios del GAD municipal Tulcán, y personas naturales que están relacionados con el turismo del cantón Tulcán.



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI

**FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN,
ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL**

Encuesta dirigida al personal operativo de los servicios turísticos y a las personas que se benefician del turismo.

La presente encuesta tiene como objetivo recabar información que permita realizar un análisis sobre la gestión pública del GAD municipal Tulcán para el cumplimiento de la competencia del turismo en el periodo 2017-2020

Datos personales:

Género: Masculino Femenino

Edad: 20 a 29 30 a 39 40 a 49 50 a 59 60 a más

Para ello, se maneja una escala entre 1 y 5, donde (5) es siempre y (1) nunca, tomando en cuenta la gestión pública del GAD municipal Tulcán en lo referente a la competencia del turismo en el periodo 2017-2020

Escalas: (5) Siempre, (4) Casi siempre, (3) A veces, (2) Casi nunca, (1) Nunca

Ítem	Pregunta	ESCALA				
		1	2	3	4	5
1	La gestión pública durante los años 2017-2020, influyó positivamente en la competencia del turismo del cantón Tulcán.					
	El GAD municipal Tulcán, en el periodo 2017-2020:					
2	Elaboró proyectos de turismo.					
3	Promovió y fomentó el turismo cantonal y realizó la promoción turística.					
4	Potencializó la actividad turística cantonal con estándares de calidad.					

5	Realizó y apoyó ferias, exposiciones y demás actividades promocionales del turismo.					
6	Dio mantenimiento adecuado a la señalización turística, así como la señalética turística del cantón.					



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN,
ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL

Entrevista dirigida a funcionarios y/o directores departamentales del GAD municipal Tulcán, con el objetivo de recabar información que permita realizar un análisis sobre la gestión pública del GAD municipal Tulcán para el cumplimiento de la competencia del turismo en el periodo 2017-2020.

Datos personales:

Nombre:

Cargo:

- 1) ¿Cómo ha influido la gestión pública del GAD municipal Tulcán para el cumplimiento de la competencia del turismo durante el periodo 2017-2020?
- 2) ¿Cuáles son los proyectos realizados por el GAD municipal Tulcán en el periodo 2017-2020 que hayan ayudado a fomentar el turismo en dicho cantón?
- 3) ¿Cómo ha venido funcionando la gestión pública del GAD municipal Tulcán en lo referente a la competencia del turismo en el periodo 2017-2020?
- 4) ¿Qué ordenanzas se han emitido en el periodo 2017-2020 para fomentar el turismo en el cantón Tulcán?

Gracias por su colaboración.

Anexo 4: Fotografías



Entrevistas aplicadas a funcionarios del GAD municipal Tulcán



Encuestas aplicadas al personal operativo de los servicios turísticos y a las personas que se benefician del turismo.



Encuestas aplicadas a las personas que se benefician del turismo.