

UCUENCA

Universidad de Cuenca

Facultad de Ciencias de la Hospitalidad

Carrera de Turismo

Análisis del Programa de Pueblos Mágicos como una política pública: Una visión desde el Desarrollo Turístico en la ciudad de Zaruma

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Licenciado en Turismo


Autoras:

Daniela Fernanda Trujillo Andrade

Karla Lisseth Vivar Maldonado

Directora:

Lourdes Karina Farfán Pacheco

ORCID:  0000-0001-7654-7887

Cuenca, Ecuador

2023-03-20

Resumen

En 2001, México implementa el Programa Pueblos Mágicos con el fin de promocionar aquellos destinos con características únicas presentes dentro de su territorio, obteniendo un éxito casi inmediato. Dicho programa se implementó años después en el territorio de Ecuador, con el fin de fomentar la competitividad y fortalecer el sector turístico del mismo, logrando así 21 destinos, entre los cuales se encuentra la ciudad de Zaruma. Sin embargo, el desarrollo obtenido dentro de la ciudad a partir de su nominación no resulta perceptible a través de los años.

Por lo que, en el presente trabajo se analizó el Programa Pueblos Mágicos como una política pública, evaluando su papel en el desarrollo turístico de la ciudad de Zaruma. Para este, se utilizó una metodología de enfoque mixto, alcance descriptivo y corte transversal, con muestreo de tipo intencionado y un muestreo aleatorio simple, además del uso de herramientas tales como: entrevistas, revisión bibliográfica, encuestas y cartografía.

Dando como resultado que, a tres años de su declaratoria las acciones del programa han sido nulas, convirtiéndose en una estrategia netamente de promoción carente de un plan de gestión adecuado. Por ello, se recomienda la colaboración del Gobierno junto a las autoridades de Zaruma para el planteamiento de políticas públicas y estrategias de acción de acuerdo a las necesidades de los territorios.

Palabras clave: pueblo mágico, política pública, desarrollo turístico, destino turístico, Zaruma

Abstract

In 2001, Mexico implemented the Magical Towns Program in order to promote those destinations with unique characteristics present within their territory, obtaining an almost immediate success. This program was implemented years later in the territory of Ecuador, in order to promote competitiveness and strengthen its tourism sector, thus achieving 21 destinations called as such, among which is the city of Zaruma; However, it did not meet the desired objectives. In the present work, the Magical Towns Program was analyzed as a public policy, evaluating its role in the tourism development of the city of Zaruma. A Mixed-approach, descriptive scope and cross-sectional methodology, with type sampling intentional and simple random sampling, using interviews, literature review, surveys and cartography. The result obtained was that three years after its declaration the actions of the program have been null, becoming a purely promotional strategy, lacking an appropriate management plan. Therefore, the collaboration of the National Government is recommended together with the authorities of Zaruma for the approach of public policies and strategies of action according to the needs of the territories.

Keywords: magic town, public policy, tourism development, tourist destination

Trabajo de integración curricular intitulado: "Análisis del programa de Pueblos Mágicos como una política pública: Una visión desde el Desarrollo Turístico en la ciudad de Zaruma."

Autores: Trujillo Andrade Daniela Fernanda y Vivar Maldonado Karla Lisseth

Directora: Lcda. Karina Farfán Pacheco PhD.

Certificado de Precisión LicTur-244

Yo, Guido E Abad, certifico que soy traductor de español a inglés, designado por la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad, que he traducido el presente documento, y que, al mejor de mi conocimiento, habilidad y creencia, esta es una traducción verdadera, precisa y completa del documento original en español que se me proporcionó.



guido.abad@ucuenca.edu.ec

Cuenca, 30 de noviembre de 2022

Elaborado por: GEAV _____

cc. Archivo Enviado por correo electrónico a director de trabajo de titulación por emergencia sanitaria COVID19.

Índice de contenido

Resumen	2
Abstract.....	3
Índice de Figuras.....	6
Índice de Tablas	7
Agradecimientos.....	8
Dedicatoria	9
Dedicatoria	10
Introducción.....	11
Marco Teórico.....	14
Capítulo 1: Diagnóstico de la situación actual de Zaruma	26
1.1 Antecedente histórico-turístico de Zaruma.....	26
1.2 Pueblo Mágico Zaruma.....	31
1.3 Análisis de servicios turísticos de Zaruma	34
1.4 Análisis de la demanda turística de Zaruma	50
Capítulo 2: Zaruma como Pueblo Mágico	54
2.1 Requisitos de registro al Programa Pueblos Mágicos en Zaruma.....	56
2.1.1 Acreditación de la existencia de una unidad administrativa oficial, encargada de la gestión del turismo en la localidad.....	56
2.1.2 Catastro de prestadores de servicios turísticos.....	60
2.1.3 Inventario de atractivos turísticos aceptados por el Ministerio de Turismo	61
2.1.4 Información georreferencial de conectividad, cercanía a centros urbanos de distribución, distancia en kilómetros y tiempos de traslado.	62
2.1.5 Plan de desarrollo turístico vigente	63
2.2 Análisis de cumplimiento de requisitos de registro del Programa Pueblos Mágicos.....	63
2.3 Requisitos de incorporación al Programa de Pueblos Mágicos en Zaruma	69
2.3.1 Formación de comité ciudadano de Pueblo Mágico.....	69
2.3.2 Aprobación y acuerdo del Consejo Municipal para la inclusión en el Programa Pueblos Mágicos	71
2.3.3 Documento de remuneración presupuestaria para la implementación de medidas de desarrollo turístico	72

2.3.4 Programas o proyectos que implementará el gobierno local, provincial o nacional dentro de los próximos 2 años, que pueda afectar el desarrollo turístico de la localidad.....	73
2.3.5 Ordenanzas Municipales vigentes con influencia en la actividad turística de la localidad.....	73
2.3.6 Presencia de un atractivo turístico o una característica única que dota de singularidad a la localidad.....	74
2.3.7 Descripción de los servicios de salud y seguridad pública habilitados en la localidad para la atención de los turistas.....	75
2.3.8 Documentación que acredite la inversión pública y privada en el desarrollo del turismo de la localidad	75
2.3.9 Documento de compromiso del Municipio para promover localmente cadenas productivas que beneficien las actividades turísticas locales	77
2.4 Análisis de cumplimiento de requisitos de incorporación al Programa Pueblos Mágicos.....	77
2.5 Análisis de cumplimiento de requisitos de permanencia en el Programa Pueblos Mágicos.....	80
Capítulo 3: Desarrollo turístico en Zaruma	83
3.1 Política pública turística	83
3.2 Percepción de los turistas sobre la ciudad de Zaruma.....	90
3.3 Percepción de los stakeholder sobre el Programa Pueblos Mágicos	101
3.4 Consolidación de Zaruma como destino turístico de mayor valor nacional	117
Conclusiones	120
Recomendaciones	128
Referencias	130
Anexos	137

Índice de Figuras

Figura 1	47
Figura 2	49
Figura 3	52
Figura 4	54
Figura 5	57
Figura 6	65
Figura 7	71
Figura 8	91
Figura 9	93
Figura 10	95
Figura 11	96
Figura 12	99
Figura 13	100
Figura 14	103
Figura 15	104
Figura 16	106
Figura 17	108
Figura 18	108
Figura 19	111
Figura 20	114
Figura 21	115

Índice de Tablas

Tabla 1	Establecimientos de Alojamiento en Zaruma 2018.....	35
Tabla 2	Establecimientos de Alojamiento en Zaruma 2021	37
Tabla 3	Establecimientos de Alimentos y Bebidas en Zaruma 2018	39
Tabla 4	Establecimientos de Alimentos y Bebidas en Zaruma 2021	42
Tabla 5	Guías turísticos de Zaruma 2021.....	44
Tabla 6	Operadores Turísticos de la ciudad de Zaruma 2018	45
Tabla 7	Cooperativas de Transporte Zaruma	46
Tabla 8	¿Sabía usted que en Ecuador existen Pueblos Mágicos?	94
Tabla 9	¿Sabía usted que Zaruma es un Pueblo Mágico?.....	97
Tabla 10	¿Por qué cree usted que declararon a Zaruma como un Pueblo Mágico?	98

Agradecimientos

Son muchas las personas que forman parte de nuestras vidas que nos encantaría agradecer por su apoyo incondicional y siempre creer en nosotras.

En primer lugar, agradecemos a Dios, por habernos guiado e iluminado con sabiduría durante los momentos más difíciles; en segundo lugar, agradecemos a nuestras familias, en especial a nuestros padres por su amor, confianza y apoyo en cada decisión, pues ellos son un pilar fundamental para mantenernos de pie en los momentos que pensábamos rendirnos.

Agradecemos a nuestra tutora, PhD. Karina Farfán por su esfuerzo, paciencia, dedicación y ayudarnos con su experiencia y conocimiento. Así también, agradecemos a la Universidad de Cuenca y a los profesores que nos han brindado conocimientos y enseñanzas, los cuales nos han servido para fortalecer nuestros bases como personas y profesionales.

Agradecemos a nuestros amigos por su apoyo, ánimos y por todos esos buenos e inolvidables momentos que han hecho de esta etapa universitaria uno de las mejores.

Agradecemos a las personas que muy amablemente colaboraron en este trabajo y aportaron con sus puntos de vista y críticas constructivas, siendo un sustento en nuestro trabajo.

Finalmente, gracias a la vida por este nuevo triunfo y demostrarnos que no hay nada imposible en la vida, tal vez solo obstáculos que con esfuerzo son superables.

Dedicatoria

El presente trabajo está dedicado principalmente a Dios por darme la fuerza para lograr este objetivo. A mis padres Pablo Vivar y Luz Maldonado, y a mi hermano David Vivar, quienes han estado conmigo en cada momento de mi vida, apoyándome en cada uno de mis sueños, deseándome siempre lo mejor y guiándome durante mi vida con todo su amor y cariño. A mi familia que siempre está dándome palabras de aliento para creer y tener confianza en misma y en la capacidad que tengo para lograr lo que sueño. También le dedico a mi amuleto de buena suerte, mi compañero gatuno de todas esas largas y agotadoras noches de estudio, gracias Cecilio.

Karla Vivar

Dedicatoria

Este trabajo está dedicado, primeramente, a Dios por permitirme cumplir una meta en mi vida. También, le dedicado a mi mamá por su gran cariño, ejemplo y apoyo, gracias por nunca dejarme sola. A mi papá por siempre darme ánimos para cumplir mis sueños. A toda mi familia, en especial a mis abuelos por darme su cariño en los momentos más difíciles. A mi pareja por siempre apoyarme, motivarme a seguir adelante y ver las cosas con optimismo. A mis amigas por su gran amistad y por darme la valentía para superar cualquier situación. A mi perrito Bailey por siempre acompañarme en los momentos de mayor estrés. Y a cada una de las personas que me han apoyado en cada momento y han creído en mí, los quiero mucho.

Daniela Trujillo

Introducción

El desarrollo de acciones dentro de la actividad turística busca potenciar destinos de interés único, promocionar riquezas naturales y culturales, generar ingresos económicos y contribuir a la preservación del patrimonio. Es así que bajo estas iniciativas surgen planes, proyectos y actividades que buscan instaurarse como herramientas capaces de cumplir con las nuevas modalidades del turismo y potencializar el sector turístico de los territorios. Un ejemplo de dichas acciones es el Programa Pueblos Mágicos que se crea en México con la finalidad de incentivar el desarrollo de localidades con características únicas, esta iniciativa se convirtió en una de las mejores estrategias implementada por el gobierno mexicano, con la cual consiguió un aumento en la competitividad entre las localidades interesadas en obtener este nombramiento, al igual que diversificar la oferta turística local.

Debido al éxito de este programa, el gobierno ecuatoriano decidió implementar el programa en el año 2019, mediante una alianza con la Secretaría de Turismo de México. Cabe mencionar que, este programa en Ecuador se planteó originalmente como un programa de desarrollo turístico local que se diferenciaba del implementado en México, pues agregaba un contenido propio, tomando en cuenta particularidades del territorio ecuatoriano. Sin embargo, la realidad fue distinta debido a que el programa no presentó modificaciones, manteniendo así sus lineamientos originales, convirtiéndose en una copia del programa mexicano, que no contaba con un plan estratégico de gestión turística.

Actualmente, el programa cuenta con un total de 21 localidades como Pueblos Mágicos, entre los cuales se encuentra Zaruma, considerando la riqueza histórica, cultural y su distinguido paisaje urbano con calles estrechas y empinadas, casas con fachada construida en madera que reflejan diversas técnicas del siglo XIX y XX, además de su gastronomía caracterizada por técnicas culinarias mantenidas a través del tiempo.

Pese a la presencia de dichos atributos, la ciudad de Zaruma presenta ciertos problemas relacionados a la conservación de su patrimonio, pues al permitir que se continúe con su actividad minera, esta ha ido terminando las bases de la ciudad lo que ha provocado que la ciudad se convierta en el escenario de múltiples problemas de conservación del patrimonio, desarrollo minero y problemas por falta de acciones de gestión gubernamental. Lo que ha llevado que, en el año 2017 se declare estado de excepción en Zaruma a partir de la mala planificación urbana y la explotación minera subterránea. Luego de tres meses fue considerada para su reapertura sin considerar en ningún momento la toma de medidas con base en la conservación del casco urbano de la ciudad, debido a que si este colapsa se pierde la razón de ser de Zaruma, se pierde el paisaje arquitectónico y sobre todo pierde su esencia, lo que ha provocado que el sector turístico se cuestione acerca de la real dimensión que engloba el haber sido declarado Pueblo Mágico, pues entre los objetivos del mismo se encuentra el fortalecimiento de la oferta turística, fortalecimiento del conocimiento y capacidades del sector, mejoramiento de la calidad turística, fomento al emprendimiento y mejoramiento de PYMES turísticas.

Es necesario mencionar que la declaración de Zaruma al Programa de Pueblos Mágicos se da a partir de noviembre del 2019, por lo que en consideración a la situación que se presenta en el año 2020 con respecto a la pandemia del COVID-19, el sector turístico del país se ve afectado debido a las disposiciones de movilidad adoptadas por el COE nacional. Perjudicando así gravemente al desarrollo de toda actividad turística dentro del país, asimismo debido a la emergencia sanitaria, el Ministerio de Turismo de Ecuador encuentra necesario postergar la planificación del Programa de Pueblos Mágicos lo cual dificulta aún más la gestión y desarrollo turístico en los destinos ya declarados.

Por tanto, este estudio busca analizar si la declaratoria a Zaruma como Pueblo Mágico resultó conveniente con respecto al desarrollo turístico de la misma, ya que si bien el programa posee

objetivos vinculados a la conservación del patrimonio, en la ciudad no se han presentado acciones que permitan la preservación del mismo, así también las expectativas de desarrollo que se tenían previstas para las empresas turísticas de la ciudad han sido nulas, lo que permite cuestionar si, además del reconocimiento público, existe una estrategia real de apoyo a la ciudad para implementar medidas en largo y corto plazo que fortalezca el sector turístico local.

De manera que, es importante el análisis del Programa de Pueblos Mágicos en el desarrollo turístico de la ciudad de Zaruma como parte de la política pública para así determinar si la declaratoria de Pueblo Mágico fue realizada con pertinencia y si este nombramiento tiene una influencia en su población y en su administración pública.

Objetivo General

Analizar el Programa de Pueblos Mágicos en el desarrollo turístico de la ciudad de Zaruma, Ecuador como parte de la política pública de Ecuador.

Objetivos específicos

- Diagnosticar la situación turística actual de Zaruma a partir de su nominación como Pueblo Mágico.
- Explorar las percepciones de los stakeholders sobre el turismo en relación al Programa de Pueblos Mágicos.
- Determinar si la nominación de Zaruma como Pueblo Mágico ha permitido situar a la ciudad como un destino turístico de mayor valor a nivel nacional.

Marco Teórico

El presente trabajo busca analizar el Programa Pueblos Mágicos (PPM) como parte de la política pública, así pues, se consideran las siguientes conceptualizaciones necesarias para sustentar nuestro trabajo.

Política Pública y turismo

Según Tamayo (como se citó en Arévalo Vargas, 2007) la política pública puede entenderse como conjunto de metas, iniciativas y acciones que toma un gobierno con el fin de resolver los problemas que los ciudadanos y el propio gobierno consideran prioritarios. Por tanto, se comprende a la política pública como decisiones que toma el Estado con el fin de crear soluciones viables frente a diversas problemáticas.

Sin embargo, en lo que concierne a las políticas públicas de turismo estas pueden entenderse como la decisión que toma el Estado con el fin de alcanzar un objetivo de desarrollo, guiando así un número de acciones que considere la cimentación de trabajo mutuo entre la sociedad civil y el Estado. Por lo que, la construcción de la misma difiere de su definición original, pues en lugar de ser considerada como una solución a un problema, esta busca ser entendida como una oportunidad de cambio y bienestar.

Actualmente, una de las líneas en las que se busca enfocar la política turística están basadas en el desarrollo sostenible y la renovación de la oferta turística, esto con el fin de diversificar la oferta según cada uno de los destinos y crear productos innovadores que permitan incrementar la rentabilidad económica del mismo. Otra de las líneas que se buscan implementar dentro de la política turística es la de promover productos turísticos capaces de crear nuevas experiencias a los turistas, esto mediante el intercambio de conocimientos y la valorización de las comunidades (Secretaría General Iberoamericana, 2020).

La política turística se considera como parte de un conjunto de estrategias que el estado busca implementar para impulsar el desarrollo e incremento de beneficios para los participantes del turismo, dicha acción se encuentra supervisada por el Estado garantizando así los intereses de las comunidades, al igual que la mejora de calidad de vida local sobre los efectos negativos de las operaciones turísticas. Promoviendo así, la preservación del patrimonio histórico y cultural, el aprovechamiento sustentable de los recursos naturales y la creación de líneas comunes de acción entre la sociedad civil y el Estado. El desarrollo de políticas debe considerar los puntos de vista de las partes interesadas, garantizando así que la política se encuentre justificada y tenga éxito. Para conseguir esto resulta necesario mantener plena comunicación y coordinación con las instituciones gubernamentales, proveedores de servicios turísticos y representantes de la sociedad civil.

A pesar de ello, no debe olvidarse que las políticas públicas crean oportunidades, beneficios, actividades, obligaciones, responsabilidades y decisiones cuando estas se implementan. Debido a eso, una vez formulada la política turística se deberá realizar lo siguiente:

- Análisis de implementación
- Reconocer la complejidad del trabajo conjunto entre instituciones gubernamentales y no gubernamentales involucradas en la implementación del programa.
- Evaluar el rol desempeñado por las instituciones comprometidas en el desarrollo del programa.
- Reconocimiento de las perspectivas, objetivos y prioridades establecidas en las actividades diarias.

Es importante entender que las políticas y prácticas públicas se aplican a grupos sociales o comunidades organizadas para lograr los beneficios que les permitan alcanzar una vida digna, formando así instituciones y reglas establecidas por los propios beneficiarios.

En el caso ecuatoriano, las políticas públicas turísticas buscan crear una oportunidad para activar dinámicas de oferta y demanda, al igual que promover el consumo de los servicios turísticos, siendo así que la creación de políticas públicas es una herramienta que asegura la planificación de bienes y servicios que ofrece la industria turística. Ya que, de acuerdo a datos presentados por el Ministerio de Turismo de Ecuador (MINTUR), este aportaba alrededor del 2,2% de valor al PIB Nacional, sin embargo y debido a la emergencia sanitaria que se presentó en el 2020 su aporte disminuye al 1,2% del mismo (Ministerio de Turismo, 2020). No obstante, al formular políticas públicas, el objetivo del Estado no es solo contribuir a la economía, sino también promover la calidad de vida de los ciudadanos, protegiendo los bienes públicos y el medio ambiente con el fin de preservar la imagen del país.

Es así que, en relación a las estrategias político-turísticas de Ecuador se hace mención a la búsqueda de los mejores destinos, conectividad, seguridad en los viajes, marketing y promoción de inversiones. Lo que ha dado paso a la creación de programas que permitan cumplir con dichas estrategias establecidas dentro del Plan de Turismo 2030. De esta manera es que nace la iniciativa para implementar el Programa Pueblos Mágicos dentro del territorio de Ecuador, pues al ser conocido por el beneficio que supuso para la actividad turística del territorio mexicano, se busca establecer mediante la implementación del programa a Ecuador como un destino sostenible e innovador.

De este modo, el Programa de Pueblos Mágicos pretende tener un papel importante en relación al desarrollo turístico local, por lo cual, la política pública debe encontrarse relacionada a la actividad turística, ya que se plantean múltiples lineamientos para la gestión, planificación, monitoreo y promoción del sector turístico. Dichas pautas generalmente son llevadas a cabo por funcionarios gubernamentales que fomentan la creación de regulaciones, normas o estrategias que influyen en el desarrollo del turismo de un destino, “el objetivo de la política es garantizar la

recepción de los turistas de una manera que identifique las ventajas del sector turístico y minimice las consecuencias negativas y los costes asociados al éxito del destino” (Goeldner, 2011).

El Programa Pueblos Mágicos es el resultado de una política de turismo caracterizada por identificar y fortalecer a las comunidades con potencial turístico, posibilitando la mejora de competitividad y la realización de acciones que mejoren el entorno turístico. En este sentido, el PPM busca desarrollar las diversas potencialidades turísticas, que se considera que tienen los destinos elegidos en Ecuador. Esto significa fortalecer, diversificar y preservar el turismo y la oferta turística, a partir de la determinación del turismo como una prioridad nacional, aumentar el atractivo de los turistas mediante la promoción del turismo como producto de consumo en un entorno altamente competitivo; para destinos sostenibles y finalmente empresas turísticas, aumentando su competitividad. En este caso, la política turística se centraba en locaciones con relevancia en cuanto a historia, mitología, realidad trascendental, cotidianidad, etc.

La iniciativa Pueblos Mágicos pretende estar en línea con las nuevas tendencias en turismo cultural y de naturaleza, impulsadas por la necesidad de productos auténticos y únicos que apunten a descubrir lugares cuyo potencial no ha sido explorado, es decir, ofrecer destinos no explotados por las grandes operadoras turísticas. Estos nuevos destinos precisan de propuestas para convertir el turismo en una verdadera actividad de bienestar que va desde lo económico hasta lo cultural, tales como aumentar las oportunidades de empleo, promover la inversión, procurar el uso racional de recursos culturales y naturales y conceder la protección del patrimonio. Es así que el PPM mediante un acuerdo bilateral entre los gobiernos de Ecuador y México, apuesta por la formación y colaboración en el desarrollo del programa, contribuyendo de forma conjunta al resurgimiento del mercado turístico internacional a través del desarrollo de nuevos destinos. Siendo así posible competir con lugares tales como países europeos, Estados Unidos, Japón y China.

Desarrollo turístico

Por otra parte, la importancia de crear políticas públicas enfocadas al turismo puede llegar a ser considerada una estrategia de funcionamiento capaz de impulsar el desarrollo turístico, pues las mismas crean oportunidades capaces de establecer situaciones de bienestar e incremento económico.

Es importante señalar que el desarrollo turístico se puede definir como la provisión y mejora de instalaciones y servicios adecuados para satisfacer las necesidades de los turistas, y también puede definirse con base en los efectos relacionados como la creación de empleo y la generación de divisas y de ingresos (Pearce, 1991). Esta definición se puede dividir en dos partes: la primera refiriéndose a la planta turística y cómo ésta permite a los turistas disfrutar de aquellos recursos que han motivado su desplazamiento. Mientras la segunda se relaciona con los impactos económicos de las actividades turísticas y los ingresos generados dentro de los destinos.

Santana Turégano (2004) menciona que el desarrollo turístico puede entenderse desde tres enfoques diferentes:

- Enfoque urbanístico-geográfico
- Enfoque socio-antropológico
- Enfoque socio-económico.

A. Desarrollo urbanístico-geográfico

El desarrollo turístico urbanístico-geográfico estudia la constitución de los lugares a través de distintas épocas con relación a la actividad turística, así también estudia sus características y las transformaciones causadas en el territorio a partir de la implementación del turismo (Santana Turégano, 2004).

Por lo tanto, en consideración al fenómeno urbanístico-geográfico se busca entender al desarrollo turístico como el eje principal de cambios y transformaciones producidas en el territorio de interés, permitiendo conocer el impacto que tiene el turismo dentro de las áreas de interés y cómo estos cambian constantemente con el fin de extender la actividad turística dentro del territorio, para de esa manera permitir un flujo económico que beneficie al progreso de la comunidad

B. Desarrollo socio-antropológico

En el caso del desarrollo turístico socio-antropológico este se evalúa con base en la motivación y actitud de turistas y residentes. Pues, un destino turístico adquiere características con base en los tipos de turistas que lo visitan.

Por lo que puede ser entendido como el desarrollo que se da a partir de las preferencias o posibles comodidades que este pueda representar para el turista, pues si bien un destino turístico promociona los atractivos que este posee, el desarrollo que se visualice dentro del mismo será gracias a la perspectiva que tenga la demanda sobre el lugar, esto considerando aspectos tales como las actividades que el turista o visitante pueda desarrollar como las facilidades que signifique para él mismo en relación a la comodidad.

C. Desarrollo socio-económico

Al comprender el desarrollo turístico como un fenómeno socio-económico se prioriza el desarrollo de productos y negocios que satisfagan las necesidades de los turistas. Esto es importante porque la característica principal del turismo es que su desarrollo no se refleja de manera uniforme en el espacio, sino que constantemente genera concentraciones de actividades relacionadas con las materias primas de turismo, es decir, atractivos culturales y naturales. Esto

quiere decir que, si bien se considera turismo al movimiento de turistas desde un origen hacia un destino, la unidad de análisis en la que se desarrolla la actividad turística es el destino turístico.

En este trabajo de investigación consideraremos el desarrollo turístico a partir de la perspectiva urbanístico-geográfica como el eje principal de análisis de desarrollo, pues este nos permitirá conocer la transformación del espacio en el que se desarrolla el turismo y la extensión de la misma dentro del territorio.

Destino turístico

Como hemos mencionado anteriormente, el surgimiento del turismo a nivel global condujo al surgimiento de nuevos hechos y conceptos en el desarrollo turístico. Dentro de los cuales se busca hacer mención al sustento y dinamización de la industria turística, lo cual incrementa el deseo del turista en visitar un lugar para tener nuevas experiencias creando así la idea conocida como destino turístico.

El concepto de destino turístico es diverso y complejo en términos de definiciones, sin embargo, la mayoría de definiciones estudiadas enfatizan los aspectos geo-espaciales del fenómeno, así como, económicos (mercados, productos) y psicológicos (motivos de consumo) (Kadri et al., 2011). Estos espacios son únicamente aquellos en los que se encuentran determinados elementos de un servicio turístico estructurado en forma de atracciones, producto y servicios, accesos y otros elementos que permiten al turista la estancia y disfrute de tales elementos. Según Noguera et. al, (2015) un destino turístico se conforma por estructuras urbanísticas, sociales y culturales los cuales sirven de producto o servicio para ofrecer al consumidor y satisfacer las necesidades o diferentes gustos.

La Organización Mundial de Turismo de las Naciones Unidas (2007) decretó a los destinos turísticos como la unidad básica del análisis del turismo y asume tres lineamientos desde los

cuales entenderlo: enfoque geográfico (áreas fácilmente definidas mediante restricciones geográficas o administrativas que los turistas visitan y en la se hospedan durante sus viajes), enfoque económico (lugar donde la estadía más larga gasta una cantidad decente de dinero y en el cual es probable que los ingresos del turismo sean altos para la economía), y el enfoque psicográfico (representa la principal razón para viajar). Cabe destacar que, los destinos turísticos pueden ser administrados conjuntamente entre el sector público y privado, y tratarse de países, regiones, islas, pueblos, ciudades, centros o atracciones independientes.

Es así que el sector turístico posee una serie de estrategias comerciales que mejoran la percepción de los destinos turísticos, contribuyendo así a la creación de experiencias únicas para los turistas. En consecuencia, el Ministerio de Turismo de Ecuador se responsabiliza por la creación de una oferta turística basada en las necesidades y exigencias de los turistas que visitan Ecuador incorporando así el Programa Pueblos Mágicos, que busca impulsar aquellos destinos poseedores de magia y singularidad al mismo tiempo que este ayuda a preservar la riqueza cultural (Méndez & Rodríguez, 2013).

Cada Pueblo Mágico tiene sus particularidades y la forma de medir el potencial de un territorio es a través del listado de recursos turísticos que brinda el ente rector MINTUR; Además de que, las denominaciones certificadas o reconocidas, crean un posicionamiento turístico adicional con un destino de igual valor. Dicha certificación incluye características que garantizan la calidad de un producto o servicio por escrito, convirtiendo la misma en un beneficio comercial incuestionable.

Es por esa razón, que un destino turístico se convierte en una unidad de gestión centrada en el cumplimiento de criterios que permitan incrementar los beneficios económicos y sociales del mismo. Requiriendo así, un cierto nivel de gobernanza para desarrollar herramientas comunes de planificación, medir y monitorear el desempeño de la gestión.

Cabe mencionar que, los destinos turísticos llegan a tener al igual que los productos, un ciclo de vida que permite evaluar su situación competitiva. Este ciclo de vida, según Butler (como se citó en Servicio Nacional de Turismo, 2016) está conformado por las siguientes fases:

1. Fase de Exploración: Cuando un destino es visitado por un número de turistas reducido debido a su reciente descubrimiento. El desarrollo de la oferta es casi inexistente en cuanto a los atractivos, planta turística y actividades.
2. Fase de Implicación: El número de visitantes incrementa debido a que las personas locales se involucran y brindan servicios e instalaciones para los turistas.
3. Fase de Desarrollo: El destino recibe una gran cantidad de turistas, incluso pueden llegar a superar a los locales. Comienza la competitividad de empresas no locales al ver los beneficios que el destino les ofrece.
4. Fase de Consolidación: La tasa de incremento de turistas se estabiliza, por lo que algunas empresas turísticas requieren de innovación
5. Fase de Estancamiento: El destino ya no es considerado una tendencia por lo cual su número de turistas ya no crece y pierde interés de algunos segmentos de mercado. En esta fase, el destino necesita decisiones oportunas para rejuvenecer, caso contrario entra en decadencia.
6. Fase de Declive: El destino intentará mantener el número de turistas, debido a que empieza a existir una pérdida notable de turistas por nuevos destinos turísticos.
7. Rejuvenecimiento: Se busca nuevos productos turísticos, clientes, mejorar infraestructura, transporte, canales de distribución, etc.

Al considerar este modelo se observa el proceso de evolución que tiene un destino turístico, lo cual nos permite analizar de una manera mucho más completa la situación en la que este se

encuentra en relación a su competitividad y como estos realizan la búsqueda de estrategias capaces de mejorar su posicionamiento dentro del sector turístico.

Pueblo Mágico

Tal como se ha mencionado anteriormente, un destino turístico es aquel que trata de generar nuevas experiencias mientras satisface las necesidades de los turistas, esto ha dado paso a la creación de nuevos destinos y atractivos que buscan incorporar dichas ideas al desarrollo de la localidad. Un claro ejemplo de estos nuevos destinos son los llamados Pueblos Mágicos que como menciona Pérez et. al (2018) son lugares en donde existe una gran oportunidad para el desarrollo de actividades turísticas.

Según la Secretaría de Turismo de México (SECTUR) (2007, como se citó en Núñez, 2016) el Programa de Pueblos Mágicos de México surge por la evolución de talleres realizados en las localidades con atractivos culturales de gran singularidad durante la década de los noventa, las mismas eran consideradas como localidades que requerían de acciones de conservación y herramientas capaces de permitir la reactivación de la actividad económica.

Así pues, el SECTUR de México (s.f.) menciona que un Pueblo Mágico es:

Un lugar donde sus expresiones sociales y culturales le otorgan una magia y encanto. Cada rasgo simbólico, cada mito, historia y la vida cotidiana de sus pobladores lo hacen único. Además, tienen una larga tradición conocida por su cultura, valor y riqueza histórica, es decir, un lugar con oportunidades para el desarrollo turístico.

Por lo tanto, el PPM tiene como objetivo promover el turismo cultural sostenible, con base en proyectos y programas implementados bajo el marco de acción para satisfacer las necesidades del mercado objetivo y la comunidad anfitriona (du Cros & Mckercher, 2014).

En otras palabras, el objetivo del PPM es preservar espacios y manifestaciones culturales con el fin de crear oportunidades capaces de fortalecer la diversificación turística cultural a través del provecho de los recursos y capacitación brindada a las localidades. Pues, al ejecutar el programa se busca mantener el cumplimiento de sus normas de funcionamiento, logrando así, objetivos de desarrollo y hacer del turismo una actividad que contribuye a los niveles de bienestar, mantener y promover el empleo y la rentabilidad de la inversión, además de permitir que las localidades sean capaces de reconocer, proteger y mejorar las oportunidades ya presentes dentro de su territorio.

Después de veinte años desde que el Programa Pueblos Mágicos fuera implementado dentro de la oferta de turismo sostenible del Estado mexicano se han identificado alrededor de 132 localidades beneficiadas dentro del plan de conservación y rehabilitación de la imagen urbana, esto sin contar las múltiples menciones al beneficio económico que este representa para la actividad turística de las localidades. Es así que, en vista al evidente éxito obtenido por el PPM en México, Ecuador firma un convenio con el SECTUR mexicano en el año 2018 para implementar el programa dentro de su territorio, buscando así despertar el interés hacia las localidades que cuentan con atractivos distintivos e incrementar el potencial turístico de las mismas para generar oportunidades dentro de la oferta turística del país.

Por tanto, al encontrarse en una ubicación geográfica privilegiada Ecuador cuenta con lugares de gran potencial que cumplen los requisitos necesarios para el desarrollo de la actividad turística, es debido a ello que el Ministerio de Turismo propuso implementar en Ecuador el Programa Pueblos Mágicos. Con el fin de dinamizar el turismo en localidades con propiedades culturales y naturales únicas, ubicación geográfica excelente, riqueza gastronómica, histórica, cultural, y otros elementos capaces de contribuir al desarrollo y fortalecimiento turístico. Tal es el caso de Zaruma que, al contar con la presencia de una cultura preservada en la arquitectura

colonial y la manifestación de sus costumbres, es considerada para el PPM. Siendo una las primeras ciudades del país en ingresar al programa debido a ser considerada un destino turístico cultural relevante dentro de la provincia de El Oro.

Capítulo 1: Diagnóstico de la situación actual de Zaruma

1.1 Antecedente histórico-turístico de Zaruma

Zaruma es una ciudad con raíces en la época aborígen, es el producto de un extenso proceso histórico y cultural, que se originó a partir de la colonización y la influencia de los diversos movimientos migratorios durante la época colonial (siglos XVI, XVII y XVIII), Dando lugar así a la nueva identidad manifestada en las costumbres, tradiciones, gastronomía y arquitectura de Zaruma

Zaruma fue fundada por los españoles en 1595, desde entonces además de su diversidad cultural, se descubre su importancia en la minería, pues según leyendas del lugar, Zaruma fue parte de los lugares que ayudaron a pagar el rescate de Atahualpa, despertando así el interés de los colonos y generando que muchos se establecieran en este lugar, antes conocido como Villa del Cerro Rico de San Antonio de Zaruma (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Zaruma, 2018). Tal era la riqueza, que los españoles abrieron la mina Zaruma, pues su historia menciona que en su interior se obtuvo una piedra de oro macizo con un peso de tres libras y media, que fue llevada ante el Rey Felipe II quien, asombrado por tal riqueza, disminuyó el impuesto real que era un quinto y lo estableció en un sexto (sexmo en el castellano de la época), desde entonces la mina conserva el nombre El Sexmo. Entre las minas de oro trabajadas en los primeros años de la colonia, ninguna fue tan famosa como la del Sexmo, hasta el año 2000 que la empresa propietaria BIRA S.A la convirtió en una atracción turística.

La explotación del oro y otros minerales operó durante siglos, sustentando la economía hasta mediados del siglo XX, creando así una cultura regional distintiva. En el caso de Zaruma y Portovelo, la cultura minera no sólo es considerada una fuente de empleo, sino también de consumo y actividades de ocio.

No es hasta 1950 que la minería en la ciudad de Zaruma se ve en riesgo por la salida de la empresa norteamericana South American Development Company (SADCO) provocando una etapa de depresión para Zaruma, sin embargo, la actividad minera no desapareció de la ciudad (Murillo Carrión, 2000). Esto provocó que la economía se desvíe a la variedad de recursos naturales, desarrollando como complemento la producción agrícola y satisfaciendo así las necesidades de las poblaciones. Zaruma se convirtió entonces en una ciudad abastecedora de oro e intermediaria con respecto al abastecimiento de productos agropecuarios en la zona costera, pues se enfocó en la producción de tomate, caña de azúcar, maíz, panela, yuca, fréjol, aguardiente y café. Esto dio paso a que Zaruma adquiriera relevancia dentro del mercado nacional e internacional debido a la producción de café zarumeño, recibiendo reconocimientos europeos por su calidad, pues presenta un gran aroma, sabor estimulante y su suavidad al paladar.

Con todo lo anteriormente mencionado, el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal de Zaruma en el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (PDOT) 2014 empieza a buscar alternativas de desarrollo económico para la ciudad, por lo que trata de potenciar líneas de desarrollo que vincule la minería, agricultura y turismo, con las cuales se dé a conocer la riqueza material e inmaterial que Zaruma contiene, generando así una actividad económica capaz de facilitar la conservación de la ciudad y el desarrollo local.

Zaruma se considera como una ciudad arcaica de Ecuador y se encuentra caracterizada por su arquitectura colonial y la conservación de materiales de construcción tales como madera, bahareque y teja, lo cual ha permitido convertir al centro de la ciudad en su atractivo principal. Pues, la presencia de viviendas patrimoniales construidas a finales del siglo XVIII, son una mezcla de orden arquitectónico clásico y popular de épocas pasadas, pues sus características

fachadas compuestas por callejones, tímpanos, cornisas y balcones tallados nos permiten observar la preservación del patrimonio de la ciudad.

Por lo tanto, Zaruma se convierte en uno de los principales lugares para visitar dentro de la provincia de El Oro, siendo así reconocida en 1977 como Ciudad de Interés Turístico. Luego de varios años Zaruma es considerada por el Ministerio de Educación y Cultura (MEC) como Patrimonio Cultural del Estado Ecuatoriano en 1990, llegando así finalmente a 1998 año en el cual el Instituto Nacional de Patrimonio Cultural del Ecuador (INPC) presenta a la UNESCO la candidatura para que Zaruma sea nominada como Patrimonio Cultural de la Humanidad debido a su riqueza cultural, histórica, urbanística, arqueológica y ambiental, condiciones favorables frente a otras ciudades.

Esto la ha convertido en un potencial destino turístico del país, en donde quienes practican turismo cultural se sentirán atraídos por este lugar, pues Zaruma posee en su cabecera cantonal una arquitectura vernácula influenciada por el estilo neoclásico, convirtiendo a este en su atractivo principal, conformado por sus 201 edificaciones catalogadas como patrimoniales, que se convierte en un escenario para admirar su singular arquitectura que evoca recuerdos de una ciudad colonial siendo entre estas las que más destacan la Iglesia Matriz y Museo Municipal, por su importancia histórica. Además, resaltan sus platos típicos que constituyen la cultura gastronómica de Zaruma, entre estos se encuentran: el tigrillo y el café zarumeño, así como también se encuentran: el repe, bolón de maní, arvejas con cuero, humitas, tamales, bocadillos de maní, bizcochuelos de Malvas y en sus bebidas destaca la Mallorca y guarapo. Todos estos platillos que evocan la cultura de Zaruma demuestran la preservación de sus tradiciones y el valor que tiene los mismos dentro de la ciudad, pues son platillos que se elaboran con base en productos cultivados y cosechados en la zona.

Otro interés turístico de Zaruma radica en la actividad minera. Mientras algunas personas relacionan a Zaruma con el café o tigrillo, otras la relacionan con las minas, pues en Zaruma se puede observar y conocer más acerca de la extracción del oro. Esta actividad ha otorgado una particularidad a la ciudad, forjando la identidad del pueblo zarumeño debido a la larga historia minera de la ciudad. Es importante puntualizar que, hasta la actualidad en el cantón Zaruma la explotación extractiva o minera es de las principales actividades económicas que posee la población, sin embargo, está se encuentra ejecutada bajo la modalidad de minería formal e informal. Debido a eso, la actividad minera incrementó en los últimos años, especialmente la minería ilegal, pues de acuerdo a datos de la Agencia de Regulación y Control Minero (ARCOM), se extraen anualmente alrededor de 288. 000 toneladas de cuarzo al igual que un promedio de 4 gramos de oro.

Si bien la actividad minera deja sus réditos, estos no permanecen dentro de la ciudad, pues muchas de las actividades de extracción se localizan en zonas que no cuentan con un control que permita que la misma beneficie a la comunidad. Así mismo la actividad minera presenta el riesgo de consecuencias a corto, medio y largo plazo en lo que refiere a riesgos geológicos como deslizamientos, hundimientos, etc. Esto se ha evidenciado en los últimos cinco años (2017-2021), ya que Zaruma ha soportado al menos cuatro socavones, a pesar de no ser un problema nuevo, la frecuencia con la que ha sucedido ha causado preocupación por los habitantes del cantón, en especial por los que se dedican al sector turístico, pues los hundimientos han provocado que el turismo tenga un declive, esto contradictoriamente a su histórico potencial minero se convierte en su principal debilidad en la actualidad. Finalmente, aspectos como la salud debido a la contaminación ambiental serían considerados un problema por los índices que genera la actividad minera, por lo que la misma puede ser considerada un hecho de preocupación por los impactos que puede tener con relación al bienestar de las personas que residen en la ciudad.

Así pues, las autoridades buscan implementar un proceso de reestructuración que permita ofrecer alternativas de desarrollo económico-social local como el turismo, pues frecuentemente se busca disminuir los problemas en zonas industriales mediante la implementación del turismo (Edwards y Llurdés i Coit, 1996; Hospers, 2002). En el caso de Zaruma, un claro ejemplo de esta actividad es la propuesta de remodelación de la plaza central de la ciudad, pues debido a la situación causada por la minería y el socavón la imagen turística de la ciudad se vio perjudicada. Sin embargo, la minería no siempre representa un problema para el sector turístico, pues en Europa, Asia e inclusive en América algunas de las minas más grandes son consideradas ahora como atractivo turístico. No obstante, la clave de dichos métodos turísticos radica en la oferta presente dentro de los paisajes mineros, ya que muchos son el resultado de muchos factores ligados entre sí. Se podría hablar entonces de reinventar las áreas mineras para que estas puedan adaptarse a un nuevo modelo de consumo turístico, permitiendo que este no solo sea informativo sino pedagógico, logrando así ser de interés para un conjunto relativamente diverso de turistas. Todo esto permite entender el surgimiento de iniciativas cuyo objetivo principal es generar una afluencia de turistas interesados en visitar las zonas mineras y así mantener una viabilidad comercial económica específica, esto es importante en las zonas de declive.

Concretamente se puede tomar ejemplos tales como: Polonia y los museos mineros de Wieliczka, la Mina Zollverein en Alemania o el Ecomuseo de Le Creusot-Montceau-Les Mines en Francia, las Minas de Sal de Hallstatt Austria o en las Minas de Hierro de Blaenavon en Gran Bretaña, incluidas por la UNESCO en la Lista de Paisajes Culturales, al igual que ha ocurrido en España con las Minas de Oro de Las Médulas (Ruiz, 2008). Todas estas minas mencionadas, en la mayoría de caso se han ido cerrando paulatinamente por falta de rentabilidad o por ocasionar daños ambientales y geológicos, es así que se ha gestionado la recuperación de los recursos patrimoniales para de esta manera integrarlos dentro de las estrategias de desarrollo turístico.

Las minas de Zaruma, le otorgan a la ciudad un plus para los turistas, ya que ofrece un turismo diferente al habitual, en donde se experimenta de nuevas experiencias. Tal es el caso del turismo de minas que al ser un reto para muchas personas terminan llamando la atención de los turistas, es idóneo para aquellos turistas aventureros que les gusta enfrentar desafíos, sin embargo, y tal como se mencionó anteriormente este tipo de turismo representa un riesgo potencial en relación a su desarrollo y puesta en práctica.

1.2 Pueblo Mágico Zaruma

Zaruma se ha establecido hoy en día como un destino turístico que permite divisar en su territorio un claro ejemplo del mestizaje presentado a lo largo de su historia. Permitiendo conocer el origen de la actual cultura zarumeña distinguida por la presencia de las tradiciones que con el paso del tiempo han logrado evolucionar y adecuarse a este entorno (Guartatanga & Rivera, 2021).

Zaruma es uno de los primeros lugares en incorporarse al Programa de Pueblos Mágicos, pues al ser considerada una ciudad de interés turístico y contar con una declaratoria de Patrimonio Cultural del Estado Ecuatoriano, el Ministerio de Turismo vio en la ciudad una oportunidad de éxito en relación al desarrollo del programa. El Ministerio de Turismo comienza a evaluar los aspectos de interés turístico dentro del territorio de Zaruma y declara que la misma cuenta con una riqueza gastronómica y arquitectónica única del lugar, esto debido a la presencia de sus casas patrimoniales de estilo colonial y la presencia de platillos como el tigrillo, siendo este el más reconocido de sus platos dentro del Ecuador. Por lo que, el 26 de noviembre del 2019 el gobierno ecuatoriano decide nombrar a Zaruma como Pueblo Mágico del Ecuador.

El Programa Pueblo Mágico se implementa con la finalidad de cumplir ciertos lineamientos basados en las tendencias actuales de turismo cultural y de naturaleza. Este programa busca adaptarse a las expectativas del nuevo viajero, bajo la demanda de productos auténticos, únicos y capaces de dar a conocer lugares cuyo potencial no ha sido descubierto. Es así que se trata

de crear una respuesta a la demanda turística, promoviendo cada vez más a los destinos que cuenten con dichos productos. Sin embargo, la abundancia de productos únicos permite convertir o crear nuevos productos y destinos en zonas no exploradas o explotadas por las agencias turísticas

Por lo que, al considerar que las localidades declaradas como Pueblo Mágico buscan mejorar la situación de pobreza dentro del territorio, la generación de un espacio productivo con respecto al emprendimiento y la clara recuperación y mantenimiento de dichos espacios resulta casi imposible omitir la organización destinada para el cumplimiento de los mismos. Para esto es necesario hacer mención al manual de funcionamiento del programa, ya que este permite evaluar la viabilidad de ciertos destinos para formar parte del mismo al igual que los métodos que se utilizarán para evaluar el desarrollo del territorio esto en consideración a múltiples factores que permiten determinar si el destino cumple con los requisitos necesarios para ser considerado un Pueblo Mágico de aspecto singular. En el caso de Ecuador, se ha dado paso a 21 localidades que cuentan con un aspecto diferente y único para formar parte del programa, incluyendo así a Zaruma que fue declarado Pueblo Mágico debido a su conservación de tradiciones culinarias, técnicas y materiales de construcción y la presencia de arquitectura colonial.

Es así que para comprender el alcance del PPM y como este pretende alcanzar un desarrollo local, se debe considerar un conjunto de políticas públicas entregadas con el fin de conocer los bienes culturales e incrementar la eficiencia de gestión de los destinos turísticos, generando así beneficios económicos con aquellas localidades que adquieren esta declaratoria. Tal es el caso que se refiere a la política de competencia turística, cuyo objetivo es promover esta actividad mediante la creación de nuevos productos y negocios turísticos (El Comercio, 2021).

Zaruma entonces, considera a esta declaratoria como una oportunidad en su desarrollo turístico capaz de motivar la afluencia de visitantes esperados en el territorio, pues dentro del PPM se

consideraba que el aumento del turismo en el país beneficiaría a destinos turísticos no desarrollados, ya que estos podrían formar un conjunto de actividades complementarias dentro de los itinerarios de los turistas, logrando así conocer más allá de los lugares tradicionalmente visitados y consiguiendo de esta manera la dinamización económica de las localidades pequeñas pertenecientes al PPM. Esto en adición a las campañas publicitarias hechas dentro del programa, planean tener como resultado el aumento de turistas interesados en conocer estos territorios.

En el caso de Zaruma, la aplicación de este programa sugiere solucionar aquellos problemas que no se encontraban resueltos previamente por la localidad, tales como la situación minera que no se encuentra regulada en la ciudad, pues la misma provoca que exista un riesgo con respecto a la conservación del patrimonio inmueble de la misma. Un claro ejemplo de esto se observa en la situación actual provocada por el socavón, ya que al encontrarse cerca del centro de la ciudad representa un problema con respecto al mantenimiento de las casas patrimoniales.

No obstante, en Zaruma el programa no se ha desarrollado correctamente debido a las dificultades con las que el programa se ha visto involucrado a partir de su corto tiempo de aplicación, pues cabe recalcar que, a poco tiempo de su nombramiento como Pueblo Mágico la situación turística se vio afectada por el surgimiento de la COVID-19, dificultando así los fines del mismo, ya que la actividad turística se vio paralizada, dejando así al sector turístico en una situación perjudicial. Esto a su vez provocó que las estrategias con fines promocionales no vean la luz, provocando así que la situación del programa sea difícil de determinar, cabe mencionar que los objetivos con los que contaba el programa no pudieron alcanzarse provocando así un desconcierto y la toma de decisión del ministerio en colocar al programa en una situación de espera, puesto que el mismo no contaba con un método de funcionamiento ante tales situaciones. Evidenciando así, la falta de un plan de gestión con respecto al programa y permitiendo que se ponga en duda la manera en la que se empleó el mismo dentro de las

localidades, pues si bien el programa buscaba el desarrollo de las mismas, estas no cuentan con la ayuda de las instituciones encargadas de gestionar correctamente el espacio y financiar las actividades que buscan el mantenimiento del patrimonio.

De manera que, al consultar a los directores del sector turístico de Zaruma, estos han manifestado no tener una opinión clara con respecto a la implementación del programa dentro de la ciudad. Debido a la poca inversión y nula presencia de un plan de trabajo por parte del MINTUR, la oficina de dirección de turismo de Zaruma expresa un cierto nivel de preocupación con respecto al programa, pues han considerado que el mismo ha sido ignorado por las autoridades encargadas. Así también, los funcionarios de Zaruma manifiestan el poco interés por parte de las autoridades, en cuanto al mantenimiento de la ciudad por el socavón ocurrido en diciembre de 2021, pues a pesar de poseer el nombramiento de Pueblo Mágico, este título no ha representado ningún beneficio, ya que al momento de ocurrir dicho inconveniente el Ministerio no aseguró el bienestar del patrimonio; esto en palabras de las autoridades de la ciudad representa la falta de estrategias por parte del Gobierno Nacional para un buen desarrollo de los programas turísticos y consideran que el programa se ha convertido en una mera estrategia promocional, sin embargo, no puede ser visto como una iniciativa de desarrollo.

1.3 Análisis de servicios turísticos de Zaruma

Zaruma es reconocida dentro de la provincia de El Oro como una ciudad de interés turístico cultural, que al establecerse como parte del Programa Pueblo Mágico adquiere un mayor nivel de simbolismo dentro de los destinos del país, pues la ciudad promueve la preservación de sus tradiciones y el mantenimiento de su patrimonio inmueble. Es por esa razón que Zaruma se convierte en un destino turístico capaz de ser competitivo dentro de la oferta local.

Así pues, al hablar del Programa Pueblos Mágicos, la ciudad debía cumplir con el desarrollo de objetivos tales como: establecerse como un territorio capaz de permitir el emprendimiento del

sector turístico, sin embargo, el territorio de la ciudad no favorece a la creación de servicios que cumplieran con las expectativas de la demanda moderna.

Se debe recordar que los servicios turísticos son considerados como “conjunto de bienes y servicios disponibles para el turista, facilitando la comercialidad del producto turístico a los consumidores, bajo determinadas condiciones de mercado, que están caracterizadas por el precio en conjunto del mercado y la oferta” (Nieves Nieves & Zúñiga Brito, 2021).

Es así que, al considerar el territorio de Zaruma, es necesario analizar el desarrollo de los servicios turísticos dentro de la ciudad y cómo estos han permitido cumplir con los objetivos planteados dentro del programa.

Servicios de Alojamiento

Para analizar correctamente el desarrollo de los servicios turísticos dentro de la ciudad de Zaruma es necesario realizar una comparación con respeto al registro de servicios turísticos presentes en el Ministerio de Turismo previo a la incorporación de la ciudad al Programa de Pueblos Mágicos y su situación actual.

Tabla 1

Establecimientos de Alojamiento en Zaruma 2018

Establecimientos de Alojamiento Zaruma 2018

Hotel					
Nombre	Dirección	Categoría	N de Habitaciones	N Plazas	Teléfono
Roland	Av. Alonso de Mercadillo	3 estrellas	26	51	072972800
Zaruma Colonial	Calle Sucre y Sexmo	2 estrellas	33	66	072972742
Hostal					
Águila Dorada	Sucre 154.	Segunda	13	32	2972755
Romería	Plaza de la Independencia y 9 de Octubre	1 estrella	11	23	072973618
Cerro de Oro	Calle Sucre y San Francisco	1 estrella	16	34	072972505
Blacio	Calle Sucre y el Sexmo	1 estrella	13	27	072972045
Hostería					
Hostería el Jardín	Av. Isidro Ayora y Barrio Limoncito	3 estrellas	12	23	0997568134

Nota: Esta tabla muestra los establecimientos de alojamiento registrados dentro de la ciudad de Zaruma un año previo a su nominación al Programa Pueblos Mágicos, contando así con un total de siete establecimientos. Fuente: Ministerio de Turismo (2018)

Según el catastro de servicios turísticos 2018, Zaruma contaba con siete establecimientos de alojamiento registrados ante el Ministerio de Turismo de Ecuador, dichos establecimientos se encontraban registrados con una categoría máxima de tres estrellas, por lo que, se deduce que, según el Reglamento de Alojamiento Turístico (2016) todos los establecimientos presentaban

una infraestructura y equipamiento en perfectas condiciones al igual que con lineamientos básicos de higiene. Siendo así que, solo los establecimientos como hoteles y hosterías cumplían con requisitos distintivos, tales como la presencia de servicios de piscina, áreas deportivas, etc.

Tabla 2

Establecimientos de Alojamiento en Zaruma 2021

Establecimientos de Alojamiento Zaruma 2021					
Hotel					
Nombre	Dirección	Categoría	N de Habitaciones	N de Plazas	Teléfono
Roland	Av. Alonso de Mercadillo	3 estrellas	34	73	072972800
Zaruma Colonial	Calle Sucre y Sexmo	2 estrellas	33	65	072972742
Hostal					
Blacio	Av. El Sexmo y Sucre N.º015	1 estrella	15	31	0962669683
Águila Dorada	Sucre 154.	1 estrella	13	30	072972230
Romería Hostal	Plaza de la Independencia	1 estrella	13	27	072973618
Cerro de oro	Calle Sucre	1 estrella	15	30	072972505
Hostería					

Las Cabañas de San Juan	San Juan de Bellavista vía Güizhagüiña	3 estrellas	6	12	0997822029
El Jardín	Av. Isidro Ayora Barrio Limoncito	3 estrellas	8	24	072972706

Nota: Esta tabla muestra los establecimientos de alojamiento registrados dentro de la ciudad de Zaruma luego de dos años de su incorporación al Programa Pueblos Mágicos. Ministerio de Turismo (2021).

Es así que en relación a los servicios de Alojamiento de la ciudad de Zaruma se observa la presencia de 8 establecimientos registrados en el Ministerio de Turismo, siendo el más reconocido el Hotel Roland, debido a su relación con el comienzo de la actividad turística de la ciudad y el cuidado de sus instalaciones, mientras que en el caso de establecimientos populares por sus precios económicos se encuentra el Hostal Cerro de Oro y el Hostal Blacio siendo estos también populares por su proximidad a los atractivos de la ciudad.

Así mismo, es necesario mencionar que dentro de la ciudad de Zaruma se ofertaba un servicio dedicado al alojamiento de turistas dentro de las casas del centro de la ciudad, las mismas eran consideradas un servicio Bed and Breakfast, en el cual el turista se comunicaba con el dueño de la vivienda y este le ofrecía una habitación y desayuno. Sin embargo, este servicio resulta ser algo impráctico, ya que al no encontrarse registrado bajo los parámetros del Ministerio de Turismo, este no podía asegurar su calidad, además de que para aquellos turistas que visitaban la ciudad en grupo no se contaba con un servicio de atención mayor, no obstante, debido a la pandemia este servicio se vio paralizado, pues al no contar con visitantes durante el periodo de pandemia hizo que muchos de los propietarios reconsideren la idea de ofertar este servicio dentro de sus viviendas, por lo que hoy en día no existe mayor información acerca de este servicio.

Por lo tanto, si bien el desarrollo de servicios de alojamiento presenta una variación en la ciudad, estos no demuestran un verdadero desarrollo en cuanto a la presencia de emprendimientos turísticos, ya que, en comparación a la situación presentada en el año 2018, los establecimientos turísticos no han tenido un incremento o mejora de los mismos. Así también, pese a la existencia de iniciativas tales como la oferta de casas Bed and Breakfast, las mismas no representan un progreso en cuanto a los servicios de turismo, pues estas son consideradas una estrategia turística previa a la incorporación de Zaruma al PPM.

Servicios de Alimentos y Bebidas

Tabla 3

Establecimientos de Alimentos y Bebidas en Zaruma 2018

Establecimiento Alimentos y Bebidas Zaruma 2018				
Restaurantes				
Nombre	Categoría	Mesas	Plazas	
Saboy	Cuarta	5	20	
El Chamizal	Cuarta	5	20	
Sabor Tropical	Tercera	7	28	
Cocada	Tercera	5	20	
El Chivo Asadero	Tercera	7	28	
Tigrillo Gourmet Grill Bar	Segunda	25	100	
Cafetería Uno	Cuarta	6	24	
Al Paso	Tercera	6	24	
El Saborcito Zarumeño	Cuarta	10	40	
Cevichería Rincón Zarumeño	Cuarta	5	20	
Mi Criollito	Tercera	4	16	

Cafetería Central	Cuarta	4	16
Magoo	Tercera	7	28
200 Millas	Segunda	10	40
Parrilladas Café Restaurante	Cuarta	4	16
Mi Rinconcito Zarumeño	Tercera	4	16
Chifa Chamizal	Cuarta	6	24
Taco Bar & Grill	Segunda	7	28
Delifast	Tercera	7	28
El Pollazo Zarumeño	Tercera	10	40
La Parada del Turista	Tercera	17	68
Maria Alexandra	Cuarta	4	16
Rincón Zarumeño Turístico	Cuarta	11	44
Pizza Rimini	Tercera	7	28
Shoora	Segunda	8	32
El Mesón de Joselito	Tercera	19	76
De mi You	Tercera	12	48
Cafetería			
Imperdibles	Tercera	6	24
Tertulia	Tercera	7	28
Fuente de Sodas			
Dulce Estación	Tercera	6	24
El Pionero TAC	Tercera	4	16
Mundo Ice	Tercera	3	12
Pablo´s	Tercera	6	24
Dulce Pasatiempo	Tercera	4	16

Bar			
Tasca Plub	Tercera	5	20
Tango Bar	Tercera	4	16
Charros Tequila	Segunda	8	32
Cinco Mentarios	Segunda	7	28
Sin Comentarios	Tercera	7	28
Espiga Dorada	Tercera	10	40
Discoteca			
Discoteca Inxs Punto Caliente	Segunda	14	56
Barron de la Cerveza	Segunda	11	44

Nota: Listado de establecimientos de alimentos y bebidas en la ciudad de Zaruma. Municipio de Turismo (2018).

Según el catastro de servicios turísticos 2018, Zaruma contaba con un total de 42 establecimientos de alimentos y bebidas registrados ante el Ministerio de Turismo, estos se encontraban conformados por 27 restaurantes, 2 cafeterías, 5 fuentes de sodas, 6 bares y 2 discotecas. La mayoría de los establecimientos se encontraban ubicados cerca del centro de la ciudad, por lo que son considerados cercanos a los atractivos de la misma. Así también, es importante mencionar que los establecimientos se caracterizan por ofrecer platos típicos de la ciudad, sin embargo, muchos de los locales también cuentan con la degustación de platos a la carta.

Tabla 4

Establecimientos de Alimentos y Bebidas en Zaruma 2021

Establecimientos de Alimentos y Bebidas Zaruma 2021				
Restaurantes				
Nombre	Categoría	Mesas	Plazas	
Saboy	Cuarta	5	20	
Sabor Tropical	Tercera	7	28	
Cocada	Tercera	5	20	
Asadero El Chivo	Tercera	7	28	
El Tigrillo Gourmet Grill Bar	Segunda	25	100	
Cafetería Uno	Cuarta	6	24	
Al paso	Tercera	6	24	
El Saborcito Zarumeño	Cuarta	10	40	
Cevichería Rincón Zarumeño	Cuarta	5	20	
Mi Criollito	Tercera	4	16	
Cafetería Central	Cuarta	4	16	
Magoo	Tercera	7	28	
El Profe	Primera	12	48	
200 Millas	Segunda	10	40	
Parrilladas Café Restaurante zarumeñita	Cuarta	4	16	
Taco Bar y Grill	Segunda	7	28	
Delifast	Tercera	7	28	
El Pollazo Zarumeño	Tercera	10	40	
La Parada del Turista	Tercera	17	68	

María Alexandra	Cuarta	4	16
Pizza Rimini	Tercera	7	28
Shoora	Segunda	8	32
El Mesón de Joselito	Tercera	19	76
You de Mi	Tercera	12	48
Cafetería			
Imperdibles	Tercera	6	24
Tertulia	Tercera	7	28
Fuente de Sodas			
Dulce Estación	Tercera		
El Pionero TAC	Tercera		
Mundo Ice	Tercera		
Pablo's	Tercera		
Dulce Pasatiempo	Tercera		
Bar			
Tasca Plub	Tercera	5	20
Tango Bar	Tercera	4	16
Charros Tequila	Segunda	8	32
Cinco Mentarios	Segunda	7	28
Sin Comentarios	Tercera	7	28
Espiga Dorada	Tercera	10	40
Discoteca			
Discoteca Inxs Punto Caliente	Segunda	14	56

Nota: Listado de establecimientos de alimentos y bebidas en la ciudad de Zaruma. Municipio de Turismo (2021).

Es así que en relación a los servicios de alimentos y bebidas de la ciudad de Zaruma se observa la presencia de 38 establecimientos registrados dentro de la ciudad, estos se encuentran conformados por 24 restaurantes, 2 cafeterías, 5 fuentes de sodas, 6 bares y 1 discoteca.

Por lo tanto, al igual que con los establecimientos de alojamiento la ciudad de Zaruma no ha presentado una variación significativa con respecto a los emprendimientos en servicios de alimentos y bebidas, pues en comparación al año 2018, la ciudad ha presentado una disminución en cuanto a los servidores de dichos servicios. Lo cual permite considerar que el PPM no ha representado una acción de mejora en cuanto a las oportunidades de emprendimiento dentro del territorio zarumeño. No obstante, es importante mencionar que a partir de la pandemia causada por la COVID-19 los emprendimientos del sector turístico se vieron afectados a nivel mundial, por lo que, muchos de los establecimientos sufrieron pérdidas que no permitieron que se mantengan en pie. Así que, en vista a las situaciones presentadas no se puede definir si la disminución de dichos servicios fue causada a partir de la pandemia o si en cambio esta es considerada el resultado de un bajo nivel de emprendimiento turístico dentro del territorio.

Servicios de Guianza

Tabla 5

Guías turísticos de Zaruma 2021

Nombre	Clasificación	Provincia	Cantón
Castillo Espinoza Tito Livio	Guía Local	El Oro	Zaruma
Pineda Asanza Fernando Enrique	Guía Local	El Oro	Zaruma

Valdiviezo Rogel Karla Andrea	Guía Local	El Oro	Zaruma
Cerezo Hurtado Freddy Lizandro	Guía Local	El Oro	Zaruma

Nota: Listado de los prestadores de servicio de guianza en la ciudad de Zaruma con datos proporcionados por Catastro de Guías Turísticas. Fuente: Ministerio de Turismo (2021).

En relación a los guías certificados en Zaruma encontramos que solamente existen 4 guías constantes dentro del catastro del Ministerio de Turismo. Siendo estos, parte del personal capacitado para brindar recorridos turísticos dentro de los atractivos de la ciudad. Además, cabe mencionar que en el caso del servicio de guianza, no se pudo realizar una comparación con respecto a su situación previa, pues al momento de solicitar los datos referentes al año 2018, no se obtuvo respuesta.

Servicios de Operación e Intermediación Turística

Tabla 6

Operadores Turísticos de la ciudad de Zaruma 2018

Nombre	Clasificación	Provincia	Cantón
Oro Adventure Tour Operador	Operador Turístico	El Oro	Zaruma

Nota: Listado de los establecimientos de servicios de operación e intermediación turística de Zaruma con datos proporcionados por Catastro Turístico. Fuente: Ministerio de Turismo (2018).

Al momento de evaluar los servicios de Operación e Intermediación Turística se procedió a revisar el catastro de servicios presentado por el Ministerio de Turismo, en el cual consta el

registro de una única operadora de turismo, sin embargo, al momento de dialogar con pobladores locales de Zaruma se les cuestionó acerca de la existencia de agencias u operadores turísticos. No obstante, los mismos aseguraron que previo a la pandemia de la COVID-19 la empresa estaba ubicada cerca del parque central, sin embargo, esta no se encuentra laborando hoy en día.

Servicios de Transporte

Tabla 7

Cooperativas de Transporte Zaruma

Cooperativas de Transporte Zaruma

Cooperativa TAC

Cooperativa Ciudad de Piñas

Cooperativa Taxis de Zaruma

Cooperativa Paccha

Nota: Listado de las empresas de transporte existentes en la ciudad de Zaruma. Fuente: GAD Municipal de Zaruma (2022).

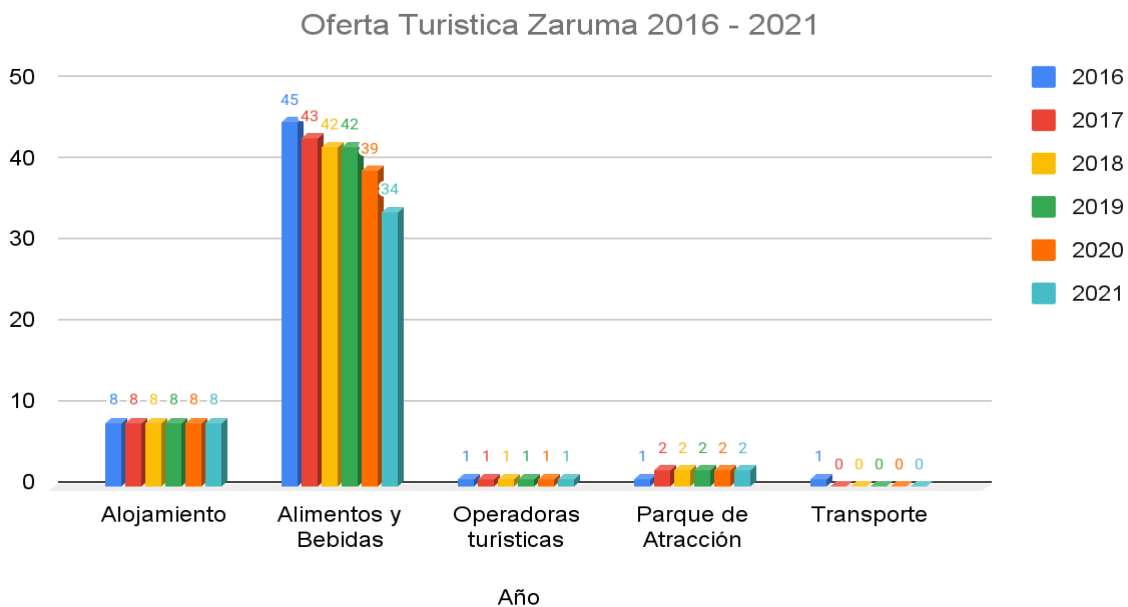
Dentro de los servicios de transporte con los que cuenta la ciudad de Zaruma se encuentran cuatro cooperativas que permiten el traslado de los turistas a la ciudad, sin embargo, Zaruma no cuenta con un terminal que permita la contención de las cooperativas por lo cual las mismas se encuentran ubicadas en la zona cercana a la gasolinera. Esto representa un problema, pese a

que Zaruma cuenta con carreteras de fácil acceso, las cooperativas carecen de un punto fijo de llegada, no obstante, el mismo puede ser considerado un punto positivo con relación al mantenimiento del patrimonio de la ciudad, ya que la misma cuenta con una prohibición de vehículos pesados dentro del centro de la ciudad con el fin de preservar sus calles patrimoniales, así mismo esto puede ser considerado un problema para los turistas, ya que al encontrarse lejano a los puntos de interés, los mismos no pueden acceder con facilidad a la zona del centro sin la necesidad de contratar un servicio de taxis que pueda acercarlos a cualquiera de los servicios ya antes mencionados.

Situación comparativa de Servicios Turísticos

Figura 1

Registro de Servicios Turísticos

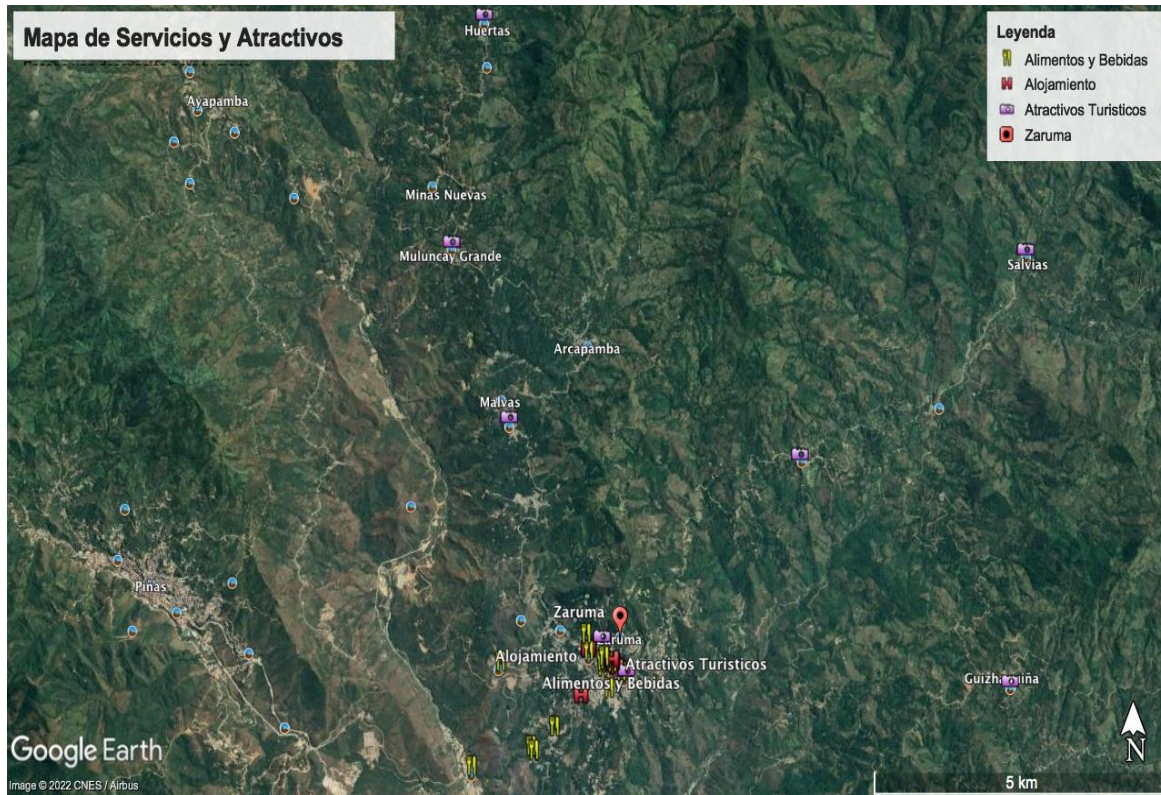


Nota: Gráfico de barras realizado en el programa Excel, en el cual se representan los datos de registro de la oferta turística de Zaruma desde el año 2016 hasta el año 2021, con datos proporcionados por el Portal de servicios. Fuente: Ministerio de Turismo (2021).

Como se puede observar, en la Figura 1, referente a la situación de la oferta turística registrada en el Ministerio de Turismo a partir del año 2016 hasta el 2021, se observa que la situación de la oferta de la ciudad de Zaruma previo a su declaratoria como Pueblo Mágico no presenta mayor desarrollo con respecto a la situación actual. Esto se puede observar fácilmente en la presencia de un mismo número de establecimientos de alojamiento y operación turística dentro de la ciudad, así mismo servicios como el de transporte y de atracción turística no han presentado una variación con respecto a la situación de los años previos a la declaratoria de Zaruma al Programa de Pueblos Mágicos presentando así un escenario en el cual la implementación del programa no ha representado una herramienta de desarrollo e inversión como este tenía planeado. Así también, se observa que dentro de los servicios contemplados en el visualizador de información turística se encuentra el registro de los establecimientos de alimentos y bebidas, el cual ha presentado una gran variación, ya que en años anteriores dicho sector presentaba un registro de hasta 45 locales, sin embargo, a partir del 2019 este servicio presentó un registro de 42 locales de alimentos y bebidas. Esto en adición a la situación presentada a partir de la COVID-19 dio paso a que muchos de los locales dieran por finalizadas sus actividades, por lo que en el año 2021 este sector solo llegó a registrar 34 locales de alimentos y bebidas. No obstante, cabe recalcar que los datos obtenidos a través de la página del Ministerio de Turismo no resultan del todo confiables, pues si bien se hace mención al número de locales registrados en el Ministerio a través de los años, estos no facilitan el acceso a documentos online que permitan realizar una comparación de la situación de dichos locales, por lo que resulta complicado conocer acerca de datos actualizados al año presente.

Figura 2

Mapa de servicios y atractivos turísticos de Zaruma



Nota: Elaboración propia del mapa con el programa Google Earth, en el cual se ubican los establecimientos de servicios turísticos y atractivos turísticos en la ciudad de Zaruma.

Dentro del mapa presentado, se observa la ubicación de los servicios ya mencionados anteriormente con relación a los atractivos con los que cuenta la ciudad. En el caso de Zaruma, la mayoría de los servicios turísticos se encuentran en el centro de la ciudad, este factor se debe a que muchos de los turistas deciden visitar Zaruma por su arquitectura y conservación de tradiciones manifestadas en el centro de la ciudad, es por esta razón que resulta factible encontrar los servicios dentro de la zona céntrica, ya que se brinda una mayor comodidad a los turistas para acceder a los atractivos de la misma.

Sin embargo, pese a que la ubicación de los servicios resulta favorable al momento de realizar una visita al centro de la ciudad, no se puede decir lo mismo de sus otros atractivos situados al contorno de la ciudad, pues al existir una única zona aglomerada de servicios, Zaruma deja a la mayoría de sus atractivos sin ningún tipo de atención, lo cual no permitirá la explotación del mismo ni tampoco el desarrollo turístico de dichas zonas.

1.4 Análisis de la demanda turística de Zaruma

La demanda turística se define como un grupo de visitantes que se movilizan a un país, ciudad, centro o atractivo, motivados por aquellos productos y servicios que satisfagan las necesidades de entretenimiento, recreación, relajación y cultura durante su estadía.

El analizar la demanda de un destino turístico es importante, pues es la base de cualquier propuesta, puesto que responde a las preguntas: ¿Quiénes son los turistas?, ¿Qué esperan de su visita? ¿recomendarían el destino?, entre otras. Siendo de gran ayuda para identificar las características de los turistas y así realizar mejoras según sus necesidades y expectativas para su próxima visita.

El Ministerio de Turismo es la institución encargada de la recolección y generación de datos, dicha información es recabada por provincia y por una muestra porcentual del total de establecimientos que tiene la actividad turística. En el caso de Zaruma, para realizar un análisis de la demanda turística y la afluencia que tiene la misma, la ciudad presenta una gran desventaja al no contar con cifras oficiales que permitan realizar un estudio estadístico del mismo, pues hasta la actualidad, de acuerdo con la Zonal 6 de Turismo, no se trabaja con estadísticas turísticas por destino o cantones, pues se cree que esta información no es representativa o una herramienta de medición del destino.

Pese a esto, el GAD Municipal de Zaruma a través de su Unidad de Promoción y Difusión Turística, ha desarrollado estrategias para llevar un conteo de turistas mediante registros realizados en empresas de alojamiento, visitantes de las Minas del Sexmo y turistas que llegan a la oficina de información turística. Sin embargo, esto no es favorable debido a que las cifras recolectadas en los lugares anteriormente mencionados resultan inexactas a la demanda turística real, ya que al momento de considerar a los turistas registrados en empresas de alojamiento, se pierden datos de los turistas que llegan a hospedarse en casas Bed & Breakfast o Airbnb, además de que las empresas de alojamiento no están en la obligación de brindar esa información, por lo que solo se cuenta con los registros de algunas empresas de alojamiento, pues únicamente se pide el registro de todas las empresas de alojamiento de la ciudad en fechas específicas como feriados extensos que tiene el país: carnaval, semana santa, navidad y año nuevo; mientras que en fechas habituales los registros son realizados más con la finalidad de brindar información a servicios de emergencia.

Así también, al considerar las cifras del registro de un solo atractivo turístico se pierden las cifras de los turistas que no visitan este atractivo e incluso muchos de los turistas podrían no haber sido registrados, ya que el registro solo lo realiza uno por grupo. Finalmente, los datos obtenidos por la oficina de información turística resultan inexactos, pues los encargados han mencionado que muy pocas veces los turistas se acercan a solicitar ayuda o información de la ciudad. Cabe recalcar que otra de las desventajas que Zaruma tiene con la obtención de información de la demanda turística, es la falta de actualización, pues los últimos registros con lo que cuenta son del año 2019.

A pesar de lo antes mencionado, se ha tratado de crear un posible perfil del turista para así comprender las motivaciones de viaje que impulsan al turista a visitar Zaruma, conformando

distintos tipos de productos turísticos que se adecuen a sus exigencias, garantizando su plena satisfacción.

En consideración con los datos proporcionados por el GAD Municipal de Zaruma, los turistas que visitan Zaruma son en su mayoría son visitantes nacionales, representando estos el 91% de visitantes, seguido del turista internacional con un 9%. De este modo, como se observa en la Figura 3, la mayor afluencia de turistas es nacional, ya que Zaruma ha recibido mayor tipo de promoción en la oferta local.

Figura 3

Representación del registro de turistas años 2015-2019



Nota: Gráfico de barras realizado en el programa Excel, en el cual se representa los datos de registro de demanda turística de Zaruma desde el año 2015 hasta el año 2019. Fuente: GAD Municipal de Zaruma (2022).

Según estimaciones del centro de información turístico de Zaruma, muchos de los turistas que visitan este cantón son de lugares aledaños, siendo así que los que visitan la ciudad son

mayormente turistas de la misma provincia, provenientes de los cantones de Portovelo, Piñas, Santa Rosa, Machala, Atahualpa, así también llegan turistas de Quito, Guayaquil, Cuenca y Loja.

La permanencia de su visita tiene una duración de 1 a 2 días, tanto nacionales como extranjeros, sin embargo, cuando existen feriados extensos en el país la duración de la estadía se prolonga hasta 4 días. Los meses con mayor afluencia turística son de julio a diciembre. El turista en su gran mayoría prefiere viajar a Zaruma acompañado por un grupo de viaje, ya sea su familia o amigos, no es común que viajen a Zaruma solos. Así también, el viaje a Zaruma lo realizan por motivos de ocio, descanso y recreación planificando por medio de agencias de viaje.

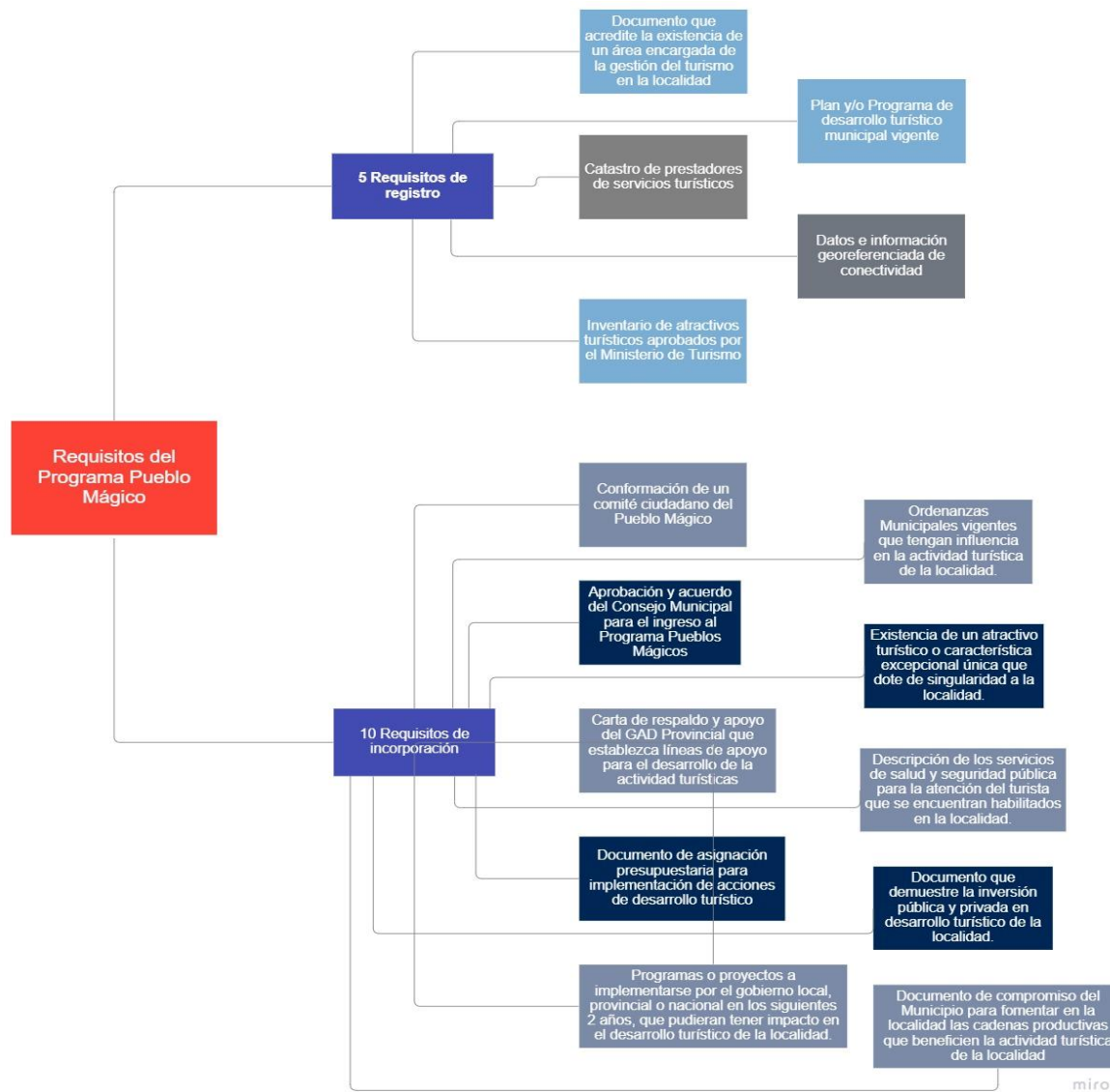
Al consultar con empresas de intermediación (agencias y operadoras turísticas) en la ciudad de Cuenca y Machala, se menciona que los turistas visitan Zaruma por su arquitectura, para disfrutar de la experiencia gastronómica que ofrece la ciudad y por la curiosidad de conocer las minas. Es importante mencionar que, según estas empresas la ciudad de Zaruma no consigue venderse por sí sola, pues los turistas en su gran mayoría adquieren paquetes que incluyen otras ciudades como: Piñas, Portovelo y Huaquillas.

Capítulo 2: Zaruma como Pueblo Mágico

En este capítulo se pretende analizar el cumplimiento de requisitos que la ciudad de Zaruma debió cumplir para incorporarse al Programa de Pueblos Mágicos. De acuerdo al Ministerio de Turismo este proceso está conformado por tres subprocesos que son: registro, incorporación y permanencia. Algunos de los requisitos de este proceso son obligatorios, mientras que otros cuentan con un cierto nivel de cumplimiento. Según menciona el Ministerio de Turismo de Ecuador, Zaruma cumplió en su totalidad con todos los requisitos, por lo cual pudo constar dentro del PPM. Sin embargo, es indispensable realizar un análisis que permita evaluar la situación de dichos requisitos y el cómo estos benefician al desarrollo turístico de la ciudad.

Figura 4

Requisitos y Sub- requisitos del Programa Pueblos Mágicos



Nota: Figura realizada en el programa Miro, representa los 15 requisitos que se necesitan para formar parte del Programa Pueblos Mágicos, estos se encuentran especificados en la guía de Pueblos Mágicos. Fuente: Ministerio de Turismo (2020).

El Ministerio de Turismo del Ecuador estipula dentro de los objetivos del Programa Pueblos Mágicos el implementar un modelo de gobernanza local dentro de los destinos declarados en el programa, fomentando así la contribución de actores turísticos dentro del mismo, así también, el Ministerio busca incentivar dentro de los destinos nominados al programa una oferta turística

complementaria a la tradicional, esto con el fin de redistribuir los flujos de turismo en el país permitiendo mejorar a su vez la imagen de las comunidades, la accesibilidad y desarrollo dentro de las mismas. Por lo que, en vista a dichos objetivos el Ministerio de Turismo considera que un Pueblo Mágico debe cumplir con varios requisitos, que a su vez se encuentra formado por sub requisitos capaces de validar la aplicación de las localidades interesadas al programa. Dichos requisitos son:

2.1 Requisitos de registro al Programa Pueblos Mágicos en Zaruma

2.1.1 Acreditación de la existencia de una unidad administrativa oficial, encargada de la gestión del turismo en la localidad.

2.1.1.1 Documento comprobante de la existencia de una unidad administrativa de turismo

En el caso del primer punto de registro, este se vio ejecutado en su totalidad por la ciudad de Zaruma, pues en el expediente presentado se menciona la existencia de la oficina de la Unidad de Promoción y Difusión Turística a cargo del GAD Municipal de Zaruma, esta se encuentra ubicada en la Plaza de Independencia de Zaruma y es la encargada de la gestión, fomento y difusión de la actividad turística dentro de la ciudad.

2.1.1.2 Organigrama de la unidad administrativa de turismo

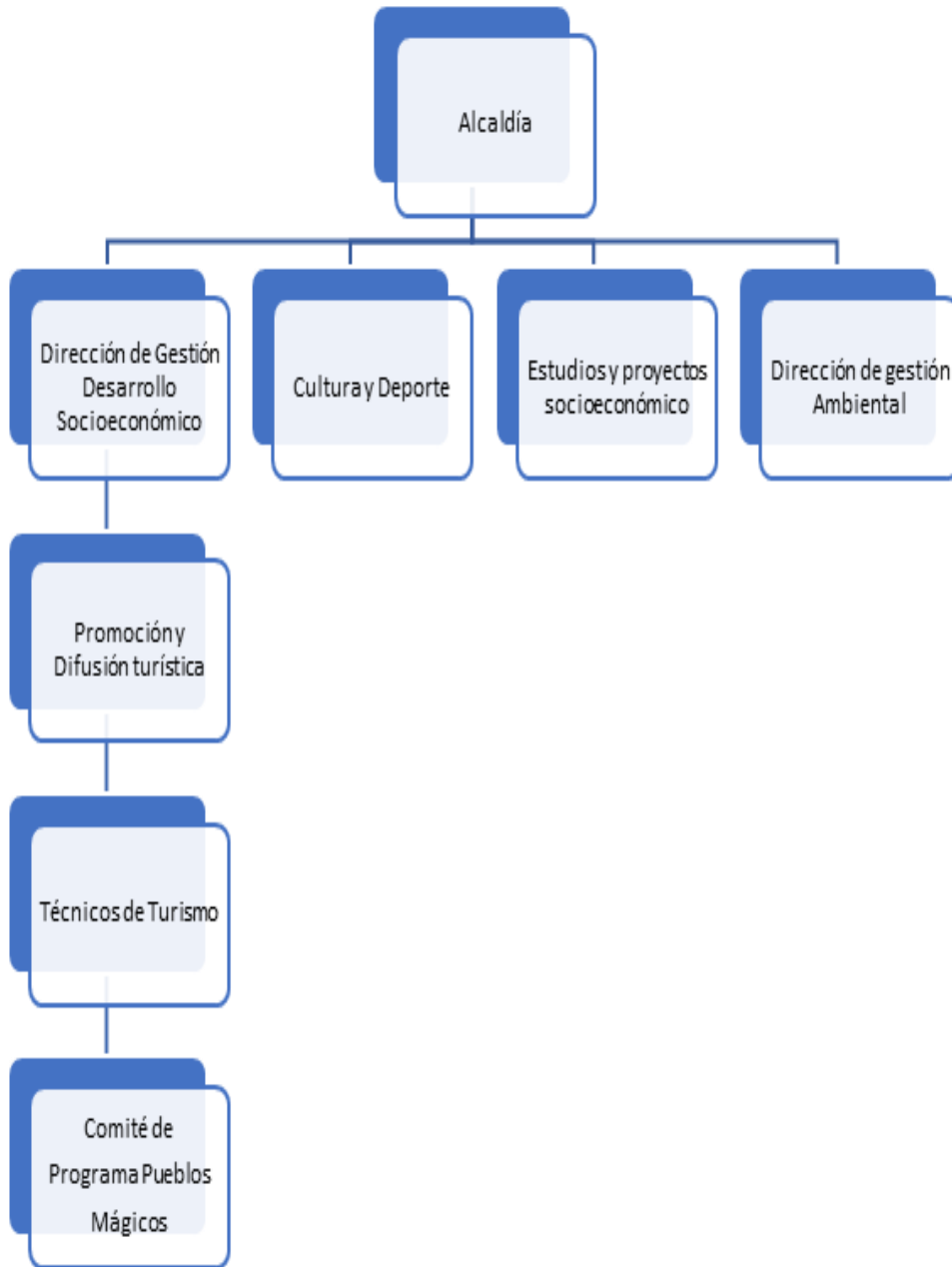
Entre los requisitos mencionados por el Ministerio de Turismo se considera que todo destino que busque formar parte del PPM deberá contar con un organigrama que represente de forma gráfica la estructura de la organización con la que cuenta la unidad administrativa del lugar a considerar dentro del programa. Por lo tanto, en el mismo se debe mencionar a los actores legislativos, gobernantes, de asesoría, apoyo y generadores de valor con los que cuenta cada uno de los destinos a considerar.

Es así que la ciudad de Zaruma presenta dentro de los documentos de registro de la ciudad cuatro organigramas de su área administrativa, cumpliendo así con otro punto de registro para el PPM. En estos documentos el GAD Municipal clasifica a las oficinas y departamentos que las conforman como procesos y subprocesos, así también menciona la presencia de la Unidad de Promoción y Difusión Turística como parte de la oficina de Desarrollo de Gestión y Desarrollo Socioeconómico, esta además de estar a cargo del departamento de turismo, se encarga de otros tres departamentos que son Cultura y Deporte, Estudios y proyectos Socioeconómicos y Dirección de Gestión Ambiental.

En la siguiente figura se observa la estructura del departamento de gestión y desarrollo socioeconómico en consideración a los departamentos ya antes mencionados, además de la integración de la comisión pertinente al Programa Pueblos Mágicos.

Figura 5

Organigrama de la unidad administrativa turística de Zaruma



Nota: Elaboración propia de los departamentos pertenecientes a la unidad administrativa turística de Zaruma con datos proporcionados por el Gobierno Autónomo Descentralizado de Zaruma.

2.1.1.3 Nómina del personal

Dentro de los documentos que pide el Ministerio para el Programa de Pueblos Mágicos se menciona un registro del personal, sin embargo, dentro de la guía documental del programa, el Ministerio no especifica si este debe referirse únicamente a la Unidad de Promoción y Difusión Turística de la Ciudad o si este debe contar con la nómina general del personal del GAD Municipal. Debido a esto, Zaruma presenta dentro de sus documentos la nómina del personal que corresponde únicamente a la Unidad de Producción y Difusión Turística del Gad Municipal. En dicho documento se observa la presencia de cuatro personas consideradas dentro de la Unidad de Promoción y Difusión Turística y se especifica el número referente al documento de identidad, el cargo que estos realizan al igual que la modalidad del mismo y finalmente la fecha en la que estos ingresaron y salieron del departamento de Turismo.

Cabe mencionar que dentro del expediente de la ciudad este presentó documentos pertenecientes al 15 y 16 de octubre del 2019 en los que se actualizaba la información con respecto a los miembros de la Unidad de Promoción y Difusión Turística y de la modalidad de sus cargos.

2.1.1.4 Hoja de vida de los funcionarios para comprobar su perfil profesional

Adicional a la nómina del personal, el Ministerio de Turismo estipula dentro de los requisitos necesarios el anexo de las hojas de vida de los funcionarios pertenecientes a la Unidad de Turismo para la verificación del nivel profesional, en el caso de Zaruma este punto constó del anexo de dos hojas de vida de los funcionarios del área turística de la ciudad. En estos se mencionan los datos personales de los funcionarios, estudios realizados, cursos realizados y los certificados obtenidos al igual que su experiencia laboral y las referencias personales.

2.1.1.5 Inventario de equipos y materiales de apoyo con el que cuentan, a modo de activos fijos

El GAD Municipal de Zaruma presentó dentro de sus documentos de registro un inventario de los materiales con los que cuenta la Unidad de Promoción y Difusión Turística de la Ciudad. En el mismo el GAD Municipal se encargó de especificar el equipo con el que se contaba dentro de la Unidad de Promoción y Difusión Turística, la cantidad de dichos equipos y el estado en el que estos se encontraban, cabe mencionar que dicho documento fue presentado por el entonces jefe de la Unidad de Turismo.

2.1.2 Catastro de prestadores de servicios turísticos

2.1.2.1 Lista de prestadores de servicios turísticos reconocidos por el Ministerio de Turismo

Según los requisitos establecidos por el Ministerio de Turismo en la guía documental del Programa Pueblos Mágicos, Zaruma debía contar con un catastro de los servicios que posee la misma, este debía ser presentado según el modelo propuesto por la guía del Ministerio y debía considerar aspectos como el nombre, registro, actividad, categoría, clasificación, dirección, teléfono, email, página web, información acerca de las plazas del establecimiento y sus redes sociales. Este último aspecto es con la finalidad de conocer el registro y actualización de los servicios en redes sociales. En el caso de Zaruma este cumple con la presentación del catastro aprobado por el Ministerio, sin embargo, dicho registro consideraba únicamente aspectos tales como el RUC del establecimiento, su nombre, registro, actividad, clasificación, categoría y propietario.

El modelo de catastro empleado para el registro de actividades de alojamiento, alimentos y bebidas y operación turística, presentó un total de ocho hoteles, veintinueve restaurantes, seis

bares, dos discotecas, cinco fuentes de soda, dos cafeterías, dos balnearios, un salón de recepciones y una agencia de viajes. Todos estos servicios habían sido ya registrados bajo el Ministerio de Turismo, mientras que la ciudad aún esperaba por los permisos de seis bares, seis restaurantes, una cafetería y un salón de eventos para su funcionamiento, sin embargo, la ciudad también consideró los mismos al momento de incluirlo dentro del expediente de registro. Adicionalmente, si consideramos la guía PPM Ecuador, este no solo hace mención al registro de los servicios, sino además la actualización constante que estos deben tener en sus redes sociales, pues resultará de gran importancia al momento de dar a conocer los servicios y/o productos que ofrecen al turista. Sin embargo, al no considerarse dentro del catastro los puntos de redes sociales este tampoco evidenció la actualización de los servicios con respecto a sus publicaciones en redes sociales.

2.1.3 Inventario de atractivos turísticos aceptados por el Ministerio de Turismo

2.1.3.1 Matriz de inventario de atractivos turísticos actualizado y validado por autoridades locales

Así también, Zaruma cumplió con la presentación del inventario de atractivos turísticos dentro la ciudad, registrando un total de quince atractivos turísticos con la presentación correspondiente de sus fichas de registro. Sin embargo, dentro de los documentos del expediente de registro de la ciudad se observó que la presentación de dichos documentos había sido rechazada por encontrarse incompletas con respecto a su información de accesibilidad, sin embargo, luego de sus correcciones el alcalde la ciudad emitió un oficio para que se validará el registro de las quince fichas de sus atractivos. En el inventario de atractivos turísticos de Zaruma se encuentra registrado ordenadamente los quince atractivos con los que cuenta la ciudad, entre ellos se encuentra:

- Dos atractivos gastronómicos : Tigrillo y Café Zarumeño
- Dos bienes intangibles: Fiesta de Semana Santa en el cerro el Calvario y Fiesta de la Virgen del Carmen
- Un área de interés arqueológico: Sitio Arqueológico Cerro Chivaturco
- Ocho bienes inmuebles: Iglesia de Abañin, Iglesia de Arcapamba, Iglesia de Güzihagüiña, Iglesia de Huertas, Iglesia de Malvas, Iglesia de Muluncay, Iglesia de Salvias, Iglesia de Sinsao
- Dos sitios de cultural: Mina el Sexmo y Museo Municipal de Zaruma

Estos brindan información importante del atractivo como los servicios con lo que cuenta, la accesibilidad y conectividad, las actividades que se pueden realizar, la afluencia de visitantes, etc.

2.1.4 Información georreferencial de conectividad, cercanía a centros urbanos de distribución, distancia en kilómetros y tiempos de traslado.

2.1.4.1 Informe con datos sobre las condiciones de conectividad, comunicación y cercanía a los centros urbanos de distribución

El análisis georreferencial se realiza en consideración a los centros de distribución cercanos que cuentan con un punto de llegada para los visitantes, tal sea el caso de un aeropuerto o de un terminal terrestre. Zaruma presentó dentro de los documentos de información georreferencial un pequeño resumen acerca de la ciudad para luego presentar información relacionada a las vías de transporte aéreo y terrestre con el que dispone la misma. En dicho documento se mencionan rutas de movilización tales como la vía aérea desde Quito hasta Santa Rosa para luego continuar

por vía terrestre 1 hora y media aproximadamente, atravesando las poblaciones La Avanzada, Saracay y Piñas. También existe la posibilidad de llegar por vía terrestre desde tres centros urbanos que se encuentran dentro de un rango máximo de viaje de tres horas:

- Desde Quito a Guayaquil hasta llegar a Machala y a partir de ahí por la carretera E585 se llega en 60 minutos
- Desde Santa Rosa donde de igual manera se toma la vía E585, pasando por Piñas y llega a Zaruma luego de 70 km.
- Desde Loja por la vía Catamayo - El Cisne se toma la carretera de segundo orden Ambocas - Salatí y llega a Zaruma en 2 horas.

2.1.5 Plan de desarrollo turístico vigente

2.1.5.1 Copia del Plan de Desarrollo Turístico Municipal vigente, validado por las autoridades municipales.

Al momento de presentar su registro al Programa Pueblos Mágicos la ciudad de Zaruma presenta como uno los requisitos la copia del Plan de Desarrollo Turístico Municipal 2018-2022 que presentaba dentro de la misma información que abarcaba desde el tema de las generalidades del turismo dentro de la ciudad hasta los indicadores de destino de la ciudad con respecto al turismo sostenible, etc.

2.2 Análisis de cumplimiento de requisitos de registro del Programa Pueblos Mágicos

Pese a que Zaruma cumplió en su totalidad con los requisitos del expediente solicitado por el Ministerio de Turismo, el cumplimiento del mismo no garantiza que el territorio presente un buen

desempeño en el área turística. Al realizar el análisis in situ se observó ciertas falencias que impiden el correcto desarrollo turístico en la ciudad.

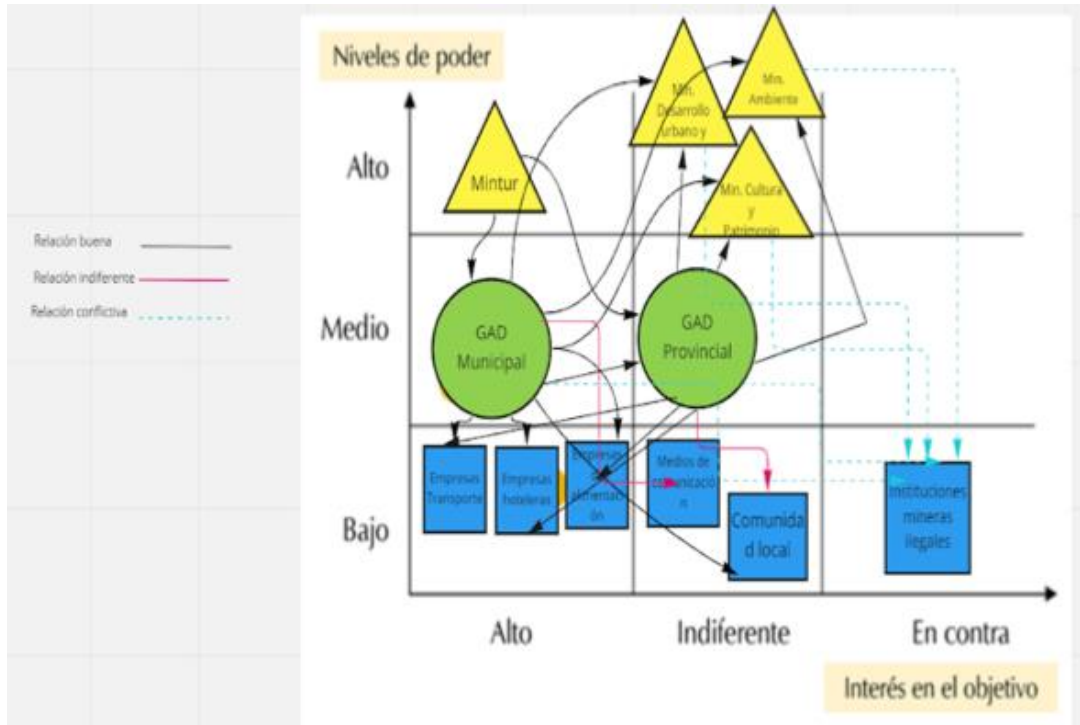
Empezando desde las autoridades y la falta de acciones visibles en el ámbito turístico, pues aun cuando Zaruma cuenta con una vocación turística y el GAD presenta un organigrama conformado por personas especializadas en el área, la dinámica turística no se ha potencializado lo suficiente para aumentar la cantidad de visitantes y mejorar la calidad de servicios para los mismos, ya que su difusión y actividad debe incrementar para llegar a cada rincón y despertar entusiasmo por visitar el sitio.

En relación a los perfiles presentados dentro del expediente de la ciudad de Zaruma, se observa la presencia de un personal capacitado en cuanto a actividades relacionadas al manejo de la Unidad de Turismo del Municipio, ya que los mismos demuestran poseer conocimientos y capacidades de operación turística y manejo de proyectos. Por lo tanto, al analizar la nómina presentada por la ciudad de Zaruma (Anexo 1), se evidencia que la ciudad cuenta con profesionales competentes de turismo, lo cual beneficia al momento del desarrollo del Programa Pueblos Mágicos.

Aunque Zaruma cuenta con profesionales de turismo dentro de su nómina, estos no son considerados los únicos actores dentro de la ciudad. Por tanto, se desarrolla el siguiente esquema, para verificar que exista una cohesión entre los actores del sector turístico.

Figura 6

Mapeo de actores



Nota: Elaboración de un diagnóstico de la relación de actores de la ciudad Zaruma, en el programa Miro.

Al analizar la Figura 6, podemos observar que en Zaruma no existe una coordinación entre los distintos actores del sector turístico, pues las acciones entre los actores públicos y privados, resultan deficientes. Ya que, en lugar de trabajar en conjunto, trabajan de una manera aislada y sin unificar esfuerzos, lo que provoca la pérdida de recursos y un deterioro del destino. Adicionalmente, debido al bajo nivel de colaboración entre los actores del sector turístico, la ciudad presenta graves problemas con respecto al desarrollo de la minería, economía y sector turístico, pues debido a la baja cohesión de estos, la ciudad no ha generado alternativas que beneficien al mantenimiento y desarrollo de la misma. Según Mendes et al. (2013) las

autoridades de un territorio deben tener un rol protagónico en la gestión del turismo para implementar estrategias que beneficien la difusión, ya que la misma debe trabajar en conjunto con el fin de desarrollar un destino competitivo con base en el mercado al que este desea llegar.

De la misma manera, Zaruma al cumplir con el requisito del catastro de servicios turísticos presenta un listado de servicios que la ciudad posee, más no garantiza la calidad que uno como turista espera tener, pues en ese listado no se evidencia si estos establecimientos cuentan con certificaciones de calidad, si sus empleados están certificados en turismo, si reciben capacitaciones, por lo tanto, el destino no puede convertirse en un destino de calidad.

La guía de PPM hace mención a la actualización de redes sociales en cuanto a los establecimientos del territorio, pues resultará de gran importancia al momento de dar a conocer los servicios y/o productos que ofrecen al turista. Tal y como menciona Benavides (2012) las empresas necesitan actualizar la información que brindan en sus redes sociales, pues dicho servicio es muy apreciado por los clientes, ya que brinda información de su ubicación, el precio y promociones que se ofrecen. En la medida en que las organizaciones atienden continuamente las necesidades de sus clientes, podrán extender sus ciclos de vida.

En Zaruma no todos los establecimientos cuentan con redes sociales, pues los establecimientos turísticos pequeños como algunos hostales, bares o cafeterías carecen de página web o redes sociales. Mientras que, los establecimientos que se encuentran registrados en redes sociales, no presentan una constante actualización en sus publicaciones, son muy pocos los establecimientos que tienen una frecuencia de actualización de al menos una publicación cada semana.

En la actualidad la publicidad digital ha fortalecido el sector turístico, por eso es importante que en Zaruma desde los encargados del GAD Municipal vuelvan a brindar información actualizada a través de su página web, pues con ella se da mayor alcance a los temas relacionados al

turismo tales como información de los atractivos turísticos, la planta turística con la que cuenta, las actividades que se pueden realizar, además se podrían crear promociones, ofertas y servicios particulares contando con una gran cantidad de fotografías y con descripción en español e inglés, para que por medio de portales web, se puedan promover, difundir y sobre todo incrementar su competitividad en el mercado. Debido a que, la página web de una institución gubernamental es la principal fuente de información turística pública del lugar.

Otro de los puntos a mencionar es el referente al inventario, pues este no es solo una recopilación de información de los atractivos, sino que debe ser considerado un instrumento de gestión que sea de gran ayuda para el GAD de Zaruma, ya que resulta una herramienta para direccionar los procesos de planeación de estrategias de desarrollo a nivel turístico de la ciudad.

En este punto también se deben considerar estrategias para la difusión de los atractivos que permitan conocer más acerca de dichos lugares y las actividades permitidas, pues de esta manera se garantiza un aumento en el alcance turístico que tienen los mismos dentro de la oferta de la ciudad. No obstante, no todos los atractivos reciben el mismo interés por parte de las autoridades de la ciudad, ya que se prioriza a unos atractivos más que otros, por lo que al momento de considerarlos dentro de la planificación territorial turística solo se cuenta con la presencia de dos de los atractivos.

Así también, en este punto se debe considerar la estructura de un plan real que genere productos turísticos que identifiquen a Zaruma, no centrarse en trabajar solo con los atractivos turísticos independientemente, pues al trabajar en la creación de un conjunto de componentes que satisfagan las necesidades de los turistas, es beneficioso para el territorio, ya que con ello se logra que los turistas no se centren en un solo atractivo y exista un desarrollo turístico equilibrado dentro del mismo.

Con lo referente a los datos georreferenciales de conectividad, el uso de las nuevas tecnologías como el internet, ha permitido que los turistas tengan a su disposición la información de cualquier destino, pues cada vez son más las personas que utilizan esta herramienta para buscar destinos vacacionales o lugares para disfrutar un fin de semana. Es así que por las nuevas tendencias del turismo los turistas prefieren ya no utilizar agencias de viajes para planificar sus vacaciones, sino que las organizan por su propia cuenta. Es por esta razón que tener información acerca de la conectividad es un punto importante para los destinos turísticos.

En los documentos presentados por el GAD de Zaruma, cabe mencionar que el análisis georreferencial se realiza en consideración a los centros de distribución cercanos que cuentan con un punto de llegada para los visitantes, tal sea el caso de un aeropuerto o de un terminal terrestre. Es por esa razón, que pese a que lugares como Portovelo y Piñas se encuentran cercanos a Zaruma no pueden considerarse dentro de un análisis de conectividad, pues al no poseer un aeropuerto o terminal terrestre este no podría ser considerado centros de distribución, ya que no cuenta con un punto exacto en el cual se desarrolle la llegada y salida de los turistas.

En este punto se observa que no se hace mención a la conectividad o acceso a los atractivos de la ciudad, pues para llegar a los atractivos ubicados fuera del perímetro urbano se convierten en una tarea larga, cansada y a veces tediosa para el turista, pues este tiene que trasladarse durante largas horas a través de vías de mal estado para llegar a su destino, lo cual deja al turista mucho que desear y una impresión negativa que defraudará sus expectativas.

Finalmente, se encuentra el requisito de plan y/o programas de desarrollo turístico, que es uno de los puntos más débiles encontrados en Zaruma por la falta de un Plan de desarrollo turístico municipal vigente, pues según información brindada por los técnicos encargados en la oficina de turismo de Zaruma, la Unidad de Promoción y Difusión Turística de Zaruma en colaboración con la Oficina Técnica de El Oro planean trabajar en los próximos meses en la creación de un Plan

Estratégico para el desarrollo turístico, este año, el cual brindará estrategias y lineamientos generales sobre la gestión turística de Zaruma, identificando a su vez aquellas acciones que permitan desarrollar el potencial turístico de la ciudad para lograr un desarrollo inclusivo y sostenible del turismo. Sin embargo, es necesario mencionar que la ausencia de dicho documento, no permite que se conozcan las acciones planificadas por las autoridades de la ciudad para el desarrollo de la actividad turística, por lo que pueden llevarse a cabo sin considerar un estudio previo que permita establecer un plan de desarrollo con base en las necesidades presentadas en la ciudad y la demanda que presenta la misma. Además, el desarrollo de un plan turístico debería considerarse como una actividad prioritaria dentro de la ciudad de Zaruma, pues al promover actividades bajo los lineamientos de sostenibilidad esta debe procurar que el área en el que se desarrollan dichas actividades se encuentre en un buen estado para así promover la misma. Por lo que, si consideramos la situación actual causada por el socavón en el centro de la ciudad se deberían mencionar, no solo acciones que busquen el desarrollo del turismo de la ciudad, sino también acciones que permitan conocer acerca del proceso de recuperación del área afectada por el socavón y acciones de reactivación de dicho espacio, pues al encontrarse dentro del área representativa de la ciudad esta debe considerarse con base en la comodidad y seguridad de la futura afluencia turística.

2.3 Requisitos de incorporación al Programa de Pueblos Mágicos en Zaruma

2.3.1 Formación de comité ciudadano de Pueblo Mágico

2.3.1.1 Acta de conformación de comité ciudadano de Pueblo Mágico

Este requisito se ha cumplido correctamente, pues de acuerdo con el GAD de Zaruma, hay la constancia de una acta ordinaria del 30 de Agosto del 2019, en donde se menciona que en el Salón de la Ciudad “Luis Sabay Guerrero” se concretó una reunión para la elección de un comité

a cargo del Programa de Pueblos Mágicos, en esta reunión participaron representantes institucionales, líderes barriales, gremiales, actores sociales, delegados del sector turístico y las autoridades del GAD Municipal de Zaruma. Con la creación de este comité, se aseguró la participación de los ciudadanos, establecimientos turísticos y autoridades en el proyecto de PPM.

2.3.1.2 Reglamento interno

Dentro de los documentos presentados por las autoridades de Zaruma para incorporarse en el Programa Pueblos Mágicos, se cumplió con la entrega del reglamento interno de la comisión de Pueblos Mágicos de la ciudad. En el mismo se mencionaba además de los cargos necesarios para la comisión, los requisitos que los miembros debían cumplir para formar parte de esta. Así mismo, se mencionan las atribuciones que tendrán cada uno de los miembros del comité y las tareas que estos deberán cumplir en cada una de sus reuniones.

2.3.1.3 Cronograma de trabajo proyectado para al menos 3 años a partir de la fecha de creación

Dentro del expediente de la ciudad de Zaruma se observa la presencia del documento referente al cronograma de trabajo. Dicho cronograma consideraba dentro de sus actividades las sesiones a realizar por parte del comité, actividades de promoción turística, capacitaciones a los servidores turísticos, eventos, etc. Así mismo, dentro del cronograma del comité de la ciudad de Zaruma se establece un inicio de las actividades a partir del 02 de enero del 2020 y estas se realizarán hasta el 30 de diciembre de 2023.

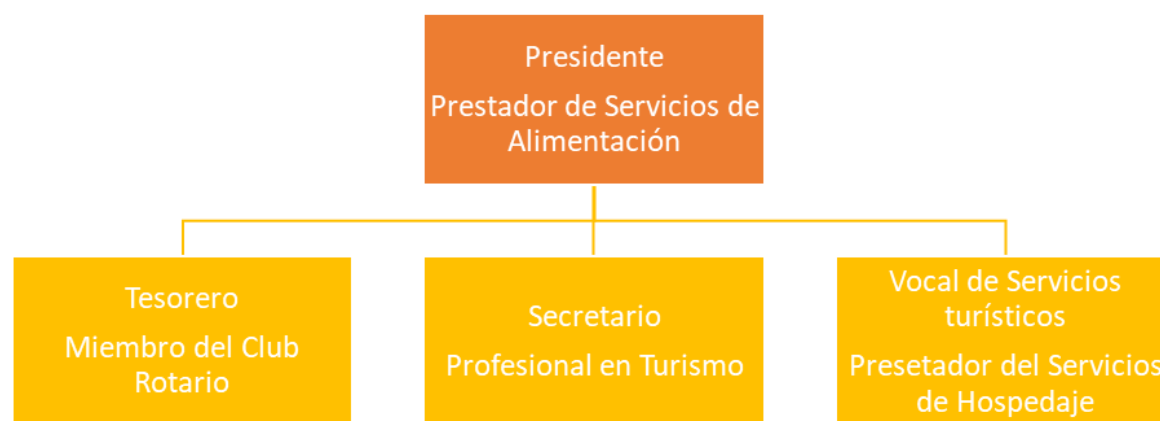
2.3.1.4 Organigrama con nombre y sector al que representan cada uno de los integrantes

El expediente presentado por el GAD Municipal incluye un documento que detalla el organigrama de los integrantes de la comisión, al igual que un registro de datos generales para cada miembro.

De igual manera, en el acta de la sesión ordinaria llevada a cabo el día 30 de agosto del año 2019, se adjuntó un documento en el que se presentaba un directorio de los integrantes con la especificación del cargo a realizar.

Figura 7

Organigrama de encargados de Pueblo Mágico Zaruma



Nota: Organigrama de representantes que conforman el comité de Pueblo Mágico Zaruma en 2019. Adaptada de Requisitos Pueblos Mágicos (p.80), por GAD Municipal de Zaruma, 2019.

2.3.2 Aprobación y acuerdo del Consejo Municipal para la inclusión en el Programa Pueblos Mágicos

El Ministerio de Turismo dentro de los requisitos presentados en la guía documental de PPM Ecuador, menciona que se debe adjuntar la carta de aprobación del Concejo Municipal, en la cual se demuestre la intención de la ciudad para formar parte del Programa Pueblos Mágicos.

Zaruma cumplió con dicho requisito y presentó su carta el 15 de agosto de 2019, la misma se encuentra como un anexo a los documentos del expediente que hoy en día la ciudad posee con respecto al programa.

2.3.2.1 Carta de respaldo y apoyo del GAD Provincial a la localidad postulante, estableciendo una línea de apoyo para el desarrollo de actividades turísticas

Dentro de los requisitos marcados por el Ministerio de Turismo en la guía documental de PPM Ecuador, también menciona que se debe incluir una carta compromiso de respaldo a la localidad postulante. Es así que Zaruma luego de haber presentado su carta de ingreso, recibe la carta por parte del GAD Provincial el 21 de agosto de 2019 a solo seis días de haber expresado su intención a formar parte del programa. La carta de compromiso se encuentra dentro de los anexos del expediente del Programa Pueblos Mágicos de la ciudad.

2.3.3 Documento de remuneración presupuestaria para la implementación de medidas de desarrollo turístico

De acuerdo con los documentos presentados al GAD Municipal de Zaruma el presupuesto adquirido para implementar acciones de desarrollo fue de \$70.760.00 aproximadamente, de los cuales se designó una cantidad de \$43.760.00 a las actividades relacionadas al componente sociocultural para dar prioridad a la preservación del patrimonio cultural a través del mantenimiento de infraestructura y talleres. Mientras que, en el componente económico se designó un total de \$25.000.00 a la capacitación turística, cultural y ambiental de la comunidad zarumeña mediante talleres de capacitación y finalmente, en otro de los componentes económicos se designó un total de \$2.000.00 al estudio e implementación de señalización turística aplicada en atractivos turísticos rurales y en el centro de Zaruma.

2.3.4 Programas o proyectos que implementará el gobierno local, provincial o nacional dentro de los próximos 2 años, que pueda afectar el desarrollo turístico de la localidad

En el expediente de incorporación al Programa Pueblos Mágicos, Zaruma propuso una matriz con once proyectos turísticos, cada uno de los proyectos presentados por la ciudad consideraba un área de acción tales como la adecuación de espacios públicos, atención al cliente, marketing digital, señalización turística, etc. Así mismo, cada uno de los indicadores propuestos dentro del cronograma de trabajo describe las estrategias y acciones para desarrollar el turismo de la ciudad en un plazo de cuatro años.

2.3.5 Ordenanzas Municipales vigentes con influencia en la actividad turística de la localidad

Dentro del proceso de incorporación al Programa Pueblos Mágicos, Zaruma presentó un documento, en el cual se menciona la existencia de ocho ordenanzas en estado vigente dentro de la ciudad, entre estas se encuentran:

- Ordenanza que define la metodología y el inventario de edificaciones a proteger y salvaguardar en el cantón Zaruma.
- Ordenanza de protección, conservación y desarrollo del patrimonio cultural de Zaruma.
- Ordenanza que regula el uso de los espacios destinados a propaganda y publicidad electoral.
- Ordenanza de construcción.
- Ordenanza de regulación de la tasa anual de LUAF para los establecimientos turísticos.
- Ordenanza de control y regularización de la vía pública para el cantón Zaruma.

- Ordenanza sustitutiva para planificación, control, ordenamiento del tránsito vehicular en la ciudad de Zaruma.
- Ordenanza que conforma y regula el comité de seguridad ciudadana del cantón Zaruma.
- Asimismo, en dicho documento, el GAD mencionó la existencia de una ordenanza en estado de revisión, la cual era:
- Ordenanza de planificación, regulación, control y gestión de las facultades para desarrollo de la actividad turística en el GAD Municipal de Zaruma.

Finalmente, este requisito también menciona el anexo de documentos tales como PDOT, Normativa Urbanística, Normas de ocupación de espacios públicos, Programas de Seguridad Municipal, Planes de movilidad, Programas de control y manejo de residuos sólidos. De estos, únicamente se anexaron al expediente, la Ordenanza que regula los proyectos de urbanizaciones, construcciones, y edificaciones del cantón Zaruma al igual que la Ordenanza consejo de seguridad ciudadana del cantón Zaruma.

Cabe mencionar que todas las ordenanzas anteriormente mencionadas están en función de conservación, regulación y planificación, pero no existe alguna ordenanza que coadyuve con la actividad turística.

2.3.6 Presencia de un atractivo turístico o una característica única que dota de singularidad a la localidad

Zaruma fue considerada como una de las primeras ciudades en incorporarse al Programa de Pueblos Mágicos gracias a su arquitectura conservada a través del tiempo, gastronomía representativa y la preservación de tradiciones de la cultura zarumeña. Dichas características permitieron que la ciudad sea reconocida como un destino cultural dentro de la provincia del Oro,

así también, la convirtieron en un destino propio de aquellos que disfrutan de una experiencia cultural. Es así que dentro del informe presentado al momento de su incorporación al PPM la ciudad de Zaruma presenta un informe que detalla los datos generales de la ciudad al igual que un breve resumen de las características arquitectónicas dentro de la ciudad y la historia minera que posee la misma. Adicionalmente, se presentó un banco fotográfico anexo al informe turístico de la ciudad.

2.3.7 Descripción de los servicios de salud y seguridad pública habilitados en la localidad para la atención de los turistas

La guía documental de Pueblos Mágicos estipula como uno de sus requisitos requiere una descripción de los servicios de seguridad y salud pública, sin embargo, debido a que estos no son considerados obligatorios dentro de los anexos requeridos en el expediente para la conformación de un Pueblo Mágico el GAD Municipal de Zaruma no presenta dichos documentos.

2.3.8 Documentación que acredite la inversión pública y privada en el desarrollo del turismo de la localidad

Otro requisito que menciona el Ministerio dentro de la guía documental, es la presencia de documentos que permitan conocer la inversión pública y privada que se brinda dentro del sector con respecto a actividades de interés turístico, Zaruma entonces decide presentar dentro de sus anexos documentos que reflejan la contratación de servicios relacionados al turismo con la presencia de detalles relacionados al precio de los mismos.

Dentro de los documentos presentados se encuentran:

- Contrato de servicios de logística y organización de eventos para fortalecimiento turístico-cultural y promoción turística del cantón Zaruma en marzo, abril y mayo del año 2019, suscrito por el GAD Municipal de Zaruma y el señor Leonel Eduardo Macas González con un precio de contrato de \$ 5,515.00.
- Contrato de actividades de instalación, intervención y exposiciones artísticas enfocadas a potenciar el turismo receptor del cantón Zaruma, suscrito por el GAD Municipal de Zaruma y la señora Gina Alexandra Guzmán Romero con un precio de contrato de \$12,053.57.
- Contrato de actividades para eventos, para el fortalecimiento y reactivación turística del cantón Zaruma en noviembre y diciembre de 2018, suscrito entre GAD Municipal de Zaruma y señor Leonel Eduardo Macas González con un precio de contrato de \$18,890.00.
- Contrato de régimen especial para el servicio de elaboración e impresión de material publicitario comunicacional que difunda el potencial turístico del cantón Zaruma, suscrito entre GAD Municipal de Zaruma y señora Mayra Alejandra Pérez Patiño con un precio de contrato de \$6,680.00.
- Contrato de régimen especial de actividades para eventos, proyecto de fortalecimiento artístico- cultural y de promoción turística del cantón Zaruma, suscrito entre GAD Municipal de Zaruma y señor Leonel Eduardo Macas González con un precio de contrato de \$14,420.00.
- Contrato de prestación de servicios a un precio de \$1,339.29.

2.3.9 Documento de compromiso del Municipio para promover localmente cadenas productivas que beneficien las actividades turísticas locales

Finalmente, entre los requisitos de incorporación al Programa de Pueblos Mágicos se busca implementar compromisos por parte de los encargados de la localidad con el objetivo de desarrollar actividades productivas que potencialicen la actividad turística. Es así que el GAD Municipal de Zaruma presenta dentro de sus documentos una carta de compromiso, con el fin de ser considerado una institución que actúe como fuente generadora de incremento social y económico, por tanto, dentro del oficio presentado en el expediente del programa, las autoridades de Zaruma se comprometen a fomentar actividades relacionadas a la agricultura, emprendimiento, capacitación, marketing, etc.

2.4 Análisis de cumplimiento de requisitos de incorporación al Programa Pueblos Mágicos

En estos requisitos, al igual que los anteriores, al realizar su análisis respectivo se encontró el simple cumplimiento de los requisitos sin tomar en cuenta la verdadera situación en territorio.

Según los datos entregados por el GAD de Zaruma este programa tenía un presupuesto designado para las actividades de los próximos 4 años, es decir, hasta el 2023. No obstante, se deja en duda si la inversión destinada para dicho programa fue utilizada de una manera adecuada, ya que, al revisar el plan de trabajo del comité encargado del PPM, las actividades planteadas dentro del cronograma de la comisión no se han visto ejecutadas en su totalidad, gran parte debido a la pandemia y lo sucedido con los socavones provocados por la minería.

Varias actividades en estos tres años buscaban implementar medidas de fortalecimiento del sector turístico en general, sin tomar en cuenta medidas de planificación dentro de la ciudad. Dentro de las mismas se menciona la implementación de estrategias de promoción y capacitación turística siendo estas un claro ejemplo de actividades que no se vieron realizadas

de la manera correcta, pues la promoción de la ciudad no tuvo un impacto favorable dentro de la misma y las capacitaciones realizadas no contaron con la presencia de un gran número de servidores turísticos, logrando así un alcance muy bajo en cuanto sus objetivos. Sin embargo, en el caso de la búsqueda de empoderamiento de comunidades rurales si ha existido una mejora, ya que la ciudad de Zaruma ha buscado incorporar a las mismas dentro de su oferta turística.

Así también con respecto al comité conformado para PPM, es necesario mencionar que este requisito está estipulado de una manera muy general, pues se debe explicar que las personas que conformen este comité deben tener cierto grado de conocimiento turístico, ya que son ellas las encargadas de la supervisión del programa. Tal es el caso de Zaruma, que al conformar este comité y con la finalidad de establecer un punto de participación ciudadanía, el comité está conformado por personas que carece de conocimientos o estudios en el ámbito turístico, por lo cual el PPM podría verse afectado al no ser evaluado de manera correcta por parte de los miembros de la comisión, así mismo al considerar a gente de la ciudadanía se deja de lado que el programa cuente con la participación de expertos que permitan desarrollar en su totalidad el potencial turístico de la localidad.

Con respecto al marco legal presentado en el expediente con las ordenanzas estipuladas, pese a no ser consideradas netamente vinculadas al sector turístico, ayudan a que el territorio pueda preservar el patrimonio cultural y natural que posee la ciudad. Al momento de indagar dicha información dentro de la página oficial del GAD de Zaruma, estas no se encuentran disponibles por lo que resulta difícil que las personas pertenecientes a la ciudad conozcan acerca de dicha información, además de dificultar el alcance que estas pueden tener con respecto a las actividades turísticas.

Adicionalmente, al analizar el PDOT de Zaruma, encontramos una desventaja al observar que su vigencia es hasta el año 2019. La actualización de este plan está en su tercera fase, en el

cual se construye una propuesta para lograr el modelo territorial deseado. Las autoridades acuerdan que al finalizar esta fase habrá una socialización con los territorios e instituciones involucradas para obtener sugerencias y recomendaciones del Sistema de Participación Ciudadana.

A diferencia del anterior PDOT, este documento planea la incorporación de estrategias para prevenir, mitigar o regular componentes locales ineficientes o inexistentes. Así también, tratará de dar más importancia al ámbito turístico implementando estrategias para potencializar dicha actividad tomando en cuenta acciones que permitan contrarrestar los efectos negativos que pueden surgir a causa de actividades económicas como la minería.

La Unidad de Promoción y Difusión Turística junto con el GAD Municipal actualmente no cuentan con un programa de promoción turística ni otros proyectos similares. La falta de presupuesto junto con la falta de interés para realizar actividades que ayuden a aumentar la afluencia turística, ha dado como resultado la poca afluencia de turistas afectando al sector turístico y por ende a la economía local, así como a las parroquias aledañas. Sin embargo, las autoridades aspiran utilizar el patrimonio cultural de la ciudad para promover el desarrollo turístico local y concientizar sobre el uso y mantenimiento de los bienes patrimoniales.

Otro factor importante a destacar de estos requisitos es, que aun cuando el MINTUR con el PPM tiene como propósito promover el desarrollo del turismo para las poblaciones con características naturales o cultural únicas, solo se estipula un punto que hace mención a esta característica, y de acuerdo al expediente presentado la ciudad Zaruma cuenta con esa característica singular, no obstante, la característica mencionada podría no ser considerada parte de un atractivo turístico de gran singularidad, pues si bien es cierto que muchos aspectos culturales son una gran representación del mestizaje y conservación de cultura a través del tiempo, Zaruma no ha presentado un desarrollo con base en dichos aspectos de representación cultural. Esto se puede

evidenciar en la falta de productos creados con base en la oferta que tiene Zaruma como un destino cultural o la baja presencia de actividad turística de pernoctación.

Así también con respecto a este punto, existe una contradicción, ya que Zaruma es nombrada como Pueblo Mágico por ser considerada un destino cultural representativo por su arquitectura vernácula, sin embargo, en la documentación presentada se menciona que una característica única de la ciudad es la historia minera, cuando esta actividad es considerada como el primer factor que afecta a la parte arquitectónica de la ciudad. Es decir, por un lado, se pretende recuperar el territorio como destino cultural por la gastronomía y arquitectura, pero por otro lado se enfatiza la minería, la cual no otorga a Zaruma un valor agregado a lo atractivo de la ciudad.

Finalmente, con respecto a la inversión pública y privada para el desarrollo de la actividad turística solamente se destaca la promoción de eventos culturales que comúnmente son conciertos en las fiestas de Zaruma, los cuales no aportan en el fortalecimiento de la identidad cultural de la ciudad.

2.5 Análisis de cumplimiento de requisitos de permanencia en el Programa Pueblos Mágicos

El proceso de permanencia en el Programa Pueblos Mágicos según estipula el Acuerdo Ministerial Nro. 2021-001 se verá a cargo de un Comité de Evaluación creado con el fin de seguir y evaluar el desarrollo del programa dentro del territorio que cuente con la declaratoria de Pueblo Mágico. Esta evaluación será realizada luego de un periodo de 2 años y mediante una ficha de ponderación se verificará el cumplimiento de los requisitos establecidos de permanencia. Sin embargo, la evaluación de permanencia de los destinos dentro del Programa Pueblos Mágicos se vio afectada, ya que no se pudo llevar a cabo, debido a la situación presentada en marzo de 2020, la pandemia de COVID-19.

En el caso de Zaruma, pese a que el GAD Municipal ha ideado diferentes estrategias para cumplir con estos requisitos destacando: la captación bilingüe en colaboración con los voluntarios del Cuerpo de Paz de Estados Unidos, quienes brindan clases de inglés a todos los prestadores de servicios turísticos y el levantamiento de inventario de atractivos turísticos que posee el territorio, estas no son suficiente para un correcto cumplimiento de permanencia, puesto que por el factor pandemia las actividades planteadas por el Comité Ciudadano, que como bien se conoce es el encargado de contribuir a la implementación de acciones que permitan promover un desarrollo del turismo de una manera en la que se busque la conservación y fortalecimiento del patrimonio cultural y natural, no se pudieron realizar con normalidad.

Zaruma no ha demostrado un mayor alcance con respecto al desarrollo de productos turísticos a partir de su nombramiento, pues si bien ha mantenido sus atractivos y muchos de los servicios turísticos que ofertaba previo a su nombramiento, esto no ha demostrado un desarrollo con respecto a la actividad, demostrando así que la actividad turística no ha provocado un impacto notable dentro del territorio de Zaruma, a pesar de que la actividad turística es una actividad que tiene mucho valor dentro de Zaruma esta no ha provocado que la situación de la ciudad muestra un progreso que beneficie a la población o a los mismos encargados de ofrecer un servicio turístico.

En relación a los mecanismos de recolección de información y estadísticas, Zaruma no posee un método que le permita la correcta recolección de datos para analizar la situación turística, por lo que si Zaruma busca implementar un análisis de dicha actividad, no contará con un estudio confiable que permita establecer puntos de acción con respecto a la demanda turística dentro de la ciudad al igual que los puntos de enfoque que estos deben considerar al momento de preparar un plan de gestión turística.

Cabe mencionar que, dichas faltas en relación al proceso de evaluación no permiten conocer acerca del perfil de la demanda que posee la ciudad, por lo que resulta difícil evaluar el nivel de calidad de los servicios con respecto al perfil que posee la ciudad. Esta falencia a su vez provoca que las estrategias de promoción que la ciudad implemente en un futuro no sea precisas con respecto al mercado que buscan atraer, por lo que dichas estrategias podrían no resultar confiables al momento de promocionar a la ciudad como un destino turístico único e inigualable.

Por lo que, con lo antes mencionado, se puede observar que la situación del COVID-19 no permitió que Zaruma cumpliera con muchos de los lineamientos de permanencia establecidos en el Programa Pueblos Mágicos. Adicionalmente, si se toma en cuenta que la Dirección de turismo de Zaruma no posee un informe técnico de la actividad turística local, estos factores dificultan conocer acerca de la evolución turística de la ciudad, lo cual no permite que se realice un análisis en su totalidad. Pues, al verse sin la presencia de un documento que permita conocer acerca de la evolución que ha presentado Zaruma a partir de su declaratoria, se puede considerar que la ciudad no ha dado por cumplido los lineamientos para que esta pueda continuar dentro del programa.

Por otra parte, con el cambio de gobierno en el año 2021, la declaratoria de Pueblo Mágico ha quedado obsoleta, pues el actual gobierno no ha realizado el debido seguimiento al programa lo que ha provocado que este quede estancado por la falta de interés en el fortalecimiento del mismo, debido a que no considera el Programa Pueblo Mágico como una política a largo plazo, resultando así en un gasto de recursos sin resultados concretados.

Capítulo 3: Desarrollo turístico en Zaruma

3.1 Política pública turística

Al hablar de turismo no solo nos referimos a la actividad que realizan las personas en un territorio durante un periodo de tiempo determinado, tampoco únicamente a las actividades realizadas por los servidores del sector en el que se realiza dicha actividad. Hablar de turismo es hablar de una actividad capaz de enfocarse en procesos socio-políticos y económicos, de las dinámicas productivas, del desarrollo local y de los cambios culturales.

El turismo según mencionan varios autores, entre ellos Sancho (1998), es una actividad que genera divisas y ayuda a equilibrar la balanza de pagos, aumentar los ingresos del gobierno, crear valor agregado y promover los negocios. Por ello, las administraciones públicas ven al turismo como fuente de oportunidades socioeconómicas, pues el dinero generado por el turismo se puede volver a reinvertir en el territorio, desarrollar actividades basadas en la prestación de servicios turísticos y mejorar la calidad de vida del país receptor.

Este interés hacia la actividad turística favorece la creación de organismos públicos de turismo, cuyas acciones se expresan en asumir funciones administrativas, dinamizadoras y gestoras del desarrollo de actividades turísticas. Al ser el turismo una actividad que se desarrolla en un territorio que está a cargo de un gestor público, es esencial implementar políticas públicas y estrategias de acción para el manejo del mismo, pues la gestión pública es crucial para el desarrollo del sector turístico, además de otras medidas reglamentarias.

En este sentido, es necesario proponer políticas y estrategias para las actividades orientadas al turismo, porque resulta poco conveniente abordarlas desde una visión común, debido a la existencia de elementos específicos que particularizan la realización de política y, sobre todo la

implementación de acciones como contrastes sociales y políticos, condiciones de las distintas zonas geográficas y otros factores.

Para Bosch (como se citó en Merli et al., 2014) las políticas públicas son esas acciones desarrolladas por autoridades públicas, utilizando diversos procedimientos técnicos y administrativos, para buscar soluciones a los problemas que afectan a la población residente en los territorios donde ejercen el poder. Es así que con la política pública turística se pretende determinar el enfoque a seguir para promover y desarrollar el turismo en los diferentes territorios con la ayuda de normas y procedimientos específicos.

En 2012, Moreno-Torres Gálvez argumenta que existen cuatro preguntas principales que deben responderse al momento de diseñar una política pública para implementarla adecuadamente, estas son:

1. ¿Cuándo? Esto es lo que me impulsa a construir políticas públicas
2. ¿Cómo? Así se aplicará las herramientas que se utilizarán en el proceso, tales como la regulación, los mecanismos de mercado, los subsidios e impuestos, instituciones, la educación y la persuasión
3. ¿Qué? Corresponde a los estímulos, es decir, a los efectos esperados para vencer una problemática de carácter social.
4. Finalmente, se encuentra la interrogante ¿Por qué?, ¿Por qué ocurren las fallas del gobierno? En otras palabras, las carencias de control gubernamental.

Para que una actividad económica, como el turismo funcione dentro de un territorio, se necesitan dos elementos claves: un marco jurídico adecuado y, como se mencionó anteriormente, una política pública pertinente. En Ecuador cuenta con la Ley de Turismo, que define el marco legal para la regularización, promoción y el desarrollo del turismo, fue publicada en 2002 y, pese a ser actualizada en 2008 y 2011, no tuvo mayores modificaciones. A la fecha de este análisis, la ley

no ha sido modificada, lo que ha ocasionado ciertas dificultades de uso del tema turístico en el territorio.

Por otro lado, la política pública turística en Ecuador comenzó a formularse en el gobierno del economista Rafael Correa, dentro de los paradigmas del Buen Vivir, con una estrategia sostenible y redistribución de la riqueza. En ese sentido, el sector se inscribe en los cuatro ejes de transformación de la producción, enfocándose en fomentar la exportación de nuevos productos que incluyan mayor valor agregado como vestimenta, calzado, alimentos y turismo (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2012).

Mientras que, en el año 2017, con el cambio de gobierno y bajo la presidencia de Lenín Moreno se plantea la política turística enfocada en el crecimiento de los turistas en el país, con esta política se empieza a crear acciones que ayuden al crecimiento del número de turistas en los territorios. Se crea el Plan Toda Una Vida, que tiene como objetivo promover y situar al Ecuador como un destino diverso, multicultural y pluricultural, para así fortalecer el turismo receptivo como fuente de empleo y divisas, priorizando la preservación del patrimonio natural y cultural (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2017, p. 106). Bajo este contexto, se crean políticas como la política de Cielos Abiertos, que se centró en la liberación del transporte aéreo permitiendo mayor conectividad, aumento de tráfico comercial y atracción de turismo. Adicionalmente, con este plan se tiene como meta el 1x1, es decir, si en el país habitan 16 millones de personas, tiene que haber 16 millones de turistas, esto se conseguiría si se trabaja conjuntamente sector público y privado, impulsando el turismo interno con la creación de eventos culturales que atraigan y llama la atención de las personas para hacer turismo. Para cumplir con esta meta se creó el Programa Pueblos Mágicos, otra forma de impulsar el desarrollo del sector turístico en el país.

Posteriormente, en el año 2021, con el actual gobierno del presidente Guillermo Lasso, se crea el Plan Creación de Oportunidades, que consta de cinco ejes: económico, social, seguridad, transición ecológica e institucional (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2021). El plan se enfoca en las empresas y la recuperación económica luego de la pandemia COVID-19. Siendo el turismo uno de los sectores más afectados por la pandemia, se pretende impulsar el turismo del país priorizando el turismo doméstico, receptivo y sostenible. Promocionar, potenciar y diversificar los productos y destinos turísticos ecuatorianos a nivel nacional e internacional para dinamizar la economía, erradicar la pobreza, garantizar la seguridad ciudadana y el crecimiento económico sostenible y el medio ambiente.

Como se mencionó anteriormente, ante la necesidad de priorizar el turismo en el país, el gobierno implementó el Programa Pueblos Mágicos dentro de la política pública turística del Ecuador, pues dentro del programa se presentan objetivos relacionados a la diversificación del turismo con respecto a destinos sostenibles y la presencia de características únicas con respecto a su historia, cultura y tradiciones. Una vez que se establece la base inicial para el Programa Pueblos Mágicos, el Gobierno Nacional comienza a identificar ciudades que cumplan con esas características especiales que le ayuden a resaltar el valor turístico de esa ciudad creando productos turísticos innovadores y originales que satisfagan la nueva demanda de cultura, tradiciones, historia y aventura.

El Programa Pueblos Mágicos en el país tiene 5 dimensiones para abordar diversos problemas, entre ellos en primer lugar, existe un modelo de gobernanza local, en el que los prestadores de servicios turísticos puedan estar representados y comprometidos de manera permanente para decidir sobre los proyectos que se crearán a nivel local y, por lo tanto, para la ciudadanía. En segundo lugar, el diseño de ofertas turísticas complementarias, que trata de trabajar con nuevas ofertas turísticas, no solo con las tradicionales, que durante muchos años solo intentaron

promover ciudades más grandes como Quito, Guayaquil y Cuenca, ahora con este programa se busca redistribuir flujos turísticos a nivel nacional, esto como tercer punto significa aprovechar la llegada de turistas a destinos nacionales comunes que serán como centros de distribución turística, para que así pequeñas ciudades puedan clasificarse también como destinos turísticos, debido a la proximidad de estas ciudades a los centros de distribución permitirá que los turistas visiten también estas ciudades.

La cuarta dimensión es la calidad de estos lugares, donde se hace referencia a la creación de oportunidades para que todos los negocios directamente o indirectamente relacionados con el turismo sean capacitados, administrados u operados de manera óptima, con el fin de asegurar la rentabilidad, la sustentabilidad y de alguna manera, asegurar la comercialización de sus productos y servicios, para así poder competir con otros destinos nacionales. Finalmente, la última dimensión es una mejora significativa en la imagen y accesibilidad de los espacios públicos, creando así lugares que ofrezcan al turista experiencias basadas en la identidad local.

Los beneficios del programa están relacionados con la asistencia técnica profesional, por ejemplo, fortalecer los productos turísticos y comercialización, fortalecimiento de conocimientos y capacidades en el sector, mejora de calidad de turismo, apoyar el inicio y desarrollo de pequeñas y medianas empresas en el sector turístico, ayudar en la identificación de oportunidades de inversión (Ministerio de Turismo, 2020). Así también, las localidades nombradas como Pueblo Mágico tienen acceso a líneas de crédito que facilitan el apoyo bancario a los prestadores de servicios. Finalmente, el beneficio más evidente es la promoción a nivel nacional, pues habrá una comunicación directa a través de los canales oficiales, y también una comunicación indirecta por medio de las opiniones de turistas sobre el nuevo destino.

El programa es innovador en términos de política pública, ya que las ciudades interesadas en incorporarse deben considerar las intervenciones necesarias tanto del sector público como

Ministerio de Turismo, GAD Municipal, así como el involucramiento del sector privado, como prestadores de servicios turísticos locales (restaurantes, agencias de viajes, hoteles, etc.) a fin de determinar conjuntamente las prioridades para las actividades del programa, la preparación de propuestas y proyectos, y seguimiento de su implementación.

Con todos estos beneficios, el Programa Pueblos Mágicos tuvo gran acogida por parte del Municipio de Zaruma, pues vieron en este un modelo de gestión que preserva la identidad cultural, valora el patrimonio de la ciudad y promueve el turismo.

Toda la información levantada sobre Zaruma para formar parte del programa, serviría para la implementación de procesos adecuados de asistencia técnica en el lugar, sin embargo, ya a cuatro años de vigencia del programa y tres años de la declaratoria de Zaruma Pueblo Mágico, las acciones del programa han sido nulas, no se han implementado medidas que beneficien las actividades locales y los beneficios no son claros, por lo que es necesario entender si existe una estrategia real para apoyar los lugares que forman parte de este programa.

Cabe mencionar que, al inicio de la declaratoria de Pueblo Mágico, Zaruma al igual que los otros Pueblos Mágicos, recibieron algunas capacitaciones para los servidores turísticos y una gran cantidad de promoción turística, no obstante, en el caso particular de Zaruma, esas actividades no son suficientes para generar una gran cantidad de afluencia turística, pues se necesita la creación de reformas significativas en la ciudad para ofrecer seguridad y calidad a los turistas.

Gran parte de la falta de acción pública es debido a la crisis provocada por la pandemia de COVID-19, tres meses después del nombramiento de Pueblo Mágico la actividad turística en el mundo se vio afectada y la oferta turística nacional del primer trimestre de 2020, no pudo ser utilizada para el objetivo principal del programa, el cual consiste en el desarrollo de los destinos turísticos. Así también, pese a su nombramiento como Pueblo Mágico y los objetivos de este programa, Zaruma después de su tercer socavón no ha tenido ninguna intervención por parte de

estado, la ciudad se encuentra expuesta a que se siga repitiendo hundimientos en el casco urbano a causa de la minería por falta de medidas para detener este problema.

A pesar de que, Zaruma es considerada ciudad patrimonial y su arquitectura colonial es una de sus mayores fortalezas, presenta obstáculos para el desarrollo turístico, principalmente relacionados con las capacidades de gestión, por lo que se determina que no existe una planificación turística sostenible a corto o largo plazo, las políticas y regulaciones turísticas carecen de importancia, no se considera al turismo como base estratégico, por lo cual no han desarrollado proyectos o planes significativos que beneficien al desarrollo turístico local.

Todavía faltan políticas públicas turísticas que regulen, controlen y se adapten exitosamente a las necesidades de las personas. Las políticas y regulaciones existentes no promueven el desarrollo turístico de la ciudad ni la protección de los atractivos turísticos, es decir, no contribuyen a la conservación de la ciudad, aun cuando Zaruma atravesó las situaciones ya antes mencionadas, esto no ha despertado el interés de las autoridades, pues no han decidido intervenir y por lo tanto no se han creado políticas públicas que ayuden a la preservación del patrimonio, las únicas acciones que se han realizado por parte del Estado es declarar a Zaruma en estado de excepción, realizar informes técnicos y crear planes de evacuación en caso de posteriores hundimientos. Además de la única norma que se evidencia es la ordenanza de prevención y protección de los riesgos relacionados a la actividad minera, por lo que se observa que la superestructura de Zaruma es ineficaz.

El sector público es fundamental en la promoción, formulación y coordinación de políticas públicas para lograr objetivos favorables al sector turístico, pero es claro que el Ministerio de Turismo, no ha podido realizar tal acción para cumplir con los objetivos de este programa, sin embargo, la política pública ya no sólo se trata de la acción del Estado, actualmente los problemas y soluciones son de interés público, lo que requiere un nuevo enfoque político con un

carácter democrático e integrador, en donde se involucre a todos los actores a participar, en especial de las autoridades locales, para así conseguir buenas política públicas enfocadas en turismo, trabajando en el rescate cultural y así lograr que este programa no se ha convierta para Zaruma en otra iniciativa pública sin una visión clara, que no deja resultados significativos en el sector turístico.

3.2 Percepción de los turistas sobre la ciudad de Zaruma

Actualmente, el turismo se ha convertido en un sector crucial para la economía nacional, sin embargo, la falta de información turística ha dado como resultado fallas en la gestión de los recursos turísticos del país. Zaruma es uno de los territorios culturales que pretende desarrollar el turismo como una alternativa para incrementar sus beneficios económicos, sociales y culturales, por ello, en conjunto con el Ministerio de Turismo, se ha decidido impulsar el desarrollo del turismo local con la implementación del Programa de Pueblos Mágicos. En vista de esto, se realizó un estudio de la percepción de los turistas sobre esta ciudad y sobre su conocimiento acerca de Zaruma como parte del Programa de Pueblos Mágicos.

Para realizar este análisis se implementó encuestas a turistas de los centros de distribución turística cercanos como Cuenca, Loja y Machala. Los cálculos de la muestra se obtuvieron utilizando la siguiente ecuación con un error del 5%, la probabilidad de éxito es del 0,5 y la probabilidad de fracaso es del 0,5, dando como resultado una muestra de 384 personas con un rango de edad de 18 a 65 años. Mediante cálculos matemáticos de proporción se obtuvo el número de encuestas en cada una de las ciudades, resultando así: en Cuenca 204, en Machala 94 y en Loja 86.

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{(e^2 \cdot (N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q)}$$

En donde:

n = Tamaño de la muestra

N = Población

Z = Nivel de confianza

p = Probabilidad de éxito

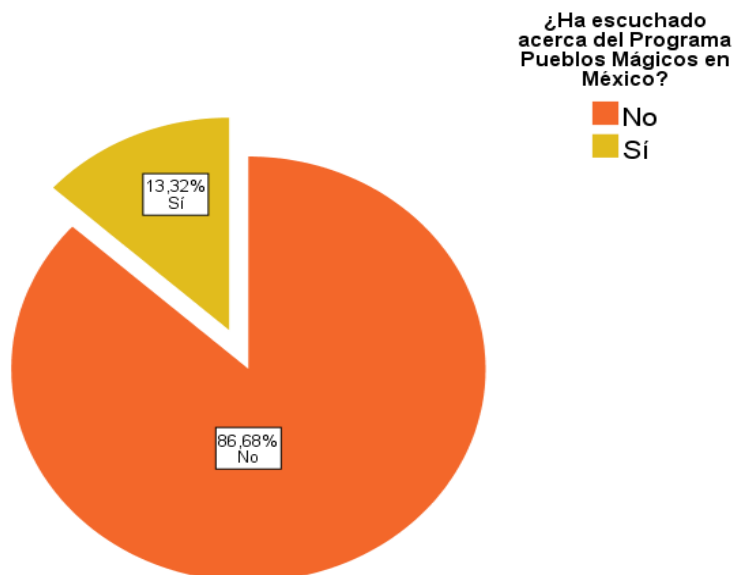
q = Probabilidad de fracaso

e = Porcentaje aceptado de error muestral

Con el objetivo de analizar las percepciones de los potenciales turistas de Zaruma, se procedió a aplicar las 384 encuestas de la muestra de investigación, los resultados obtenidos son los siguientes

Figura 8

¿Ha escuchado acerca del Programa Pueblos Mágicos en México?

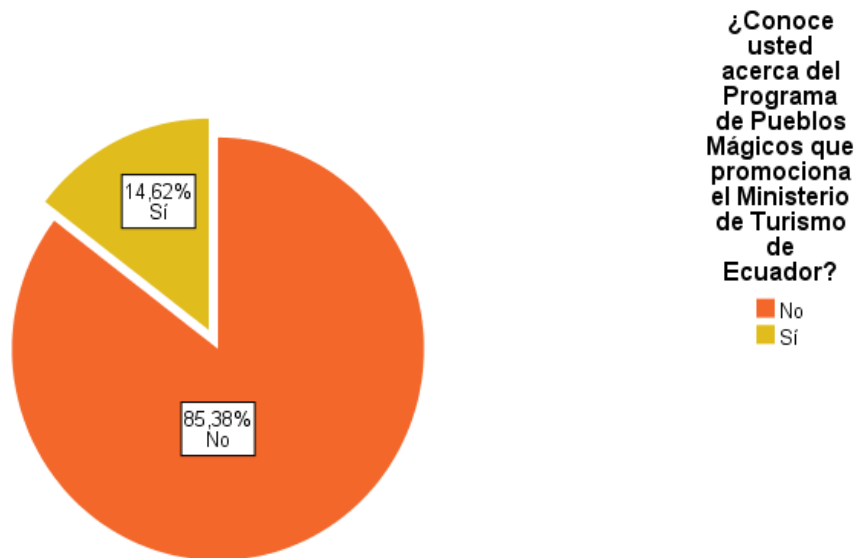


Nota: El gráfico fue realizado con el programa SPSS 25, en el cual se representa la primera pregunta de la encuesta.

Pese a que, el Programa Pueblos Mágicos es visto como un instrumento para promover el incremento turístico de manera sostenible y es considerado un programa exitoso en México con varias localidades nombradas como Pueblo Mágico, el 86,68% de los turistas ecuatorianos encuestados desconocen de este programa, pues con el gráfico se observa un alto desconocimiento del mismo, lo que demuestra que las personas de Ecuador no están enterados de programas turísticos de países que tienen potencial y alcance turístico alto, menos aún conocerá programas turísticos nacionales como lo demuestra la Figura 9.

Figura 9

¿Conoce usted acerca del Programa Pueblos Mágicos que promociona el Ministerio de Turismo de Ecuador?



Nota: El gráfico se elaboró con el programa SPSS 25, representa la segunda pregunta de la encuesta.

Con este gráfico se observa que 85,38% de las personas no fueron informadas de este programa, de la importancia que tiene y de los beneficios que involucra la implementación del programa en el país. Logrando que la participación en el mismo sea nula, esto debido a que las autoridades pertinentes no intervinieron, no se tomaron medidas por parte de las autoridades, además de la falta de socialización y motivación, así como la falta de compromiso social.

Tabla 8

¿Sabía usted que en Ecuador existen Pueblos Mágicos?

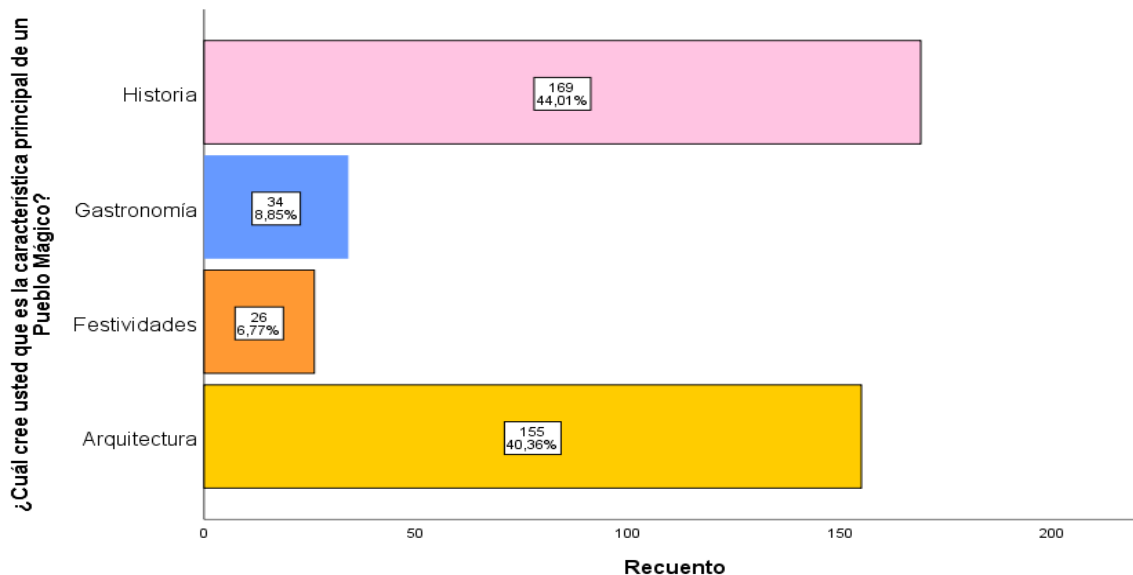
		Lugar de procedencia				Total
		Cuenca	Loja	Machala		
¿Sabía usted que en Ecuador existen Pueblos Mágicos?	No	Recuento	98	67	63	228
		% del total	25,5%	17,4%	16,4%	59,4%
	Sí	Recuento	106	19	31	156
		% del total	27,6%	4,9%	8,1%	40,6%
Total		Recuento	204	86	94	384
		% del				100,0
		total	53,1%	22,4%	24,5%	%

Nota: La tabla cruzada fue realizada con el programa SPSS 25, juntando dos variables lugar de procedencia y la tercera pregunta de la encuesta.

Nuevamente se observa el desconocimiento de la existencia de dicho programa en territorio nacional, aunque el Ministerio de Turismo trató de promover el programa de varias maneras, se observa que estas no fueron las adecuadas para llegar al conocimiento de todos los potenciales turistas, empezando por las personas pertenecientes a la misma provincia, pues con la tabla obtenida, se observa que las personas de Machala, ciudad de la misma provincia que Zaruma, desconocen que existe un Pueblo Mágico dentro de su territorio.

Figura 10

¿Cuál cree usted que es la característica principal de un Pueblo Mágico?

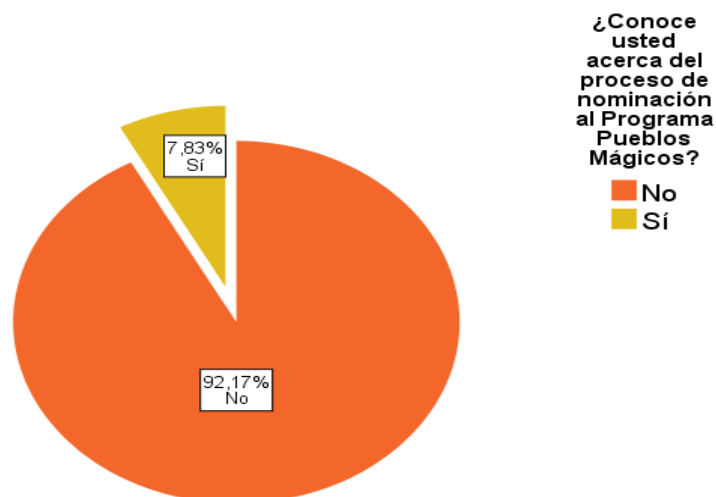


Nota: El gráfico fue realizado con el programa SPSS 25 y representa la cuarta pregunta de la encuesta.

La riqueza histórica que guarda una localidad es la característica principal de un Pueblo Mágico según la perspectiva de los encuestados, pues 44,01% destaca esta característica, ya que la historia es relevante en estos lugares para así comprender, respetar y proteger el patrimonio, tanto cultural como natural, que poseen los Pueblos Mágicos, pues la historia es vista como una ciencia que explica la formación y desarrollo de la sociedad moderna, junto con los lugares patrimoniales que a su vez son destinos turísticos. El saber la historia de un lugar, es clave para dar explicaciones y respuestas con bases científicas a las dudas de los turistas, esto ayudará para que los turistas tengan una experiencia positiva y quieran volver al lugar o promocionarlo.

Figura 11

¿Conoce usted acerca del proceso de nominación al Programa Pueblos Mágicos?



Nota: Gráfico elaborado con el programa SPSS 25, en el cual se representa la quinta pregunta de la encuesta.

Una vez más el desconocimiento de la gente con respecto al tema de Pueblos Mágicos sigue sobresaliendo, esta vez el 92,17% de los encuestados desconocen el proceso de nominación al Programa Pueblos Mágico, dando como resultado la falencia en uno de los objetivos del programa que plantea el impulso de la participación ciudadana, pues se ha visto necesario que la gente conozca del proceso de nominación para que apoye más este programa, para lo cual las autoridades deberían indicar el por qué están realizando tales acciones, cómo van a realizarlas, para qué las van a realizar, es decir, indicar de una forma general este proceso de nominación para que todas las personas puedan entender y comprender tales acciones, así las personas viéndose más involucradas podrán ser de ayuda a las localidades declaradas como Pueblo Mágico, para que estas se impulsen y desarrollen más en el sector turístico.

Tabla 9

¿Sabía usted que Zaruma es un Pueblo Mágico?

Tabla cruzada ¿Sabía usted que Zaruma es un Pueblo Mágico?*Lugar de procedencia						
		Lugar de procedencia			Total	
		Cuenc a	Loja	Machala		
¿Sabía usted que Zaruma es un Pueblo Mágico?	No	Recuento	135	72	65	272
		% del total	35,2%	18,8%	16,9%	70,8%
	Sí	Recuento	69	14	29	112
		% del total	18,0%	3,6%	7,6%	29,2%
Total	Recuento	204	86	94	384	
	% del total	53,1%	22,4%	24,5%	100,0%	

Nota: La tabla cruzada fue realizada con el programa SPSS 25, juntando dos variables lugar de procedencia y la séptima pregunta de la encuesta.

Zaruma, también conocida como cuna de la cultura de la provincia de El Oro, de poco a poco ha ido teniendo un desarrollo turístico que le ha permitido tener el título de Pueblo Mágico, un título que se ha quedado solo como declaratoria sin reconocimiento alguno por parte de la población, pues al preguntar si conocían que Zaruma es un Pueblo Mágico el 70,08% respondió que no, y un 29,2% que sí, dando a entender que dentro del territorio ecuatoriano existe un conocimiento leve del programa, por lo cual todos aquellos actores relacionados al programa deben desarrollar mejores estrategias de promoción, porque las que se han usado hasta ahora no han dado resultados favorables. Así también es importante, vincular al sector público con el sector privado y la academia, con el fin de utilizar el conocimiento y experiencia de estos sectores para desarrollar el Programa Pueblos Mágicos, logrando promover el turismo en Zaruma.

Tabla 10

¿Por qué cree usted que declararon a Zaruma como un Pueblo Mágico?

		Lugar de procedencia						Total
		Cuenca		Loja		Machala		
		Recuento	% del N de fila	Recuento	% del N de fila	Recuento	% del N de fila	
Minería	Sí	60	15,6%	13	3,4%	18	4,7%	23,7%
	No	144	37,5%	73	19,0%	76	19,8%	76,3%
Historia	Sí	111	28,9%	37	9,6%	59	15,4%	53,9%
	No	93	24,2%	49	12,8%	35	9,1%	46,1%
Arquitectura	Sí	107	27,9%	56	14,6%	67	17,4%	59,9%
	No	97	25,3%	30	7,8%	27	7,0%	40,1%
Gastronomía	Sí	96	25,0%	51	13,3%	54	14,1%	52,3%
	No	108	28,1%	35	9,1%	40	10,4%	47,7%
Presencia de un personaje histórico	Sí	22	5,7%	6	1,6%	7	1,8%	9,1%
	No	182	47,4%	80	20,8%	87	22,7%	90,9
Expresiones culturales	Sí	64	16,7%	21	5,5%	17	4,4%	26,6%
	No	140	36,5%	65	16,9%	77	20,1%	73,4%

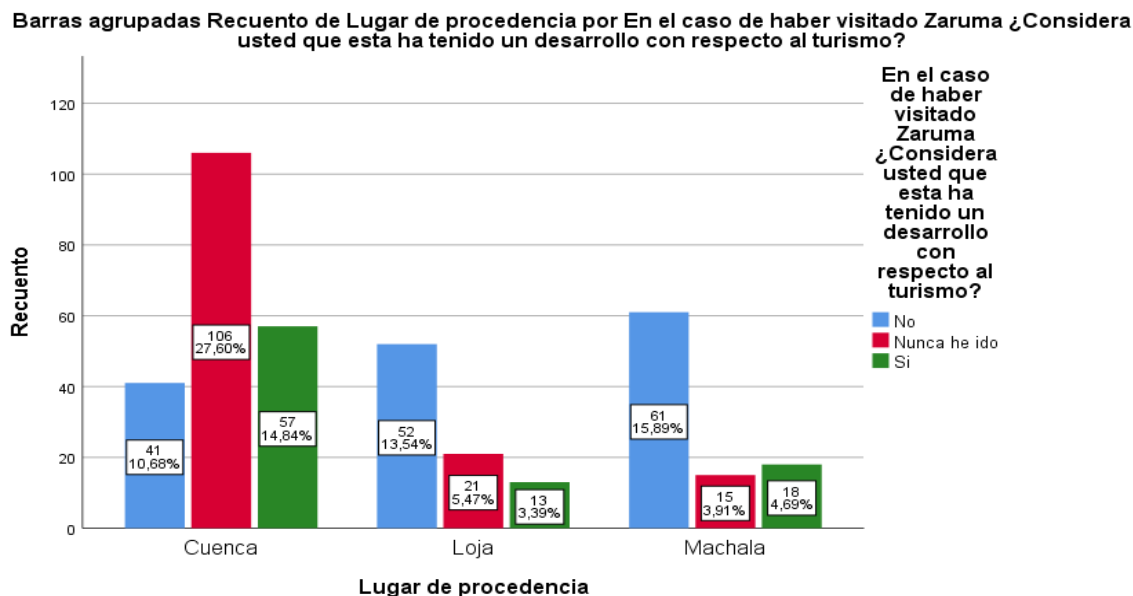
Nota: La tabla personalizada fue elaborada con el programa SPSS 25, juntando dos variables lugar de procedencia y las opciones de la octava pregunta de la encuesta.

El patrimonio histórico cultural que alberga en Zaruma, le ha hecho merecedora del título Pueblo Mágico. Pese a desconocer este programa, 59,9% de las personas priorizan a la arquitectura como característica particular y destacable de Zaruma, pues el centro de la ciudad es considerado un paisaje urbanístico donde se puede admirar su arquitectura vernácula llena de casas coloniales que conservan técnicas de construcción tradicionales. Es por esta razón que, es importante la restauración y mantenimiento de las construcciones ubicadas en el parque central para la preservación de esas características únicas, por lo cual es necesario reglamentos

que coordinen tareas técnicas y administrativas del municipio para la conservación y preservación del patrimonio arquitectónico de Zaruma.

Figura 12

En el caso de haber visitado Zaruma ¿Considera usted que esta ha tenido un desarrollo con respecto al turismo?



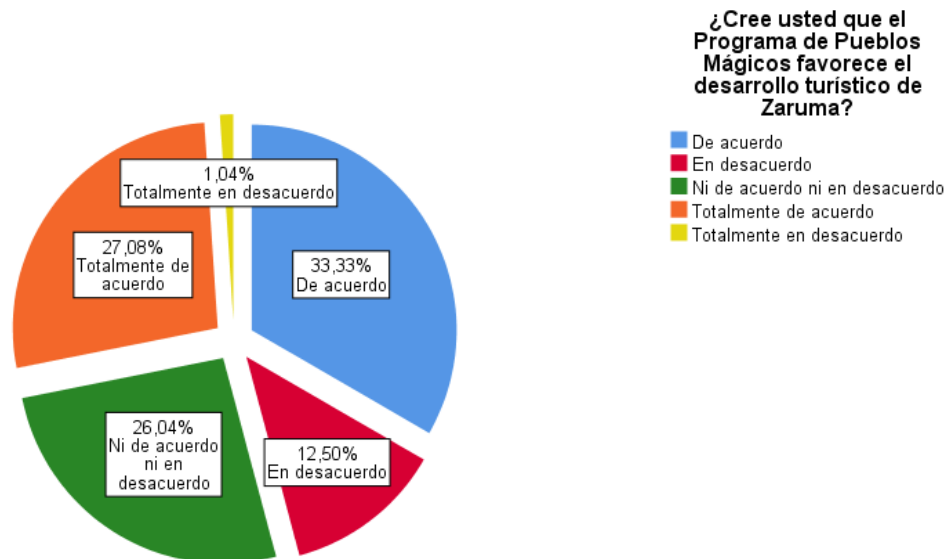
Nota: El gráfico fue realizado con el programa SPSS 25, representa la novena pregunta de la encuesta.

Zaruma es un potencial destino turístico, que goza de atractivos turísticos naturales y culturales, sin embargo, existe una debilidad muy fuerte que han notado los turistas y es la falta de desarrollo turístico en la ciudad e incluso en la Figura 12 se observa como la mayoría de encuestados nunca ha ido a Zaruma. Es así que se necesita que en Zaruma se aplique urgentemente un plan estratégico para el turismo, que defina un método que pueda mejorar el turismo de la ciudad.

También, es necesario comprender y promover todo lo que este lugar tiene para ofrecer como producto turístico, ya que todos sus atractivos e historia son una importante fuente de ingresos.

Figura 13

¿Cree usted que el Programa Pueblos Mágicos favorece al desarrollo turístico de Zaruma?



Nota: El gráfico fue realizado con el programa SPSS 25, representa la décima pregunta de la encuesta dirigida a los potenciales turistas de Zaruma de la ciudad de Cuenca, Loja y Machala.

El 33,33% está de acuerdo en que el Programa Pueblos Mágicos es una herramienta para promover el desarrollo turístico de Zaruma y efectivamente lo es, siempre y cuando este programa no solo sea una herramienta de promoción, sino sea un programa de ayuda verdadera. Pues, la promoción de un destino turístico es la última pieza que se necesita trabajar para desarrollar el turismo, previamente se necesita preparar a la ciudad para recibir el turismo, ya sea en su infraestructura, seguridad, calidad de servicios, etc. Por esta razón, es necesario que este programa traiga consigo el compromiso económico, recursos técnicos y recursos humanos que ayudará a mejorar la actividad turística de la ciudad, pues no sirve de nada solo crear

programas sin una base técnica y científica que no aportará en nada a la generación de turismo para la ciudad de Zaruma.

Es así que la percepción de los turistas sobre la ciudad de Zaruma revela que, consideran a la ciudad como un destino turístico con poco desarrollo en el ámbito turístico, pese a contar con varios atributos históricos y culturales, estos no son suficientes para ofrecer a los turistas un servicio de calidad y seguridad. Por lo que, el Ministerio de Turismo debería implementar mejores estrategias que ayuden al fortalecimiento del turismo en la ciudad.

A pesar de que los turistas opinan que el Programa Pueblos Mágicos es una herramienta para promover el desarrollo turístico en Zaruma, este no ha logrado grandes resultados por la falta de socialización, motivación y compromiso social, esto se evidencia en el desconocimiento de este programa por parte de los turistas, en especial de aquellos originarios de la provincia de El Oro, ya que desconocen la existencia de un Pueblo Mágico en su mismo territorio. Estas falencias dificultan el cumplimiento del objetivo principal del programa, el cual es convertirse en una herramienta para promover el desarrollo turístico local, dando como resultado que sea visto como un programa de marketing, que no brinda aportes significativos a la actividad turística.

3.3 Percepción de los stakeholder sobre el Programa Pueblos Mágicos

El término turismo se refiere a cualquier actividad realizada al momento de un viaje por distintas motivaciones, sin embargo, es necesario mencionar que el turismo también es considerado parte del sector económico de un país, este se encuentra caracterizado por la presencia de procesos de planificación estratégica dentro de territorios con características únicas y específicas para la realización de actividad turística, de esta manera, el sector turístico colabora al desarrollo para las comunidades dentro de dicho territorio, en el mismo se relacionan distintos actores que

forman parte directa e indirectamente del sector turístico siendo conocidos dentro de la actividad turística con el nombre de stakeholders.

El término stakeholder se refiere a la persona o grupo de personas que son afectados o serán afectados por las actividades turísticas destinadas al desarrollo sostenible de un destino (Goeldner & Ritchie, 2009). De acuerdo a esto se concluye que, un stakeholder es capaz de colaborar individualmente o en situaciones en conjunto para de esa manera generar un bien común con base a los intereses con los que estos se encuentren relacionados.

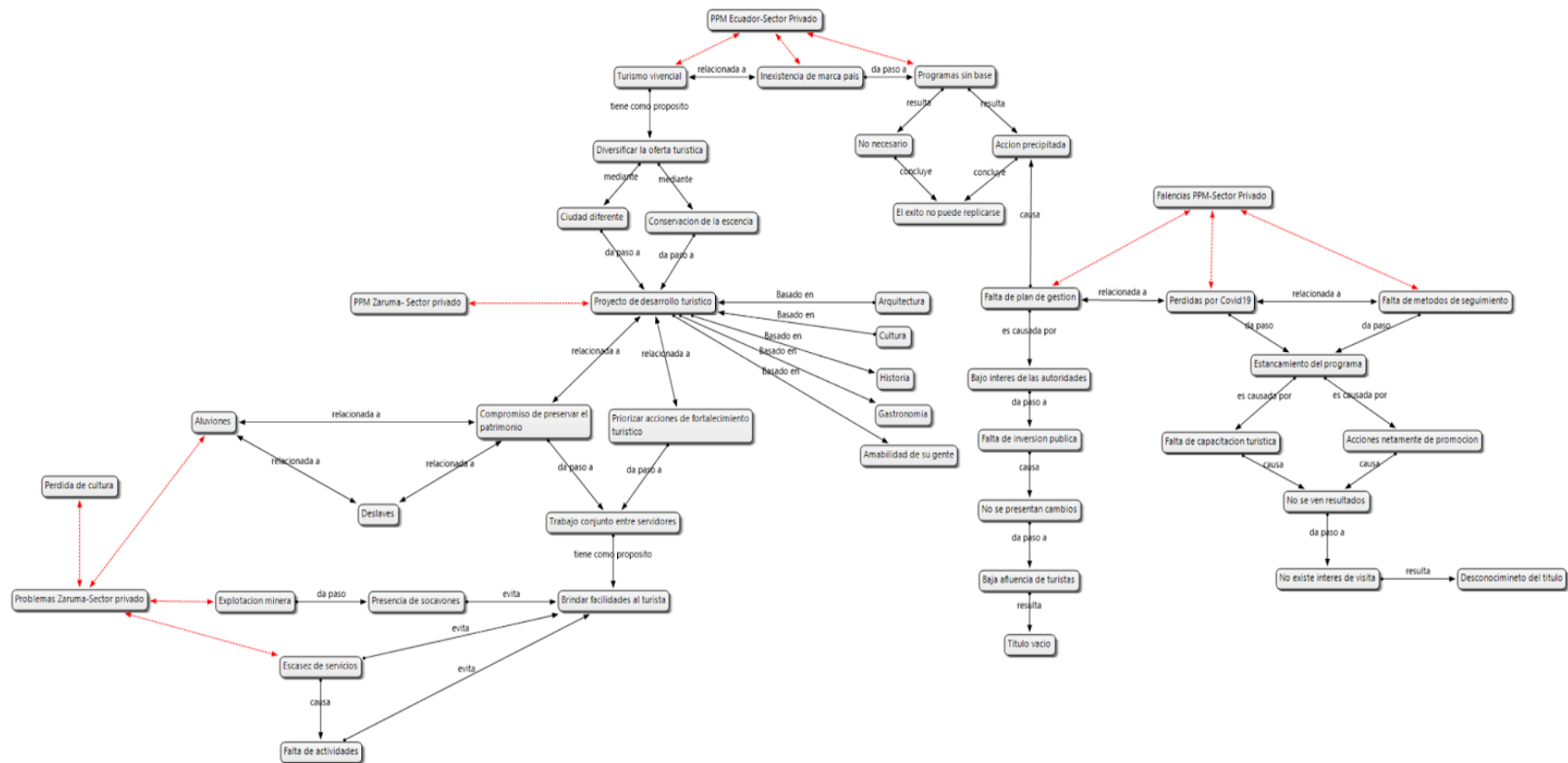
Es así que resulta necesario conocer las percepciones de los stakeholders, ya que estos llegan a ser considerados una fuente importante de información dentro de un área de estudio. Por lo tanto, en este capítulo se analizan las percepciones de los stakeholders como una herramienta idónea para conocer la realidad turística de la ciudad de Zaruma.

En el presente documento con base en la metodología elegida, se realizaron de manera aleatoria quince entrevistas semi estructuradas a expertos, profesionales y actores del sector turístico, con el objetivo de conocer su percepción sobre el desarrollo turístico en Zaruma luego de ser parte del Programa Pueblos Mágicos. El número de la muestra de quince entrevistas se definió centrándose en grupos de interés: sector público, sector privado y grupos sociales.

En el grupo formado por el sector público se encuentran entidades como el Ministerio de Turismo, La Cámara de Turismo de El Oro, GAD Municipal Zaruma, Unidad de Promoción y Difusión Turística Zaruma. En el sector privado se encuentran representantes de hoteles, agencias de viajes, restaurantes y atractivos turísticos. Y, en los grupos sociales se encuentra el Comité de Pueblo Mágico Zaruma.

Figura 14

Perspectivas stakeholders sector privado



Nota: Elaboración de una red semántica de ideas por parte de los stakeholders del sector turístico privado mediante el programa de análisis Atlas.ti

Con base en las perspectivas presentadas en las Figuras 14 y 15, se realizó un análisis narrativo justificado mediante redes creadas por el programa Atlas.ti en donde la información obtenida se categorizó en los siguientes apartados que fueron mencionados por los entrevistados.

- Programa Pueblo Mágico Ecuador
- Programa Pueblo Mágico Zaruma
- Problemas en Zaruma
- Falencias del programa

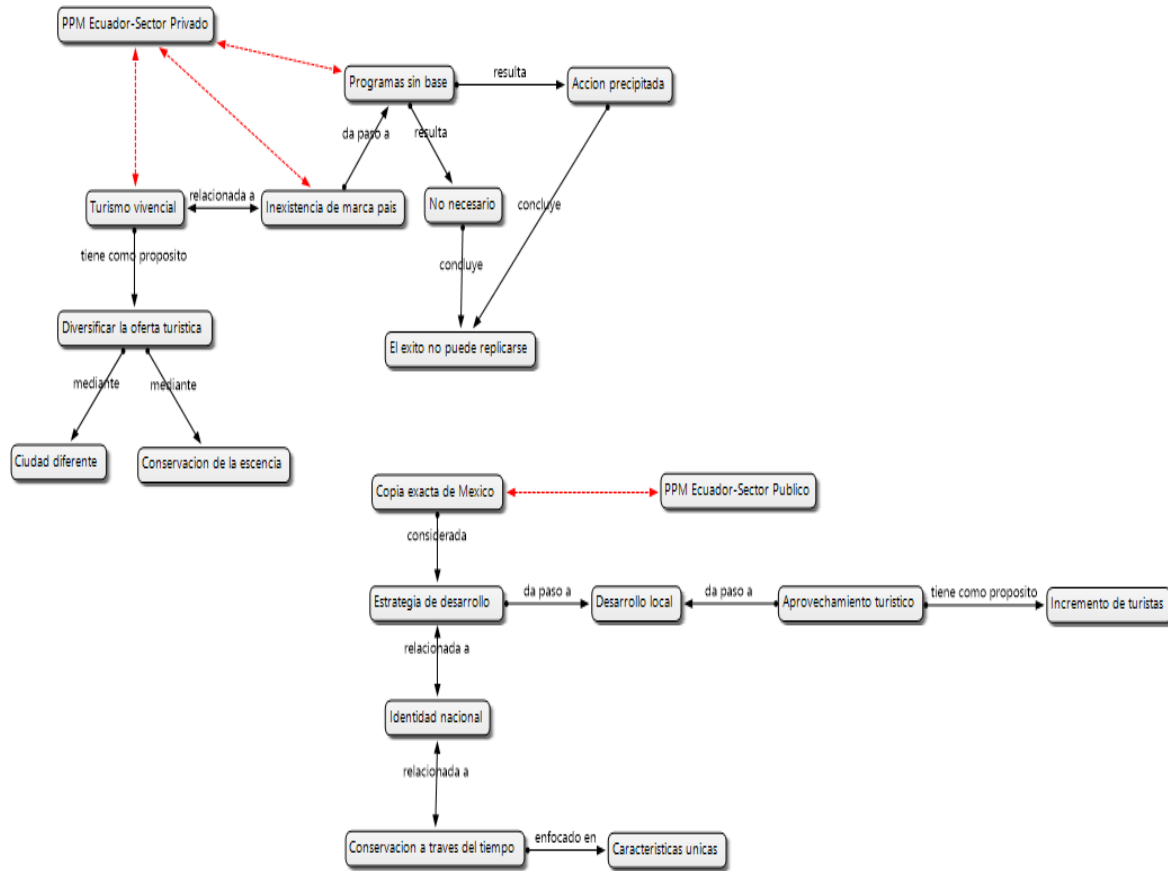
Programa Pueblos Mágicos Ecuador

Según el documento guía de PPM Ecuador, el objetivo de este programa es promover el desarrollo turístico de las poblaciones con características únicas y llamativas, ya sean naturales o culturales, y que reúnan las condiciones básicas necesarias para el desarrollo de las actividades turísticas (Ministerio de Turismo Ecuador, 2020). Este objetivo al ser uno de los objetivos generales del programa busca no solo promover el turismo en lugares poco conocidos del Ecuador, sino también potenciar la idea de emprendimiento dentro de las mismas zonas.

Es así que el término stakeholder realiza su aparición dentro del análisis al Programa de Pueblos Mágicos, pues como bien se conoce el sector turístico se caracteriza por ser una actividad transversal, es decir, que afecta a varios sectores, siendo ésta susceptible a cambios en el entorno de las empresas dedicadas a este sector. Las empresas turísticas enfrentan constantemente factores sociales, ambientales y culturales que pueden provocar cambios significativos en su desempeño. El análisis del entorno de una empresa turística es importante porque posibilita la adecuada toma de decisiones

Figura 16

Perspectivas del Programa Pueblos Mágicos Ecuador Sector Público y Privado



Nota: Elaboración de una red semántica en el programa Atlas.ti en la cual se representan las opiniones del sector público y privado con respecto al Programa Pueblos Mágicos en Ecuador.

Dentro de las opiniones presentadas por los stakeholders de la ciudad de Zaruma con respecto al Programa de Pueblos Mágicos estos mencionaron considerar la implementación del programa como un instrumento de desarrollo y potencialización de un tipo de turismo diferente al que comúnmente se promociona en Ecuador, este turismo es el turismo vivencial, que pretende brindar al turista una psico-experiencia diferente a la que ofrece el turismo de ocio. También mencionaron que al ser un programa originado en México debido a la gran presencia de sitios de

gran riqueza cultural escondida que existe dentro del país, el mismo debió ser modificado o puesto en evaluación previa dentro del territorio de Ecuador. Pues si bien la búsqueda de promover nuevos sitios de interés cultural dentro del Ecuador resulta ser un objetivo viable, este difiere en múltiples aspectos a su predecesor, tal es el caso de la extensión territorial o la presencia de prácticas o lugares de interés cultural.

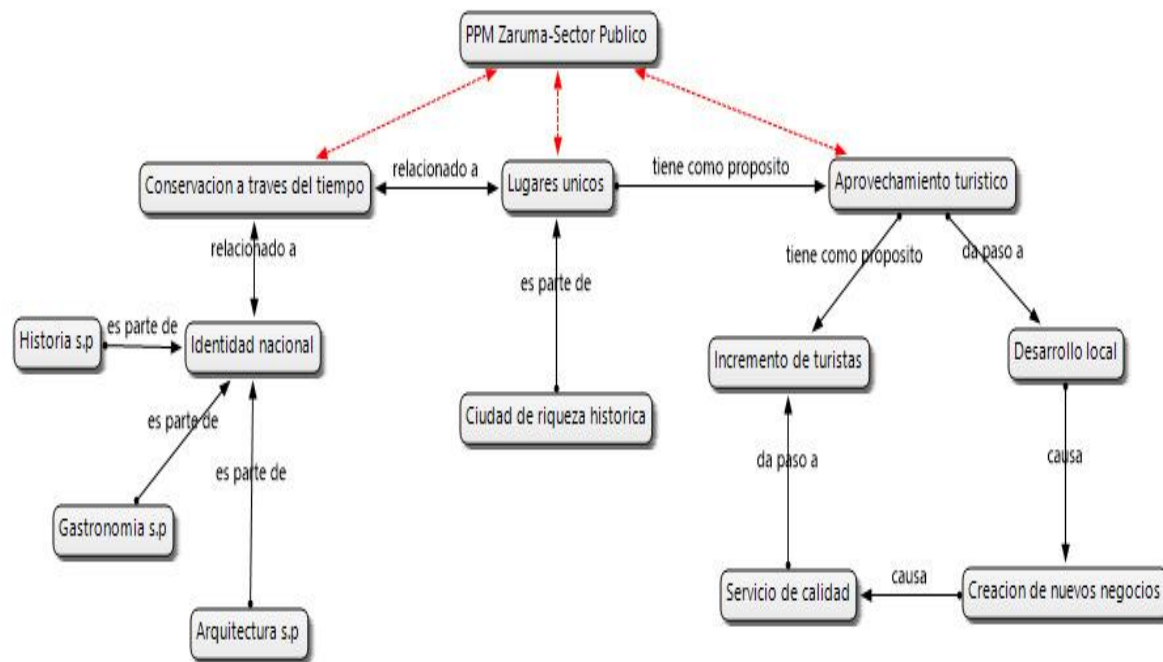
Con base en las opiniones de los stakeholders se considera que el programa, pese a ser considerado una estrategia de desarrollo local basada en la identidad nacional, este programa fue una acción precipitada causada por la falta de una marca país, lo que provocó que el programa se ejecute sin ningún tipo de base en el territorio ecuatoriano y que se convierta en una acción innecesaria.

Programa Pueblos Mágicos Zaruma

Luego de que Ecuador implementará el Programa Pueblos Mágicos mediante un convenio con la SECTUR México, una de las primeras ciudades en ser considerada dentro del Programa Pueblos Mágicos Ecuador fue la ciudad de Zaruma, debido a la presencia de riqueza gastronómica, arquitectónica y cultural de la misma, lo cual hace que sea declarada Pueblo Mágico en el año 2019.

Figura 17

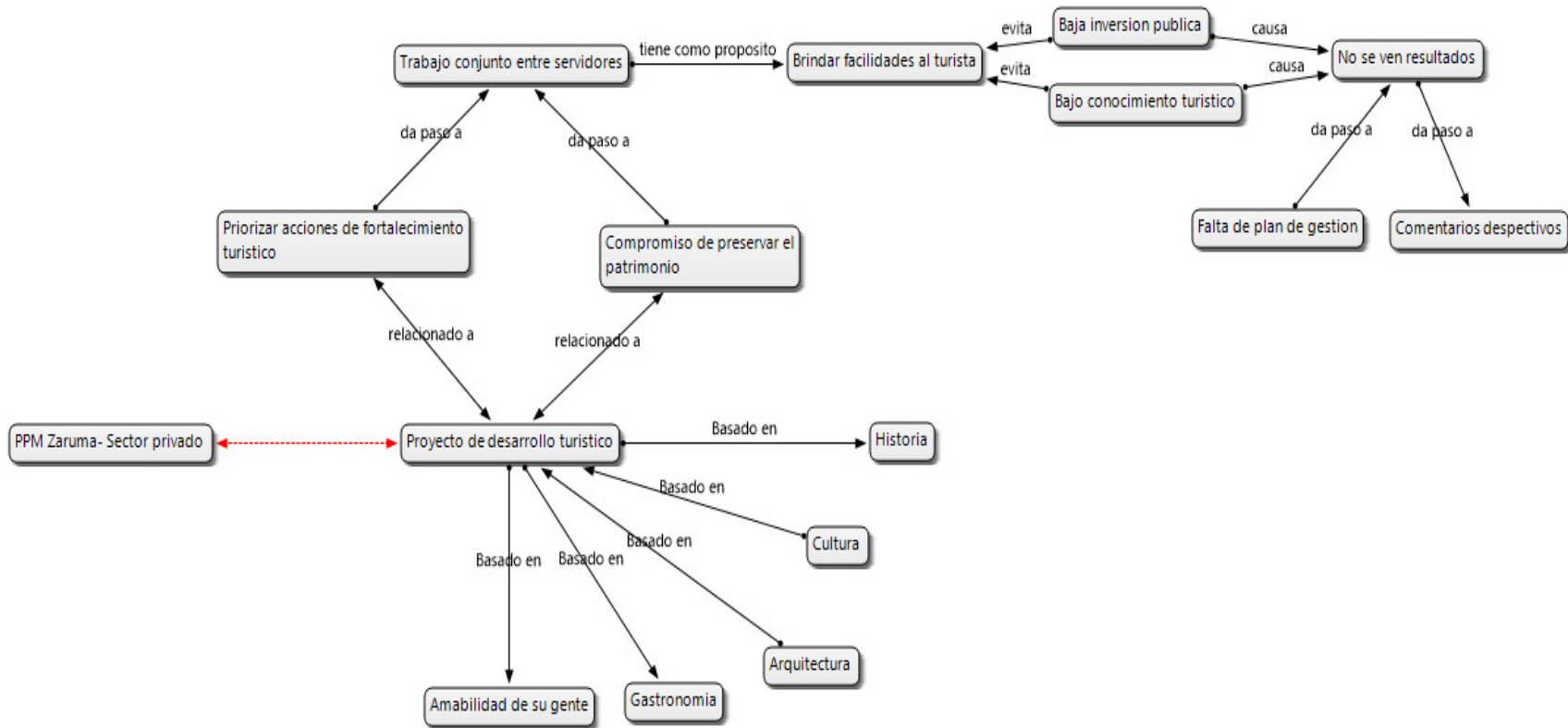
Perspectivas del Programa Pueblos Mágicos en Zaruma Sector Público



Nota: Elaboración de una red semántica en el programa Atlas.ti en la cual se representan las opiniones del sector público con respecto al Programa Pueblos Mágicos en Zaruma.

Figura 18

Perspectivas del Programa Pueblos Mágicos en Zaruma Sector Privado



Nota: Elaboración de una red semántica en el programa Atlas.ti en la cual se representan las opiniones del sector privado con respecto al Programa Pueblos Mágicos en Zaruma.

Al momento de analizar la visión de los stakeholders acerca de la implementación de Zaruma en el Programa Pueblos Mágicos, estos expresaron que el programa se encuentra planteado de acuerdo con acciones de fortalecimiento turístico, conservación del patrimonio e identidad cultural, con el fin de brindar facilidades a los turistas. Sin embargo, si bien el programa cuenta con objetivos que favorecen el desarrollo de la ciudad, la iniciativa no se ejecutó de la manera correcta, pues cuando se consideró a Zaruma como Pueblo Mágico, no se contaba con un plan de gestión que buscará disminuir las problemáticas que se encontraban en la ciudad de Zaruma.

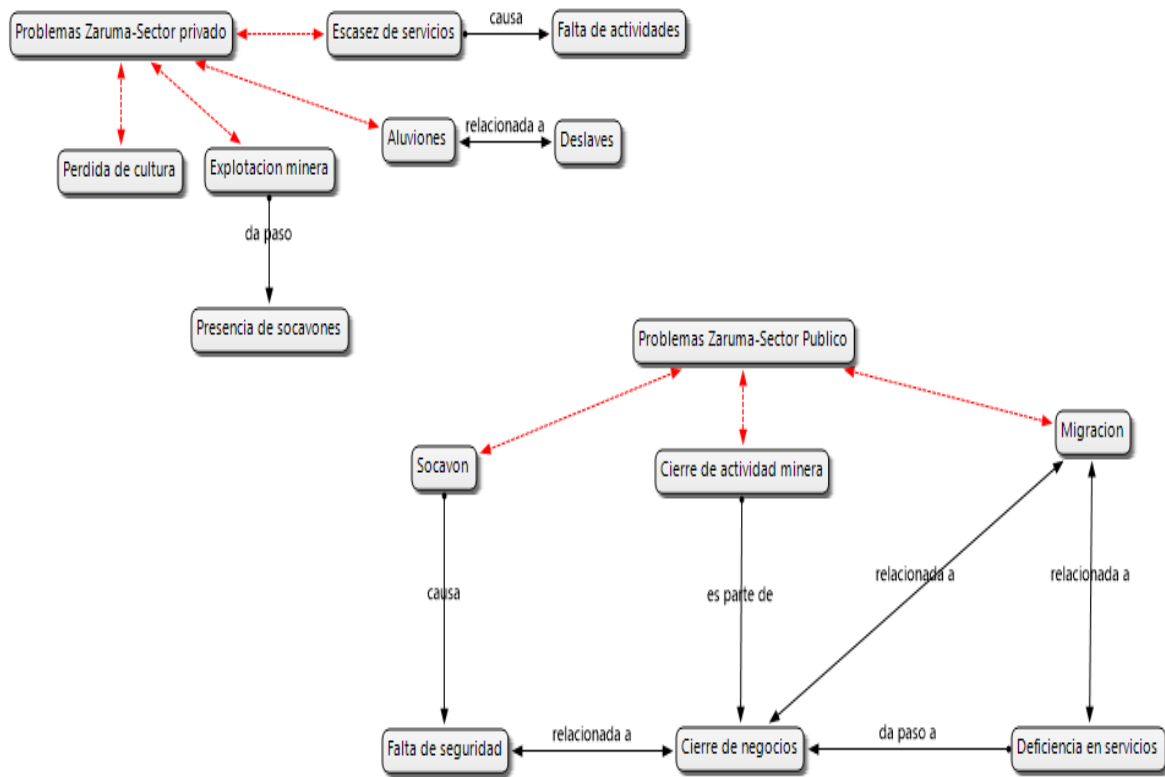
Debido a esta razón, algunos de los stakeholders de la ciudad incluso han mencionado que el nombramiento de Zaruma como Pueblo Mágico ha generado que la gente haga ciertos comentarios despectivos con respecto al mismo, pues al observar los problemas que se presentan dentro de la ciudad consideran que esta ha ganado el título de Pueblo Mágico debido a los problemas presentes en la ciudad.

Adicionalmente, con la nula presencia de resultados solo ha generado que los stakeholders consideran que la implementación del programa dentro de la ciudad de Zaruma no debía ejecutarse, sino hasta después de solucionar las claras deficiencias con las que previamente contaba el territorio. Así también mencionan que, a pesar de presentar la finalidad y beneficios del programa, los objetivos no se realizaron de la manera correcta en el caso de Zaruma, pues pese a que la ciudad cuenta con una gran riqueza cultural, esta no puede ser aprovechada por el poco conocimiento que sus habitantes tienen con respecto al sector turístico, así como la poca inversión del sector público en el territorio.

Problemas en Zaruma

Figura 19

Problemas de Zaruma según el Sector Público y Privado



Nota: Elaboración de una red semántica en el programa Atlas.ti en la cual se representan las opiniones del sector público y privado con respecto a los problemas presentes en el territorio de Zaruma.

Tal como se mencionaba anteriormente, uno de los aspectos en los que hubo una mayor concentración de criterios por parte de los stakeholders de la ciudad hace referencia a los problemas presentes dentro de la ciudad de Zaruma. Esta acción se debe a que muchos consideran que la implementación del Programa Pueblos Mágicos en Zaruma fue de manera precipitada, esto con base en los problemas que refleja la ciudad con respecto a la minería,

deslaves, aluviones y la escasez de servicios, lo que ha provocado situaciones como el cierre de negocios y migración.

El ejemplo más importante de este problema es la poca supervisión e incremento de la actividad minera ilegal dentro de ciudad, la cual a pesar de ser una de las actividades que convierten a la ciudad en un lugar importante para la provincia, ha generado diversos problemas para la misma. Pues si bien es cierto que la ciudad de Zaruma es reconocida debido a la actividad minera que se realiza en ella, también resulta necesario mencionar que esta misma actividad he perjudicado en diversos aspectos a la vida de su gente, dando como consecuencia de esta actividad que la conservación del patrimonio inmueble de la ciudad se pongan en duda, generado la inquietud en los stakeholders del verdadero propósito del programa, ya que al momento de recibir el título de Pueblo Mágico este aseguraba un desarrollo para la ciudad dentro del ámbito turístico, sin embargo, a partir del año 2019 los pobladores de la ciudad de Zaruma consideran que no ha existido un incremento en las actividades turísticas realizadas dentro de la ciudad, pues afirman que debido al punto tratado anteriormente, la falta de acciones públicas y la poca inversión del sector público muchos de los turistas sienten miedo de quedarse en Zaruma por largos periodos de tiempo, convirtiendo así a Zaruma en un destino de paso.

Debido a esto, algunos de los stakeholders mencionan que, si la ciudad desea buscar formas de fortalecer su turismo, se necesita tanto inversión pública como programas de capacitación para desarrollar el potencial turístico que presenta la ciudad. Pues, al ser un destino de interés turístico es necesario que la gente de la ciudad se involucre de una manera mucho más grande a la actividad turística.

Falencias del programa

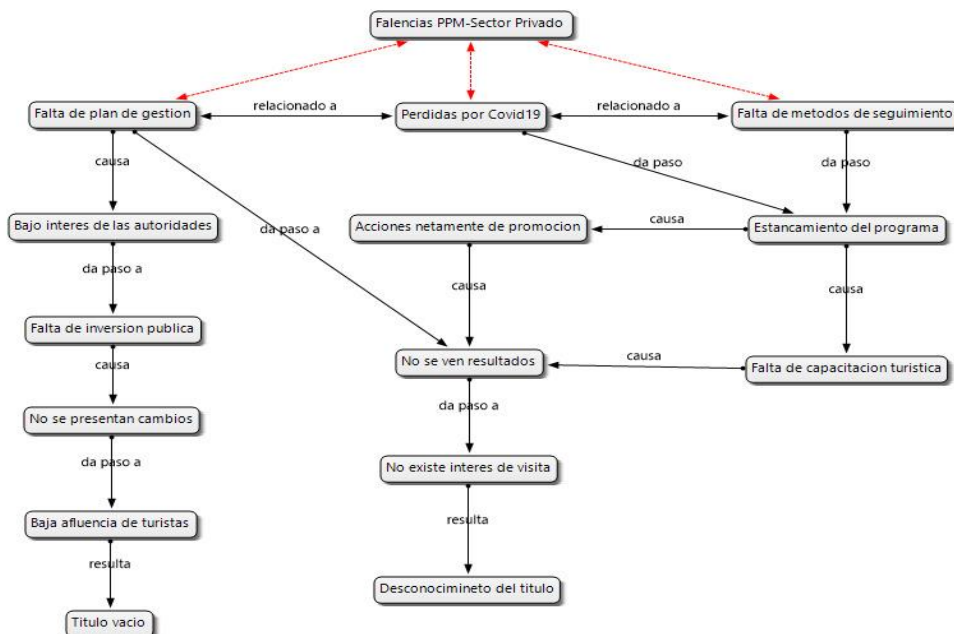
El Programa de Pueblos Mágicos incorporaba dentro de sus objetivos:

- Implantar un modelo de gestión local.
- Impulsar el desarrollo de una oferta turística diversificada
- Reasignación de flujos turísticos en todo el país.
- Democratización del turismo nacional
- Mejorar la imagen y accesibilidad de los espacios públicos.

Sin embargo, al momento de analizar el cumplimiento de dichos objetivos los stakeholders de la ciudad mencionaron que la ciudad parecía no haber cumplido con ninguno de los objetivos presentados al momento de comunicar el deseo de pertenecer al programa.

Figura 20

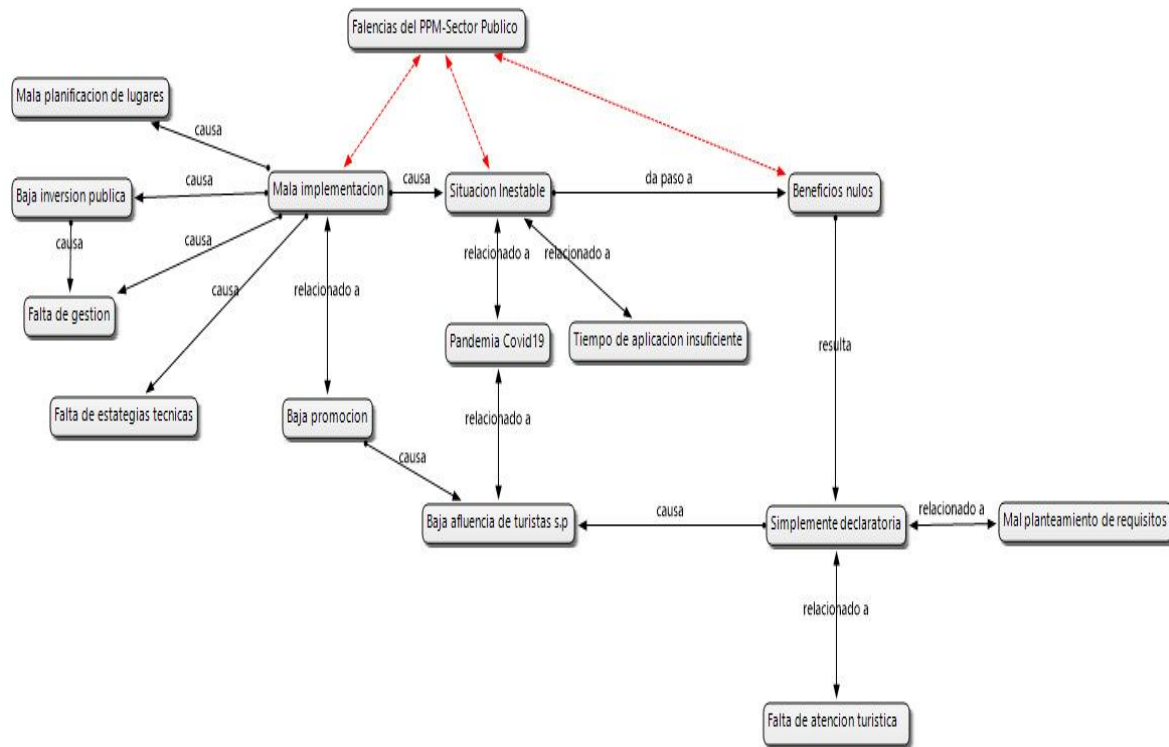
Falencias del PPM según el Sector Privado



Nota: Elaboración de una red semántica en el programa Atlas.ti en la cual se representan las opiniones del sector privado con respecto a las falencias presentadas en el Programa Pueblos Mágicos.

Figura 21

Falencias del PPM según el Sector Público



Nota: Elaboración de una red semántica en el programa Atlas.ti en la cual se representan las opiniones del sector público con respecto a las falencias presentadas en el Programa Pueblos Mágicos.

De acuerdo con los stakeholders de la ciudad, mencionaron que la implementación del Programa Pueblos Mágicos en Zaruma carecía de aspectos básicos para su debido funcionamiento, pues si bien es cierto que el programa había resultado exitoso en un territorio como el de México, también es necesario mencionar que al ser Ecuador un país completamente diferente en aspectos de territorio y cultura el programa no tendría el mismo impacto, por lo que hubiera

resultado favorable crear un programa auténtico que permita desarrollar la identidad de los lugares que no cuentan con una gran relevancia turística, pero sin embargo, es un territorio capaz de presentar una gran riqueza cultural.

En el caso de Zaruma se identificaron diversos problemas con respecto a la ejecución del programa, pues según los stakeholders de la ciudad el programa contó con una mala planificación en cuanto a los lugares considerados dentro del mismo, causando que el programa se implementará de un modo impropio debido a la falta de estrategias técnicas, baja inversión pública, falta de gestión y el bajo interés de las autoridades por el desarrollo del programa. La ausencia de estas acciones no permitió observar los cambios y beneficios generados en el territorio, pues al ser considerado en cierto punto como una medida netamente política en la cual se pretendía únicamente copiar un modelo exitoso de México dentro del Ecuador, se dejaron de lado los aspectos técnicos necesarios para su funcionamiento tales como la formulación y evaluación de requisitos, y creación de métodos de seguimiento que permitieran un desarrollo completo de los lugares incorporados dentro del programa, pues si bien es cierto que Zaruma cumplió con los requisitos presentados para ser nombrada como Pueblo Mágico, el programa nunca estableció parámetros para evaluar los beneficios recibidos a partir del nombramiento de la ciudad.

Finalmente, el desarrollo del Programa Pueblos Mágicos en Zaruma se vio estancado por la pandemia provocada por la COVID-19 y el tiempo insuficiente de aplicación, esto en adición a la falta de un plan de gestión turístico provocó que no se observaran resultados en el programa, generando que exista un desconocimiento acerca del mismo y ocasionando así un bajo interés de visita a la ciudad, lo cual hace ver al programa como una simple declaratoria o título vacío.

3.4 Consolidación de Zaruma como destino turístico de mayor valor nacional

Actualmente, el turismo juega un papel importante en el desarrollo de las comunidades, ciudades y países de todo el mundo, debido a la innovación que esta actividad ha tenido a lo largo de los años. Dicha innovación turística nace a través del deseo de generar experiencias, lugares y actividades que ayuden a incrementar el potencial turístico de nuevas zonas de interés.

Es así que la innovación turística llega a ser considerada el resultado de la búsqueda de un nuevo método de turismo, ya que es necesario recordar que la misma también es considerada debido a la competencia ya existente dentro del sector. Pues, si bien el interés de los nuevos destinos turísticos es el de tener la oportunidad de abrirse paso entre sus competidores, también lo es el de permitirse una oportunidad en el sector turístico a través de nuevas metodologías turísticas que eleven la creatividad, innovación y comercialización existente dentro del sector.

En el caso de Ecuador, la actividad turística se basa en metodologías tradicionales que sólo permiten desarrollar el potencial de las ciudades principales con respecto a la actividad turística, un claro ejemplo de esto es la gran promoción que el país ha brindado hacia destinos como las Islas Galápagos, Quito, Guayaquil y Cuenca convirtiendo a estos en los lugares favoritos a visitar por parte de los turistas.

Debido a lo antes mencionado, llega a Ecuador el Programa Pueblos Mágicos, un programa extranjero que fue evaluado a través de los resultados obtenidos en el país de México, por lo que Ecuador vio en este programa la oportunidad de incrementar la actividad turística a través de la visualización de nuevos destinos que contarán con características similares a las presentadas dentro del programa original.

En el año 2019, Ecuador adquiere el Programa Pueblos Mágicos mediante un acuerdo con la SECTUR México, desde entonces Ecuador ha nombrado dentro de su territorio un total de 21

Pueblos Mágicos, entre los cuales se encuentra la ciudad de Zaruma, considerada como una de las primeras ciudades en obtener el título de Pueblo Mágico debido a la presencia de características culturales únicas, destacando por su gastronomía y arquitectura.

Sin embargo, a tres años de su nombramiento los objetivos con respecto a Zaruma como Pueblo Mágico aún no se han visto realizados, pues el problema con la ejecución del programa se ha visto justificado con la llegada de la pandemia del COVID-19, así como con la presencia de socavones en el área del centro de la ciudad. No obstante, si bien es cierto que dichos problemas han afectado la realización del plan de trabajo planteado por la comisión de la ciudad, esta no ha generado un plan técnico de trabajo que permita el cumplimiento de los objetivos planteados al comienzo del programa.

Uno de los objetivos más importantes del programa es redistribuir el turismo a nivel nacional, pues como se mencionó anteriormente el programa buscaba crear nuevos destinos que permitieran incrementar la imagen turística del país no sólo nacional, sino también internacional. No obstante, con los resultados de las entrevistas y encuestas a los stakeholders y centros de distribución cercanos a la ciudad se observa que la ciudad de Zaruma, a pesar de ser parte del Programa Pueblos Mágicos desde hace tres años, no es reconocida como punto de interés turístico.

De esta manera, se puede observar que la efectividad del programa no ha sido la esperada, por lo que es posible cuestionar la efectividad del Programa Pueblos Mágicos con respecto a la difusión de la ciudad como destino turístico, pues Zaruma es conocida entre los habitantes de la provincia de El Oro, porque dentro de la provincia desempeña un papel importante en su actividad económica, más no por ser declarada como parte del PPM. Sin embargo, sí existen pocas personas que conocen el programa y también, que Zaruma forma parte del mismo.

Así también, se debe mencionar que, aunque la ciudad se encuentra dentro de la provincia, hay un bajo interés en visitar la misma, debido a los problemas que se han presentado dentro del territorio, por lo que se han evitado las visitas prolongadas a la ciudad.

Al realizar las encuestas dentro de los centros de distribución cercanos se observa un claro desconocimiento de parte de los habitantes con respecto al programa, pues los mismos aseguran en su mayoría no conocer nada acerca del Programa de Pueblos Mágicos. De esta manera se observa que, pese a que el sector público de Zaruma menciona haber hecho lo posible con respecto a la promoción de la ciudad esta no ha llegado a tener relevancia en cuanto a la actividad turística.

Debido a esto, se observa que Zaruma es considerada un punto de interés turístico únicamente para las personas de la misma provincia, pues al encontrarse cercanos a la ciudad, las personas han llegado a conocer sobre las acciones de promoción de la ciudad, sin embargo, pese a que Zaruma posee aspectos de riqueza cultural tales como la arquitectura vernácula y gastronomía representativa, estas características no ha sido suficiente para establecer a la ciudad como destino turístico importante dentro del país. Por lo que es necesario interrogarse acerca de la efectividad del programa con respecto a sus acciones de promoción y accesibilidad con respecto al territorio de Zaruma ya que, si bien es cierto que la ciudad no posee una relevancia turística dentro del país, dicha falencia no se debe a la inexistencia de datos o lugares de interés, sino al mal planteamiento del programa en cuanto al proceso técnico y de gestión dentro de los lugares elegidos en el Programa de Pueblos Mágicos.

Conclusiones

Al inicio de este trabajo, se plantearon varios objetivos con el propósito de analizar el Programa Pueblos Mágicos en el desarrollo turístico de la ciudad de Zaruma. Dentro de los objetivos específicos el primero fue diagnosticar la situación turística actual de Zaruma a partir de su nominación como Pueblo Mágico, en el cual se observó que la actividad turística en Zaruma desde la declaratoria como Pueblo Mágico, no ha aumentado en comparación a los años previos a su declaratoria, a pesar de que el programa fue considerado como una oportunidad para desarrollar el turismo y aumentar la afluencia de visitantes en el territorio, este no alcanzó los resultados esperados dentro de la ciudad.

De acuerdo con los registros turísticos de la ciudad no se evidencia un aumento significativo en la cantidad de turistas en los últimos años, pues las personas que visitan Zaruma no consideran dentro de su viaje un tiempo de permanencia superior a dos días, lo cual coloca a la ciudad de Zaruma como un centro turístico de excursión, visitado en su mayoría por los sectores aledaños a la ciudad, esto nos da a entender que, pese a las estrategias promocionales implementadas por el programa, estas no tuvieron el alcance esperado, logrando así que la afluencia de visitantes no presentara cambios.

En cuanto a la oferta turística de Zaruma, se concluye que la misma no ha mostrado ningún tipo de avance con relación a los objetivos planteados dentro de la guía del Programa Pueblos Mágicos Ecuador, pues el programa establece dentro de sus lineamientos: generar nuevas oportunidades de emprendimiento dentro de las ciudades seleccionadas.

No obstante, en el caso de Zaruma, uno de los principales problemas relacionados a dicho objetivo radica en la creación de negocios temporales, siendo un ejemplo de esto los emprendimientos vinculados al sector de alimentos y bebidas, pues debido a los problemas de

territorio causados por la actividad minera y a la baja afluencia de turistas, son muy pocos los negocios o emprendimientos que han conseguido mantenerse en pie.

Otro de los problemas que se presentan dentro de la ciudad es la falta de inversión en negocios relacionado a actividades de turismo y ocio, ello no significa que no se genere nuevas ideas de emprendimiento, ya que en palabras de sus habitantes la ciudad de Zaruma ha sido considerada dentro de planes de inversión y desarrollo turístico más estos no han sido ejecutados.

Así también, el sector de alojamiento no ha presentado mayor variación con respecto a la presencia de nuevos competidores, pues como se mencionó anteriormente, Zaruma al ser considerada como un centro de excursión, no requiere la creación de nuevos establecimientos de alojamiento, pues gran parte de turistas cuando visitan Zaruma no tienen la necesidad de pernoctar dentro de la ciudad. Sin embargo, de existir una buena oferta de alojamiento, esto motivaría la visita de nuevos nichos de mercado de ciudades más lejanas.

Finalmente, pese a las estrategias implementadas por el Programa Pueblo Mágico, este no ha tenido el impacto esperado dentro del sector turístico, debido a la mala ejecución del programa, pues independientemente de las diversas dificultades presentadas en el territorio por la presencia de socavones provocados a partir de la actividad minera y la situación vivida con el brote de la pandemia COVID-19 que afectó el turismo a nivel mundial, la falta de estrategias de gestión durante la implementación del programa ha dificultado su desarrollo exitoso en la ciudad. Dando como resultado que la actividad turística se paralice en la ciudad, que no se desarrolle el potencial turístico de Zaruma y que las expectativas que se tenían a partir de la implementación del título de Pueblo Mágico no se vieran realizadas.

Con el segundo objetivo específico se buscó explorar las percepciones de los stakeholders sobre el turismo en relación al Programa Pueblos Mágicos, pese a que el concepto de stakeholder

señala a los mismos como aquellas personas que influyen y se ven afectadas por el turismo, se pudo observar que estos no suelen verse involucrados al momento de evaluar la aplicación de un programa como en el caso de Pueblos Mágicos. Esto se concluye por las entrevistas realizadas a los stakeholders de la ciudad de Zaruma, pues si bien es cierto que la mayoría expresó tener conocimiento acerca del origen del programa y los beneficios esperados a partir de su aplicación, también fue posible observar que los mismos desconocían acerca del proceso requerido para la implementación de una ciudad al Programa de Pueblos Mágicos.

Según el punto de vista de los stakeholders de la ciudad, Zaruma es un destino que cuenta con una gran riqueza histórica y cultural, así como también de una arquitectura vernácula que convierte a la ciudad en un destino diferente a cualquier otro, sin embargo, pese a la gran riqueza presentada dentro de la ciudad y la amabilidad brindada por sus habitantes, la ciudad no encuentra un punto que le permita implementar la actividad turística como una actividad económica a un cien por ciento.

Es así que al analizar la visión que estos tienen acerca del programa y su utilidad dentro del Ecuador se refleja cierta duda con respecto a la decisión tomada por los gestores de la actividad turística. Pues, al implementar un programa turístico basado en un país con diferencias territoriales y culturales, este debió evaluar los puntos que le permitieron tener éxito en México y contextualizarlos al Ecuador, así como contar con un proceso de evaluación y modificación que permita favorecer el desarrollo de las ciudades con menor registro de actividad turística con base en las características que tiene cada ciudad que desea formar parte del programa.

Del mismo modo, es imprescindible diseñar un plan de gestión que permita, no solo garantizar el alcance de los objetivos planteados dentro del programa, sino también la gestión y manejo del territorio con el fin de evitar problemas durante su aplicación, pues si en un plan turístico no se considera un correcto plan de gestión al momento de aplicarse, este no logrará alcanzar el nivel

de éxito prometido dentro de la ciudad, logrando así que el nombramiento sea considerado un título vacío.

En cuanto al tercer objetivo específico, determinar si la nominación de Zaruma como Pueblo Mágico ha permitido situar a la ciudad como un destino turístico de mayor valor a nivel nacional, con base en el trabajo realizado, se observó que la ciudad de Zaruma es considerada un destino importante en la provincia de El Oro, desde hace años previos a su nominación al PPM, debido a la historia, arquitectura, gastronomía y su relación con actividades económicas tales como la minería.

Sin embargo, y pese a que esas características facilitaron el ingreso de Zaruma al programa, la ciudad no ha recibido un mayor reconocimiento como un destino turístico a partir de su implementación como Pueblo Mágico, pues al momento de llevar a cabo las encuestas en los centros de distribución cercanos se pudo observar que pocos habitantes conocían acerca del Programa Pueblos Mágicos o la existencia de los mismos en el país.

Concluyendo que, la nominación de Zaruma como Pueblo Mágico no ha brindado aportes significativos que ayuden a posicionarse como un destino turístico de renombre, pues a tres años de su nombramiento las acciones para cumplir con los objetivos de este programa aún no se han cumplido. El Gobierno tan solo ha implementado estrategias de promoción, las cuales no han logrado el alcance previsto dentro de los objetivos del PPM, por lo que las acciones realizadas por las autoridades encargadas del sector turístico no son consideradas como herramientas exitosas para el desarrollo turístico y fortalecimiento de la competitividad para Zaruma.

En lo que respecta al objetivo general, analizar el Programa de Pueblos Mágicos en el desarrollo turístico de la ciudad de Zaruma, Ecuador como parte de la política pública de Ecuador, se concluye que el Programa Pueblos Mágicos aspiraba ser un programa capaz de potenciar la

riqueza turística cultural a partir de la creación de un modelo turístico vivencial y su interés por incrementar el turismo local, pues pretendía obtener resultados tan buenos como en el caso de México, debido a la presencia de costumbres y arquitectura conservadas a través del tiempo.

No obstante, al momento de aplicarse dentro del territorio de Ecuador, este no obtuvo los beneficios esperados desde un principio, pese a que las autoridades buscaron que la implementación del programa sea considerada una herramienta capaz de incrementar la afluencia de turistas y la creación de nuevas oportunidades de innovación del sector turístico, no logró alcanzar los objetivos o beneficios planteados al inicio de su propuesta.

En el caso de Zaruma, pese a ser una ciudad reconocida previamente por su arquitectura y por la riqueza cultural de sus prácticas preservadas a lo largo del tiempo, la ciudad presenta un gran problema que impide el desarrollo turístico adecuado, siendo este la falta de un plan de gestión que permita desarrollar el potencial turístico de la ciudad, pues sin ello los problemas territoriales que afectan la ciudad, como los socavones consecuencias de la mala práctica minera, continuarán presentándose en la ciudad y afectando al desarrollo del sector turístico de la misma.

Es así que la falta de acciones y estrategias turísticas reales ha dado como resultado que la declaratoria de Zaruma como Pueblo Mágico no represente ningún beneficio para el desarrollo turístico de la ciudad, pues únicamente se ha convertido en un programa que solo creó expectativas, no proporcionó los recursos necesarios para una buena gestión turística y no promovió el desarrollo económico y social.

En definitiva y resaltando lo ya antes mencionado, se concluye que la incorporación del Programa de Pueblos Mágicos dentro de la política pública turística del Ecuador en el año 2019 no tuvo el éxito esperado, pues al ser un programa no auténtico, no se vio ejecutado correctamente debido

a la nula presencia de estudios que permitieran reconocer las auténticas necesidades dentro de las ciudades seleccionadas. Así también, al analizar los objetivos y requisitos planteados en el mismo estos no se encuentran bajo ningún tipo de supervisión, lo cual nos permite considerar que el mismo solamente se encontraba relacionado al cumplimiento de documentación, sin tener en consideración la implementación de un requisito u objetivo que permita evaluar el desarrollo del programa dentro de la ciudad, el registro y evaluación de los beneficios obtenidos dentro de la misma.

Percepción acerca del trabajar desarrollado

Con todo lo anteriormente expuesto y luego de haber estudiado, investigado y desarrollado este trabajo, la realidad descubierta con la investigación se afirma que el Programa Pueblos Mágicos es un programa que se implementó con altas expectativas de contribuir e incrementar la actividad turística en diferentes destinos del país. No obstante, para manejar la connotación de Pueblo Mágico se necesitaba apoyo logístico, legal, técnico y profesional. Por lo que, el Gobierno Nacional, junto con las autoridades pertinentes, para implementar un programa de esta naturaleza debían incluir un compromiso real de mejora para los destinos declarados como Pueblos Mágicos, en este caso para la ciudad de Zaruma, ya que al ser una ciudad con una gran carga histórica-cultural, el gobierno debe ayudar a la preservación de esta ciudad patrimonial, trabajando en sus principales problemas estructurales, para que así el programa tenga una importancia significativa y no solo sea visto como un título vacío y sin sentido, al no venir acompañado de recursos económicos, técnicos y humanos para poder mejorar la ciudad.

Se evidencia una falta de visión por parte del Estado al dar un título para atraer turistas sin brindar destinos turísticos seguros y de calidad. Sin embargo, la falta de autenticidad es uno de los mayores problemas de este programa, puesto que el turismo no debe seguir modelos extranjeros, ya que lo que fue exitoso en un país no va a tener el mismo impacto en otro; pues

los destinos turísticos tienen características únicas y diferentes. De tal manera que, al intentar imitar un programa, que fue exitoso en México, no garantiza el mismo éxito en el país, simplemente la gestión pública se ilusiona con dichos programas sin considerar un aspecto fundamental que es la realidad del territorio, ya que cada realidad es absolutamente diferente, lo que da como resultado un rotundo fracaso.

Además, es cuestionable que un programa que pretende llegar principalmente a turistas nacionales, tenga poca difusión en la población ecuatoriana, pues desconocen que en el país existen los llamados Pueblos Mágicos. A esto se suma el hecho de que el programa no fomenta la participación pública, es decir, no informa, consulta o invita a tomar decisiones sobre los factores que afectan o benefician a la localidad.

Es así que, al incorporar programas como este con una visión política, sin considerar la situación actual, las opiniones de los pobladores y de los gestores públicos, estos programas se deslegitiman, pierden valor y no contribuyen en nada al desarrollo del sector turístico. La falta de gestión para poder manejar adecuadamente el programa es evidente, cuando al incorporar PPM en el país solo se centra en el marketing del destino, es decir, solo promocionar el destino turístico con flyers, publicaciones en redes sociales, letreros, entre otros, cuando la promoción es el último de los recursos para ayudar a un destino a desarrollar el turismo y se la implementa, cuando dicho destino está preparado para recibir el turismo con una adecuada infraestructura, planta turística, atractivos y superestructura. Pues el turismo se mejora, cuando se fortalece la identidad cultural del pueblo para que ame y respete su cultura y su ciudad; no se mejora con simple promoción, como tampoco se mejora con un título.

Otro punto a concluir de este trabajo es en cuanto a la obtención de datos estadísticos con relación al turismo, ya que nos resultó complejo al momento de solicitar información y datos importantes para nuestro trabajo, a pesar de ser conocidos como información de acceso público,

se nos restringió y limitó el acceso a la misma, lo que deja ver que esto dificulta tener investigaciones de calidad.

Recomendaciones

Luego de estas conclusiones se propone que:

- El Gobierno Nacional junto a las autoridades de Zaruma deberían plantear políticas públicas y estrategias de acción dirigidas a la gestión adecuada de los territorios en donde se realizan actividades mineras, para evitar futuros problemas.
- Las autoridades de Zaruma deben comprometerse a impulsar y promover el turismo, con la elaboración de planes estratégicos que desarrollen la actividad turística a corto y largo plazo, para incrementar el turismo, en donde se incluya estrategias que vinculen a toda la población zarumeña interesadas en el desarrollo turístico, para convertir a la ciudad en uno destino turístico importante a nivel nacional.
- Aprovechar la presencia de la minería de la zona, pese a que la minería ha ocasionado varios problemas en la ciudad, esta puede ser vista como una alternativa, en donde la minería puede incluirse con el turismo.
- Además, dado que el turismo es una importante fuente de recursos, es necesario que los sectores público y privado trabajen juntos para fomentar el turismo y aumentar el potencial de Zaruma.
- La capacitación de los stakeholders es importante, ya que ellos juegan un papel primordial para lograr la satisfacción del turista, pues son la carta de presentación del destino al estar en contacto directo con los mismos, razón por la cual deben causar buena impresión. De esta forma, se conseguirá que estos quieran regresar e incluso recomendar el lugar a potenciales turistas.
- Con respecto al servicio de transporte en Zaruma, se debería crear un comité en donde se regule las tarifas a cobrar a los turistas y que estas se difundan en la ciudad, pues al

no encontrarse regularizado existe la posibilidad de que se aprovechan del desconocimiento del turista.

- Es necesario gestionar mejor los datos estadísticos relacionados con la actividad turística de Zaruma, ya que no cuentan con un registro de los turistas que llegan a la ciudad, razón por la cual no se tiene datos confiables de la demanda, lo que dificulta conocer el perfil de los turistas que visitan la ciudad, al igual que sus preferencias y motivaciones.
- La Unidad de Promoción y Difusión Turística de Zaruma debería ubicarse en un punto estratégico del centro de Zaruma, para brindar a los turistas nacionales y extranjeros información sobre alojamiento, transporte, restaurantes y atractivos turísticos.

Referencias

- American Psychological Association. (2019). *Seventh Edition Publication Manual of the American Psychological Association*.
- Arévalo Vargas, C. (2007). Análisis de las políticas públicas. *Perspectivas*, (19), 127-136.
- Arévalo Martínez, J., & Armas Arévalos, E. (2019). *PUEBLOS MÁGICOS: IMPLICACIONES PARA DEL DESARROLLO LOCAL*.
- Aznar, I., Cáceres, M. P., & Hinojo, F. J. (2005). El impacto de las TICS en la sociedad del milenio: nuevas exigencias de los sistemas educativos ante la “alfabetización tecnológica”. *Ética net*, 2(4), 177-190.
- Benavides, J. (2012). De la repetición a la prescripción. *TecnoHotel: revista profesional para la hostelería y restauración*. Claves para los líderes del Turismo, 12-15. http://files.epeldano.com/publications/pdf/96/tecnohotel_451.pdf
- Betancourth, M. A. N., Espinoza, W. I., García, P. A. C., & Ramos, R. A. V. (2021). Turismo minero en Yanacocha: Una alternativa de desarrollo para la región de Cajamarca-Perú. *Revista de ciencias sociales*, 27(1), 278-289.
- Castillo Canalejo, A. M., López Guzmán Guzmán, T. J., & Millán Vázquez de la Torre, G. (2010). El turismo industrial minero como motor de desarrollo en áreas geográficas en declive: un estudio de caso. *Estudios y perspectivas en turismo*, 19(3), 382-393.
- Castillo, G. H., & Lara, O. H. (2008). Localidades con recursos turísticos y el Programa Pueblos Mágicos en medio del proceso de la nueva ruralidad. Los casos de Tepetzotlán y Valle de Bravo en el Estado de México. *Quivera: Revista de Estudios Territoriales*, 10(2), 111-130.
- Cruz, M. L., Bonisoli, L., & Albarracín, J. A. (2022). Entre sentido de pertenencia y potencial de desarrollo: la percepción del turismo en los residentes de Zaruma. *REVISTA ERUDITUS*, 3(1), 9-25.

- Cuenca, L. M. S., Prado, A. I. P., & Iñiguez, M. P. C. (2020). Análisis turístico basado en las fortalezas y debilidades intrínsecas del territorio. *Turismo y patrimonio*, (14), 81-99.
- de la Federación, D. O., Normativo, M., & General, P. (2020). Estrategia Nacional de Pueblos Mágicos. *Ciudad de México: Secretaría de Turismo*. <https://bit.ly/3nitmZF>
- Du Cros, H., & McKercher, B. (2014). Cultural tourism. *Routledge*
- El Comercio. (2021, 26 de enero). *El Ministerio apuesta por una nueva política para impulsar productos y negocios turísticos*. <https://www.elcomercio.com/actualidad/ecuador/ministerio-impulso-productos-negocios-turismo.html>
- Edwards, J. A. & Llurdés i Coit, J. C. (1996). Mines and quarries. Industrial Heritage. *Tourism Annals of Tourism Research*, 23(2), 341-363.
- Flores, F. M. (2013). *La gobernanza en turismo como un factor para alcanzar destinos turísticos exitosos: el caso de los Pueblos Mágicos de México* [Tesis Doctoral, Universidad Antonio de Nebrija].
- Gauna Ruiz de León, C. (2019). Análisis sociodemográfico, económico y turístico de los “Pueblos Mágicos” de Jalisco, México. *El periplo sustentable*, (36), 34-66.
- García, M. O. (2006). La planificación turística. Enfoques y modelos. *Quivera: Revista de Estudios Territoriales*, 8(1), 291-314.
- García Reinoso, N., & Quintero Ichazo, Y. (2018). Producto de sol y playa para el desarrollo turístico del Municipio Trinidad de Cuba. *Revista Interamericana de Ambiente y Turismo*. <http://riat.usalca.cl/index.php/test/article/view/441/pdf>
- Goeldner, C. (2011). *Tourism: Principles, practices, philosophies*. New Jersey, EEUU: Doceava ed.
- Goeldner, C. & Ritchie, J. (2009). *Tourism: Principles, practices, philosophies*. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.

- Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Zaruma. (2018, agosto). *Plan de Desarrollo Territorial cantón Zaruma 2018-2021*.
- Guartatanga Zurita, D. G., & Rivera Heras, M. S. (2021). *Planificación de desarrollo turístico para el fortalecimiento de la declaratoria de Pueblos Mágicos cantón: Zaruma, provincia El Oro* [Tesis de grado, Universidad del Azuay]. Repositorio institucional. <https://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/10837>
- Hospers, G. (2002). Industrial heritage, tourism and regional restructuring in the European Union. *European Planning Studies*, 10(3), 397-404.
- Kadri, B., Reda Khomsi, M., & Bondarenko, M. (2011). *Le concept de destination*. <http://teoros.revues.org/1229>.
- López, A. A., & Marín, G. (2012). *Ecoturismo, desarrollo y sustentabilidad: un recorrido por senderos interpretativos de poder, mercado y simulacro*.
- Merli, M. C., Hernández, D., & Morán, S. (2014). Políticas públicas vinculadas al turismo en el marco de los procesos de innovación a escala local. *In IV Jornadas de Turismo y Desarrollo (La Plata, 2014)*.
- Ministerio de Cultura y Patrimonio. (s.f). *Zaruma*. <https://www.culturaypatrimonio.gob.ec/zaruma/>
- Ministerio de Turismo. (2018). *Zaruma: Joya preciosa de los cuatro mundos del sur*. <https://www.turismo.gob.ec/zaruma-joya-preciosa-de-los-cuatro-mundos-del-sur/>
- Ministerio de Turismo. (2020). *Guía Documental Programa Pueblos Mágicos Ecuador – 4 Mundos*. <https://servicios.turismo.gob.ec/descargas/PueblosMagicos/Guia-documental-pueblos-magis-Ecuador.pdf>
- Mendes, G., Biz, A., & Gándara, J. M. (2013). Innovación en la promoción turística en medios y redes sociales. Un estudio comparativo entre destinos turísticos. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 22(1), 103-119.

- Méndez, E., & Rodríguez, S. (2013). *Definiendo “lo mexicano”. Una clave: persistencias del modelo urbano colonial en los “Pueblos Mágicos”*.
<https://www.redalyc.org/pdf/162/16229723004.pdf>
- Ministerio de Turismo. (2020). *Informe de rendición de cuentas 2020*.
<https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2021/05/Informe-de-Rendicio%CC%81n-de-Cuentas-2020.pdf>
- Ministerio de Turismo. (2021). *Pueblos Mágicos Ecuador*.
<https://servicios.turismo.gob.ec/pueblos-magicos>
- Montoya Salvador, V. M. (2018). *La explotación minera y su incidencia en el nivel socioeconómico de los habitantes del cantón Zaruma, provincia de El Oro, período 2012-2016* [Tesis de grado, Universidad de Guayaquil].
- Moreno-Torres Gálvez, A. (2012). Un marco conceptual para el análisis de políticas públicas. *Economía Industrial, Espanha*, (385), 109-118.
<https://www.mincotur.gob.es/Publicaciones/Publicacionesperiodicas/EconomiaIndustrial/RevistaEconomiaIndustrial/385/AntonioMorenoTorresGalvez.pdf>
- Murillo Carrión, R. (2000). *Zaruma, historia minera: Identidad en Portovelo*.
https://digitalrepository.unm.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1260&context=abya_yala
- Nieves Nieves, M. J., & Zúñiga Brito, M. G. (2021). *Propuesta para la creación de un producto turístico alternativo con la declaratoria de “Pueblo Mágico” para el cantón de Zaruma, provincia El Oro* [Tesis de grado, Universidad del Azuay].
- Noguera, J., Ferrandis, A., & Madrid, V. (2015). Comportamiento comercial y hábitos de consumo de los turistas en un destino maduro de sol y playa: El caso de Cullera. *Investigaciones Turísticas*.
https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/52111/1/Investigaciones_Turisticas_10_10.pdf

- Notimex. (2008). *Nace Programa Pueblos Mágicos con filosofía de desarrollo local*.
<http://www.turista.com.mx/article904.html>
- Núñez Camarena, G. M. (2016, mayo). Los Pueblos Mágicos de México: mecanismo de la SECTUR para poner en valor el territorio. *In VIII Seminario Internacional de Investigación en Urbanismo, Barcelona-Balneário Camboriú*. Departamento de Urbanismo y Ordenación del Territorio. Universidad Politécnica de Catalunya.
- Organización Mundial del Turismo. (2007). *A Practical Guide to Tourism Destination Management*. http://docenti.luiss.it/protected-uploads/472/2013/10/20131002182435-UNWTO_DM_practicalguide_bible_2007.pdf
- Pearce, D. (1991). Desarrollo turístico, su planificación y ubicación geográficas. *Trillas*.
- Pérez, A., Cruz, J.A. & Torralba, A. (2018). Análisis del tejido empresarial en los pueblos mágicos de Puebla, como contribución del turismo mexicano. *International Journal of Scientific Management and Tourism*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6773961>
- Pérez-Ramírez, C. A., & Antolín-Espinosa, D. I. (2016). Programa Pueblos Mágicos y desarrollo local: actores, dimensiones y perspectivas en *El Oro, México*.
- Poncela, A. M. F. (2016). Una revisión del Programa Pueblos Mágicos. *CULTUR-Revista de Cultura e Turismo*, 10(1), 03-34.
- Ramírez Silva, J. P., Equihua Elías, G. C., & Messina Fernández, S. R. (2015). *Los Pueblos Mágicos: una visión crítica sobre su impacto en el desarrollo sustentable del turismo*.
- Rodríguez, R. M. A. S., Pulido-Fernández, J. I., & Herrera, I. M. R. (2017). El producto turístico en los Pueblos Mágicos de México. Un análisis crítico de sus componentes. *Revista de Estudios Regionales*, (108), 125-163.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=75551422005>

- Ruiz, M. D. C. C. (2008). El atractivo turístico de una de las minas de mercurio más importantes del mundo: El Parque Minero de Almadén (Ciudad Real). *Cuadernos de Turismo*, (21), 9-31.
- Ruiz, M. D. C. C. (2011). Patrimonio, parques mineros y turismo en España. *Cuadernos de Turismo*, (27), 133-153.
- Sancho, A. (1998). *Introducción al Turismo*. Madrid: Organización Mundial de Turismo
- Santana Turégano, M. Á. (2004). *Formas de desarrollo turístico, redes y situación de empleo: el caso de Maspalomas (Gran Canaria)*. Universidad Autónoma de Barcelona.
- Secretaría de Turismo. (2002). *Programa Nacional de Turismo 2001-2006*.
http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=734655&fecha=22/04/2002
- Secretaría de Turismo. (s.f.). *Estudio para la Evaluación del Programa Pueblos Mágicos en localidades integrantes para fortalecerlo y en su caso reorientar sus estrategias*.
<https://cedocvirtual.sectur.gob.mx/janium/Documentos/13263.pdf>
- Secretaría General Iberoamericana. (2020). *Líneas estratégicas sobre turismo y desarrollo sostenible en Iberoamérica*. <https://www.segib.org/wp-content/uploads/LETDSI.pdf>
- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. (2012). *Transformación de la matriz productiva*. Quito: Senplades.
https://www.stac.espol.edu.ec/sites/stac.espol.edu.ec/files/matriz_productiva_WEBtodo.pdf
- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. (2017). *Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 Toda una Vida*. Quito: Senplades, 106.
<https://observatorioplanificacion.cepal.org/sites/default/files/plan/files/EcuadorPlanNacionalTodaUnaVida20172021.pdf>
- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. (2021). *Plan de Creación de Oportunidades 2021-2025*. Quito: Senplades. <https://www.planificacion.gob.ec/wp->

content/uploads/2021/09/Plan-de-Creacio%CC%81n-de-Oportunidades-2021-2025-Aprobado.pdf

Servicio Nacional de Turismo. (2016, diciembre). *Manual de destinos. Elementos para la gestión de Destinos Turísticos*. Santiago, Chile.

Turégano, M. Á. S. (2004). *Formas de desarrollo turístico, redes y situación de empleo. El caso de Maspalomas (Gran Canarias)* [Tesis Doctoral, Universidad Autónoma de Barcelona].

Vega, D. G., & Rojas, H. R. G. G. (2014). El programa «Pueblos Mágicos»: análisis de los resultados de una consulta local ciudadana. El caso de Cuitzeo, Michoacán, México. *Economía y sociedad*, 18(31), 71-94.

Velásquez, E. R. M., Olivo, P. A. V., Carvajal, F. R. G., & Cando, C. A. V. (2021). Análisis de la oferta turística del Programa Pueblos Mágicos Ecuador-4 mundos. *Turismo patrimonio*, (17), 121-149.

Anexos**Anexo A: Diseño de Trabajo de Integración Curricular aprobado**

Aprobado por el Consejo Directivo
26 de enero de 2022.

ANA LUCIA SERRANO
LOPEZ

Firmado digitalmente
por ANA LUCIA
SERRANO LOPEZ
Fecha: 2022.02.07
11:13:15 -05'00'



Universidad de Cuenca

Facultad de Ciencias de la Hospitalidad

Carrera de Turismo

Análisis del programa de Pueblos Mágicos como una política pública: Una visión desde el
Desarrollo Turístico en la ciudad de Zaruma.

Proyecto de Investigación previo a la obtención de título de: Licenciado en Turismo

Nombre y Título del Profesor

Mg. Karina Farfán Pacheco

Línea de Investigación:

Planificación turística en espacios geográficos locales y nacionales

Nombre del Autor del Trabajo de Titulación Proyecto de Investigación

Daniela Fernanda Trujillo Andrade

Karla Lisseth Vívar Maldonado

Lugar, Mes y Año

Cuenca, Octubre de 2021

1. TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Análisis del programa de Pueblos Mágicos como una política pública: Una visión desde el Desarrollo Turístico en la ciudad de Zaruma.

NOMBRE DE LOS ESTUDIANTES/CORREOS ELECTRÓNICOS

Daniela Fernanda Trujillo Andrade / daniela.trujilloa@ucuenca.edu.ec

Karla Lisseth Vivar Maldonado / karla.vivar@ucuenca.edu.ec

2. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

¿La declaratoria de Zaruma como Pueblo Mágico resulta pertinente en relación al desarrollo turístico de la ciudad?

3. RESUMEN

El Programa de Pueblos Mágicos surge en México a partir de una necesidad promocional en los destinos turísticos con características singulares, logrando así que desde su inicio este se encuentre enlazado a una red de conceptos relacionados a la magia proveniente del lugar. En el caso de Ecuador la propuesta del Programa de Pueblos Mágicos se implementa como una herramienta para fomentar la competitividad y la implementación de acciones de fortalecimiento en el ámbito turístico, logrando así un total de 21 destinos considerados dentro del programa del Ministerio de Turismo, entre los cuales se encuentra la ciudad de Zaruma. Sin embargo, y en relación a los objetivos planteados por el Programa de Pueblos Mágicos la incorporación de Zaruma a dicho programa podría resultar netamente en una política de promoción antes que una política de gestión del patrimonio. Es así que, el objetivo de este estudio de investigación es el de analizar el Programa de Pueblos Mágicos como una política pública y su papel en el desarrollo turístico de la ciudad de Zaruma. Por lo tanto, el estudio será desarrollado a partir de un enfoque de investigación mixto, de alcance descriptivo y corte

3

transversal y contará con dos tipos de muestra: un muestreo de tipo intencionado y la segunda un muestreo aleatorio simple. Permitiendo así identificar si la incorporación de Zaruma al Programa de Pueblos Mágicos ha resultado pertinente en términos de desarrollo de políticas de gestión e impulso del turismo en esta zona.

Palabras clave: Pueblos Mágicos, Zaruma, Destino Turístico, Desarrollo Turístico.

4. PLANTEAMIENTO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

La actividad turística busca el desarrollo y la potencialización de atractivos para que un destino pueda dar a conocer sus riquezas naturales y culturales, generar ingresos económicos y contribuir a la preservación del patrimonio. Bajo esta iniciativa surge el programa Pueblos Mágicos, un proyecto que surgió en México como una alternativa para incentivar el desarrollo turístico de localidades que cuentan con atributos de gran singularidad y autenticidad. Este programa se convirtió en una de las mejores estrategias implementadas en México, que fomentó la competitividad entre las localidades interesadas en obtener este nombramiento y diversificar la oferta turística local. Al demostrar un gran potencial para el desarrollo de atractivos competitivos en el ámbito turístico fue implementado también en Ecuador a partir de una alianza con la Secretaría de Turismo de México. Cabe mencionar que, este programa en Ecuador fue planteado en un inicio como un programa de desarrollo turístico local diferente al programa implementado en México, pues agregaba contenidos propios considerando la idiosincrasia y las singularidades del territorio ecuatoriano. Sin embargo, el programa se implementó igual que el programa original, manteniendo los lineamientos de postulación, clasificación y procesos de permanencia. Según menciona Chicaiza (2021), esto ha ocasionado cierta oposición por parte del sector turístico del país, ya que se figuraba como una réplica del programa mexicano en su totalidad, acompañada de una estrategia de comunicación que resaltaba el

4

programa como un “reconocimiento” a la presentación de un número de requisitos de postulación que se hizo efectiva con varios eventos de tono político que se realizaron a nivel nacional para nombrar localidades “Pueblos Mágicos del Ecuador”.

El programa Pueblos Mágicos en Ecuador tiene como objetivo promover el desarrollo turístico de poblaciones que cuentan con atributos culturales y naturales singulares que cumplan con las condiciones básicas necesarias para el desarrollo de la actividad turística, mediante un programa de fortalecimiento que facilite la implementación de un modelo de desarrollo turístico local (Ministerio de Turismo, 2021a). Actualmente, ya se cuenta con 21 lugares declarados como Pueblos Mágicos, entre los cuales se encuentra Zaruma que fue uno de los primeros lugares en incorporarse al PPM – Ecuador al ser declarada como Pueblo Mágico el 26 de noviembre del 2019.

Al ser una ciudad caracterizada por su riqueza histórica, cultural y su distinguido paisaje urbano con calles estrechas y empinadas, casas con fachada construida en madera que reflejan diversas técnicas del siglo XIX y XX, Zaruma fue reconocida por el gobierno ecuatoriano como Patrimonio Cultural de Ecuador a partir de 1990 y constando en la lista de nominaciones a Patrimonio Cultural de la Humanidad desde 1998, estas características le han permitido acceder a su nominación al Programa Pueblos Mágicos. Sin embargo, a pesar de tener dichos reconocimientos, Zaruma ha presentado cierta vacilación al momento de cuidar su centro histórico, pues al permitir que se continúe con su actividad minera, esta ha ido terminando las bases de la ciudad lo que ha provocado que la ciudad se convierta en el escenario de múltiples problemas de conservación del patrimonio, desarrollo minero y problemas por falta de acciones de gestión gubernamental. Lo que ha llevado que en el año 2017, Zaruma sea declarada estado de excepción a partir de la mala planificación urbana y la explotación minera subterránea que luego de tres meses fue considerada para su reapertura de función sin considerar en ningún momento la toma de medidas en base a la conservación del casco urbano de la ciudad, debido a que si este colapsa, se pierde la razón de ser de Zaruma, se pierde el paisaje arquitectónico y sobre todo pierde su esencia,

5

lo que ha provocado que el sector turístico se cuestione acerca de la real dimensión que engloba el haber sido declarado Pueblo Mágico, pues entre los objetivos del mismo se encuentra el fortalecimiento de la oferta turística, fortalecimiento del conocimiento y capacidades del sector, mejoramiento de la calidad turística, fomento al emprendimiento y mejoramiento de PYMES turísticas.

Subsiguiente a esto es necesario mencionar que la declaración de Zaruma al programa de Pueblos Mágicos se da a partir de noviembre del 2019 por lo que en consideración a la situación que se presenta en el año 2020 con respecto a la pandemia del Covid-19, el sector turístico del país se ve afectado debido a las disposiciones de movilidad adoptadas por el COE nacional. Perjudicando así gravemente al desarrollo de toda actividad turística dentro del país, asimismo y debido a la emergencia sanitaria el Ministerio de Turismo de Ecuador encuentra necesario postergar la planificación del programa de Pueblos Mágicos lo cual dificulta aún más la gestión y desarrollo turístico en los destinos ya declarados.

Es así que, se ha visto necesario analizar si, además del reconocimiento público, existe una estrategia real de apoyo a los lugares involucrados en PPM para que de esta manera estos puedan implementar medidas en un mediano y largo plazo que beneficien al desarrollo de las actividades turísticas locales, al igual que al desarrollo de las comunidades. Pues, las estrategias basadas únicamente en acciones mediáticas no brindan las herramientas necesarias para una buena gestión turística, estas no contribuyen a su desarrollo económico y social y provocan falsas expectativas entre los visitantes nacionales y extranjeros (Chicaiza, 2021). Por lo que, surge la interrogante sobre si la declaratoria de Zaruma como pueblo mágico fue pertinente en relación a su desarrollo turístico.

Por lo tanto, este estudio busca analizar si la declaración de Zaruma al Programa de Pueblos Mágicos resultó conveniente con respecto al desarrollo turístico de la misma, ya que si bien el programa posee objetivos vinculados a la conservación del patrimonio, la ciudad de Zaruma ha presentado situaciones de contradicción al plan de gestión presentado

6

por el Ministerio de Turismo y las expectativas de desarrollo que se tenían previstas para las empresas turísticas de la ciudad. De manera que, es importante el análisis del Programa de Pueblos Mágicos en el desarrollo turístico de la ciudad de Zaruma como una política pública para así determinar si la declaratoria de Pueblo Mágico fue realizada con pertinencia y si este nombramiento tiene una influencia en su población y en su administración pública.

5. OBJETIVOS DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Objetivo General

Analizar el Programa de Pueblos Mágicos en el desarrollo turístico de la ciudad de Zaruma, Ecuador como una política pública.

Objetivos específicos

- Diagnosticar la situación turística actual de Zaruma a partir de su nominación como Pueblo Mágico
- Explorar las percepciones de los stakeholders sobre el turismo en relación al Programa de Pueblos Mágicos
- Determinar si la nominación de Zaruma como Pueblo Mágico ha permitido situar a la ciudad como un destino turístico de mayor valor a nivel nacional

Marco teórico

Pueblo Mágico

En primera instancia es importante conocer algunas definiciones que servirán para comprender el tema a tratar en este proyecto, empezando así por explicar la definición de Pueblo Mágico.

7

La Fundación Universidad Nacional Autónoma de México (2017) menciona que en la ciudad de México existen muchos destinos turísticos y entre ellos se encuentran los famosos pueblos mágicos, estos pueden ser de gran interés para los turistas tanto nacionales como extranjeros, mediante estos lugares los turistas pueden realizar turismo y adentrarse en la historia, cultura y tradición de una zona.

Pérez, Cruz y Torralba (2018) expresan que la Secretaría de Turismo de México indica que los pueblos mágicos son localidades repletas de magia que emanan en cada una de sus manifestaciones socio-culturales, y que significan hoy en día una gran oportunidad para el aprovechamiento turístico. Así también, (Nájar,2015), citado por Pérez et al. (2018), señala que se trata de la categoría de "Pueblos Mágicos", un grupo de comunidades mexicanas que han conservado su arquitectura original, tradiciones, historia y cultura.

El PPM es por tanto, un programa que busca el desarrollo del turismo cultural sostenible, en el que los proyectos y planes de desarrollo que se ejecuten bajo un marco de acción orientados a satisfacer las necesidades básicas del mercado objetivo y las de la comunidad anfitriona (du Cros y Mckercher, 2020). Los pueblos mágicos satisfacen esa necesidad brindando espacios singulares que transmiten magia y cultura. A través del PPM se busca lograra la preservación y conservación de las manifestaciones culturales y aprovechamiento de los recursos, con el objetivo de revalorar los pueblos y fortalecer la diversificación de la oferta turística cultural, pero orientando la promoción con énfasis en las características singulares del destino (Menéndez y Rodríguez, 2013) permitiendo que lo que parece cotidiano pasa a la categoría de extraordinario.

De acuerdo con la Secretaría de Cultura y Turismo de México este programa actúa directamente sobre las localidades, por ello se busca mantener el programa en un nivel de respeto y de cumplimiento de sus reglas de operación, para lograr los objetivos de desarrollo y hacer del turismo en las localidades una actividad que contribuya a elevar los

8

niveles de bienestar, mantener y acrecentar el empleo, fomentar y hacer rentable la inversión.

Esto se puede observar con mayor claridad dentro de los objetivos que maneja el PPM, dentro de lo que conforma el discurso político de distintos países que han buscado implementar dicho programa entre sus herramientas de contribución al desarrollo local. Pues, el supuesto desarrollo sustentable, y la relación con programas de apoyo a la gestión municipal, redundará, según esto, en la creación de negocios y trabajos y una forma de vida para los habitantes de la localidad en cuestión, en el marco por supuesto de las políticas del turismo (Poncela, 2016).

Es así que, al encontrarse en una ubicación geográfica privilegiada Ecuador cuenta con lugares de gran potencial turístico, es decir, que cumplen las condiciones necesarias básicas para el desarrollo de esta actividad, por lo que el Ministerio de Turismo propuso la implementación de la metodología y lineamientos del Programa Pueblos Mágicos (PPM). Se pretende promover la dinamización del turismo en localidades con propiedades culturales y naturales únicas, las cuales cuentan con excelente ubicación geográfica, agricultura, riqueza gastronómica, historia, cultura, y otros elementos que reúnen las condiciones básicas para el desarrollo y fortalecimiento turístico.

Desarrollo turístico

El desarrollo turístico puede definirse específicamente como la provisión y el mejoramiento de las instalaciones y servicios idóneos para satisfacer las necesidades del turista, y definido de una manera más general, puede también incluir los efectos asociados como la creación de empleos, generación de divisas y de ingresos (Pearce, 1991). Esta definición puede dividirse en dos partes: la primera parte hace referencia a la planta turística en los lugares receptores, que hace posible que el turista disfrute de los recursos que han motivado su desplazamiento. Y la segunda parte se refiere al impacto económico de la

9

actividad turística, que genera ingresos económicos provenientes de los centros emisores de turismo.

Una característica indispensable del turismo, es que su desarrollo no se presenta de manera igual en el espacio, sino que genera concentraciones de la actividad, en constante relación a la materia prima del turismo, es decir, a los atractivos, tanto naturales como culturales. Esto significa que, si bien el turismo se conceptualiza a partir del desplazamiento de turista de un lugar emisor a un lugar receptor, la unidad de análisis donde se desarrolla la actividad turística es el destino turístico.

Existen tres maneras de entender el desarrollo turístico: desde un enfoque urbanístico-geográfico, a partir de un enfoque socio-antropológico y a partir de un enfoque socio-económico.

1) Desarrollo turístico como fenómeno urbanístico-geográfico

Estudiar el desarrollo turístico desde una perspectiva urbanística-geográfica es estudiar qué lugares se van configurando en distintas épocas como espacios para la actividad turística, las características de los lugares y las diferentes maneras en que la actividad turística se implanta en un territorio y las transformaciones que ocasiona (Santana, 2003)

2) Desarrollo turístico como fenómeno socio-antropológico

En este caso, el desarrollo turístico es evaluado a partir de las motivaciones y actitudes de los turistas y de los residentes. Los destinos turísticos asumen las características del tipo de turista que lo visita.

3) Desarrollo turístico como fenómeno socio-económico

Al estudiar este enfoque se da prioridad en el desarrollo de la oferta turística, en especial de las empresas que satisfacen las necesidades de los turistas.

Destino turístico

El término destino es un concepto diverso y complejo de definir, no obstante, en la mayor parte de las definiciones revisadas se pone énfasis sobre el aspecto geo espacial del fenómeno y sobre funcionamientos económicos (mercado, productos) y psicológicos (motivación del consumidor) (Kadri et al., 2011). El concepto de destino está ligado a una dimensión espacial, dado que las prácticas turísticas se definen también por la movilidad y el desplazamiento.

Según Noguera (2015), citado por García Reinoso & Quintero Ichazo (2018) un destino turístico se encuentra conformado por estructuras urbanísticas, sociales y culturales los cuales sirven de producto o servicio para ofrecer al consumidor y satisfacer las necesidades o diferentes gustos. Es así que, se define como un área capaz de atraer turistas mediante productos estructurados y la puesta de valor de sus atractivos disponibles comercializados en base a su característica general.

La Organización Mundial de Turismo (2007) ha establecido que el destino turístico representa la unidad básica de análisis en turismo y reconoce tres perspectivas para su comprensión: la geográfica (zona fácilmente reconocible con límites geográficos o administrativos que los turistas visitan y en la que permanecen durante su viaje), la económica (lugar en el que permanecen más tiempo, en el que gastan una suma pertinente de dinero y en el que los ingresos por turismo son considerables o potencialmente considerables, para la economía), y la psicográfica (la que constituye el principal motivo de viaje). Asimismo, el destino está atendiendo por los sectores público y privado, y puede tratarse de todo un país, una región, una isla, una aldea o una ciudad, un centro o atracción independiente.

Siendo una de las motivaciones del cantón la futura afluencia de visitantes que espera recibir, ya sea este en el ámbito regional o nacional. Pues, si la actividad turística aumenta dentro del país está lográndose beneficiar a los destinos aún no explotados o en procesos de

11

desarrollo, sin embargo, se debe considerar que muchos de los destinos no cuentan con las características necesarias para la recepción de grandes grupos de turistas, ya que los mismos podrían perjudicar al territorio y sus residentes.

Por lo que, ciertos destinos considerados dentro de PPM deberían analizarse correctamente para que su desarrollo sea beneficioso para turistas y residentes, pues entre ellos se presume que los pueblos mágicos serán los primeros beneficiados ya que formarán parte de un conjunto de actividades con las que se complementan los itinerarios de los visitantes. Esto permitirá dinamizar la economía de las localidades del PPM gracias a las campañas publicitarias previstas para la promoción y motivación de conocer estos territorios.

Política pública y turismo

Para comprender el alcance que el PPM pretende tener en el desarrollo local, es necesario abordar que es la correlación política pública y la actividad turística, debido a que se establece varias directrices orientadas a la ordenación, planificación, control y promoción de esta industria. Todas estas directrices son llevadas normalmente por administradores públicos que buscan crear regulaciones, lineamientos o estrategias de desarrollo y de promoción que afecten o influyan directamente en el desarrollo turístico de un destino. "Las políticas buscan asegurar que los visitantes sean recibidos en forma tal que se identifiquen los beneficios para los sectores afectados mientras se reducen los efectos, costos e impactos negativos asociados con asegurar el éxito del destino" (Goeldner, 2011).

Hay que señalar que el PPM Ecuador fue establecido en un convenio binacional en el año 2019 e inicia su aplicación en el mismo año, pues tiene la base dada por la iniciativa mexicana. El gobierno coparticipante asumió el compromiso de capacitar y colaborar en el desarrollo del programa para así conjuntamente contribuir a una dinamización del mercado turístico internacional en donde nuevos destinos tengan la posibilidad de competir con los grandes ponentes del área como son los países europeos, Estados Unidos, Japón y China.

12

La política pública facilitó que todo recurso paisajístico, patrimonial, simbólico e histórico sea puesto en valor para el turista. El PPM en sí busca tener concordancia con las nuevas tendencias del turismo tanto cultural como natural en la actualidad. Está orientado a los gustos de los nuevos viajeros, es decir, una demanda de productos supuestamente auténticos y singulares, que buscan conocer lugares cuya potencialidad aún no ha sido descubierta.

Existen varias formulaciones sobre los criterios de cómo se han manejado las estrategias de desarrollo local, el investigador José Luis Medina sugiere que este programa, ya sea aplicado en México o en Ecuador, va en una dirección ascendente, lo que involucra que primero se encuentran las premisas en solucionar problemas que no han estado resueltos antes por la población local, como por ejemplo la exclusión de posibles destinos turísticos, por ello que bajo esta filosofía el PPM busca productividad crecimiento y fortificación del desarrollo local. De acuerdo a Notimex (2008) "el PPM nace con esta filosofía de desarrollo local, atendiendo primero las preocupaciones y necesidades de los habitantes de la localidad y en un segundo a los visitantes".

Metodología

Para cumplir con los objetivos planteados la presente investigación será trabajada a partir de un enfoque mixto de alcance descriptivo, mediante el cual se pretende conocer y analizar en una manera más profunda la política de gestión del Programa de Pueblos Mágicos con relación al desarrollo turístico de la ciudad de Zaruma. La investigación será de corte transversal y contará con dos tipos de muestra: un muestreo de tipo intencionado y un muestreo aleatorio simple. En el caso del primer muestreo, éste se verá implementado en la parte cualitativa de la investigación lo cual nos permitirá elaborar una selección de individuos en base a características o particularidades vinculadas a nuestra investigación. Mientras que para el análisis cuantitativo se definirá un tamaño de muestra a partir de una población de turistas en las ciudades de Cuenca, Machala y Loja. Lo cual nos permitirá

13

implementar herramientas de investigación tales como: revisión bibliográfica y estadística, entrevistas, encuestas, matrices de análisis y cartografía.

Debido al enfoque de la investigación el proceso de levantamiento de datos necesarios para realizar el análisis se desarrollará mediante tres fases de investigación. En la primera fase de la investigación se contará con la implementación de herramientas tales como la visita de campo y la revisión bibliográfica con la cual se busca obtener una interacción social con el entorno y los potenciales informantes, siendo estas las principales fuentes de información para la realización de matrices de análisis lo cual nos permitirá obtener un método de evaluación de la situación actual de la actividad turística en la ciudad de Zaruma.

En la segunda fase de investigación se procederá a utilizar herramientas tales como la revisión estadística longitudinal y cartografía que nos permitirá obtener una situación comparativa en relación a los datos turísticos presentados por la ciudad a partir del año 2015 hasta el año 2021. En base a los datos presentados se procederá a evidenciar las cifras de desarrollo turístico con la ayuda de la cartografía de la ciudad mostrando así la situación turística que presentaba la ciudad previo a su nominación al Programa de Pueblos Mágicos en comparación a la situación turística actual, sin olvidar que los datos de turismo presentados a partir del año 2020 se verían afectados por la situación de la pandemia del Covid-19 lo cual podría influenciar en la evaluación del desarrollo turístico de Zaruma.

Finalmente la investigación contará con el levantamiento de datos de análisis cualitativo y cuantitativo, el primero se desarrollará a través de entrevistas realizadas a los stakeholders de la ciudad, permitiendo así un acercamiento a las percepciones u observaciones de los mismos con respecto al Programa de Pueblos Mágicos y el desarrollo turístico dentro de la ciudad. Mientras que el levantamiento de datos cuantitativos se realizará a través de encuestas en los centros de distribución turística cercanos como Cuenca, Loja y Machala. Esto nos permitirá analizar si la información recolectada dentro del territorio de estudio presenta una relación directa con la percepción que tienen los turistas potenciales cercanos

14

con respecto a la nominación de Zaruma al programa de pueblos mágicos y su consolidación como un destino turístico

Para esto se debe aclarar que la información recolectada en las entrevistas se procederá a transferir a la herramienta de software Atlas ti, que nos permitirá realizar un análisis directo de las ideas elaborando así códigos que permitan un análisis más completo de los comentarios y testimonios de los informantes. Mientras que en el caso de las encuestas estas se transferirán a la herramienta de Software de SPSS la cual nos permitirá realizar un análisis mucho más completo acerca de la percepción que tienen los turistas cercanos con respecto al desarrollo turístico de Zaruma.

Bibliografía

- American Psychological Association. (2020). *Guía Normas APA 7a. Edición*.
Normas-apa.org.<https://normas-apa.org/wp-content/uploads/Guia-Normas-APA-7ma-edicion.pdf>
- Arias, P. (18 de febrero, 2021). *Programa "Pueblos Mágicos" es criticado por gremios*.
<https://ecuador.ladevi.info/pueblos-magicos/programa-pueblos-magicos-es-criticado-gremios-n28819>
- Chicaiza, X. (2021). *Pueblos Mágicos Ecuador ¿oportunidad de desarrollo o copia sin horizonte?*
https://www.hosteltur.com/comunidad/004786_pueblos-magicos-ecuador-oportunidad-de-desarrollo-o-copia-sin-horizonte.html
- Du Cros, H., & McKercher, B. (2020). *Cultural tourism*.
<https://www.taylorfrancis.com/books/mono/10.4324/9780429277498/cultural-tourism-hilary-du-cros-bob-mckercher>
- Fernández Poncela, A. (2015). *Una revisión del programa Pueblos Mágicos*.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5975451>
- García Reinoso, N., & Quintero Ichazo, Y. (2018). *Producto de sol y playa para el desarrollo turístico del Municipio Trinidad de Cuba*. *RIAT Revista Interamericana de Ambiente y Turismo*. 14(1), 52-64. Tratto da <http://riat.atalca.cl/index.php/test/article/view/441/pdf>
- Goeldner, C. y. (2011). *Tourism: Principles, practices, philosophies*. Wiley., New Jersey., EEUU: Doceava ed.
- Hoyos-Castillo, G., & Hernández-Lara, O. (2008). *Localidades con recursos turísticos y el Programa Pueblos Mágicos en medio del proceso de la nueva ruralidad. Los casos de Tepetzotlán y Valle de Bravo en el Estado de México*. *Quivera*.
<https://www.redalyc.org/pdf/401/40113196008.pdf>
- Kadri, B., Reda Khomsi, M., & Bondarenko, M. (2011). *Le concept de destination*.
<http://teoros.revues.org/1229>.
- Machala Móvil. (26 de noviembre, 2019). *En sus 199 años de independencia, Zaruma fue declarado "Pueblo Mágico" del Ecuador*.

<https://machalamovil.com/en-sus-199-anos-de-independencia-zaruma-fue-declarado-pueblo-magico-del-ecuador/>

Macías, J. (abril, 2019). *El turismo en el cantón Zaruma, provincia de El Oro*.

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/40785/1/T-MACIAS%20MARTINEZ%20JOSE%20ERIK.pdf>

Méndez, E., & Rodríguez, S. (2013). *Definiendo "lo mexicano". Una clave: persistencias del modelo urbano colonial en los "pueblos mágicos"*.

<https://www.redalyc.org/pdf/162/16229723004.pdf>

Ministerio de Turismo. (2021a). *Pueblos mágicos Ecuador*.

<https://servicios.turismo.gob.ec/pueblos-magicos>

Notimex. (2008). *"Nace Programa Pueblos Mágicos con filosofía de desarrollo local"*.

<http://www.turista.com.mx/article904.html>

Organización Mundial del Turismo. (2007). *A Practical Guide to Tourism Destination Management*

http://docenti.luiss.it/protected-uploads/472/2013/10/20131002182435-UNWTO_DM_practicalguide_bible_2007.pdf

Pearce, D. (1991) *Desarrollo Turístico. Su planificación y ubicación geográfica*.

Pérez, A., Cruz, J.A. & Torralba, A (2018), "Análisis del tejido empresarial en los pueblos mágicos de Puebla, como contribución del turismo Mexicano". *International Journal of Scientific Management and Tourism*.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6773961>

Pérez, C. y, Antolín, D. (2016). *Programa de pueblos mágicos y desarrollo local: dimensiones y perspectivas en El Oro, México*.

<https://www.redalyc.org/pdf/417/41744004009.pdf>

Poncela, A. M. F. (2016). Una revisión del programa Pueblos Mágicos. *CULTUR-Revista de Cultura e Turismo*. 10(1).

03-34.<http://periodicos.uesc.br/index.php/cultur/article/view/944>

Robles López, M. (2017). Programa de pueblos mágicos perspectiva, retos y avances. Caso Capulálpam de Méndez. *Revista Turydes: Turismo y Desarrollo*.
<http://www.eumed.net/rev/turydes/23/capulalpam-mendez.html>

Santana, M. (2003). Formas de desarrollo turístico, redes y situación de empleo. El caso de Maspalomas (Gran Canaria). *Desarrollo turístico como fenómeno urbanístico-geográfico*.

Torres León, L., Granda Jaramillo, M., Barzallo Neira, C., Armijos, D., y Pesantez Loyola, S. (2016). *Manual para trabajos de titulación*. Facultad de Ciencias de la hospitalidad: Unidad de Titulación.

Universidad Nacional Autónoma de México (2017). *Pueblos Mágicos: Historia y tradición*.
<https://www.fundacionunam.org.mx/unam-aldia/pueblos-magicos-historia-ytradicion/#:~:text=En%202001%2C%20la%20Secretaría%20de,paisajes%20naturales%20y%20tradiciones%20arraigadas>.

Valls, J. (2004). *Gestión de Destinos Turísticos Sostenibles*. *Gestión 2000*.

Anexos

Tabla 1.

Talento Humano

Recurso	Dedicación	Valor total \$
Director	1 Hora / semana /6 meses	300,00
Estudiantes	20 horas /semana / 6 meses	2.550,00
Total		2.850,00

Fuente: Manual de trabajos de titulación de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad, Universidad de Cuenca (2016).

Autores: Daniela Fernanda Trujillo Andrade y Karla Lisseth Vivar Maldonado

Tabla 2.

Recursos Materiales

Cantidad en unidades	Rubro	Valor total
50	Hojas de papel bond	2,00
2	Carpetas	2,00
5	Esferos	4,00
2	Computadoras	1.468,00
2	Celulares	800,00
100	Mascarillas	4,00
2	Botellas de alcohol antiséptico	5,00
	Imprevistos	10,00
Total		2.295

Fuente: Manual de trabajos de titulación de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad, Universidad de Cuenca (2016).

Autores: Daniela Fernanda Trujillo Andrade y Karla Lisseth Vivar Maldonado

Tabla 3.

Cronograma de actividades

Actividad	Mes											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1 Recolección y organización de la información	x	x	x	x								
2. Visitas de campo para conocer el territorio y establecer a los emprendedores del sector turístico interesados en participar en la investigación.			x	x	x							

3. Discusión y análisis de la información.				x	x							
4. Integración de la información de acuerdo con los objetivos					X	X						
5. Redacción del trabajo			X	X	X	X	X					
6. Revisión final					X	X	X					

Fuente: Manual de trabajos de titulación de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad, Universidad de Cuenca (2016).

Autores: Daniela Fernanda Trujillo Andrade y Karla Lisseth Vivar Maldonado

Tabla 4.
Presupuesto

Concepto	Aporte del estudiante \$	Otros Aportes \$	Total \$
Talento Humano Director Estudiantes	2.550,00	300,00	2.850,00
Gastos de movilización Transporte Alimentación Alojamiento	120,00 50,00 130,00		300,00
Gastos de la investigación Material de escritorio Internet	30,00	168,00	198,00
Equipos, laboratorios y maquinaria Computador y accesorios (memoria USB)	15,00		15,00
Otros	30,00		30,00

20

Total	2.925,00	468,00	3.393,00
-------	----------	--------	----------

Fuente: Manual de trabajos de titulación de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad,
Universidad de Cuenca (2016).

Autores: Daniela Fernanda Trujillo Andrade y Karla Lisseth Vivar Maldonado

Tabla de contenidos

Resumen

Abstract

Introducción

Planteamiento del problema

Marco Teórico

1. Capítulo 1: Diagnóstico de la situación actual de Zaruma

1.1 Antecedente histórico-turístico de Zaruma

1.2 Pueblo Mágico Zaruma

1.3 Análisis de servicios turísticos de Zaruma

1.4 Análisis de la demanda turística de Zaruma

2. Capítulo 2: Zaruma como Pueblo Mágico

2.1 Análisis de cumplimiento de requisitos de registro del Programa de Pueblos Mágicos

2.2 Análisis de cumplimiento de requisitos de incorporación del Programa de Pueblos Mágicos

2.3 Análisis de cumplimiento de requisitos de permanencia del Programa de Pueblos Mágicos

3. Capítulo 3: Desarrollo turístico en Zaruma

3.1 Política pública turística

3.2 Percepción de los turistas sobre la ciudad de Zaruma

3.3 Percepción de los stakeholder sobre el Programa Pueblos Mágicos

3.4 Consolidación de Zaruma como destino turístico de mayor valor nacional

4. Conclusiones

5. Recomendaciones

6. Bibliografía

Anexo B: Personal que labora en la Unidad de Turismo



Zaruma, 16 de octubre del 2019

Señores
MINISTERIO DE TURISMO
 Ciudad.-

De mis consideraciones:

Reciban un cordial y atento saludo, a la vez que les deseo éxitos en sus cotidianas funciones.

Me permito presentarles el historial de la plantilla de empleados de la Unidad de Turismo del GAD Municipal de Zaruma.

NRO.	NOMBRE Y APELLIDOS	CARGO	FECHA DE INGRESO	FECHA DE SALIDA	MODALIDAD	C.I.
1	DIEGO ENRIQUE ARMIJOS AGUILAR	TECNICO DE I TUR	16/6/2014	HASTA LA ACTUALIDAD		0703745778
2	LORENA DEL CARMEN MUÑOZ ASANZA	PROMOTORA TURISTICA	16/8/2016	31/10/2018		
3	LUCY ESTRELLA MATAMOROS ASANZA	PROMOTOR I TUR	14/2/2018	31/12/2018		0706788700
			1/1/2019	31/7/2019	CONTRATO DE SERVICIOS PROFESIONALES	
			1/8/2019	HASTA LA ACTUALIDAD		
4	HENRY EMANUEL MORALES JARAMILLO	PROMOTOR TURISTICO	9/9/2019	HASTA LA ACTUALIDAD		0705220598

[Signature]
 Ing. Jhansy López Jumbo.
 ALCALDE DEL GADMZ

[Signature]
 Ab. Ma. Magdalena Torres Torres
 TÉCNICA (E) UNIDAD ADMINISTRATIVA
 TALENTO HUMANO GADMZ

[Signature]
 Sr. Ramiro Jaramillo Espinosa.
 DIRECTOR DE DESARROLLO
 SOCIO ECONÓMICO

[Signature]
 Ing. Diego Armijos Aguilar
 TÉCNICO DE I-TUR

Plaza de la Independencia y 9 de Octubre
 Teléfono: (07) 2 973 619
 Email: talentohumanogadz@hotmail.com

Anexo C: Aprobación y acuerdo del Consejo Municipal para el ingreso al Programa Pueblos Mágicos



GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
MUNICIPAL DE ZARUMA

SECRETARÍA DE CONCEJO



Zaruma, 15 de agosto de 2019.
Oficio N° 221-2019-SCGADM-Z

Ing.
Jhansy López Jumbo
ALCALDE DEL GAD MUNICIPAL DE ZARUMA
Ciudad.-

De mis consideraciones:

Reciba un cordial y afectuoso saludo de parte de la Secretaría de Concejo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Zaruma, augurándoles éxitos en sus labores diarias.

ANTECEDENTES:

- Que mediante oficio N° 1-078-2019 GADMZ, del 06 de agosto del 2019, dirigido a Secretaría de Concejo, suscrito por el alcalde encargado Sr. Carlos Aguilar Peñaloza, en el cual solicita "como es de su conocimiento Zaruma está participando como Primer Pueblo Mágico del Ecuador, por lo que tenemos que presentar varios requisitos; es por ello que acudo a usted para solicitarle de la manera más comedida se facilite una carta de aprobación y acuerdo del concejo municipal en el que se exprese la intención de ingresar al programa Pueblos Mágicos, en el mismo deberá constar las firmas de respaldo".
- Que se solicita que se considere los siguientes puntos en sesión de concejo, a) Informar el programa que se desarrollará sobre "Pueblos Mágicos", en sesión de concejo, b) Se emita una carta de aprobación y acuerdo en el que se exprese la intención de ingresar al programa, en el mismo que deberá constar las firmas de respaldo de quienes conforman el Concejo Municipal.



Plaza de La Independencia y 9 de Octubre - Zaruma - El Oro - Ecuador
Teléfonos: (07) 2 973 101 - 2 973 033 Fax: 2 972 194
E-mail: mseropodezaruma@hotmail.com
www.zaruma.gob.ec

24/08/2019
11:35
Jhansy López Jumbo



GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
MUNICIPAL DE ZARUMA



SECRETARÍA DE CONCEJO

RESOLUCIÓN:

En sesión Ordinaria de fecha 14 de agosto de 2019, el Concejo Municipal, resolvió por unanimidad aprobar y en total acuerdo formar parte e ingresar al programa "Pueblos Mágicos; por tal motivo se ordene a quien corresponda realizar todos los trámites pertinentes para realizar el proceso de ingreso a dicho programa.

Sin otro particular, nos suscribimos,

Atentamente,


Sr. Carlos Aguilar Peñaloza
Concejal


Sr. Roque Armijos Aguilar
Concejal


Sr. Dilmo Gía Eúenca
Concejal


Lcda. Lorena Macas Román
Concejal


Mgs. Paul Morales Chan
Concejal


Plaza de La Independencia y 9 de Octubre, Zaruma - El Oro - Ecuador
Teléfono: (071) 2 973 101 - 2 973 023 Fax: 2 972 194
E-mail: secreciopodezaruma@fotmail.com
www.zaruma.gob.ec

Anexo D: Carta de apoyo del GAD Provincial



Oficio No. 2019-0837-PGADPEO-CB
Machala, agosto 12 del 2019

Ingeniero
Jhansy López Jumbo
ALCALDE DEL CANTÓN ZARUMA.
Zaruma.-

21/08/2019
15:40
Jesus Romero

Estimado Alcalde:

Hago extensivo mi saludo cordial y mis deseos de éxitos y parabienes en el desempeño de sus delicadas funciones.

El Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de El Oro, representado legalmente por el suscrito Ing. Clemente Bravo Riofrío, Prefecto Provincial, conocedor de la valía y lo que representa el cantón Zaruma para esta provincia y el país, ha manifestado públicamente y con antelación el deseo de brindar todo el apoyo necesario para potenciar este sector bendecido de nuestra patria, a través del fomento a las distintas actividades productivas, entre ellas el turismo.

Por tal razón, ante su requerimiento realizado mediante Oficio No. 2-154-2019-GADM, de fecha 07 de agosto del 2019, esta Corporación Provincial, con la finalidad de que Zaruma sea declarada "*Pueblo Mágico del Ecuador*", por medio del presente **RATIFICA SU COMPROMISO EXPRESO** para contribuir con la implementación, impulso y ejecución de diferentes programas, proyectos, etc., de manera directa y bajo la figura de convenios dentro de los marcos legales respectivos, con las instituciones públicas o privadas que estén dispuestas a contribuir, especialmente con el GAD Municipal de Zaruma, aliado estratégico en nuestro de anhelo de que *El Oro sea una Provincia Diferente*.

Sin más que añadir me suscribo de usted, no sin antes reiterar mi sentimiento de alta consideración y estima.

Acentamiento

Ing. Clemente Bravo Riofrío
PREFECTO DE LA PROVINCIA DE EL ORO



PH/VL

Anexo E: Fomento de las cadenas productivas del cantón Zaruma

CARTA DE COMPROMISO

En la ciudad de Zaruma, provincia de El Oro se suscribe la presente Carta de Compromiso, el 06 de septiembre del año 2019, por el Ingeniero Jhansy López Jumbo Alcalde del GAD Municipal del cantón Zaruma.

Considerando:

Que es fundamental fortalecer las capacidades técnicas en el campo turístico y de esta manera fomentar en el cantón las cadenas productivas que contribuyan a potenciar la actividad turística; con el objetivo de abrir más espacios para el pequeño emprendedor, mismo que forma parte y desempeña un papel fundamental en la promoción del destino como fuente generadora del desarrollo económico y social, permitiendo una acción más activa del sector privado y la sociedad en general; siendo estas acciones conjuntas entre estos sectores, la clave en el nuevo modelo de gestión turística de nuestra ciudad.

Como responsable de esta institución pública asumo el compromiso de fomentar en la ciudad cadenas productivas que beneficien a la actividad turística con los siguientes puntos:

COMPROMISOS:

Proyecto Pueblos Mágicos	
	Apoyo en las iniciativas que se generen en bien del turismo del cantón.
	Fomento a las cadenas productivas que se generen desde el Comité de Pueblos Mágicos.
	Articular y gestionar convenios con entidades públicas y privadas para el desarrollo del programa.

Agricultura	
Nº	Programa
1	Reactivación del café Arábigo de altura (Entrega gratuita de plantas) Apoyo a Fincas Ecoturísticas.
2	Convenio realizado con el Ministerio de Agricultura para la entrega de semillas de plátano; mismo que permitirá la elaboración del tigrillo con productos 100% de la localidad.
3	Apoyo a Fincas Agro turísticas.
4	Taller de Huertos Familiares
5	Apicultura Orgánica
6	Agricultura Familiar (Agroturismo)
7	Taller de Agricultura orgánica

Emprendimientos	
1	Capacitación en el diseño y Elaboración de Artesanías.
2	Apoyo a fomentar el Turismo Comunitario en el cantón
3	Convenios con Instituciones Públicas y Privadas para fortalecer emprendimientos ciudadanos.
4	Mantenimiento constante en la red vial de acceso para centros de turismo.

Capacitaciones	
1	Técnicas de servicio al cliente.
2	Hospitalidad y turismo.
3	Estrategias de marketing y publicidad.



3	Estrategias de marketing y publicidad.
4	Empoderamiento turístico: historia de Zaruma y atractivos turísticos de la localidad.
5	Relaciones Humanas.
6	Cultura turística.
7	Manejo de redes sociales
8	Estrategias de Venta
9	Taller de modelos de negocios

Facilidades Turísticas	
1	Señalética Turística.
2	Diseño para la construcción de Senderos
3	Apoyo Técnico in Situ
4	Letreros Interpretativos
5	Letreros miradores

Beneficios de ser prestador de servicio Turísticos	
1	Subsidio a los impuestos prediales
2	Subsidios al agua potable
3	Placas de Reconocimiento por servicio de calidad.
4	Capacitaciones gratuitas para mejorar la calidad de servicios, avaladas por instituciones gubernamentales. (MINTUR)
5	Descuentos por pronto pago
6	

Marketing y Publicidad	
1	Material de promoción turística para publicidad en ferias.
2	Publicidad permanente en redes sociales.
3	Publicación en medios de comunicación a nivel nacional
4	Fan Press Trip a agencias de viaje, medios de comunicación, personas influyentes en redes sociales.

Participación en ferias	
1	Integrar a ferias a medianas y pequeñas empresas turísticas.
2	Realizar ferias culturales y turísticas con la finalidad de promocionar productos de los microempresarios.
3	Participación en ferias Nacionales
4	Participación en ferias Internacionales


 Ing. Jhansy López
ALCALDE DEL GAD ZARUMA




Anexo F: Diseño de preguntas de entrevista

1. ¿Ha escuchado acerca del Programa Pueblos Mágicos en México?
 - Sí
 - No
2. ¿Conoce usted acerca del Programa de Pueblos Mágicos que promociona el Ministerio de Turismo del Ecuador?
 - Sí
 - No
3. ¿Sabía usted que en Ecuador existen Pueblos Mágicos?
 - Sí
 - No
4. ¿Cuál cree usted que es la característica principal de un Pueblo Mágico?
 - Arquitectura
 - Historia
 - Gastronomía
 - Festividades
5. ¿Conoce usted acerca del proceso de nominación al Programa Pueblos Mágicos?
 - Sí
 - No
6. ¿Conoce o ha escuchado de la ciudad de Zaruma?
 - Sí
 - No
7. ¿Sabía usted que Zaruma es un Pueblo Mágico?
 - Sí

- No
8. ¿Por qué cree usted que declararon a Zaruma como un Pueblo Mágico?
- Minería
 - Historia
 - Arquitectura
 - Gastronomía
 - Presencia de un personaje histórico
 - Expresiones culturales
9. En el caso de haber visitado Zaruma ¿Considera usted que esta ha tenido un desarrollo con respecto al turismo?
- Si
 - No
 - Nunca he ido
10. ¿Cree usted que el Programa Pueblos Mágicos favorece al desarrollo turístico de Zaruma?
- Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo
11. Edad
12. Lugar de procedencia
- Cuenca

- Loja
- Machala
- Otro

13. Género

- Masculino
- Femenino
- Otro
- Prefiero no decirlo

Anexo G: Diseño de preguntas para entrevistas

1. ¿Qué opinión tiene usted con respecto al Programa de Pueblos Mágicos?
2. ¿Cuál cree usted que es la característica principal de un Pueblo Mágico?
3. ¿Considera pertinente que se haya implementado el Programa de Pueblos Mágicos en Ecuador?
4. ¿Qué opinión tiene de Zaruma como Pueblo Mágico?
5. ¿Cree usted que Zaruma cuenta con una característica única para formar parte del Programa Pueblos Mágicos?
6. ¿Cuál es su perspectiva de la actividad turística en Zaruma, previo a formar parte del Programa de Pueblos Mágicos?
7. ¿Considera usted que Zaruma se encontraba lista para formar parte del Programa Pueblos Mágicos?
8. ¿Usted cree que la actividad turística de Zaruma ha tenido un desarrollo después de ser nombrada como Pueblo Mágico?
9. ¿Usted considera que este programa ha beneficiado a Zaruma en su actividad turística?
10. A futuro, ¿Cree que el Programa Pueblos Mágicos ayude a Zaruma en la actividad turística?