



**UNIVERSIDAD ESTATAL  
PENÍNSULA DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE HOTELERÍA Y TURISMO**

**TEMA:**

**“LOS SERVICIOS TURISTICOS Y EL DESARROLLO LOCAL DE LA  
COMUNA SAN JOSÉ, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2017”.**

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

**Previo a la obtención del título de:**

**LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE TURISMO**

**AUTORA:**

**VANESSA CECILIA MURILLO RAMOS.**

**LA LIBERTAD – ECUADOR**

**MARZO - 2017**



**TEMA:**

**“LOS SERVICIOS TURÍSTICOS Y EL DESARROLLO LOCAL DE LA  
COMUNA SAN JOSÉ, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2017.”**

**AUTORA:**

Murillo Ramos Vanessa Cecilia

**TUTOR:**

Ing. Fortis Suárez Joel, MSc.

**Resumen**

En la comuna San José del cantón Santa Elena provincia de Santa Elena, se realiza el turismo de sol y playa, siendo visitado por turistas nacionales y extranjeros, para atender a esta demanda existen servicios turísticos que permiten el desarrollo de la localidad. Por lo tanto, la presente investigación tiene como propósito principal Identificar los servicios turísticos que aporten al desarrollo local de la comuna indicada. De tal manera, para cumplir con el objetivo el proceso metodológico es de tipo descriptivo, con un enfoque cualitativo, utilizando encuestas y entrevistas que permitieron obtener los datos necesarios, siendo involucrados turistas, directivos y servidores turísticos de la comuna. Entre los principales resultados encontrados, se destaca el aporte de estas actividades: Alojamiento y Restauración que benefician al desarrollo local.

**Palabras clave:** Servicio Turístico, Desarrollo local, Restauración, Alojamiento.



### **Abstract**

In the San José municipality of Santa Elena province Santa Elena province, there is the sun and beach tourism, being visited by national and foreign tourists, to meet this demand there are tourist services that allow the development of the locality. Therefore, the main purpose of this research is to identify tourist services that contribute to the local development of the indicated commune. Thus, to meet the objective, the methodological process is descriptive, with a qualitative approach, using surveys and interviews that allowed to obtain the necessary data, involving tourists, managers and tourist servers of the commune. Among the main results found, the contribution of these activities stands out: Accommodations and Restoration that benefit the local development.

**Keywords: Tourist office, Local development, Catering and Accommodations.**

**La Libertad, marzo 1 del 2017**

**APROBACIÓN DEL PROFESOR TUTOR**

En mi calidad de Profesor Guía del trabajo de titulación, “**LOS SERVICIOS TURISTICOS Y EL DESARROLLO LOCAL DE LA COMUNA SAN JOSE**”, elaborado por la Sra. Vanessa Murillo, egresada de la Carrera de Hotelería y Turismo, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Península de Santa Elena, previo a la obtención del Título de Licenciada en Administración en Turismo, me permito declarar que luego de haber dirigido científica y técnicamente su desarrollo y estructura final de trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científico, razón por la cual lo apruebo en todas sus partes.

**Atentamente**

---

**Ing. Joel Fortis Suárez, MSc.**

**PROFESOR GUÍA**

**La Libertad, marzo 1 del 2017**

### **DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD**

El presente Trabajo de Titulación con el título de **“LOS SERVICIOS TURISTICOS Y EL DESARROLLO LOCAL DE LA COMUNA SAN JOSE”**, elaborado por **Murillo Ramos Vanessa Cecilia**, declara que la concepción, análisis y resultados son originales y aportan a la actividad científica, educativa, empresarial y administrativa.

#### **Transferencia de derechos autorales.**

Declaro que, una vez aprobado el tema de investigación otorgado por la facultad de **Ciencias Administrativas**, carrera de **Hotelería y Turismo** pasan a tener derechos autorales correspondientes, que se transforman en propiedad exclusiva de la **Universidad Estatal Península de Santa Elena** y, su reproducción, total o parcial en su versión original o en otro idioma será prohibida en cualquier instancia.

**Atentamente,**

---

**MURILLO RAMOS VANESSA CECILIA**

**C. C. No.: 0926468356**

## **DEDICATORIA**

Dedico este proyecto a Dios por la fortaleza, triunfos y por enseñarme a valorar a las personas que me rodean.

A mis padres Manuel y Cecilia, por demostrarme su cariño, apoyo y por sus consejos que me sirvieron de mucho para poder cumplir mis metas, porque sin la ayuda de ellos no hubiera culminado mis estudios y por ser el ejemplo a seguir.

A mi hija Scarleth, mi razón de ser por la que lucho día a día. Y darle ese ejemplo de saber que con esfuerzo todo se puede lograr en nuestra vida. A mi esposo Libinton por formar parte de mi vida y por su amor incondicional.

A mis hermanos Richard, Lizbeth y Joselyn por el apoyo incondicional que me brindan a diario y por compartir conmigo buenos y malos momentos. A mi tía Ofelia quien ha sido como mi segunda mamá.

**Vanessa Murillo R.**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco principalmente a Dios por haberme dado la vida, Fe, sabiduría para culminar esta etapa profesional, y por darme las fuerzas necesarias para superar los obstáculos y dificultades a lo largo de mi vida.

A mis padres Manuel y Cecilia por el apoyo incondicional que me dan día a día para poder cumplir mis metas y no rendirme ante nada. Y demostrarme que siempre podré contar con ellos.

A mi hija Scarleth y Esposo Libinton por el amor que me brindan, por acompañarme en este trayecto de mi vida y compartir sus alegrías y tristezas.

Agradezco también a todos los profesores que sin duda alguna impartieron sus conocimientos y de esta manera poder concluir con mis estudios con todos los conocimientos adquiridos de cada uno de ellos.

Al tutor Joel Fortis, por las guías durante la elaboración de este proyecto. Gracias a todos los que me apoyaron directa o indirectamente en la elaboración de este proyecto.

**Vanessa Murillo R.**

**TRIBUNAL DE GRADO**

---

Ing. Linda Núñez Guale, MBA  
**DECANA DE FACULTAD  
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

---

Lcdo. Efrén Mendoza T, MSc.  
**DIRECTORA DE CARRERA  
DE HOTELERÍA Y TURISMO**

---

Ing. Joel Fortis Suárez, MSc.  
**PROFESOR - TUTOR**

---

Lcda. Narcisa Vásquez F, MSc.  
**PROFESORA DE ÁREA**

---

**Ab. Brenda Reyes Tomalá, MSc.  
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**



## ÍNDICE

<b>Resumen .....</b>	<b>II</b>
<b>APROBACIÓN DEL PROFESOR TUTOR .....</b>	<b>IV</b>
<b>DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD .....</b>	<b>V</b>
<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>VII</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>VIII</b>
<b>TRIBUNAL DE GRADO .....</b>	<b>IX</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>8</b>
<b>MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>8</b>
1.1. Revisión de la literatura .....	8
1.2. Desarrollo de las teorías y Conceptos .....	10
1.2.1. Servicios Turísticos.....	10
1.2.1.1. Actividades turísticas .....	11
1.2.1.1.1. Tipos de actividades turísticas .....	13
1.2.1.1.2. Motivación Básica del Turista .....	14
1.2.1.2. Satisfacción del turista .....	14
1.2.2. Desarrollo Local.....	15
1.2.2.1. Desarrollo Económico.....	16
1.2.2.2. Bienestar Social.....	16
1.2.2.3. Bienestar de los habitantes .....	17
1.3. Fundamentos sociales y legales. ....	17
1.3-1. Fundamentos Sociales.....	17

1.3.1.1. Desarrollo Económico.....	17
1.3.1.2. La Organización Social.....	18
1.3.2. Fundamentos Legales.....	19
<b>CAPÍTULO II.....</b>	<b>21</b>
<b>MATERIALES Y MÉTODOS.....</b>	<b>21</b>
2.1. Tipos de investigación.....	21
2.2 Métodos de investigación.....	21
2.2. Método Analítico - Sintético .....	21
2.2.1 Método Inductivo – Deductivo.....	21
2.3 Diseño de muestreo.....	22
2.3.2 Muestra.....	22
2.4 Diseño de recolección de datos .....	23
2.4.1 Entrevista.....	23
2.4.2 Encuesta.....	24
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>25</b>
<b>RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....</b>	<b>25</b>
3.1. Análisis de datos .....	25
3.1.1. Análisis de la entrevista a autoridades.....	25
3.1.2. Análisis de entrevista a servidores turísticos.....	28
3.1.3 Análisis de la encuesta a turistas .....	31
3.2. Limitaciones.....	44
3.3. Resultados .....	44

Conclusiones .....	46
Recomendaciones.....	47

**BIBLIOGRAFÍA**

**ANEXOS**

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Distribución porcentual de los turistas por sexo .....	31
Gráfico 2. Distribución porcentual de la población por edad .....	32
Gráfico 3. Distribución porcentual de la población por niveles de estudio .....	33
Gráfico 4. Distribución porcentual de la población por procedencia.....	34
Gráfico 5. Distribución porcentual de la población por motivo de visita .....	34
Gráfico 6. Distribución porcentual de la afinidad de la personas en el viaje.....	35
Gráfico 7. Promedio de alojamiento de los visitantes.....	36
Gráfico 8 Falta de Servicios turísticos .....	37
Gráfico 9 Cambios en los servicios Turísticos.....	38
Gráfico 10 Implementación de nuevos servicios turísticos.....	39
Gráfico 11 Servicios turísticos que les gustaría que se implementen a la demanda .....	40
Gráfico 12 Calidad de los Servicios turísticos .....	42
Gráfico 13 Implementación de capacitaciones .....	43

## INTRODUCCIÓN

El turismo a nivel internacional ha sido considerado uno de los puntos más relevantes para el desarrollo de una localidad, tomando en consideración cada actividad turística, las vías de acceso y todo tipo de infraestructura que existe en el lugar; cada uno de estos factores son determinantes y permiten promover el flujo de turistas, donde la característica principal de los servicios turísticos, es generar empleo y crecimiento en zonas poco desarrolladas. En el caso de países como México, la actividad turística, ha sido considerada como una actividad de afianzamiento del resto de actividades que le ha dado sustento al propio desarrollo económico.

Desde otro punto de vista, en las década de los 90<sup>s</sup> se comienza a considerar el turismo como uno de los puntos clave para el desarrollo local, tomando en consideración los servicios turísticos de la zona ya que generaban ingreso económico en diferentes familias y el desarrollo de una comunidad buscando en buen vivir.

Por otra parte, el desarrollo turístico en Puerto Vallarta, México se inició hace cincuenta años y en su trayectoria obtuvo un crecimiento de la oferta en instalaciones hoteleras y construcción de nuevos equipamientos. De esta manera, el turismo ha comenzado a entenderse como un aspecto interno y propio de los procesos del desarrollo local, donde es importante para países que tienen diferentes regiones basados en la geografía, cultura y tradiciones que poseen en algunas naciones.

En el caso de Ecuador, el turismo es una actividad importante porque se trata de un sector que genera empleo y crecimiento en zonas poco desarrolladas, donde a veces ninguna otra actividad podría tener un impacto similar, además cuenta con gran variedad de servicios turísticos que le permite convertirse en la primera potencia turística en América Latina, debido a que cada turista nuevo que ingresa al país representa una plaza de empleo. Por tal motivo, es un país tan concurrido y recomendado debido a que posee regiones como la Costa, Sierra y Amazonía que cuenta con diversos atractivos turísticos.

En la provincia de Santa Elena, específicamente la comuna San José, siendo un atractivo turístico no se le ha dado mayor importancia, al no ser difundida la información necesaria para el reconocimiento a nivel nacional y mucho menos internacional, lo que trae consigo el limitado ingresos de turistas, puesto que la comunidad cuenta con deficiente plazas de empleo e ingresos económicos.

Esta comunidad existe desde el año 1925; es importante recalcar que antes de tener este nombre; era conocido como Don Pancho en honor a esta persona, quien fue el primer habitante que llegó a esta comuna, construyendo una pequeña hacienda que constaba de tres casitas de cañas, posteriormente llega al pueblo el señor Silvio Casinelle, fomentando trabajo a la población que en ese entonces eran muy pocas.

Cuando el Sr. Silvio Casinelle abandonó el pueblo por cuestiones de salud, dejó donando el Santo San José y construyendo una capilla de caña, en honor al santo;

por tal motivo, actualmente se conoce al pueblo San José, celebrando sus fiestas del Patrono el 19 de Marzo.

En la comuna San José existen atractivos turísticos, sin embargo los servicios turísticos son escasos, lo que ha impedido que este se desarrolle turísticamente, por este motivo el turismo es en mínima escala un sostenimiento económico.

Asimismo, las escasas fuentes de empleo y oportunidades en el sector turístico afectan a los comuneros, puesto que se han visto en la necesidad de emigrar, y de esta manera poder sobresalir en el ámbito económico, lo que incide también en el progreso social de la comunidad.

Para analizar esta problemática es necesario mencionar sus causas: una de ellas es el deficiente conocimiento del turismo y los servicios turísticos con los que cuenta la comunidad, lo que implica que este lugar se desarrolle totalmente en el ámbito económico y social.

Por otra parte, favorecer el progreso económico y social mediante la demanda de clientes que se genere por la oferta turística del lugar. De la misma manera, el desarrollo de una comunidad y los servicios turísticos intensifican la integración económica, obteniendo mejoramiento de las infraestructuras que beneficien tanto al ámbito turístico y a la comunidad, con la colaboración de cada uno de ellos.

Es necesario evaluar los servicios turísticos en función de la oferta del mercado en el desarrollo local de la comuna San José, siendo uno de los puntos que cuenta con actividades turísticas que pueden ser de mayor interés para personas que

visiten el lugar, como un atractivo turístico que satisfaga sus necesidades a las que ellos se dirccionan.

De la misma manera, aportará a que la comuna se dirccione a ser difundida por los mismos turistas, siendo una alternativa recomendada para aquellos que realizan viajes.

**La presente investigación se formula de la siguiente manera:**

¿Cuáles son los servicios turísticos que aportarán al desarrollo local de la comuna San José?

¿Cuáles son las condiciones actuales de los servicios turísticos de la comuna San José?

¿Cuál es la situación actual del desarrollo de la comuna San José?

¿Cuál es la relación que existe entre los servicios turísticos y el desarrollo local de la comuna San José?

¿Qué nuevos servicios turísticos requiere demanda?

**La investigación tiene como objetivo:**

Identificar los servicios turísticos que aportan al desarrollo local de la comuna San José.

**Tareas Científicas**

- Diagnosticar los servicios turísticos de la comuna San José.
- Análisis del desarrollo local de la comuna San José.
- Identificar los servicios turísticos que tienen mayor relación con el desarrollo local de la comuna San José.



Cabe señalar que la presente investigación se justificará en la evaluación de los servicios turísticos para el desarrollo local de la comuna San José, debido a la oferta turística que brinda a los visitantes. Siendo una comuna con gran variedad de atractivos naturales y culturales como son su balneario, el malecón, hosterías y vías de acceso en buen estado, apreciándose un solo conjunto con la vegetación y la población. Por lo tanto, el desarrollo de una localidad en relación con los servicios turísticos implica cambios que intensifican el proceso de integración económica a nivel local, obteniendo mejoramientos de la infraestructura que conlleva a recibir y beneficiar a los turistas y habitantes de la localidad, con el compromiso y colaboración de cada uno de ellos.

Asimismo, los servicios turísticos convierten a la comuna en uno de los lugares más importantes y visitados de la provincia de Santa Elena, intensificando la integración económica y generando mayor demanda de clientes. De tal manera que beneficien no solo a la comunidad sino también a los turistas que visiten el lugar, haciendo de este un atractivo turístico a nivel nacional e internacional.

Por otra parte, la investigación realizada aportará a la comunidad en conocimientos y estrategias que pueden ser utilizadas en el ámbito turístico y de esta manera planificar y desarrollar actividades turísticas que ayuden al desarrollo de la comunidad, generando fuentes de trabajo y una promoción organizada de esta comuna. Cabe recalcar, que a través de nuevos potenciales turísticos de la zona, se generen propuestas interesantes que motiven al turista y al visitante local a conocer y participar de la cultura y naturaleza del entorno.

Esta investigación tiene notabilidad ya que en la actualidad la tendencia es participar activamente en una actividad, contribuyendo entonces a ampliar su oferta turística, además que el estudio aportará al conocimiento científico y profesional para la comuna San José, la provincia de Santa Elena y el país.

Este proyecto de investigación se justifica por la pertinencia que tiene el mismo, ya que los resultados que arrojen, permitirán realizar propuestas de mejora al turismo de la comuna, así mismo esta investigación puede servir como punto de partida para llevar a cabo otras investigaciones, y propuestas que ayuden a fomentar el desarrollo de la oferta y por ende el desarrollo del turismo de este destino.

**Idea a defender:**

Una propuesta caracterizada por tener estrategias aplicadas a los servicios turísticos para mejorar el aporte al desarrollo local de la comuna San José.

**Mapeo**

En el capítulo I se lleva a cabo la revisión de la literatura de diferentes autores que han realizado estudios en relación a las variables de investigación; servicios turísticos y desarrollo local, para identificar qué es lo que se ha estudiado hasta ahora en relación al tema planteado, asimismo el desarrollo de las teorías y conceptos de diferentes autores, de las variables y sus indicadores referente al tema propuesto con sus respectivas ideas y análisis, además de los aspectos sociales y legales que sustentan la proyecto de investigación.

En el capítulo II, se establecen los materiales y métodos asociados al tipo de investigación que se utiliza, mediante el análisis de la información obtenida; luego se realiza el respectivo diseño del muestro, estableciendo la población y el tipo de muestreo para la aplicación de las técnicas e instrumentos, así también se realiza un diseño para la recolección de datos relevantes en los cuales se soporta la investigación.

En el capítulo III, se establecen los resultados procediendo al análisis de la entrevistas y la encuesta planteadas para la obtención de la información de campo, se describen las limitaciones que hubieron dentro del transcurso de la investigación, luego se extraen los resultados más relevantes que hacen mención al aporte los servicios turísticos y el desarrollo local, para posteriormente elaborar las conclusiones de acuerdo a los objetivos propuestos y las recomendaciones sugeridas a la comunidad científica en relación a las conclusiones realizadas, para concluir con la propuesta planteada.

# CAPÍTULO I

## MARCO TEÓRICO

### **1.1 Revisión de la literatura**

Se ha considerado la revisión de algunas investigaciones referente a las variables servicios turísticos, de las cuales se desprende de varios estudios con resultados interesantes, lo que va a permitir ampliar información relativa al tema de estudio.

Para aquello el autor De la Torre (2011) en su trabajo Turismo y calidad del servicio, tuvo como objetivo analizar la importancia de la calidad en el ámbito turístico a través de las experiencias e interacciones de los turistas en el periodo de su estadía y la percepción que tienen referente al destino, la metodología utilizada fue la investigación exploratoria, como resultado se determinó que el visitante evalúa la calidad como satisfacción o insatisfacción generalizando los defectos del servicio, de tal modo que se debe aplicar una revisión constante de los procesos teniendo como prioridad al turista.

Otros autores Brea y González (2006) llevaron a cabo un estudio acerca de la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del consumidor para evaluar los conceptos bidireccionales y unidireccionales, es decir, desde el origen de ambos aspectos hasta la actualidad, utilizando una investigación descriptiva, que logró como resultado identificar cuatro factores, asimismo que su incidencia hacia la satisfacción es clara y significativa y que es una combinación entre el valor percibido, de la misma manera es conveniente aplicar modelos con una gran cantidad de indicadores que permitan mejorar la calidad.

Asimismo, el autor Ramírez (2006) en su trabajo sobre los servicios turísticos determina las diferencias entre las expectativas y percepciones que tienen los turistas a través de cinco dimensiones (tangibilidad, capacidad, fiabilidad, seguridad y empatía), mediante un estudio descriptivo y de campo tuvo como resultado que el nivel de calidad es bueno, asimismo el equipamiento e instalaciones están en buenas condiciones para el uso del visitante, referente al servicio está calificado en base a la atención, seguridad, confianza y comunicación que le transmite al cliente, aunque hay que enfocarse en la solución de problemas, apariencia y cortesía.

Referente a la variable del desarrollo local, se han buscado estudios basados en países donde se ha generado este tipo de investigaciones a fin de contribuir al tema propuesto, de los cuales son pocos los registros existentes, y estos se detallan a continuación:

Los autores Vicente y Morales (2017) en su estudio desarrollo local y turismo: relaciones, desavenencias y enfoques que tuvo como objetivo trata de mostrar cómo las deficiencias de enfoque de las actuales concepciones sobre la vinculación del turismo con el desarrollo local, la metodología utilizada está basada en observaciones y experiencias y como resultado se pudo observar como aspectos destacados, el peso de las visiones burocráticas en el diseño y manejo de las políticas públicas y los métodos de intervención fragmentados institucionalmente. En segunda instancia, se sugieren también como causa los

enfoques de desarrollo local que tienden a sustituir el papel del Estado en los ámbitos locales.

El autor Mantero (2004) en su investigación acerca del desarrollo local y actividad turística, tuvo como propósito asumir la problemática del desarrollo local y regional para contribuir a su más apropiado despegue e inserción, para aquello se realizó una investigación bibliográfica, se determina como resultado que la actividad turística plantea una singular relación local – global constituir la expresión de flujos que trasciende el desplazamiento de personas e implica la interacción de culturas desplegadas en territorios.

## **1.2. Desarrollo de las teorías y Conceptos**

### **1.2.1. Servicios Turísticos**

Sobre servicios turísticos se han establecidos varias definiciones, por lo tanto para Castillo (2012) estos son elementos naturales de todas actividades humanas que generan un desplazamiento por motivos esenciales, satisfaciendo las necesidades de un turista.

Por otro lado, el autor Horovitz (1987) menciona que es el *“conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o servicio básico, como resultado del precio, la imagen y la reputación del mismo, algo que va más allá de la amabilidad y de la gentileza”*

Por tal motivo, se deduce que los turistas se desplazan de un lugar a otro según sus necesidades o actividades a realizar, sobre todo buscan calidad en los servicios

brindados para satisfacer sus necesidades, es decir que se basan en la oferta básica y complementaria.

Según lo expuesto por estos autores, se define que los servicios turísticos son el conjunto de prestaciones, hechos y actividades que permiten satisfacer las necesidades de los visitantes, que de tal manera se establezca el acercamiento e interés por el uso de los diferentes recursos turísticos del lugar visitado.

#### **1.2.1.1. Actividades turísticas**

Las actividades implementadas en el sector turístico permiten diversificar la oferta, es así como la OEA (1978) el mismo citado por Aguilar, Rivas y González (2008) con respecto a la definición de actividades turísticas mencionan que *“son aquellos actos que realiza el consumidor para que acontezca el turismo, son el objetivo de su viaje y la razón por la cual requiere que le sean proporcionados los servicios”*.

De acuerdo con lo mencionado por los autores, las actividades turísticas se basan en el producto y destino que permiten la motivación del turista, por tal motivo no existiendo estas actividades no habría desarrollo turístico, sin embargo se ha podido identificar los diferentes tipos de actividades para satisfacer las necesidades de los visitantes, debido a que en muchos casos ni la naturaleza cumple con las expectativas de los mismos.

Cabe señalar que las actividades turísticas permiten el contacto directo con los turistas, por tal motivo estos deben estar debidamente estructurados para el

consumo y satisfacción de los visitantes, debido a que son una de las motivaciones que permiten el desplazamiento de los mismos buscando alternativas y servicios complementarios que los motiven a visitar el lugar.



#### **1.2.1.1.1. Tipos de actividades turísticas**

Existe un sinnúmero de autores que han establecido diferentes clasificaciones, por tal motivo se ha tomado en cuenta a varios autores que se ajustan a la realidad actual, en este sentido el autor García (1990) considera las siguientes:

**Turismo cultural:** personas interesadas en bibliotecas, revistas turísticas, ferias, bailes folklóricos, mapas, guías, etc. son de baja permanencia.

**Turismo científico:** integrado por historiadores, literatos, antropólogos, etc. son de mayor duración.

**Turismo de placer, descanso, vacaciones:** es el más amplio y dirigido a todos los sectores.

**Turismo de negocios y de compras:** personas que realizan actividades mercantiles y de comercio.

**Turismo de aventura:** personas que buscan emociones fuertes, adrenalina, etc. suele ser caro y dirigido a sectores con amplio nivel económico de la sociedad.

**Turismo deportivo:** dirigido a deportistas, club's e instituciones deportivas en general.

**Turismo estudiantil:** estudiantes que realizan viajes de prácticas o gradaciones.

**Turismo familiar:** personas que visitan a parientes o amigos dentro o fuera del país.

**Turismo de salud:** busca el bienestar físico y mental.

Según lo expuesto por los autores, se puede mencionar que existen diferentes actividades turísticas y la importancia de cada una de ellas, por tal motivo cada actividad que realicen los visitantes dependen de estas.

#### **1.2.1.1.2. Motivación Básica del Turista**

La motivación básica del turista según el autor Brenner (2006), menciona que están basadas según la naturaleza jerárquica de cada persona y de sus necesidades. Por otra parte, Maslow menciona la secuencia de necesidades de las personas basado desde sus deseos básicos hasta el aprovechamiento de su máximo potencial.

Por otra parte, el autor Pearce (1982) citado por Marinus (2017) basándose en el las necesidades planteadas por Maslow, tomó en consideración el factor experiencial del turismo y de esta manera establecer los niveles de motivación:

1. Necesidad de relajación (descanso / actividad)
2. Necesidad de estimulación (seguridad / emociones fuertes)
3. Necesidades sociales (de familia y relaciones íntimas de amistad)
4. Necesidades de autoestima (desarrollo personal, cultural, histórico, medioambiental)
5. Necesidades de autorrealización (búsqueda de la felicidad)

De esta manera se puede definir que la motivación de cada turista depende de las necesidades y exigencias que tengan; sean estas por trabajo, salud o por la motivación que tengan al momento de viajar.

#### **1.2.1.1.2. Satisfacción del turista**

De acuerdo al autor García (2006), la medición de la satisfacción del consumidor en el sector turístico, no es un ejercicio fácil dada la dificultad de medir una

calidad percibida tan compleja como es la que percibe un turista, desde que llega a su destino hasta que lo abandona (el transporte, el alojamiento, los precios, etc.). El nivel de conformidad de los turistas se basa en cuán satisfechos ellos se encuentren, sin embargo se puede medir mediante la calidad que ellos reciban de los productos y servicios que consuman y de la percepción que adquieran del lugar.

Se define según este autor que la satisfacción del turista abarca el grado de aceptación del servicio brindado, sin embargo si el visitante se siente complacido y ha cubierto sus necesidades con experiencias positivas, aquel va a volver al lugar y aún más atraerá mayor número de personas por la referencia gratuita y beneficiosa que le otorga al destino.

### **1.2.2. Desarrollo Local**

El desarrollo local puede ser considerado como un intento “de abajo hacia arriba” de los actores locales por mejorar los ingresos, las oportunidades de empleo y la calidad de vida en sus localidades como respuesta a las fallas de los mercados y las políticas del gobierno nacional en proveer lo que se necesita, particularmente en zonas subdesarrolladas o que atraviesan por una etapa de ajuste estructural (ECURED, 2017).

Al establecer el concepto del desarrollo local, se deduce que es un proceso de diversificación y enriquecimiento de las actividades económicas y sociales en un territorio de escala local a partir de la movilización y la coordinación de sus

«recursos» materiales e inmateriales, esta información corresponde a la publicación establecida por HYPERGEO, 2014.

#### **1.2.2.1. Desarrollo Económico**

El desarrollo económico es una de las temáticas con mayor importancia y a su vez de las más tratadas por los gobiernos de diferentes países del mundo, en este sentido

ECONOMICO (2011) lo define como;

**....el proceso en virtud del cual la renta real per cápita de un país aumenta durante un largo período de tiempo”. En otros términos, el desarrollo es un proceso integral, socioeconómico, que implica la expansión continua del potencial económico, el auto sostenimiento de esa expansión en el mejoramiento total de la sociedad. Pág. # 2.**

Otro autor Gestipolis (2017) define al desarrollo económico como el aumento persistente del bienestar que tiene una población.

De lo planteado por los autores sobre el desarrollo económico, se lo entiende como un proceso sustancial del bienestar socioeconómico de una población que se puede expandir o aumentar en el tiempo para el mejoramiento de la sociedad.

#### **1.2.2.2. Bienestar Social**

Según el autor Sen (1991) citado por Rodríguez, Lois, y Hernández (2008) manifiesta que el bienestar social se basa en varios factores que se relacionan entre sí para el bienestar y calidad de vida de la sociedad.

Asimismo, el autor INE (1981) citado por Rodríguez, Lois, y Hernández (2008) menciona que el bienestar social no solo se refiere a la sociedad sino en el bienestar general de los seres humanos de manera individual.

En conclusión, referente a lo mencionado por los diferentes autores, el bienestar social se puede definir por la calidad de vida sea este de forma social e individual para satisfacer las necesidades de cada uno de ellos.

### **1.2.2.3. Bienestar de los habitantes**

Existen un sinnúmero de definiciones de bienestar y que han estado altamente ligado a los ingresos, Alomba (2002) menciona que recientemente se ha atribuido mayor importancia al bienestar (“well being”) y se lo define como “*la cualidad de obtener satisfacción a través del disfrute de los recursos disponibles, y no sólo de su mera posesión*” pág. # 3.

Los autores Sempere, Acosta, Abdallah, y Ortí (2010) En su forma más básica, menciona que el bienestar se trata de “*sentirse y encontrarse bien*” pág. # 33.

Entonces, del aporte de los autores para definir bienestar se concluye que este es la cualidad de sentirse, encontrarse bien y obtener satisfacción, a través del disfrute de los recursos con los que se disponen o están en su posesión.

## **1.3. Fundamentos sociales y legales.**

### **1.3-1. Fundamentos Sociales**

#### **1.3.1.1. Desarrollo Económico.**

Es uno de los aspectos estrechamente ligados con los fundamentos sociales, ya que este hace referencia al mejoramiento de la calidad de vida de una población en este caso de la comuna San José, por lo tanto al ser el desarrollo económico un aspecto de suma importancia, se menciona que los servicios turísticos de manera relevante son actividades que colaboran a mejorar este aspecto no solo desde la parte económica, sino también desde la óptica del individuo y sociedad. De tal manera, que satisfaga las necesidades personales o sociales de la comuna.

### **1.3.1.2. La Organización Social**

Otro de los aspectos es la organización social es un sistema inserto en otro más amplio, que es la sociedad con la cual interactúa; ambas se influyen mutuamente. La organización está constituida por un grupo de individuos que unen actuaciones para alcanzar determinados propósitos.

Lo que caracteriza a las organizaciones sociales es que, para alcanzar sus objetivos, cada uno de sus integrantes debe desempeñar una función o cumplir un papel particular que, de alguna manera, es diferente de los demás y que los roles del resto de sus integrantes demandan, con el fin de llevar a cabo las funciones propias. La organización social se constituye, entonces, en una red de relaciones de interdependencia entre sus componentes que cumplen funciones diferentes, lo que se denomina Patrón Sinérgico. (Román, 2011).

Así mismo, para el autor Díez (1983) citado por Aledo y Domínguez (2001), la organización social sería, meramente, el conjunto de formas por las que los seres

humanos nos adaptamos a las condiciones ambientales dentro de un marco tecnológico, convirtiéndose así ya en un aspecto social determinante.

Entonces, se puede establecer a la organización social como un sistema en el cual la sociedad interactúa y se adapta a las condiciones ambientales y tecnológicas para alcanzar propósitos personales y grupales, cumpliendo una función en particular en la sociedad.

### **1.3.2. Fundamentos Legales.**

#### **Constitución de la República del Ecuador**

Según el artículo 296 de la Constitución indica que, el conjunto de políticas democráticas y participativas de los gobiernos autónomos descentralizados permiten la participación y elaboración de proyectos que aporten al desarrollo local de las diferentes poblaciones, donde se pueda reconocer y valorar la diversidad cultural, además que se proyecten políticas sociales y económicas para el bienestar de la población y que debido a esto exista conservación del ambiente para la futura generación.

Por otra parte, la Constitución, en el artículo 66 se refiere al derecho que tiene cada persona generando una vida digna asegurando que obtengan la satisfacción de las diferentes necesidades de cada individuo y de esta manera mejorar la calidad de vida de cada uno de ellos de manera compleja.

De la misma manera, se puede mencionar que, mejorar la calidad de vida de la población es un reto amplio que se logra mediante el fortalecimiento de las políticas intersectoriales y la consolidación del Sistema Nacional de Inclusión y

Equidad Social. Para el logro de este reto se toma en consideración fortalecer el ordenamiento territorial debido a la acogida y el acceso a una vivienda digna para de esta manera poder avanzar y fomentar la sustentabilidad de la población.

### **Ley de Turismo**

Según La ley de Turismo en su última modificación, considera en su art. 4 que la política estatal con respecto al sector turístico, debe cumplir con objetivos en la actividad turística por tal motivo se consideran en esta investigación:

En el literal a) se refiere a potencializar, promocionar y fomentar el desarrollo turístico a través de resultados que permitan impulsar el turismo en localidades que no se han dado a conocer en el ámbito competitivo.

### **Plan Nacional Buen Vivir 2013 -2017**

De acuerdo a lo mencionado en este documento, en su objetivo 10, lineamiento 10.3 resalta que se debe impulsar el turismo para el desarrollo del país. Por tal motivo, se menciona en esta investigación debido a que forma parte del impulso que proporciona el Estado fortaleciendo el desarrollo local y turístico.



## **CAPÍTULO II**

### **MATERIALES Y MÉTODOS**

#### **2.1. Tipos de investigación**

Esta investigación es de tipo descriptiva con un enfoque cualitativo, de tal modo que se pretende probar que la propuesta de investigación planteada aportará de manera positiva al desarrollo local de la comuna San José, apoyada en un trabajo de campo en la comuna.

#### **2.2 Métodos de investigación**

Se han establecido varios métodos con el propósito de fundamentar la información, de tal modo que permita ser comprendida en su totalidad, la misma que se presenta desde la deducción hasta los resultados finales.

##### **2.2. Método Analítico - Sintético**

Este método permitió llevar a cabo el análisis de teorías y definiciones citadas en la investigación, para luego ser integradas de manera holística, asimismo indagar los factores que integran cada variable sus indicadores, de la misma forma se analizaron los datos recogidos a través de los instrumentos, los mismos que fueron contrastados con los aportes teóricos realizados en el capítulo I.

##### **2.2.1 Método Inductivo – Deductivo**

Se utilizó este método con el fin de obtener las conclusiones generales de la investigación, para lo cual se llevó a cabo un estudio de los hechos desde el punto

de vista de la variable servicios turísticos y desarrollo local, asimismo se realizó la clasificación de cada fenómeno encontrado.

## **2.3 Diseño de muestreo**

### **2.3.1 Población**

Con el objeto de identificar a la población para este proceso investigativo, se ha considerado a los turistas que estuvieron en el último feriado de Carnaval en la comuna San José, los mismos que han observado y han realizado alguna actividad turística y que pueden ayudar determinar qué nuevas actividades se podrían realizar para mejorar los servicios turísticos, así mismo se consideró a los servidores turísticos que desarrollan su actividad en la comuna y que están en constante interacción con el turista, y a varios directivos de la localidad que están a cargo de la actividad turística.

### **2.3.2 Muestra**

Posteriormente, para realizar el cálculo de la muestra de los turistas, se aplicó la fórmula con método no probabilístico debido a que desconoce el número de estos, por tal motivo fue una selección por conveniencia. Asimismo, para la recolección de la información de un tipo de muestreo no probabilístico, donde no todas las personas tendrán la misma posibilidad de ser elegidos a la hora de ser encuestada. Para la entrevista a las autoridades y servidores turísticos se utilizó un muestreo no probabilístico por conveniencia, con el propósito de obtener un mejor desarrollo de trabajo y de esta manera realizar el estudio respectivo, por tanto, dicho cálculo se muestra a continuación:

*Cuadro N. 1 Población de estudio*

<b>POBLACIÓN</b>	<b>N.-</b>	<b>Fuente</b>
<b>Turistas</b>	120	Casa Comunal
<b>Directivos de la Comuna</b>	5	Propia
<b>Servidores turísticos</b>	6	Propia

Elaborado por: Murillo, V. (2017)

## **2.4 Diseño de recolección de datos**

Las técnicas que se utilizaron para la recolección de información se establecieron de acuerdo al tipo de estudio, donde se identificaron los indicadores, teniendo como base los instrumentos necesarios, los mismos que fueron complementados con fuentes secundarias.

### **2.4.1 Entrevista**

Esta técnica fue basada a través de un cuestionario semiestructurado con 6 preguntas semiabiertas, donde se recabó información de las autoridades locales que están involucradas en turismo previa cita telefónica, y a los servidores turísticos con los cuales se conversó previamente antes de ser entrevistados, los mismos que han obtenido experiencias en el ámbito del turismo, manifestando

las diferentes perspectivas referente a la temática tratada, y a su vez permitieron identificar aspectos que aportan al desarrollo del proyecto de investigación.

#### **2.4.2 Encuesta**

Esta técnica se aplicó para poder medir los indicadores de la investigación, para aquello se utilizó un cuestionario estructurado que contiene catorce preguntas cerradas (Dicotómicas y de Opción Múltiple), que se les aplicó a visitantes, hombres y mujeres mayores de 14 años en adelante, durante cuatro fines de semana ya que son los días de mayor visita dentro de la comunidad, siendo este instrumento el que permitió recolectar las diferentes perspectivas de los turistas referente a los servicios turísticos.

Además, con este instrumento se pudo obtener la información directamente de los turistas y apreciar que tan frecuente visitan la comuna para satisfacer sus necesidades. De la misma manera, permite detectar la opinión de los mismos y así saber qué servicios se puede mejorar.

## **CAPÍTULO III**

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

#### **3.1. Análisis de datos**

Para la obtención de los resultados, se llevó a cabo el análisis de cada uno de los instrumentos aplicados en la investigación de campo, en este caso a las autoridades de turismo de la localidad a los servidores turísticos y a turistas que visitan la comuna San José.

##### **3.1.1. Análisis de la entrevista a autoridades**

###### **1.- ¿Considera usted que el desarrollo de nuevos servicios turísticos se podría potenciar en el turismo en la comuna San José?**

Las autoridades entrevistadas consideraron rotundamente la necesidad de potenciar nuevos servicios turísticos ya que sería factible para la generación del turismo, por lo tanto estas nuevas actividades turísticas deben estar relacionadas a la búsqueda de mejorar el desarrollo local, considerando que estas podrían originar el aumento de la oferta turística, diversificándola, para el beneficio tanto de los turistas y otros autores.

###### **2.- ¿Considera usted, que el desarrollo de nuevos servicios turísticos, generará impactos económicos positivos en otras actividades relacionadas al turismo?**

Con respecto a esta pregunta todos los entrevistados mencionaron que sí debe llevarse adelante un desarrollo de nuevos servicios turísticos y que con este

desarrollo se estaría aportando de manera positiva a la comunidad en general, debido a que no solo se estarían beneficiando la comunidad sino también los turistas que visitan la comuna por la variedad de los atractivos con los que cuenta la comuna, de esta manera se incrementaría el turismo.

**3.- ¿Considera usted que al desarrollar nuevos servicios turísticos, aumentara el número de empleos en el sector turístico?**

Según las personas que participaron de la entrevista mencionaron que si se desarrolla nuevos servicios turísticos, sí habría un incremento de empleos directos e indirectos en el sector turístico y no turístico ya que al aumentar el consumo bienes y servicios, es notorio que hay una mayor demanda, por ende ellos tendrían necesidad de contratar personal no solo externo sino interno, y así también brindar un mejor servicio a los turistas, para que así ellos recomienden este atractivo e incremente el ingreso de turistas.

**4.- ¿Considera usted que al desarrollar nueva oferta de servicios turísticos, aumentará el ingreso de las familias que dependen del turismo en la comuna San José?**

Con respecto a esta pregunta los entrevistados, hacen mención a una respuesta positiva, ya que aseguraron que de acuerdo a los aspectos ya citados en las dos preguntas anteriores, este desarrollo de los servicios turísticos puede aumentar la demanda y por ende los ingresos tanto de las personas que trabajan en los grandes establecimientos turísticos, así como en el micro empresario, por lo que sería importante tener algún tipo de preparación para recibir a esta demanda.

**5.- ¿Considera usted que al desarrollar nuevas actividades turísticas, aumentará la inversión o el emprendimiento en el sector turístico de la comuna San José?**

Los entrevistados respondieron, que sí puede aumentar la inversión, debido a las necesidades que se generaran al desarrollar nuevos servicios turísticos, no obstante mencionaron que también podría haber inversión en los establecimientos turísticos existentes para aumentar su calidad y de esta forma brindar un mejor servicio, o crear nuevas líneas de negocios y poder acoger a una nueva demanda turística. Siendo una opción más para invertir y de esta forma emprender nuevos retos turísticos.

**6.- ¿Considera usted que la organización de las población de la comuna San José es fundamental para lograr el desarrollo del turismo?**

Con respecto a esta interrogante, las personas que fueron entrevistadas afirmaron de manera positiva en su totalidad que la organización es la base primordial del desarrollo de cualquier negocio o en este caso destino, debido a que al desarrollarse nuevos servicios turístico que incluyen actividades turísticas, estas deben de ser trabajadas en conjunto con la población local a efectos de que este se empodere de colabore, y pueda aportar con hospitalidad, seguridad, información e higiene dentro de los espacios públicos y privados, aspectos que resaltan dentro de una buena organización. Además, la comunicación entre los habitantes y los directivos serían la clave primordial para de esta manera obtener el objetivo planteado como es el desarrollo local.

### **3.1.2. Análisis de entrevista a servidores turísticos**

#### **1.- ¿Considera usted que el desarrollo de nuevos servicios turísticos se podría potenciar en el turismo en la comuna San José?**

Los servidores turísticos entrevistados manifestaron que sí se puede potenciar este tipo de turismo, resaltando que es una necesidad para la comunidad, ya que esta no tiene una oferta turística muy variada y amplia, acorde a las exigencias de demanda especialmente en temporadas bajas, considerando que esta podría ser una buena opción para fomentar el turismo de manera más amplia.

#### **2.- ¿Considera usted, que al fomentar nuevos servicios turísticos, estos generaran impactos económicos positivos en su establecimiento y en otras emprendimientos relacionadas al turismo?**

Más de la mitad de las autoridades entrevistadas contestaron que sí puede que haya un impacto económico dentro de sus establecimientos, y en otros negocios que se relacionan al turismo, por lo tanto es indispensable realizar una buena planificación e involucrando a todos los servidores turísticos, para que puedan ofrecer algún producto o servicio de mayor calidad para el visitante.

#### **3.- ¿Considera usted que al fomentar nuevas actividades turísticas, aumentara el número de empleos en su establecimiento y en el sector turístico de manera general?**

En relación a esta pregunta los servidores turísticos, mencionaron que sí en su totalidad, siempre y cuando se registre una mayor demanda, pudiendo existir un aumento en el consumo del producto o servicio que se ofrezca, Adicionalmente,



destacaron que es complicado hacerlo, cuando no se genera ningún tipo de aumento de consumo, por lo tanto consideran que de manera general también aumentarán los puestos de empleos ya que se constituirían nuevos emprendimientos en el sector turístico.

**4.- ¿Considera usted que al desarrollar nueva oferta de servicios turísticos en la comuna San José, podría aumentar el consumo de su negocio y el ingreso de las personas que trabajan en su establecimiento y de otros establecimientos que dependen del turismo?**

Los entrevistados respondieron de muy buena manera, al mencionar que lo que se propone, sí aumentaría el consumo de los productos y servicios que ellos ofrecen, pero destacaron que no sería factible para ellos aumentar el sueldo a sus trabajadores de manera inmediata, ya que tendría que haberse programado con anterioridad.

**5.- ¿Considera usted que al desarrollar nuevas actividades turísticas en la comuna San José, se aumentaría la inversión y los emprendimientos en el sector turístico?**

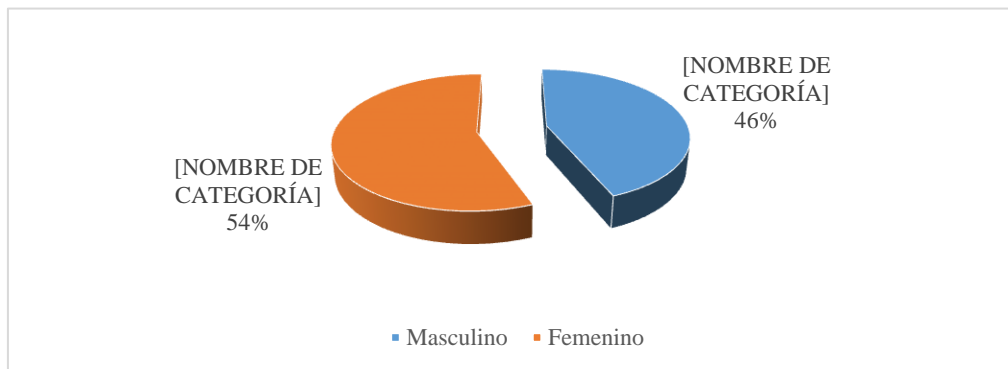
Los entrevistados respondieron en su gran mayoría que sí sería posible, aumentar la inversión actual en sus establecimientos turísticos, y en otros siempre y cuando se trate de un proyecto que sea sostenible para el sector, además afirmaron que de llevarse a cabo un desarrollo de los servicios turísticos se aumentaría de alguna manera los emprendimientos por la población local.

**6.- ¿Considera usted que la organización de la población local es fundamental para lograr el desarrollo del nuevos servicios turísticos?**

Con respecto a esta pregunta los servidores turísticos entrevistados afirmaron que si de manera total, ya que establecieron que la organización de cada uno de los actores, especialmente la población local, que es relevante para llegar a este propósito, y que su aportación en diferentes aspectos es muy necesaria a la hora de posicionar alguna actividad, por lo tanto ellos consideran siempre importante educar a la población local en caso de llevarse a cabo un proyecto amplio.

### 3.1.3 Análisis de la encuesta a turistas

#### 1.- Sexo de los turistas:

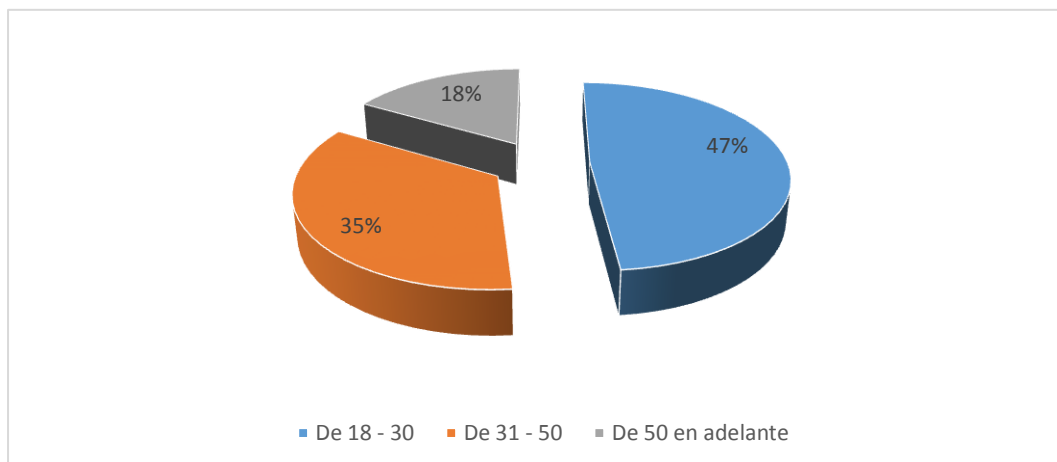


**Gráfico 1. Distribución porcentual de los turistas por sexo**

Elaborado por: Vanessa Murillo.  
Fuente: Propia.

Según las encuestas realizadas a los turistas, más de la mitad de ellos son del género femenino, los mismos que se encontraban en mayores proporciones visitando el lugar turístico en el momento de realizar las encuestas, mientras que los de género masculino fueron menos, en el momento de aplicar la encuesta.

#### 2.- Edad de los turistas:



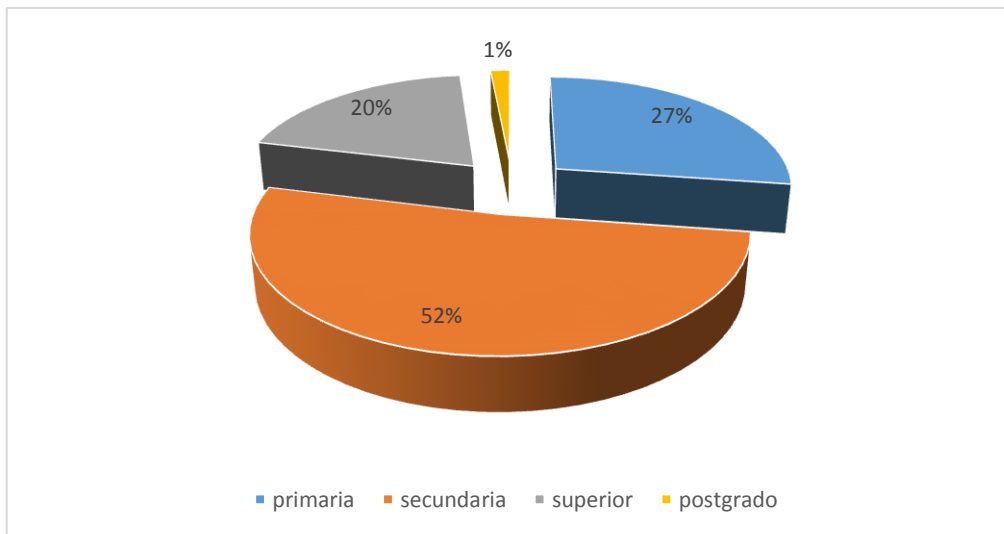
*Gráfico 2. Distribución porcentual de la población por edad*

Elaborado por: Vanessa Murillo.

Fuente: Propia.

De los encuestados, casi la mitad de ellos están entre 18 a 30 años de edad, mientras que con 35% su edad oscila entre 31 a 50 años. Y por último, con un 18%, que están dentro de 50 años en adelante. Es importante y primordial conocer las edades de las visitantes para siempre determinar un perfil de estos y las actividades o servicios que ellos requieren conforme al avance de la tecnología.

### **3.- Nivel de estudio de los encuestados:**



*Gráfico 3. Distribución porcentual de la población por niveles de estudio*

Elaborado por: Vanessa Murillo.  
Fuente: Propia

Del total de turistas encuestados dentro la localidad, más de la mitad de estos tienen un nivel de educación secundario, mientras que con un 27% están los que tienen un nivel de educación primaria, con un 20% están los que tienen un nivel de educación superior es decir un título universitario y con 1 % están los de nivel postgrado, es decir, los que tiene un masterado, un diplomado. Es importante conocer las perspectivas que tengan los visitantes de la localidad y su nivel de preparación de productos turísticos.

#### **4.- Lugar de procedencia de los turistas:**

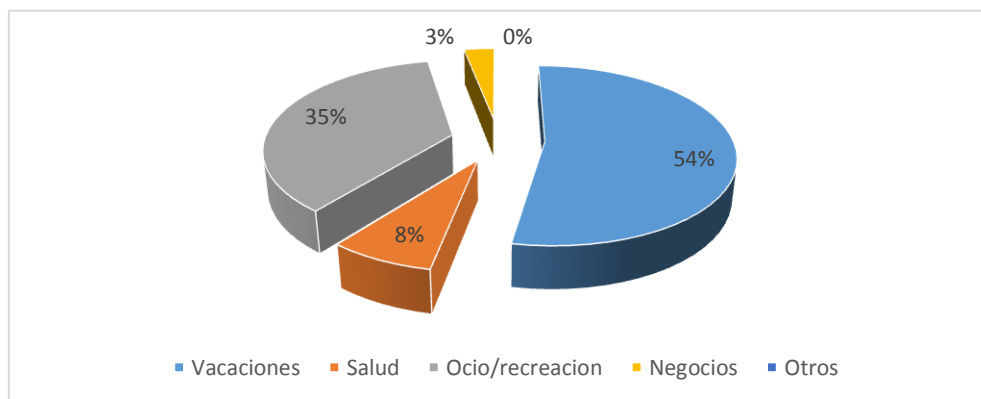


*Gráfico 4. Distribución porcentual de la población por procedencia*

Elaborado por: Vanessa Murillo.  
Fuente: Propia.

De los turistas que fueron encuestados, están con un 85%, los turistas que son de nacionalidad ecuatoriana, mientras que con el 20% están los de nacionalidad extranjera, es claro y evidente que los principales consumidores y visitantes son de diversos lugares del país y regiones del país, especialmente de Guayas y la Andes ecuatoriana.

### 5.- ¿Por qué motivos viaja a la provincia de Santa Elena?



*Gráfico 5. Distribución porcentual de la población por motivo de visita*

Elaborado por: Vanessa Murillo.  
Fuente: Propia.

De los turistas encuestados, el mayor porcentaje que visita San José, es por motivos de vacaciones, mientras que con un porcentaje más bajo están los que visitan la comuna por ocio o recreación, dejando a un lado sus actividades diarias de trabajo, con un 8% están los que visitan por motivos de salud y por último están con un 3% los que visitan la localidad por negocios. Es importante mencionar que hoy en día la provincia de Santa Elena se ha convertido en un lugar con variedad de atractivos turísticos, y donde los visitantes lo prefieren por ser un lugar con un clima paradisíaco y acogedor, sin olvidar la tranquilidad que ofrece la misma.

#### 6.- ¿Con quienes realiza su viaje?

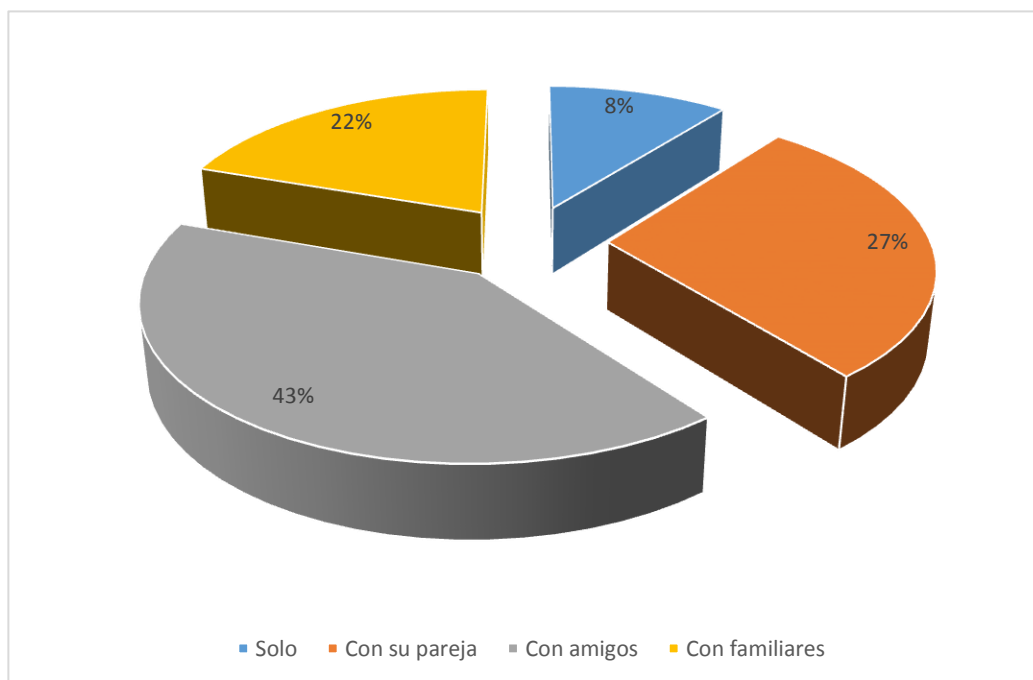
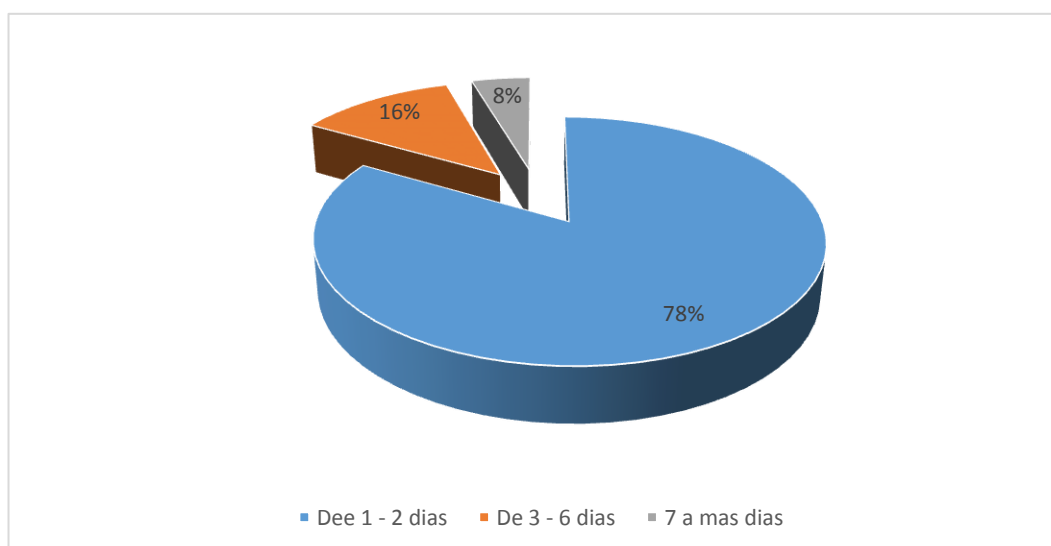


Gráfico 6. Distribución porcentual de la afinidad de la personas en el viaje

Elaborado por: Vanessa Murillo.  
Fuente: Propia

De los turistas encuestados dentro de la comuna San José, existe un 41% de personas los que viajan con amigos, mientras con un 27% los que viajan hacia la localidad con sus parejas, seguido con un 22% los que realizan viajes en compañía de sus seres queridos en este caso la familia, y por último están los que viajan solos, para relajarse o en muchos casos olvidar la rutina o el trabajo del día a día. Es importante destacar y acotar que los visitantes siempre viajan con alguna compañía y esto ayuda al consumo local, beneficiando a todos.

### 7.- ¿Cuál es el tiempo de estancia dentro de la Provincia?



*Gráfico 7. Promedio de alojamiento de los visitantes*

Elaborado por: Vanessa Murillo.

Fuente: Aplicación de encuestas a turistas en la comuna San José, 2017.

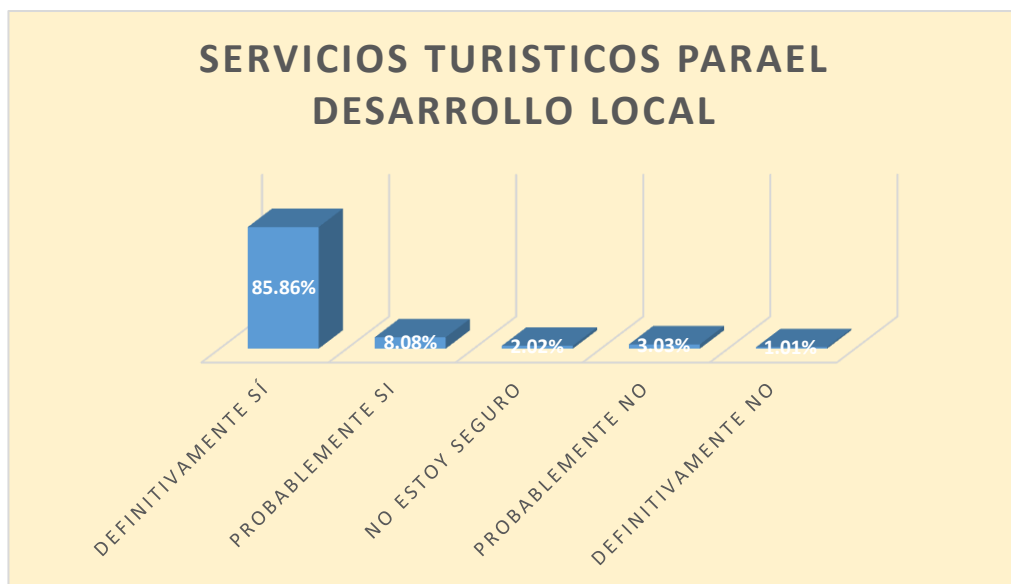
Se determina que los turistas que visitan la comuna San José en su mayoría tienen una estadía de 1 a 2 y de 3 a 5 días, por motivos de la temporada playera y los feriados que se han originado, las personas se hospedan ya sea en un establecimiento de alojamiento, casas propias o de familiares aprovechando los fines de semana en el descanso, diversión y relajación a través de las actividades



turísticas que se ofertan en el destino; asimismo, mediante la observación de los recursos naturales, consecuentemente con una minúscula diferencia los que se quedan entre 6 días o más. De manera general, la estadía de cada visitante aporta al desarrollo y crecimiento económico y turístico de la zona.

**8.- ¿Considera usted que la falta de servicios turísticos impiden el desarrollo de la Comuna San José?**

*Gráfico 8 Falta de Servicios turísticos*



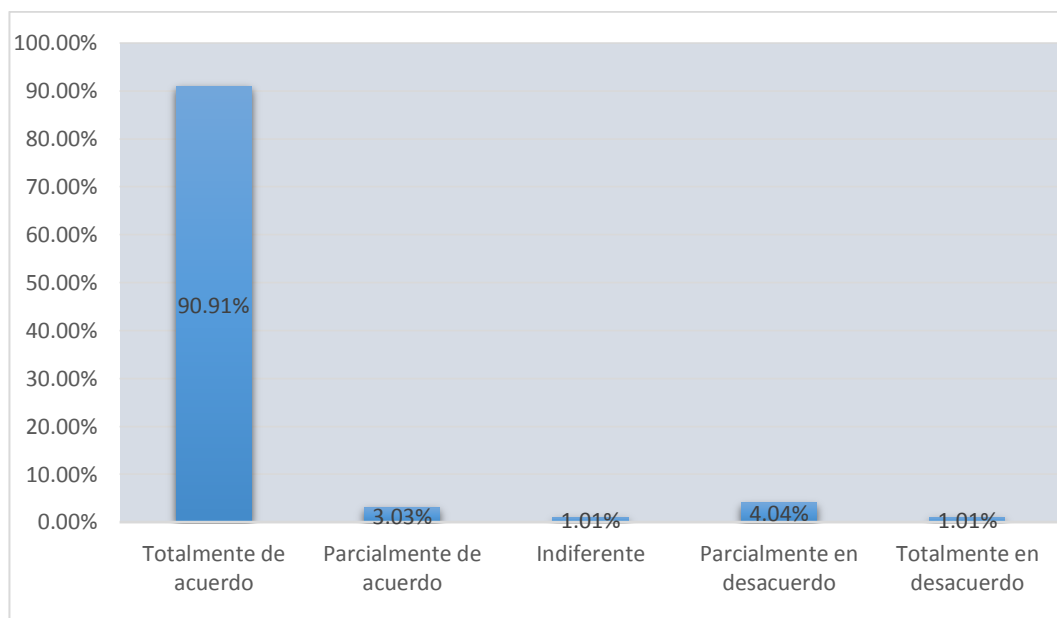
Elaborado por: Vanessa Murillo.  
Fuente: Propia.

En el gráfico se aprecia que la totalidad de los turistas es decir un 85,86% responden definitivamente sí a esta interrogante, por tal motivo se puede deducir que la falta de servicios turísticos impiden el desarrollo para una comunidad; es decir, permite que mediante los servicios turísticos, la comuna pueda sobresalir en el ámbito turístico y así también se desarrolle económicamente, debido a que los

turista buscan armonía y tranquilidad en lugares donde se puede estar en contacto directo con la naturaleza. El 1,01% respondió que definitivamente los servicios turísticos no podrían influir con un mínimo el desarrollo de la comuna por la inadecuada presentación de los servicios; y, que deberían mejorar.

**9.- ¿Considera que es necesario realizar cambios en los servicios turísticos de la comuna San José?**

*Gráfico 9 Cambios en los servicios Turísticos*



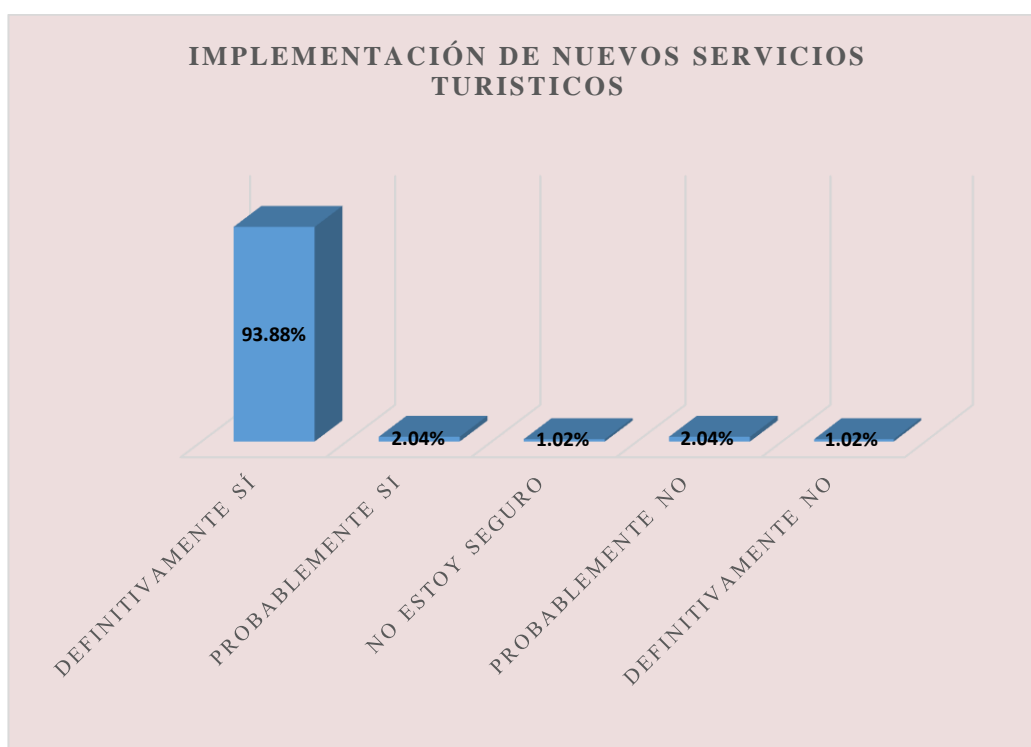
Elaborado por: Vanessa Murillo.  
Fuente: Propia.

Como se muestra en el gráfico el 90,91% de los encuestados están en total acuerdo que se realice cambios en los servicios turísticos, debido a que ellos buscan nuevas alternativas ya sea de diversión o los diversos productos que se ofrecen en la localidad siempre y cuando satisfagan sus necesidades. El 3,03% de los encuestados optaron por parcialmente de acuerdo, esperan que la comuna se convierta en un lugar de esparcimiento y de recreación para los turistas, y a la vez

indicaron que adecuando los servicios turísticos se puede mejorar la imagen de la comuna y el bienestar de los habitantes generando ingresos económicos y acogida de más turistas. Solo un mínimo del 1,01% estaba en total desacuerdo con la interrogante.

#### 10.- ¿Considera que es necesario implementar nuevos servicios turísticos?

Gráfico 10 Implementación de nuevos servicios turísticos



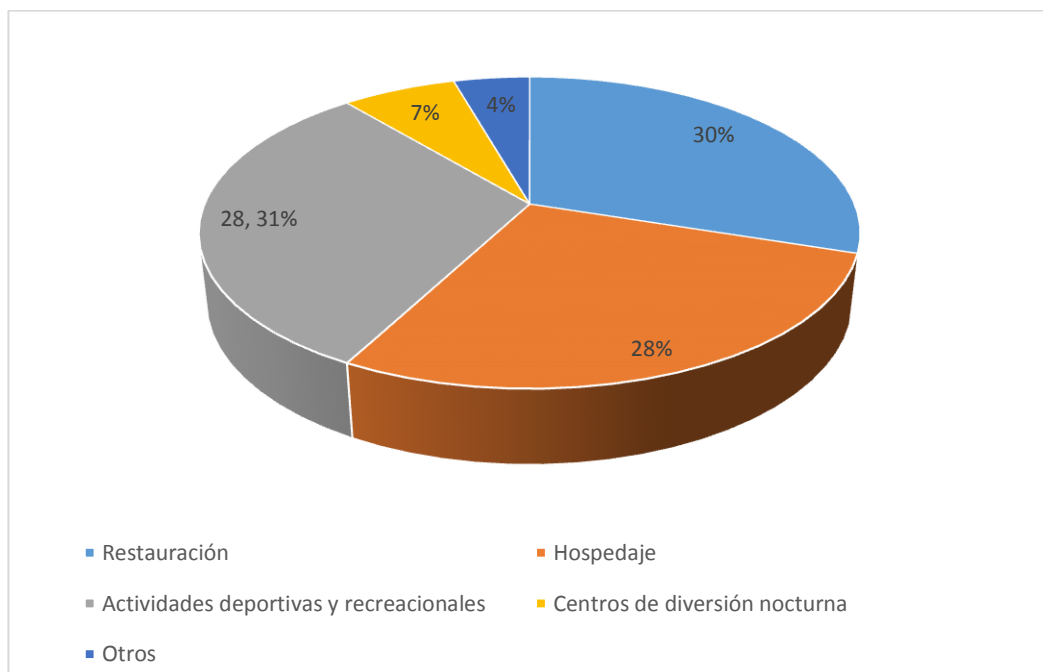
Elaborado por: Vanessa Murillo.  
Fuente: Propia.

Se determina que hay una aceptación favorable con el 93,88% a que se realice la implementación de nuevos servicios turísticos en la comuna San José debido a la demanda, y tan solo una cuarta parte mencionó que no es necesario. Si bien es cierto, existen varios establecimientos turísticos, sin embargo es necesario que se

implementen otros ya que así lo requieren los turistas, puesto que los existentes no satisfacen sus necesidades actuales, reflejándose una necesidad latente.

**11.- ¿De los siguientes servicios turísticos cuales les gustaría que se implementen en la comuna San José?**

*Gráfico 11 Servicios turísticos que les gustaría que se implementen a la demanda*



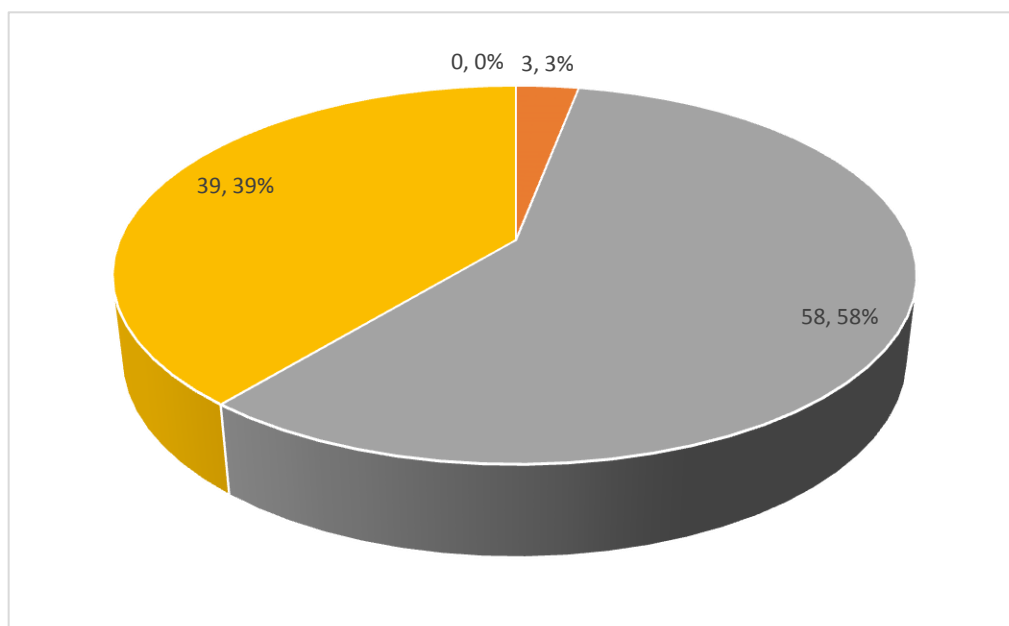
Elaborado por: Vanessa Murillo.  
Fuente: Propia

Mediante el levantamiento de información se determina que el 89% de los turistas encuestados requieren de algún servicio, entre esos el hospedaje, la restauración y las actividades deportivas y recreacionales, todas con el mismo nivel de

importancia. Entonces es importante destacar que se debe potenciar nuevos servicios turísticos para satisfacer esta demanda.

**12.- ¿Cómo valora la calidad de los servicios turísticos de la comuna San José?**

*Gráfico 12 Calidad de los Servicios turísticos*



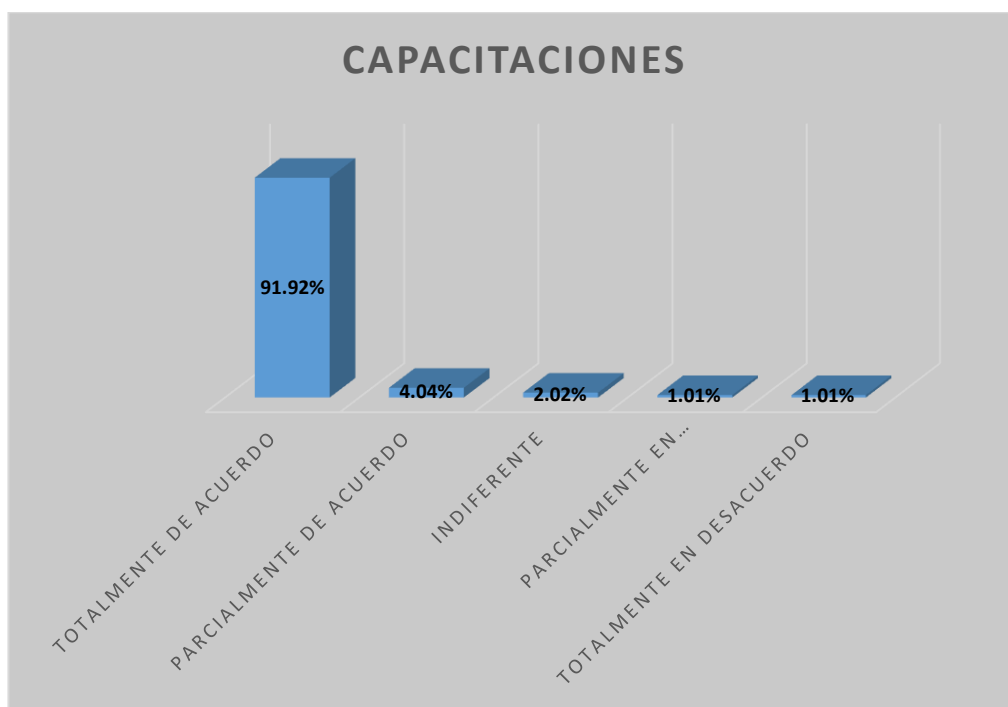
Elaborado por: Vanessa Murillo.

Fuente: Encuesta a turistas que visitan la comuna San José, 2017.

Como se aprecia en esta interrogante, más de la mitad de los turistas califican como buena la calidad de los servicios turísticos ofrecidos en la comuna San José, cabe destacar que también existe un porcentaje representativo que califica al servicio como malo, por lo tanto es importante prestar atención a este resultado ya que representa a turistas que no están satisfechos con lo que se les ofrece, siendo un factor importante a destacar.

**13.- ¿Considera necesario implementar capacitaciones de atención al cliente y usuario a los servidores turísticos?**

*Gráfico 13 Implementación de capacitaciones*



Elaborado por: Vanessa Murillo.  
Fuente: Propia.

De acuerdo a la encuesta realizada, según los datos obtenidos, el 91,92% de los turistas están en total acuerdo que se implementen capacitaciones, puesto que de esta manera ellos pueden ejercer mejor la atención a los clientes y a su vez satisfacer las necesidades de los turistas, ofreciendo calidad en los servicios para que de esta manera retornen a la localidad por la atención brindada. El 4.04% están parcialmente de acuerdo porque aprenderían a tratar mejor a los clientes con generosidad y paciencia. Por otra parte el 2,02% se mostraron indiferentes ante esta interrogante sin medir lo importante que serían las capacitaciones en su vida diaria.

### **3.2. Limitaciones**

Las limitaciones que tuvo esta investigación y que de alguna u otra manera incidieron en sus resultados, tienen que ver con aspectos como la autenticidad que pueda tener la información que proporciona la población estudiada, los mismos que en algunas ocasiones no responden conscientemente ante las preguntas planteadas, ya sea por el poco tiempo que tienen o por no ser incomodados, por lo tanto los resultados obtenidos pueden verse afectados por esta limitación.

Esta investigación también se vio limitada, por la escasa información bibliográfica actual y confiable que existe, si bien es cierto existen varios estudios que se han llevado a cabo, estos son muy antiguos, por lo que fue indispensable recurrir a ciertas páginas web, debido a que muchas veces se requirió conocer ciertos aspectos relacionados con la investigación.

### **3.3. Resultados**

Entre los resultados más importantes que se han encontrado en esta investigación se resalta que si se crean nuevos servicios turísticos, estos aportarán al desarrollo local de la comuna San José, como lo destacan las autoridades entrevistadas, quienes hacen mención sobre potenciar actividades turísticas para aumentar la oferta turística de servicios existentes, de la misma forma afirman esta importancia los servidores turísticos entrevistados al mencionar de manera



positiva el aporte que está haría para el desarrollo local, considerándola como una opción muy buena , de la misma forma los turistas tienen necesidades de nuevos servicios turísticos entre estos la restauración (30%), el hospedaje (28%) y actividades deportivas y recreativas (28%). Así mismo, estos consideran que debe haber nueva implementación de servicios turísticos (75%).

Posteriormente, otro de los resultados obtenidos y que aportará a la factibilidad de esta investigación, es la aceptación por parte de la demanda de la calidad de los servicios turísticos: es buena (59%); sin embargo, esta también es percibida como mala (39%), por lo que se hace énfasis en que esta debe realizar cambios en los servicios(93,75%) e implementar capacitaciones a los servidores turísticos ya establecidos (78%), así mismo se establece una aceptación positiva por parte de los entrevistados, tanto de autoridades como de servidores turísticos al afirmar que de darse una propuesta esta podría beneficiar a la población local con empleos e ingresos y a los visitantes, quienes recibirían beneficios para mejorar su experiencia en el destino, al tener más opciones.

## **Conclusiones**

**1.-** Los servicios turísticos que aportan al Desarrollo local de la comuna San José son las actividades de alojamiento (hospederías) con una participación del 67%, mientras tanto el 33% restante comprende los establecimientos de alimentos y bebidas. Considerando estas dos actividades las únicas dentro de todos los negocios turísticos que pueden ofertarse en la comunidad y que contribuye en cierta medida al desarrollo de San José.

**2.-** El desarrollo de la Comuna San José se debe principalmente a la actividad económica de la pesca, guardianía y trabajo en otras comunidades que contribuyen de manera significativa al progreso socioeconómico de los pobladores.

**3.-** Las actividades turísticas en San José a pesar que no son consideradas las principales fuentes económicas de la localidad contribuye una gran oportunidad si se considera la implementación de nuevos servicios turísticos tomando en cuenta las necesidades de los turistas.

## **Recomendaciones**

**1.-** Se recomienda implementar los servicios de restauración, las actividades deportivas y recreacionales que requiere la demanda, acorde a los gustos y preferencias que tenga el turista y de esta manera poder ofertar a la comunidad y así obtener aporte al desarrollo local.

**2.-** Se recomienda potenciar el desarrollo local en la comuna ya que corresponde al resultado de una investigación realizada, la misma que permitió determinar los beneficios socioeconómicos de la comuna San José.

**3.-** Comunicar y socializar los beneficios que traerían la creación de nuevos servicios turísticos a los servidores turísticos y comunidad en general, con el objeto de concientizar e incrementar el emprendimiento por parte de la población local, como un factor importante para el desarrollo del ser humano, generando a la vez, beneficios económicos en los lugares donde se lleva a cabo.

## BIBLIOGRAFÍA

- Adelantado, J. (2000). *Las políticas sociales*. Barcelona: UAB.
- Aleo, A. (2009). Problema socio ambientales. *Cielo*, 19.
- Asamblea Nacional. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Quito: Asamblea Nacional.
- Berica, E. (2013). *Emociones y su importancia*. España: PEDIA.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Colombia: Pearson.
- Castillo, H. (2012). Introducción a los Recursos Turísticos. *Cielo*, 5-7.
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad de servicio y sus modelos de medición . *Cielo*, 10-13.
- ECURED. (2017). Desarrollo local. Enero 12, 2017, de ECURED Sitio web: [https://www.ecured.cu/Desarrollo\\_local](https://www.ecured.cu/Desarrollo_local)
- Galicchio, E. (2004). *El desarrollo local en América Latina*. Uruguay: CLAEH.
- García, M. L. (2000). Motivación y emoción social. *CEPAL*, 170-178.
- Gomes, F. G. (2008). Historia epistemológica de la economía. En F. G. Gomes, *Historia epistemológica de la economía* (págs. 4-7). México: CONEVT.
- Hernández, A. (2012). *Proceso psicológico básico*. México: RED.
- Hernández, k. (2008). Diversidad cultural. *cielo*, 127-130.
- HYPERGEO. (2014). Desarrollo Local. Enero 15, 2017, de HYPERGEO Sitio web: <http://www.hypergeo.eu/spip.php?article547>
- Ivanega, m. (2010). La responsabilidad de los funcionarios públicos. *UNAM*, 17.
- Lozano, L. (2007). Funciones de la administración de negocio. *RAN*, 147.
- Lutz, B. (1999). *la acción social en la teoría sociológica*. México: UAM-X.

- Mantero, J. C. (2004). Desarrollo local y actividad turística. *Aportes y transferencias*, 8(1), 11-38.
- Márquez, G. (1989). *La identidad*. México: UAM.
- Maslow, A. (1943). Necesidades físicas psicosociales de colectivos específicos. *cepal*, 1-5.
- Massad, C. (2014). *Economía para todos*. Chile: BCC
- Morales, M. (2006). El desarrollo local sostenible. *Cepal*, 18-25.
- Moya, M. A. (2012). *Fundamentos de Economía*. México: UNAM..
- OEA. (2008). *Glosario de términos técnicos relacionados con actividades turística*. Chile: SENATUR.
- Parra, M. L. (2004). Importancia de la calidad de servicio al cliente para el funcionamiento de la empresa. *cielo*, 15-20.
- Pasquale, E. (2008). *Un análisis teórico y metodológico como base para medir la dinámica*. Argentina: ISBN
- Preira, M. L. (2004). Motivación y la perspectiva Teóricas. *Cepal*, 3-6.
- Rodríguez, C. (1994). Etimológico, conceptual y procedimental de la economía. *Cielo*, 117.
- Sánchez, I. (2011). Libertad económica y crecimiento económico: teoría y evidencias. *cepal*, 123.
- Sancho, A., & Buhalis, D. (1998). *Introducción al turismo*. Madrid: Organización Mundial del Turismo.
- Securing, G. (2014). *Oportunidades en un mundo de recurso limitado*. Reino Unido: The Carbon Trust.

- Senplades. (2013). *Plan Nacional de Desarrollo / Plan Nacional para el Buen Vivir 2013-2017*. Julio 29, 2016, de Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo Sitio web: <http://www.buenvivir.gob.ec/>
- Sieckmann, J. (2015). *Enfoque de norma jurídica*. México: UNAM.
- Spicker, P. (2008). Definiciones de pobreza. *cepal*, 13-20.
- Vicente, A. S., & Morales, M. P. (2017). Desarrollo local y turismo: relaciones, desavenencias y enfoques. *Economía y Sociedad*, (16), 49-64.
- Vigotski, A. (2002). Las perspectivas contextual y sociocultural. *CLAEH*, 10-17.

ANEXOS

## ANEXOS

### Anexos N. 1 Matriz de consistencia

Título	Problema	Objetivos	Variables	Indicadores
<p>Los servicios turísticos y el desarrollo local de la comuna San José</p>	<p><b>Problema principal</b> ¿Cuáles son los servicios turísticos que aportan al desarrollo local de la Comuna San José?</p> <p><b>Problema secundario</b> ¿Cuáles son las condiciones actuales en los servicios turísticos de la comuna San José?</p> <p>¿Cuál es la situación actual del desarrollo de la comuna San José?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre los servicios turísticos y el desarrollo local de la Comuna San José?</p>	<p><b>Objetivo General</b> Identificar los servicios turísticos que aporten al desarrollo local de la Comuna San José</p> <p><b>Tareas científicas</b> Diagnosticar los servicios turísticos de la comuna San José</p> <p>Analizar el desarrollo local de la comuna San José.</p> <p>Identificar los servicios turísticos que tienen mayor relación con el desarrollo local de la comuna San José?</p>	<p>Servicios Turísticos</p> <p>Desarrollo Local</p>	<p>-Tipos de actividades turísticas. -Motivación básica turista -Necesidades del turista -Expectativas del servicio</p> <p>- Fuentes de empleo -Ingresos económicos -Bienestar de los habitantes</p>

Elaborado por: Murillo, V (2017).



### Fórmula para calcular la muestra

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

Dónde:

n= Muestra

N= Población

Z= Nivel de Confianza (95 % = 1.96)

p= Probabilidad a favor de la hipótesis

q= Posibilidad en contra de la hipótesis

e= Margen de error (0.05)

### Cálculo de la muestra a turistas

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.25) * 120}{(0.05)^2 (120 - 1) + (1.96)^2 (0.25)}$$

$$n = \frac{(3,8416) (0.25) * 120}{(0.0025)(119) + (3,8416)(0.25)}$$

$$n = \frac{115,248}{(0,2975) + (0.9604)}$$

$$n = \frac{115,248}{1,2579}$$

n =92 Encuestas

**Anexo N. 2 FORMATOS DE INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE  
DATOS**



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA-  
ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS.  
CARRERA DE HOTELERÍA Y TURISMO  
ENTREVISTA A AUTORIDADES**

**Objetivo: Obtener los puntos de vistas de las autoridades sobre como el desarrollo de nuevos servicios turísticos aportaría al desarrollo Local de la comuna San José. Se agradece su participación y todas las respuestas se trataran confidencialmente.**

Nombre:

---

Institución:

---

¿Considera usted que el desarrollo de nuevos servicios turísticos se podría potenciar en el turismo en la comuna San José?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_ ¿De qué manera?

---

---

¿Considera usted, que el desarrollo de nuevos servicios turísticos, generara impactos económicos positivos en otras actividades relacionadas al turismo?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_ ¿de qué manera?

---

---

¿Considera usted que al desarrollar nuevos servicios turísticos, aumentara el número de empleos en el sector turístico?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_ ¿Por qué?

---

¿Considera usted que al desarrollar nueva oferta de servicios turísticos, aumentara el ingreso de las familias que dependen del turismo en la comuna San José?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_ ¿Por qué?

---

---

---

5. ¿Considera usted que al desarrollar nuevas actividades turísticas, aumentara la inversión o el emprendimiento en el sector turístico de la comuna San José?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_ ¿Por qué?

---

---

---

6. ¿Considera usted que la organización de las población de la comuna San José es fundamental para lograr el desarrollo del turismo?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_ ¿Por qué?

---

---

---



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA-ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS.  
CARRERA DE HOTELERÍA Y TURISMO**

## ENTREVISTA A SERVIDORES TURÍSTICOS

**Objetivo: Obtener los puntos de vistas de los servidores turísticos sobre como el desarrollo de nuevos servicios turísticos y como estos aportarían al desarrollo local de la comuna San José. Se agradece su participación y todas las respuestas se trataran confidencialmente.**

Nombre: \_\_\_\_\_

Institución: \_\_\_\_\_

¿Considera usted que el desarrollo de nuevos servicios turísticos se podría potenciar en el turismo en la comuna San José?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_ ¿De qué manera?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

¿Considera usted, que al fomentar nuevos servicios turísticos, estos generaran impactos económicos positivos en su establecimiento y en otras emprendimientos relacionadas al turismo?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_ ¿de qué manera?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

¿Considera usted que al fomentar nuevas actividades turísticas, aumentara el número de empleos en su establecimiento y en el sector turístico de manera general?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_ ¿Por qué?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

¿Considera usted que al desarrollar nueva oferta de servicios turísticos en la comuna San José, podría aumentar el consumo de su negocio y el ingreso de las personas que trabajan en su establecimiento y de otros establecimientos que dependen del turismo?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_ ¿Por qué?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

5. ¿Considera usted que al desarrollar nuevas actividades turísticas en la comuna San José, se aumentaría la inversión y los emprendimientos en el sector turístico?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_ ¿Por qué?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

6. ¿Considera usted que la organización de la población local es fundamental para lograr el desarrollo del nuevos servicios turísticos?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_ ¿Por qué?

\_\_\_\_\_



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA-  
ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS.**

**CARRERA DE LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN  
DE TURISMO  
ENCUESTA A TURISTAS.**

**Objetivo:** Obtener información sobre el perfil y conocer las necesidades de actividades turísticas por parte de la demanda.

Se agradece su participación y todas las respuestas se tratarán confidencialmente.

Género

Masculino \_\_\_\_

Femenino \_\_\_\_\_

Edad

De 18-30 \_\_\_\_

De 31-50 \_\_\_\_

De 51 en adelante \_\_\_\_

Nivel de estudio

Primario \_\_\_\_

Secundario \_\_\_\_

Universitario \_\_\_\_

Postgrado \_\_\_\_

Lugar de procedencia

Nacional \_\_\_\_

extranjero \_\_\_\_

¿Porque motivos viaja a la provincia de Santa Elena?

Vacaciones \_\_\_\_

Salud \_\_\_\_

Ocio / Recreación \_\_\_\_

Negocios \_\_\_\_

Otros \_\_\_\_

¿Usted viaja?

Solo \_\_\_\_

Con su pareja \_\_\_\_

Con amigos \_\_\_\_

Con

familiares \_\_\_\_

¿Cuál es el tiempo de estancia dentro de la provincia?

Días \_\_\_\_

3-6 Días \_\_\_\_

7 a más días \_\_\_\_

¿Considera usted que la falta de servicios turísticos impiden el desarrollo de la Comuna San José?

<b>Definitivamente sí</b>	
<b>Probablemente si</b>	
<b>No estoy seguro</b>	
<b>Probablemente no</b>	
<b>Definitivamente no</b>	

¿Considera que necesario realizar cambios en los servicios turísticos de la Comuna San José?

<b>Totalmente de acuerdo</b>	
<b>Parcialmente de acuerdo</b>	
<b>Indiferente</b>	
<b>Parcialmente en desacuerdo</b>	
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	

¿Considera que es necesario implementar nuevos servicios turísticos?

<b>Totalmente de acuerdo</b>	
<b>Parcialmente de acuerdo</b>	
<b>Indiferente</b>	
<b>Parcialmente en desacuerdo</b>	
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	

De los siguientes servicios turísticos cuales les gustaría que se implementen en la comuna San José

<b>Restauración</b>	
<b>Hospedaje</b>	
<b>Actividades deportivas y recreacionales</b>	
<b>Centros de diversión nocturna</b>	
<b>Otros</b>	

¿Cómo valora la calidad de las de las instalaciones y servicios turísticos de la Comuna San José?

<b>Excelente</b>	
<b>Muy bueno</b>	
<b>Bueno</b>	
<b>Malo</b>	

¿Considera necesario implementar capacitaciones de atención al cliente y usuario a los servidores turísticos?

<b>Totalmente de acuerdo</b>	
<b>Parcialmente de acuerdo</b>	
<b>Indiferente</b>	
<b>Parcialmente en desacuerdo</b>	
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	

## **Anexos N. 2 Aspectos legales**

### **Constitución de la República del Ecuador**

Art. 296.- de Ordenamiento territorial, indica que este comprende un conjunto de políticas democráticas y participativas de los gobiernos autónomos descentralizados que permiten su apropiado desarrollo territorial, asimismo como una concepción de la planificación con autonomía para la gestión de los territorios, que parte del desarrollo local a lo regional en la interacción de planes que posibiliten la construcción de un proyecto nacional, basado en el reconocimiento y la valoración de la diversidad cultural y la proyección espacial de las políticas sociales, económicas y ambientales, con lo cual se propone un nivel apropiado de bienestar a la población en donde prime la conservación del ambiente para las futuras generaciones.

### **Plan Nacional del Buen Vivir 2013 -2017**

Este documento público, en su objetivo 10 en su lineamiento 10.3 literal g): menciona que es deber del Estado impulsar el turismo como uno de los sectores prioritarios para impulsar el desarrollo del país. Entonces destaca que esta investigación forma parte del impulso que el estado proporciona a través de los diferentes estudios llevados a cabo por las instituciones públicas, fortaleciendo a través de la investigación el desarrollo del turismo.

De la misma forma en el Objetivo 3: menciona que mejorar la calidad de vida de la población un reto amplio que demanda la consolidación de los logros

alcanzados en los últimos seis años y medio, mediante el fortalecimiento de políticas intersectoriales y la consolidación del Sistema Nacional de Inclusión y Equidad Social.

Objetivo 10.3 Diversificar y generar mayor valor agregado en los sectores prioritarios que proveen servicios, literal g) Impulsar al turismo como uno de los sectores prioritarios para la atracción de inversión nacional y extranjera y h) Posicionar el turismo consciente como concepto de vanguardia a nivel nacional e internacional, para asegurar la articulación de la intervención estatal con el sector privado y popular, y desarrollar un turismo ético, responsable, sostenible e incluyente.

La Constitución, en el artículo 66, menciona que el Estado establece “el derecho de una vida digna, que asegure la salud, alimentación y nutrición, agua potable vivienda, saneamiento ambiental, educación, trabajo, empleo, descanso y ocio, cultura física, vestido, seguridad social y otros servicios sociales necesarios”. Por ello, mejorar la calidad de vida de la población es un proceso multidimensional y complejo.

### **Ley de Turismo**

Art. 4.- La política estatal con relación al sector del turismo, debe cumplir los siguientes objetivos: a) Reconocer que la actividad turística corresponde a la iniciativa privada y comunitaria o de autogestión, y al Estado en cuanto debe potencializar las actividades mediante el fomento y promoción de un producto turístico competitivo; c) Proteger al turista y fomentar la conciencia turística; e)



Promover la capacitación técnica y profesional de quienes ejercen legalmente la actividad turística; g) Fomentar e incentivar el turismo interno.

Según el Congreso Nacional (2002) en la Ley de Turismo, Ley 97 del Registro Oficial Suplemento 733 de 27-dic.-2002 y en su última modificación realizada: 29-dic.-2014, en estado Vigente; considera en su Art. 4 que La política estatal con relación al sector del turístico, debe cumplir objetivos en relación al desarrollo de la actividad turística del Ecuador por lo tanto los objetivos que engloban a esta investigación son:

El literal a) Menciona que el estado debe reconocer que la actividad turística corresponde a la iniciativa privada y comunitaria o de autogestión, y al Estado en cuanto debe potencializar las actividades mediante el fomento y promoción de un producto turístico competitivo. En efecto a este literal la investigación a desarrollar plantea el fomento al desarrollo turístico ya que a través de sus resultados se pretende determinar cuáles son elementos necesarios para impulsar un turismo deportivo, por lo tanto se sostiene este marco legal y se fundamenta el desarrollo de la investigación a raíz de este literal.

**Anexos N. 3 Evidencia fotográfica de recolección de información mediante encuesta**



Encuesta a turistas que visita la comuna San José



Playa de San José y sus visitantes.



Malecón San José



Playa San José



Iglesia San José



Actividades que se realiza en la COMUNA SAN JOSÉ.

### Anexo N 5.- Presupuesto: Recursos del presupuesto

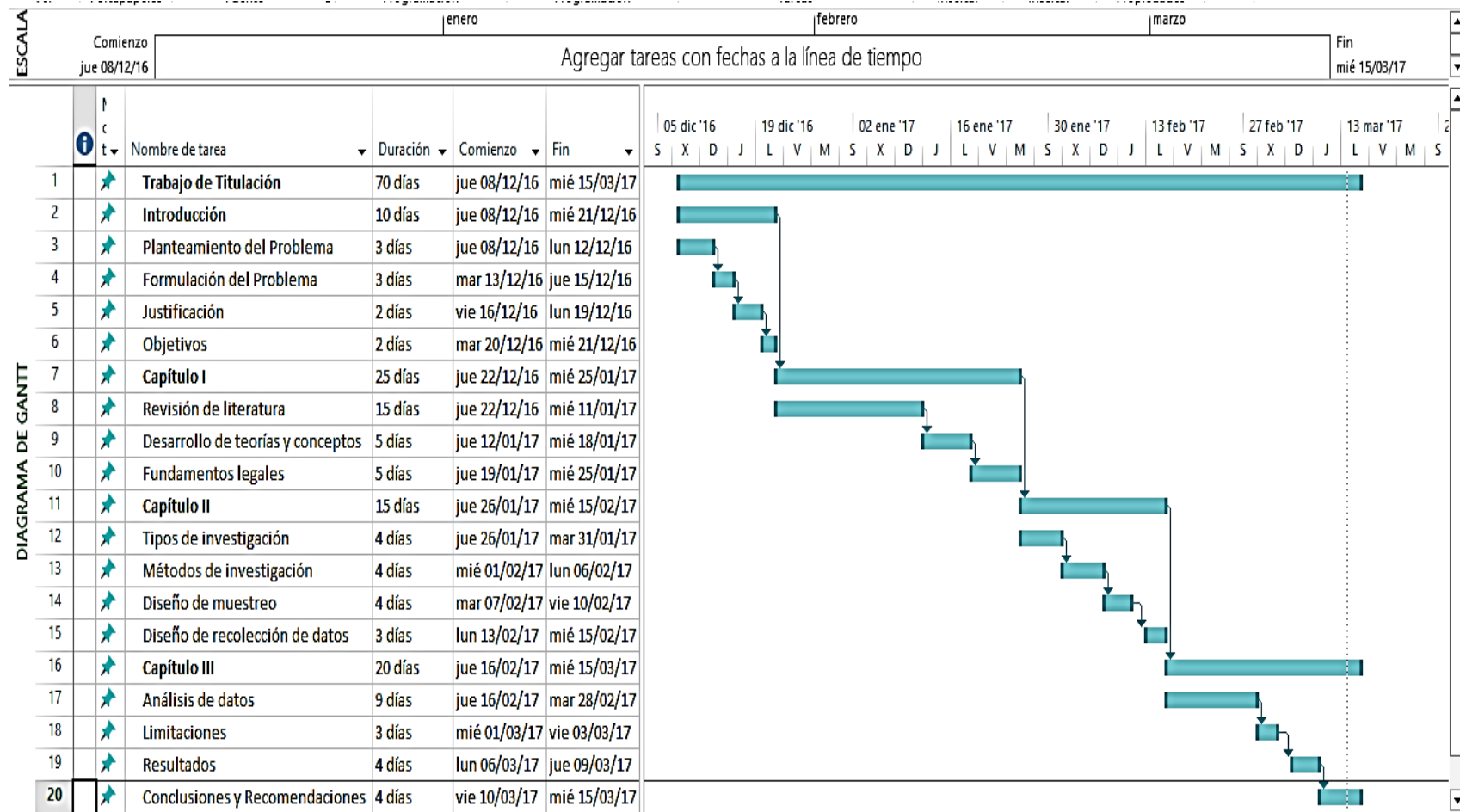
RECURSOS HUMANOS				
N.	DENOMINACIÓN	TIEMPO	COSTO UNITARIO	TOTAL
1	Investigador	6 meses	\$ 500,00	\$ 500,00
1	Tutor	6 meses	\$ 650,00	\$ 650,00
<b>Total</b>				\$ 1.150,00
RECURSOS MATERIALES Y SUMINISTROS				
N.	DENOMINACIÓN	COSTO UNITARIO	TOTAL	
1	Papel	\$ 5,00	\$	5,00
2	Lápices	\$ 1,00	\$	2,00
2	Esferográficos	\$ 1,50	\$	3,00
5	Carpeta	\$ 1,00	\$	5,00
10	Clips	\$ 0,25	\$	2,50
<b>Total</b>			\$	17,50
RECURSOS TECNOLÓGICOS Y TÉCNICOS				
N.	DENOMINACIÓN	COSTO UNITARIO	TOTAL	
1	Equipos de cómputo	\$ 650,00	\$	650,00
1	Teléfono y comunicación	\$ 30,00	\$	30,00
	Movilización	\$ 50,00	\$	50,00
	Impresión de documentos	\$ 30,00	\$	30,00
<b>Total</b>			\$	760,00

Cuadro N. 2 Presupuesto general

Institucionales:		
<b>RECURSOS</b>	Humanos	\$ 1.150,00
	Materiales y suministros	\$ 17,50
	Tecnológicos y técnicos	\$ 760,00
<b>Total</b>		\$ 1.927,50

Elaborado por: Murillo, V. (2017)

## Anexo N 6.- Cronograma de trabajo de investigación



Elaborado

por:

Murillo

V

(2017)



# COMUNA "SAN JOSÉ"

Creada con Acuerdo Ministerial N° 15 el 7 de Enero de 1938  
Reactivada el 2 de Junio del 2002  
RUC. 2490002572001



Oficio # 019-2016 - SJ

## CARTA AVAL

El Cabildo Comunal, considerando la petición recibida de parte de la **SRTA. MURILLO RAMOS VANESSA CECILIA**, con Cédula de Ciudadanía N° **092646835-6**, Egresada de la Facultad de Ciencias Administrativas, Carrera de Hotelería y Turismo, de la Universidad Estatal Península de Santa Elena (UPSE), y una vez analizada la propuesta de tesis "**LOS SERVICIOS TURÍSTICOS COMO APORTE AL DESARROLLO LOCAL DE LA COMUNA SAN JOSÉ**" comunica que se procede a la aprobación de la solicitud, comprometiéndose a brindar la apertura, el apoyo y la información para el desarrollo de su proyecto de tesis, por lo que la mencionada señorita cuenta con el aval y colaboración necesaria de nuestra parte para llevar a cabo esta labor.

En tal virtud, autorizamos a la **Srta. Vanessa Cecilia Murillo Ramos** para hacer uso de la información proporcionada por la entidad para los fines pertinentes a la elaboración y publicación en su totalidad del trabajo de investigación en el portal de la página web institucional de la UPSE.

Particular que comunicamos para los fines pertinentes.

San José, 18 de septiembre de 2016

ATENTAMENTE.

Lic. Franklin Sánchez Gutiérrez  
**Presidente**



Lic. Miriam Ponce Pacho  
**Vicepresidente**

Sr. Rafael Chávez Merejildo  
**Síndico**

Sr. Carlos Lino Espinal  
**Tesorero**

Lic. Noemí Fejoo Gómez  
**Secretaria**

c/c: archivo-nfig-16

Dirección: Calle 19 de Marzo y Santa Elena, San José - Manglaralto  
E-mail: [csanjose2012@hotmail.com](mailto:csanjose2012@hotmail.com)  
Teléfono: 0991708760 - 0939065450