



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

TEMA:

**“INDICADORES DE SATISFACCIÓN Y GESTIÓN TURÍSTICA
PATRIMONIAL DE LA PARROQUIA SAN JOSÉ DE ANCÓN,
PROVINCIA DE SANTA ELENA”**

**TRABAJO DE TITULACIÓN EN OBTENCIÓN AL TÍTULO
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE TURISMO**

AUTOR:

BARREIRO CAGUA MARIANA STEPHANY

LA LIBERTAD – ECUADOR

2018



“INDICADORES DE SATISFACCIÓN Y GESTIÓN TURÍSTICA PATRIMONIAL DE LA PARROQUIA SAN JOSÉ DE ANCÓN, PROVINCIA DE SANTA ELENA”

AUTOR:

Mariana Stephany Barreiro Cagua

TUTOR:

Ing. Soraya Linzán Rodríguez, MSc.

Resumen

El turismo compone uno de los sectores económicos más dinámicos a nivel mundial y uno de los fenómenos sociales más significativos de la era contemporánea, su importancia radica en su evolución y diversificación constante, necesariamente el trabajo investigativo se llevó a cabo en la parroquia de San José de Ancón, lugar perteneciente al patrimonio cultural de la humanidad por la gran historia petrolera y además, por la historia arquitectónica de las casas, es por eso, que el estudio intenta o intento enfocarse en los indicadores de satisfacción y gestión turística patrimonial de la parroquia; en este argumento se pretendió determinar cuan inciden los indicadores de satisfacción de la gestión turística patrimonial de la parroquia San José de Ancón. Se determinó en utilizar los factores de satisfacción y su vez identificarlos como; el precio, atención al cliente, calidad y el producto. De igual forma se estableció, que entidades turísticas están en busca del desarrollo de la localidad. El trabajo se sustenta en una metodología correlacional debido a que se buscó la relación entre las variables de investigación, se respalda en una metodología analítica sintética, con ayuda de los instrumentos de recolección de información que son: la encuesta a la población local y entrevista a profesionales de turismo, dando como resultado final que la gestión turística patrimonial actual es limitada para el progreso del turismo local y provincial, dejando que esta actividad decaiga en los últimos años.

Palabras claves: patrimonio cultural, gestión turística, satisfacción turística, indicadores de satisfacción.



"INDICATORS OF SATISFACTION AND TOURIST MANAGEMENT OF THE SAN JOSÉ DE ANCÓN PARISH, PROVINCE OF SANTA ELENA"

AUTHOR:

Mariana Stephany Barreiro Cagua

TUTOR:

Ing. Soraya Linzán Rodríguez, MSc.

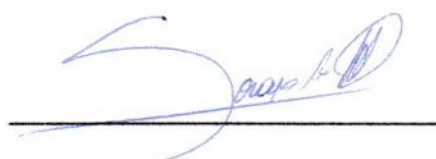
Abstract

Tourism makes up one of the most dynamic economic sectors worldwide and one of the most significant social phenomena of the contemporary era, its importance lies in its evolution and constant diversification, necessarily the research work was carried out in the parish of San José de Ancón, place belonging to the cultural heritage of humanity for the great oil history and also for the architectural history of the houses, that is why the study tries or tries to focus on the indicators of satisfaction and patrimonial tourism management of the parish ; in this argument it was tried to determine how the indicators of satisfaction of the patrimonial tourist management of the parish San José de Ancón. It was determined to use the satisfaction factors and in turn identify them as; the price, customer service, quality and the product. In the same way it was established, that tourist entities are in search of the development of the locality. The work is based on a correlational methodology because the relationship between the research variables was sought, supported by a synthetic analytical methodology, with the help of the information collection instruments that are: the survey of the local population and interviewing tourism professionals, giving as a final result that the current patrimonial tourism management is limited for the progress of local and provincial tourism, leaving this activity to decline in recent years.

Key words: cultural heritage, tourism management, tourist satisfaction, satisfaction indicators.

APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA

En mi calidad de Profesor guía del trabajo de titulación, “INDICADORES DE SATISFACCIÓN Y GESTIÓN TURÍSTICA PATRIMONIAL DE LA PARROQUIA SAN JOSÉ DE ANCÓN, PROVINCIA DE SANTA ELENA”, elaborado por el Srta. Mariana Stephany Barreiro Cagua, 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 de Turismo, me permito declarar que luego de haber dirigido científicamente y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, este cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual lo apruebo en todas sus partes.



Ing. Soraya Linzán Rodríguez, MSc.
Profesor guía

DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

El presente trabajo con el título de **“INDICADORES DE SATISFACCIÓN Y GESTIÓN TURÍSTICA PATRIMONIAL DE LA PARROQUIA SAN JOSÉ DE ANCÓN, PROVINCIA DE SANTA ELENA”**, elaborado por **Mariana Stephany Barreiro Cagua** 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 vigencia original o en otro idioma será prohibida en cualquier instancia.

Stephany Barreiro C

Mariana Stephany Barreiro Cagua
C.I: 1311625410

AGRADECIMIENTO

A Dios por haberme permitido todos estos años de estudio en la carrera de Hotelería y Turismo dandome fuerzas, fé, y valentia, a cada uno de mis docentes quienes fueron motor de aprendizaje diario al adquirir nuevos conocimientos.

Mariana Stephany Barreiro Cagua.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mi madre **Isabel Mariuxi Cagua Coos** una gran mujer luchadora y un ejemplo a seguir gracias por tu incondicional amor, apoyo y aliento en cada una de las metas que me he propuesto, por que este logro, no solo es mio, es de las dos, **Te Amo Mamá**. Dedico a mi Abuela Antonia y a mis tios Roberto, Rudy, Italia, Antonieta y Angelica que son fortaleza y bienestar para mi vida y por hacer de mí una persona con valores, a mis hermanos Michael y Valentino que los amo y Dios los bendiga y este logro tambien es de ustedes.

Mariana Stephany Barreiro Cagua

TRIBUNAL DE GRADO



**Econ, Rosa Margarita Panchana
MTf. DECANA (e) DE LA
FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS**



**Lcda. Silvia Peralta Mendoza, MSc.
DIRECTORA (e) DE LA
CARRERA DE HOTELERÍA Y
TURISMO**



**Ing. Soraya Linzan Rodriguez, MSc.
PROFESOR TUTOR**



**Ing. Jhony Yumisaca Tuquina, MSc.
PROFESOR DE ÁREA**



**Ab. Victor Coronel Ortiz, MSc.
SECRETARIO GENERAL**

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xiii
ÍNDICE DE ANEXOS	xv
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	6
MARCO TEÓRICO	6
1.1. Revisión de la literatura	6
1.2. Desarrollo de teorías y conceptos	9
1.3. Fundamentos sociales, psicológicos, filosóficos y legales	19
CAPÍTULO II	27
MATERIALES Y MÉTODOS	27
2.1. Diseño de la investigación	27
2.2. Métodos de investigación	28
2.3. Diseño de muestreo	29
2.4. Diseño de recolección de datos	29
CAPÍTULO III	32
3. RESULTADO Y DISCUSIÓN	32
3.2. Análisis de los resultados	36
3.3. Limitaciones	57

3.5. Discusión	60
Conclusiones	64
Recomendaciones	65
Bibliografía	66
Anexos	69
Cronograma	81
Presupuesto	82

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Población	30
Tabla 2 Muestra	31
Tabla 3 Edad	37
Tabla 4 Género	38
Tabla 5 Nacionalidad	39
Tabla 6 Estado civil	40
Tabla 7 Nivel de Educación	41
Tabla 8 Gestión turística patrimonial	42
Tabla 9 Políticas	43
Tabla 10 Mejora de la gestión turística	44
Tabla 11 Talento humano	45
Tabla 12 Diversificación del turismo	46
Tabla 13 Organismos de turismo	47
Tabla 14 Desarrollo de productos turísticos	48
Tabla 15 Atractivos turísticos	49
Tabla 16 Prestación de servicios	50
Tabla 17 Costos de los servicios	51

Tabla 18 Promoción turística	52
Tabla 19 Comunidad	53
Tabla 20 Demanda	54
Tabla 21 Infraestructura	55
Tabla 22 Resumen del procesamiento de los casos	58
Tabla 23 Tabla de contingencia	59
Tabla 24 Pruebas de chi-cuadrado	59
Tabla 25 Medidas simétricas	60

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Edad	37
Gráfico 2 Género	38
Gráfico 3 Nacionalidad	39
Gráfico 4 Estado civil	40
Gráfico 5 Nivel de educación	41
Gráfico 6 Gestión turística patrimonial	42
Gráfico 7 Políticas	43
Gráfico 8 Mejora de la gestión turística	44
Gráfico 9 Talento humano	45
Gráfico 10 Diversificación del turismo	46
Gráfico 11 Organismos turísticos	47
Gráfico 12 Desarrollo de productos turísticos	48
Gráfico 13 Atractivos turísticos	49
Gráfico 14 Prestación de servicios	50
Gráfico 15 Costos de los servicios	51
Gráfico 16 Promoción turística	52
Gráfico 17 Comunidad	53

Gráfico 18 Demanda	54
Gráfico 19 Infraestructura	55

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Matriz Del Problema	70
Anexo 2 Operacionalización de la variable dependiente	71
Anexo 3 Operacionalización de la variable independiente	72
Anexo 4 Matriz de consistencia	73
Anexo 5 Encuesta	74
Anexo 6 Matriz de Autores	76
Anexo 7 Evidencia de la investigación	83

INTRODUCCIÓN

El tema de investigación se titula “Indicadores de satisfacción y gestión turística patrimonial de la parroquia San José de Ancón, provincia de Santa Elena”. La gestión turística patrimonial consiste en conocimientos técnicos o científicos para la transformar los bienes de patrimonio cultural en recursos turísticos, además es un fenómeno ineludible debido a que busca la preservación de estos sitios culturales. (González, 2009) . En el mundo se realizan estudios entre la actividad turística y la gestión patrimonial buscando un contacto con las dos realidades sociales, para aumentar la funcionalidad turística de un bien cultural sin agredir su entorno ni su valor.

El turismo es una actividad que ha aumentado notablemente en el Ecuador. En los últimos años hubo un incremento considerable de visitantes, llegando a 1.560,429 turistas en el año 2015. Ecuador es un país con gran potencia turística cultural, por contar con diversos atractivos turísticos en sus tres regiones. El patrimonio es un atrayente de turistas por contribuir con la belleza cultural en destinos turísticos desarrollados y en destinos que se encuentran en estado de introducción, la gestión turística patrimonial en el país ha contribuido al turismo, al sector económico y desarrollo local por convertirse en un producto de exportación, entre las ciudades culturales más emblemáticas está Quito y Cuenca. Sin duda la nueva provincia de Santa Elena es una de las que está en proceso de desarrollo turístico y cuenta con una gran variedad de atractivos y servicios ofertados por disfrutar, sin que esa

actividad se consolide, como una potencia turística en todos sus segmentos y principalmente con una oferta que cumpla con las exigencias de la más alta calidad que requieren los turistas y se sientan satisfechos y recomienden el producto consumido. Además, la parroquia San José de Ancón cuenta con diversidad de manifestaciones culturales que se pueden encontrar en la zona urbana y rural, pero no obstante la atractividad de estos sitios culturales no es tan demandada, por el motivo que no existe una gestión turística patrimonial, debida al limitado desarrollo por parte de instituciones públicas o privadas.

La parroquia de San José de Ancón, posee gran potencia turística por contar con manifestaciones culturales de gran interés, pero no se ha prosperado viablemente debido a la poca participación y al desinterés de los gobiernos. Los gestores, si bien es cierto son personas que se capacitan en instituciones de prestigio, pero no tienen el perfil adecuado para la creación de proyectos que les permitan aprovechar al máximo los recursos; debido a esto es evidente que a pesar de ostentar ciertas características que hacen de si un destino, existe un escaso crecimiento de este sector por la actual gestión turística patrimonial.

La oferta cultural de la parroquia de San José de Ancón, se orienta a la actividad petrolera y Patrimonio Cultural del Estado por la arquitectura inglesa en las viviendas y así mismo por su antigüedad, su extensa playa y otros aspectos que complementan a la localidad como un destino turístico.

El nivel de afluencia de paseantes está disminuyendo y los atractivos turísticos no son reconocidos, influyendo en una pérdida del Patrimonio Cultural de la parroquia

de San José de Ancón y de la provincia. Por tal razón, es necesario llevar a cabo el estudio para conocer cómo inciden los indicadores de satisfacción en la gestión turística patrimonial de la parroquia de San José de Ancón.

La delimitación del presente estudio es:

Campo: Turístico

Área: Oferta turística

Aspecto: Gestión Turística

Es por ello que una vez manifestado el contexto actual de la localidad, el objetivo del estudio es Determinar cuál es la incidencia de la gestión turística patrimonial en los indicadores de satisfacción de la parroquia San José de Ancón, provincia de Santa Elena, año 2017.

En el caso de los Objetivos Específicos, se basaron en las variables de investigación las cuales cumplirán con el propósito del estudio.

- Contextualizar un marco teórico oportuno, para establecer los indicadores de satisfacción de los turistas.
- Analizar la opinión de los pobladores de la parroquia San José de Ancón sobre la gestión turística patrimonial y la satisfacción, a través de encuestas.
- Determinar los indicadores de satisfacción de los turistas que visitan la parroquia de San José de Ancón, mediante una entrevista a profesionales del turismo.

El actual estudio investigativo es de carácter práctico, y es provechoso debido a que se enfoca en la gestión turística patrimonial, la cual se emplea para mejorar los indicadores de satisfacción a través del aprovechamiento de los sitios culturales. Por otro lado, el estudio beneficiará por recolectar datos específicos, actuales y reales de la gestión turística patrimonial de la parroquia de San José de Ancón, los cuales pueden servir de soporte para futuras investigaciones. Además, busca contribuir a la actividad turística y al desarrollo de la misma en la parroquia, de manera directa, debido a que el estudio se basa en esta gestión, la cual menciona en sus parámetros que tiene como finalidad el desarrollo de los destinos turísticos. La relevancia del estudio se dará mediante el aporte al conocimiento científico y profesional, y a su vez proveerá hincapié a otras investigaciones en la parroquia con temáticas culturales, del mismo modo a la provincia de Santa Elena por ser un tema de gestión turística cultural.

Los efectos que se reflejarán, favorecerán a la gestión del turismo de la parroquia y de la provincia de Santa Elena debido a que se dinamizaran la afluencia de turistas, y de tal forma existirá mayor diversificación.

El enfoque de la investigación es correlacional, debido al alcance que tiene por buscar la relación entre variables. Bajo estos contextos se plantea la hipótesis la cual es: Los indicadores de satisfacción se relacionan significativamente con la gestión turística patrimonial de la parroquia de San José de Ancón.

El desarrollo de la investigación se compone por tener tres capítulos los cuales están conformados de la siguiente forma:

Para el primer capítulo de la investigación se llevó a cabo la revisión de la literatura, en donde se buscó estudios con temáticas de gestión turística patrimonial y sobre los indicadores de satisfacción, posterior se realizó el desarrollo de teorías y conceptos en donde se colocó definiciones basadas en la operacionalización de las variables, dejando como último punto la fundamentación social y legales.

Para el segundo capítulo denominado materiales y métodos, se desarrolló el tipo de investigación el cual fue correlacional, además de buscar los métodos de investigación más adecuados, del mismo modo el diseño de muestreo basado en la parroquia de Ancón, como final se diseñó los instrumentos de investigación para lo cual se optó por la encuesta a los pobladores y entrevista a profesionales de turismo.

Para el tercer capítulo se realizó el análisis de la encuesta con los respectivos resultados que se obtuvieron del mismo, además de la comprobación de la hipótesis y como última instancia la aplicación de la matriz Pearson que se implementó con la entrevista a profesionales de Turismo.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1. Revisión de la literatura

Según, González, (2009) acerca de Gestión turística del patrimonio cultural: enfoques para un desarrollo sostenible del destino cultural en la ciudad de Madrid-España, cuyo su objetivo de estudio consistió en analizar la relación entre el turismo y la gestión del patrimonio cultural considerando las contradicciones y sinergias que conlleva el contacto entre dos espacios de la realidad social con principios, valores y culturas muy diferentes empleando una metodología deductiva, con una investigación cuali-cuantitativa, se obtuvo como resultado de la investigación que los gestores de patrimonio deben entender que la lógica del visitante y de la actividad turística son diferentes y comprender que el distracción y el ocio son valores que pueden enriquecer su tarea de progresar la consideración social de la cultura y el patrimonio, por lo tanto la gestión patrimonial es un factor relevante para destinos turísticos culturales con el fin de un desarrollo sostenibles y en busca de mejorar la calidad de vida de los habitantes.

En el trabajo de Vilar, (2013) acerca de la gestión turística desde la perspectiva de la autenticidad, para lo cual planteó diseñar la concepción teórica que facilite la propuesta y aplicación de una metodología para la mejora de la gestión turística del patrimonio cultural desde la perspectiva de la autenticidad, empleando una

metodología inductiva, deductiva, con una investigación de campo, teniendo como resultado desde el punto turístico se logró caracterizar el destino incluyendo su distribución por polos, centros o áreas de desarrollo y su respectiva vocación turística, así como la distribución general de los recursos turísticos. En la gestión turística es necesario conocer teóricamente cada temática debido a que la cultura es un área extensa en glosario de términos y significados, por tal razón para el trabajo investigativo actual es relevante contextualizar un apropiado marco teórico como soporte.

Por otro lado en el trabajo de Zúñiga, (2012) acerca de la gestión turística del patrimonio y etnogénesis en el territorio atacameño en Barcelona, para cumplir con el desarrollo del estudio en objetivo fue comprender como influye el uso turístico del patrimonio en la edificación de la identidad étnica y en los procesos de patrimonialización de la cultura en las comunidades indígenas atacameñas y, a la vez, como influye la identidad étnica en el proceso de concepción, elaboración y comercialización de los productos turísticos-patrimoniales, empleando una metodología cualitativa además de emplear técnicas etnográficas teniendo como resultado que el proceso de comercialización influye de manera positiva en la cultura. Por lo tanto, la gestión del patrimonio cultural tangible e intangible implica la articulación de la etnogénesis y al crecimiento turístico, para defender y proteger sus territorios.

En el trabajo de Nicolás, (2014) sobre la busca de la identidad cultural como atractivo turístico en la ciudad de Rosario-Argentina, tuvo como propósito el

investigar la potencia turística de Rojas desde el punto de vista socio-cultural con el fin de proyectar dicha actividad en relación a los rasgos identitarios de sus patrimonios culturales, además de incitar el interés por la actividad turística de la localidad, acentuando la conservación y protección del patrimonio arquitectónico y natura, empleando una investigación bibliográfica o documental y de campo, teniendo como resultado que un desarrollo turístico se debe basar en normas encargadas por los gestores del patrimonio. Por lo tanto, para concretar un progreso turístico social y cultural, es necesario contar con la reglamentación local en base a la conservación patrimonial, además se debe incorporar a la sociedad y el encargado de desarrollo, gestión son las entidades de turismo.

Para el trabajo de Ángel, (2002) sobre la recuperación del patrimonio cultural urbano como recurso turístico, para lo cual el propósito a cumplir fue identificar las políticas e instrumentos de planificación fundamentales que puedan influir en el proceso de recuperación del patrimonio cultural urbano como recurso turístico, en el ámbito europeo, estatal, autonómico y local, además de profundizar el análisis de entre el sector privado y público para la reutilización del patrimonio cultural, usando la investigación cuali-cuantitativa, dejando como resultado que la recuperación de patrimonio cultural urbano como recurso turístico en España tendrá una mayor y positiva repercusión socioeconómica si no existiese un evidente desencuentro entre las políticas e instrumentos de planificación que están implicadas en esta realidad

En el trabajo de Ramos, (2004) sobre la construcción de un índice de satisfacción del turismo en Calpulalpan en el país de México, en donde el objetivo fue evaluar la satisfacción del turista mediante la visita del destino, aplicando una investigación cuali-cuantitativa, dejando como resultado que a través del estudio aplicando los componentes de satisfacción afirma que la percepción del turista hacia el destino es positiva, debido a que el destino es recomendable, barato y de calidad. Por lo tanto, es necesario realizar un estudio acerca de un índice de satisfacción para conocer el nivel de agrado de los turistas hacia el destino y a los servicios, con el fin de brindar un servicio de calidad y cumplir con todas las perspectivas del visitante durante la pernoctación en los destinos turísticos y del mismo modo fidelizarles.

Para el trabajo de OLivera, (2011) acerca de determinantes de la satisfacción del turista: un estudio en la ciudad de Guarujá-Brasil, en donde el objetivo fue desarrollar el conocimiento y la práctica de la gestión del turismo, al fin de contribuir con el estudio se llevó a cabo la investigación de campo en dos etapas; la primera fue de carácter exploratoria y la segunda fue descriptiva, como resultado se tuvo que el desarrollo del turismo son múltiples y pueden contribuir al sector económico y social de los destinos. Por lo tanto, la satisfacción del turista es fundamental para la consolidación del turismo y la optimización de los recursos empleados en el desarrollo.

1.2. Desarrollo de teorías y conceptos

1.2.1. Patrimonio cultural

Es la herencia propia de comunidades propias antepasadas, la cual es mantenida actualmente y transmitida de generación en generación, en si consiste en bienes relevantes de la cultura de los pueblos que se salvaguarda con el fin de ser preservados, además pueden ser uso de estudios y ofrecer experiencias emocionales para quienes lo visiten. (González, 2009)

El patrimonio cultural es nombrado como espacio posible para la edificación de memoria e identidad, se convierte en un ente vivo, que posee morfología, gramática, narrativa y lógicas, que aborda desde un punto inicial y al transcurrir el tiempo va entrelazando su línea dando sentido a sus elementos, tanto materiales como inmateriales. (Carreño , Meca, Mora, Ochoa, & Rodríguez, 2016)

Por otra parte, denomina al patrimonio como todo lo imaginario dentro de un espacio físico, debido a ello, casi toso puede ser objeto de interés patrimonial, en cuanto para el humano, los productos, artefactos, logros tienen un valor y no existe entidad que decida decir lo contrario, ya que el valor es otorgado por las comunidades, no obstante, las instituciones son las encargadas para validar la decisión de la patrimonialización. (Querol, 2015)

Acorde a las diversas conceptualizaciones acerca del patrimonio cultural, es la herencia que poseen las comunidades, sobresaliendo elementos tangibles e intangibles, además de logros alcanzados, dentro de un espacio que puede ser imaginable debido al pasar del tiempo, y pasando de generación en generación siendo este un punto clave para la conservación de los sitios culturales y para los gestores de esta actividad.

El Patrimonio cultural tangible, son elementos materiales de valor monumental, artístico o simbólico de que los pueblos van elaborando o edificando a través del tiempo y de su historia, pueden ser observados, palpados y disfrutados en el momento actual, abarcando todo tipo de objetos muebles e inmuebles que forman parte del territorio de un país.

El Patrimonio cultural intangible, son valores no materiales que forman parte del patrimonio, como las técnicas de producción e intercambio, las comentarios y leyendas, los escudos y las figuras históricas, las fiestas y ceremonias, música, obras teatrales.

1.2.1.1. Manifestaciones culturales

Consisten en expresiones o productos de un sistema cultural, debido al reflejo de las creencias y los valores básicos de los que conforman las comunidades, además cada pueblo es diferente a otros por tener sus propias creencias y conservarlas. (González, 2009)

Están definidas por actividades de carácter público como fiestas, homenajes, ferias desfiles. Sociedades, monumentos, eventuales, teniendo como característica el producir un acto comunicacional alrededor del cual una persona o grupos de personas definidos se identifican. Radicando en su estado público sin el cual no se puede cumplir las condiciones identitarias. (Nestor, 2008)

Las manifestaciones culturales pueden ser de carácter público y comunicativo, induciendo a la sociedad para que aprendan de sus costumbres y tradiciones que

posee una localidad, uniendo lazos entre la cultura y comunicación entrelazando la obra social en torno al descubrimiento de un acto de interés común.

1.2.2. Gestión turística patrimonial

Gestión turística patrimonial es la aplicación de conocimientos técnicos o científicos para la transformación de bienes de patrimonio cultural en recursos turísticos. (Vilar, 2013)

El objetivo de la gestión turística es promocionar y gestionar la actividad, implicando reuniones sobre la planificación para mejorar y adecuar la infraestructura y bienes del patrimonio cultural como recursos, también busca la conservación de los mismos y la preservación del espíritu que representa el patrimonio siendo este adaptado al uso turístico. (Hernández M. , 2009)

Por otro lado, partiendo desde que el patrimonio es una realidad esencial preexistente, no como una construcción social, conteniendo este grandes oportunidades en el desarrollo y el bienestar de la población, se tiene que tener un proceso de participación activa con técnicos en gestión patrimonial, capaces de trabajar con la población, del mismo modo implicar a los agentes culturales locales para restaurar y promover el patrimonio. (Prats, 2005)

La parte de la gestión de los destinos turísticos es realizada por organizaciones públicas y privadas, junto con otros actores, el fin común es a favor del destino, en donde dichas entidades asumen la coordinación de actividades bajo estrategias coherentes sin tomar el control directo de las actividades turísticas que se

desarrollen, además el gestor tiene que poseer la capacidad para desarrollar y establecer alianzas al interior del destino y con otros atractivos. (Santos, 2014)

La gestión de recursos humanos consiste en la selección de los individuos que puedan realizar actividades en función de formación cultural, debido a que las creencias por parte de los responsables de formación de las organizaciones no gubernamentales deben conocer cómo identificar las necesidades del entorno, desarrollar habilidades de liderazgo y potenciar las habilidades de comunicación multicultural. (Española, 2010)

La conceptualización de la gestión patrimonial está enfocada en el desarrollo y conservación del patrimonio, en donde es adaptado a la actividad turística, para ello se necesita la participación de gestores culturales por contar con conocimientos sobre el enfoque cultural y dinamización del mismo, siendo los más capaces para llevar a cabo la actividad.

1.2.3. Organizaciones turísticas

Son empresas consideradas una unidad económica de producción a través del uso de bienes y servicios, empleando un conjunto sistemático de elementos productivos bajo la dirección del empresario. (Onvbensis, 2012)

Son unidades de gestión pública del turismo enmarcándose en un departamento oportuno o genérico, por otro lado, no poseen entidad jurídica propia, debido a que forman parte del organigrama de gestión administrativas municipales. (Hernández M. G., 2007)

Por otro lado, los empresarios turísticos son las persona que asumen el cargo de la empresa turística y tiene la autoridad para organizar los factores que contienen, uno de los principales riesgos que asume este individuo es organizar la producción y ejercer la autoridad para el desempeño, finalizando el proceso los bienes son puestos a la venta. (Onvbensis, 2012)

Las organizaciones turísticas buscan una remuneración mediante la prestación de un servicio o producto, por otro lado, existen departamentos turísticos gestionados por los municipios para el desarrollo común entre la actividad turística y la población, en la provincia de Santa Elena existen estos departamentos en cada una de sus ciudades, en la que se recalca a EMUTURISMO E.P. por ser la encargada del progreso en el cantón de Santa Elena.

1.2.4. Turismo cultural

El turismo corresponde a un espacio geográfico determinado con rasgos particulares tiene que contar con atractivos turísticos, accesibilidad, respaldo de la población local y una marca propia. (Santos, 2014)

La actividad turística y la cultura, caracterizan el turismo cultural definiendo como aquel viaje motivado por conocer, entender y disfrutar el conjunto de rasgos y elementos diferentes en la parte espiritual, intelectual y afectiva que determinan a un grupo o sociedad de un área específica. (Flores, 2012)

Por lado el turismo cultural es denominado como un turismo alternativo que representa la determinación de la comercialización de la cultura, pasando a ser

productos turísticos elementos de diferentes culturas ofertándose en el mercado turístico. (Talavera, 2015)

Es también la absorción del visitante por conocer estilos de vidas pasadas que observa tal fenómeno como eran los estilos de las casas, artesanías, idioma, tradiciones, gastronomía, arte, religión, vestimenta las sociedades en tiempos pasados, siendo estos elementos atractivos y diferenciados del turismo tradicional. (Oyarzun, 2017)

Debido a dinamización de la actividad turística a nivel mundial, se promociona el turismo cultural, componiendo por elementos de diversas culturas, los cuales son de interés especial para los turistas correspondiente a un segmento del turismo cultural, del mismo modo en donde se desarrolla la activa tienen que adaptarse a las exigencias de la demanda sin perder su autenticidad.

1.2.4.1. Desarrollo turístico

Los países buscan el desarrollo de la actividad turística a partir de las necesidades de los turistas o visitantes, tales como de restauración, alojamiento, y demás servicios, por tales razones es donde participan de manera directa las comunidades desarrollando y brindando estos servicios además de crear actividades complementarias. (Yepez & Jessica, 2015)

En el progreso del turismo cultural se trata de un proceso evolutivo en donde se plantean diversas formas de desarrollo desde las temáticas hasta las políticas locales

que rigen en un territorio ya que esto influye como estrategias de planificación para varios destinos. (Cortada, 2006)

El desarrollo tiene varios alcances como los sociales, económicos y culturales; de igual forma, posee opciones temáticas en el aspecto agrícola e industrial, por tal razón se debe tener en cuenta en que temática estaría el desarrollo turístico cultural.

1.2.5. Indicadores de satisfacción

Son los atributos que posee o lo posiciona como un producto turístico; considerando los diferentes factores como la demanda, oferta y espacio geográfico para cumplir con las necesidades y expectativas del turista

1.2.5.1. Producto

El servicio prestado a los turistas en un destino turístico cultural, luego de haber demandado los productos no tiene la posibilidad de mostrar físicamente lo que ha tenido a cambio, debido a que puede ser por la parte de atención, bienestar, instalaciones y alimentos, por lo que tiene un componente psicológico importante el cual es la percepción del dinero gastado que tenga el visitante y este va hacer un factor determinante para ocasiones posteriores. (Arriaga, 2009)

Son todas aquellas facilidades físicas que el destino ofrece al turista para su satisfacción acorde a un deseo o necesidad presente, se denomina al conjunto de atributos tangibles e intangibles siendo bienes, servicios ideas personales o lugares sin alterar la información brindada antes del consumo del producto. (Álvarez, 2012)

El indicador de Tangibilidad evalúa la calidad percibida del cliente, debido a que las organizaciones laborables son portadoras del valor intangible, por otro lado, su impacto en la gestión del servicio, área o institución permite visualizar la eficacia en la prestación del servicio por parte de los actores turísticos. (Varna Hernández , Miranda Lorenzo, Junco Horta, & Saltos Giler, 2017)

Son todas aquellas facilidades como las físicas, equipamiento y apariencia personal que el visitante pueda percibir y de tal forma pueda tener una perspectiva y medir la calidad mediante la prestación de los servicios, de tal forma pueda verificar si el consumo fue de su agrado y si el gasto fue satisfactorio.

1.2.5.2. Atención al cliente.

Debido a la simultaneidad entre el producto turístico y el cliente, este no puede probar el servicio o producto antes de consumirlo, por lo que a través de la información este genera sus expectativas, y es donde el ofertante debe generar confiabilidad al consumidor. (Alberdi, 2007)

Para los destinos turísticos la confiabilidad es un aspecto que muchas veces es tomado a la ligera en cuando brindar la información que es empleada para definirles, la información sesgada o equivocada, tanto en datos estadísticos o una información primaria pueden definir un destino por el turista y este puede perder interés en visitarlos por la desconfianza debido a esto es importante crear un vínculo de confiabilidad entre el destino y el turista. (Castro, 2017)

Las personas que hacen turismo están en busca de despreocuparse de tal manera que desea reducir el repertorio de sus preocupaciones al mínimo posible, sabiendo que no se puede evitar del todo, por tal razón existen destinos turísticos que garantizan un nivel de orden público y seguridad respetando todas las reglas de urbanización, cortesía, atención. (Zanfardini, 2004)

Los turistas buscan en los prestadores de servicio “calidad” basados en la confiabilidad, debido a esto los empleados deben de tener la habilidad para prestar el servicio de manera confiable y precisa; creando un vínculo con el visitante de tal forma que este genere seguridad y se fidelice.

1.2.5.3. Sensibilidad.

La sensibilidad parte del valor añadido que se le brinda al turista recayendo sobre los agentes de turismo, dándose cuando la visitante pernocta en un destino, del mismo modo teniendo predisposición para ayudar al cliente y promover el servicio a tiempo (Soriano, 2010)

Por otro lado, al hablar de sensibilidad hace referencia a la conciencia turística teniendo una participación de las personas en la busca de progreso en la calidad del turismo, contribuir al fortalecimiento y de tal forma tener beneficios capaces de generar un factor de riqueza sustentable. (Turístico, 2014)

El desorden o falta de orden son formas de violencia en diferentes puntos turísticos a nivel global, por tal razón los prestadores de servicio turístico deben de tener conocimiento de los sectores o áreas donde ocurra delincuencia para dar protección

al comunicarle sobre estos sitios, pero deben de ser cortés y tener la habilidad para inspirar seguridad. (Rizzi, 2009)

De este modo se debe crear empatía y brindar una atención personalizada y esmerada; que el destino brinde a los turistas conocimiento, y de manera cortés los empleados tengan habilidad para inspirar seguridad.

Servicios turísticos

Los servicios turísticos están dirigidos para la satisfacción de los turistas, en donde son elementos como el de alojamiento, restauración, transporte y guanca, de acuerdo al destino como se encuentre desarrollado, otros servicios de complementos son los de comunicación, eliminación de residuos, agua, energía e internet. (Turístico, 2016)

1.3. FUNDAMENTOS SOCIALES, PSICOLÓGICOS, FILOSÓFICOS Y LEGALES

1.3.1. Fundamento Social

En este sentido para la investigación efectuada fue necesario conocer indicadores que muestren la satisfacción y la gestión del patrimonio de la parroquia San José de Ancón, es por ello que se abarco lo social relacionando al turista como un personaje que es motivado a viajar por su ideología, cultura, tradición y costumbre al que habitualmente es ofrecido tratando de satisfacer sus necesidades, tomado el criterio de la obra del Turismo como búsqueda de la autenticidad según (Cannel, 1999).

Para (Velazco, 2009) menciona el compromiso y la responsabilidad que se debe mostrar en la preservación de cada uno de los recursos patrimoniales creando una relación entre el sector turístico y el sector patrimonial para un equilibrio de ambas.

1.3.2. Fundamento Psicológico

Por ser el turismo una actividad que motiva a grandes multitudes de personas a distintos lugares por diferentes razones; es necesaria la psicología, aplicada al turista y así conocer el porqué de su viaje. En este aspecto debemos de estar al tanto sobre cuáles son los motivos de viaje de cada uno de los paseantes a la Parroquia de San José de Ancón.

El turismo para realizarlo debe contar con diferentes metodologías, las cuales son esenciales para crear una disciplina interesada en los estudios turísticos; este relato psicológico concluye, que al tener indicadores de satisfacción y gestión turística patrimonial de este campo de estudio los habitantes de esta parroquia deberán usar todos sus conocimientos científicos o empíricos para beneficio de los productos turísticos del lugar. Para (CASTAÑO, 2005).

La función crítica y psicológica es justamente para deshacer paradojas por medio de la aplicación de la lógica olvidando la erudición.

1.3.3. Fundamento Filosófico

El concepto de «cultura» es uno de los conceptos centrales de la antropología filosófica, pero es bueno hacer mención que dentro de las escuelas de pensadores es difícil manejar un concepto concreto de lo que simboliza la cultura o lo que ésta

significa, puesto que, cada uno posee una concepción diferente del término, aunque éste se encuentra orientado al mismo fin.

El trabajo de investigación se basa en indicadores de satisfacción y gestión turística del patrimonio, para ello debemos analizar la conceptualización que se le da a la cultura, y qué representa para la parroquia San José de Ancón, que no solo se vea a la cultura como un arte que se lo puede plasmar o no, sino que cultura sea todo aquello considerado producto exclusivo formado con cualidades que logran distinguirlos, relacionando al turismo no como una fuente generadora de ingresos sino más bien el conocimiento que puede llenarse cada turista de la riqueza cultural que muestre cada destino por lo cometidos es allí donde nace la idea de que Ancón tenga gestión turística patrimonial.

1.3.4. Fundamento Legal

En el estudio realizado fue necesario conocer el fundamento legal que ampara la presente investigación debido a que se analizan los diferentes aspectos, leyes y normativas legales equivalentes a la orientación y el accionar del mismo. De esta manera es imprescindible destacar que la Constitución Política de la República del Ecuador en su artículo 3 Numeral 7; Son deberes primordiales del Estado, Proteger el Patrimonio Cultural del país. Lo que ampara legalmente este trabajo a la preservación y cuidado de los patrimonios existentes de la Parroquia San José de Ancón.

El Artículo 377 de la Constitución del Estado enfatiza en mantener, El sistema nacional de cultura tiene como finalidad fortalecer la identidad nacional; proteger

y promover la diversidad de las expresiones culturales; incentivar la libre creación artística y la producción, difusión, distribución y disfrute de bienes y servicios culturales; y salvaguardar la memoria social y el patrimonio cultural. Se garantiza el ejercicio pleno de los derechos culturales (Asamblea Constituyente, 2008).

Por otro lado, el Artículo 379 Numeral 2 manifiesta Son parte del patrimonio cultural tangible e intangible relevante para la memoria e identidad de las personas y colectivos, y objeto de salvaguarda del Estado, entre otros: Las edificaciones, espacios y conjuntos urbanos, monumentos, sitios naturales, caminos, jardines y paisajes que constituyan referentes de identidad para los pueblos o que tengan valor histórico, artístico, arqueológico, etnográfico o paleontológico. Los bienes culturales patrimoniales del Estado serán inalienables, inembargables e imprescriptibles. El Estado tendrá derecho de prelación en la adquisición de los bienes del patrimonio cultural y garantizará su protección. Cualquier daño será sancionado de acuerdo con la ley (Asamblea Constituyente, 2008).

Indica el artículo 135 del Código Orgánico de Ordenamiento Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD), A los gobiernos autónomos descentralizados regionales, provinciales y parroquiales rurales les corresponde de manera concurrente la definición de estrategias participativas de apoyo a la producción; el fortalecimiento de las cadenas productivas con un enfoque de equidad; la generación y democratización de los servicios técnicos y financieros a la producción; la transferencia de tecnología, desarrollo del conocimiento y preservación de los saberes ancestrales orientados a la producción; la agregación de

valor para lo cual se promoverá la investigación científica y tecnológica; la construcción de infraestructura de apoyo a la producción; el impulso de organizaciones económicas de los productores e impulso de emprendimientos económicos y empresas comunitarias; la generación de redes de comercialización; y, la participación ciudadana en el control de la ejecución y resultados de las estrategias productivas. Se han asignado nuevas responsabilidades en la Gestión turística a los gobiernos parroquiales se refiere a una actividad productiva que es gestionada concurrentemente por los otros niveles de gobierno ya sea cantonal y provincial.

Teniendo en cuenta CONVENCIÓN PARA LA PROTECCIÓN DEL PATRIMONIO MUNDIAL CULTURAL Y NATURAL. La Conferencia General de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, en su 17a. reunión celebrada en París del 17 de octubre al 21 de noviembre de 1972, Constatando que el patrimonio cultura y el patrimonio natural están cada vez amenazados de destrucción, no sólo por las causas tradicionales del deterioro sino también por la evolución de la vida social y económica que las agrava con fenómenos de alteración o de destrucción aún más temibles, Considerando que el deterioro o la desaparición de un bien del patrimonio cultural y natural constituye un empobrecimiento nefasto del patrimonio de todos los pueblos del mundo, Considerando que la protección de este patrimonio a escala nacional es en muchos casos incompleto, dada la magnitud de los medios que requiere y la insuficiencia de los recursos económicos, científicos y técnicos del país en cuyo territorio se encuentre el bien y ha de ser protegido, en su Art 1: A los efectos de la presente

Convención se considerará "patrimonio cultural": - Los monumentos: obras arquitectónicas, de escultura o de pintura monumentales, elementos o estructuras de carácter arqueológico, inscripciones, cavernas y grupos de elementos, que tengan un valor universal excepcional desde el punto de vista de la historia, del arte o de la ciencia, - los conjuntos: grupos de construcciones, aisladas o reunidas, cuya arquitectura, unidad e integración en el paisaje les dé un valor universal excepcional desde el punto de vista de la historia, del arte o de la ciencia. - los lugares, obra del hombre u obras conjuntas del hombre y la naturaleza, así como las zonas incluidos los lugares arqueológicos que tengan un valor universal excepcional desde el punto de vista histórico, estético, etnológico o antropológico. Y de la misma forma con el Art. 4 que manifiesta, cada uno de los Estados Partes en la presente Convención reconoce que la obligación de identificar, proteger, conservar, rehabilitar y transmitir a las generaciones futuras el patrimonio cultural y natural situado en su territorio, le incumbe primordialmente. Procurará actuar con ese objeto por su propio esfuerzo y hasta el máximo de los recursos de que disponga, y llegado el caso, mediante la asistencia y la cooperación internacionales de que se pueda beneficiar, sobre todo en los aspectos financiero, artístico, científico y técnico.

Por otro lado, la Ley de Patrimonio Cultural en el Artículo 4 Sección a manifiesta El Instituto de Patrimonio Cultural, tendrá las siguientes funciones y atribuciones: investigar, conservar, preservar, restaurar, exhibir y promocionar el Patrimonio Cultural en el Ecuador; así como regular de acuerdo a la Ley todas las actividades de esta naturaleza que se realicen en el país. Así mismo del Art. 7 Declárense bienes pertenecientes al Patrimonio Cultural del Estado los comprendidos en las siguientes

categorías: a) Los monumentos arqueológicos muebles e inmuebles, tales como: objetos de cerámica, metal, piedra o cualquier otro material perteneciente a la época prehispánica y colonial; ruinas de fortificaciones, edificaciones, cementerios y yacimientos arqueológicos en general; así como restos humanos, de la flora y de la fauna, relacionados con las mismas épocas. b) Los templos, conventos, capillas y otros edificios que hubieren sido construidos durante la Colonia; las pinturas, esculturas, tallas, objetos de orfebrería, cerámica, etc., pertenecientes a la misma época.

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 turismo, debe cumplir objetivos en relación al desarrollo de la actividad turística del Ecuador por lo tanto los objetivos que engloban a esta investigación son: 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 lograr una ventaja competitiva, y este objetivo apunta a lograr aquello, por lo tanto, se sostiene este marco legal y se fundamenta el desarrollo de la investigación. f) Menciona que se debe promover internacionalmente al país y sus atractivos en conjunto con otros organismos del sector público y con el sector privado; y g)

Fomentar e incentivar el turismo interno. De acuerdo a lo mencionado en estos literales importante es destacar la importancia que se le da al turismo, a través del fomento y promoción, si bien es cierto esta investigación no destaca estos dos aspectos más bien se convierte en un pilar fundamental para el apoyo de estos dos objetivos, ya que sus resultados aportarán a la generación de propuestas fundamentadas en base a un proceso investigativo.

CAPÍTULO II

MATERIALES Y MÉTODOS

2.1. Diseño de la Investigación

En el presente estudio sobre los indicadores de satisfacción y gestión turística patrimonial de la parroquia San José de Ancón, provincia de Santa Elena, se aplicó la investigación correlacional, con el fin de buscar la relación entre las dos variables de estudio.

2.1.1. Investigación Cualitativa

Por razones de alcanzar una perspectiva clara del trabajo de investigación se llevó a cabo un análisis de las variables de estudio mediante documentos, trabajos de titulación, artículos científicos en donde se reflejaban la variable dependiente “gestión turística patrimonial” y la independiente “indicadores de calidad”

2.1.2. Investigación Cuantitativa

Para la comprobación de la hipótesis se llevó a cabo este tipo de investigación debido a que tiene mayor comprensión en los datos, fue de utilidad en la realización de los gráficos y para los análisis por generar valor en cifras numérica mediante la tabulación y para establecer los indicadores de satisfacción fue necesario realizar una entrevista y aplicar la matriz correlacional.

2.1.3. Investigación Bibliográfica o Documental

Se indagó en libros, tesis, trabajos investigativos, revistas, que mencionen las variables de estudio, varias tesis se plasmaron en la revisión literaria por tal razón fue necesaria esta investigación,

2.2. Métodos de investigación

En caso de los métodos aplicados fueron necesarios para abordar la realidad del trabajo de investigación.

2.2.1. Método Analítico Sintético

En el tema de investigación se aplicó el método analítico sintético para demostrar los efectos que existen entre los indicadores de satisfacción y la gestión turística patrimonial y a su vez tener una mejor comprensión.

2.2.2. Métodos Cuantitativos

Se empleó el programa de tabulación SPSS debido al alcance que tiene, en donde se utilizó en programa Microsoft Word y Spss, el primero se empleó durante todo el proceso de la investigación, mientras el segundo se utilizó para el desarrollo del tercer capítulo para obtener los gráficos mediante la tabulación de los datos obtenidos en la encuesta.

2.3. Diseño de Muestreo

Para el diseño de muestreo en el trabajo investigativo se utilizó el método no probabilístico, de la misma manera se aplicó el muestreo aleatorio por conveniencia ya que si tenía información más específica sobre el número de encuestados en el levantamiento de información en la parroquia San José de Ancón.

2.4. Diseño de Recolección de Datos

2.4.1. Encuestas

La encuesta se llevó a cabo en la parroquia de San José de Ancón, en donde fue dirigida a los pobladores, debido a que conocen la situación actual de la localidad, se emplearon preguntas cerradas y psicotécnicas para tener una mejor perspectiva.

2.4.2. Entrevista

La entrevista se llevó a cabo con profesionales de turismo, ya que conocen la realidad turística de la parroquia San José de Ancón. En la entrevista se emplearon preguntas cerradas con la escala de Likert como estrategia que permitió medir la satisfacción además de conocer el grado de asentimiento del entrevistado.

2.4.3. Población

La población a trabajar es de 6877 los cuales son pobladores de la parroquia San José de Ancón. También se tomó en cuenta la actual directiva.

Tabla 1 Población

Población	N.-
Población de la parroquia	6887

Fuente: parroquia de San José de Ancón

Elaborado por: Stephany Barreiro.

2.4.4. Muestra Finita

La fórmula aplicada es para, que solo con una muestra de población finita, se dio a conocer el número de elementos de la población y así se determinó el objeto de un muestreo aleatorio en el presente estudio.

Población Finita < 100.000

N= 6887

P= 0,5

Q= 0,5

Nf= 95%

Z= 1,96 E= 5% (0,05)

$$n = \frac{Z^2PQN}{E^2(N - 1) + Z^2PQ}$$

$$n = \frac{1,96^2(0,5)(0,5)(6887)}{0,05^2(6887 - 1) + 1,96^2(0,5)(0,5)}$$

$$n = \frac{6617.2748}{18.1604}$$

$$n = 364$$

Tabla 2 Muestra

Población	N.-	Tamaño estratificado
Población de la parroquia	6887	364

Elaborado por, Stephany Barreiro

La muestra se calculó para determinar en número de encuestas de acuerdo a la especialización, en este caso es la población local en donde se realizaron 364 encuestas. Además, se aplicó una entrevista de forma aleatorio a 10 profesionales del ámbito turístico.

CAPÍTULO III

3. RESULTADO Y DISCUSIÓN

3.1. Análisis situacional de la parroquia SAN JOSÉ de ANCÓN.

La parroquia San José de Ancón se encuentra ubicada en la provincia de Santa Elena, con una extensión de 65.94 km² sus límites son;

Al norte; cabecera parroquial de Santa Elena

Al sur; Océano Pacífico

Al este; parroquia Atahualpa

Al oeste; parroquia José Luis Tamayo

La directiva del GAD parroquial es elegida mediante una votación, basándose en las leyes, la actual organización parroquial está conformada de la siguiente manera:

Vicepresidente: Alexander Parrales Domínguez

Primer vocal: Luis Rendón Espinosa

Segundo vocal: Valentín Gellibert Villao

Tercer vocal: Julio Vásquez Cerna

Aspectos Históricos

La parroquia San José de Ancón inicia su población en el año de 1850, y al final de la primera década del siglo 20, se compone como un campamento minero, y años después la compañía petrolera Anglo Ecuadorians Oilfields Limited.

En la zona de Ancón arribaron personas técnicas y varios obreros originarios de todo el mundo, se crearon alberques para que los trabajadores pudieran pernoctar, en donde se creó 12 barrios, casas y canchones

La localidad obtuvo su parroquialización el 15 de noviembre del 2002, durante el gobierno del Dr. Gustavo Noboa Bejarano, quien firmó y bajo decreto ministerial 350 le otorgó la jerarquía de la Parroquia San José de Ancón, llegando a ser la sexta en el territorio.

El 5 de noviembre del 2011, el Ministerio Coordinador de Patrimonio concedió a la población la declaratoria de esta parroquia como Patrimonio Cultural del Estado en donde la población local en la actualidad esta parte le hace referencia a la actual oferta turística

3.1.1. Aspectos Demográficos

En el censo poblacional del año 2008 la parroquia San José de Ancón cuenta con un total de 6877 pobladores, según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, correspondiente al 5% de la población del cantón.

En la educación la parroquia de San José de Ancón, cuenta con instituciones fiscales entre las cuales esta; las Unidades Educativas Presidente Velasco Ibarra, Adolfo Jurado González, Leonardo Wilson Berry, 21 de diciembre, el colegio San José de Ancón, del mismo modo posee dos centros de fortalecimiento familiar del proyecto CNN. En la parroquia San José de Ancón se encuentra ubicado el hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguro Social, brindando su atención a todas las personas que se encuentren afiliadas a este servicio, por otro lado, existe el Sub Centro de salud Ancón del Ministerio de Salud Pública; pero posee varias falencias como un espacio limitado, también no se encuentran todos los medicamentos necesarios que requiere la población.

El servicio de energía eléctrica es brindado por parte de la Corporación Nacional de Electricidad EP, proveyendo el suministro a toda la población. Por otro lado, el servicio de agua potable que recibe la localidad es por la red pública, en donde es abastecida por AGUAPEN.

El transporte público es ofrecido por la cooperativa Trunsa perteneciente al consorcio CITSE; además existe la asociación San José de Ancón que brinda el mismo servicio tanto para los pobladores como para los turistas.

3.1.2. Aspectos Económicos

Las principales actividades económicas de la parroquia San José de Ancón son: la agricultura, ganadería, silvicultura, y pesca, en el cual la última actividad productiva en la actualidad no es tan demandada por sus pobladores.

3.1.3. Aspectos Turísticos

Como parte de la oferta, Ancón tiene la atmósfera de un típico pueblo inglés en gran parte de su área urbana, constituyéndose sus viviendas en el único de la explotación hidrocarburífera en el Ecuador.

Además, se pueden mencionar las edificaciones de varios Clubes, como el Ancón Club, los conjuntos habitacionales de los Barrios Inglés y Obrero, así como el lugar de nacimiento del mejor jugador ecuatoriano de todos los tiempos, Alberto Spencer Herrera.

La parroquia es Patrimonio Cultural del Estado por la arquitectura inglesa en las casas y así mismo por su antigüedad, su extensa playa y otros aspectos que la complementan como un destino turístico.

La actividad petrolera también conforma la oferta turística de la localidad por ser reconocida como la primera ciudad en realizar este tipo de trabajo, el proceso de la actividad se da a conocer mediante recorridos por guías para los turistas.

Se hace un énfasis a través de los resultados obtenidos en la investigación de campo realizada en la parroquia San José de Ancón, conforme a una encuesta realizada a los pobladores que irradió una realidad correspondiente a la gestión turística patrimonial debido al poco interés de los encargados de regular las políticas turísticas de la parroquia.

En concordancia con la realidad del destino y la población podría existir un cambio positivo en la segmentación del turismo que busca desarrollar y fortalecer la oferta para consolidar el destino turístico patrimonial y posicionar nuevas propuestas.

A continuación, se presentan los datos sistematizados que se relacionan los indicadores de satisfacción y gestión turística patrimonial de la parroquia San José de Ancón.

3.2. Análisis de los resultados

3.2.1. Análisis de la encuesta a la población

Esta sección hace énfasis en los resultados obtenidos en la investigación de campo de la parroquia San José de Ancón. Sin duda alguna, los datos que se presentan corresponden a una realidad de este destino, como los posibles indicadores de satisfacción.

La realidad de un destino turístico corre el riesgo de sufrir impactos negativos, pero estos pueden ser reversibles, dependiendo de la gestión turística por parte de entes que regulen el turismo cultural y patrimonial, la formación que adquieran como entes administrativos de la actividad turística deben ser capaces de superar ciertos inconvenientes con respecto a la actividad turística patrimonial. En este sentido, la realidad de la parroquia San José de Ancón muestra impactos de aceptación y determinación de indicadores de satisfacción en concordancia con la gestión de la parroquia.

A continuación, se presentan los datos sistematizados que se relacionan los indicadores de satisfacción y gestión turística patrimonial en la población de la Parroquia San José de Ancón:

Datos generales

Tabla 3 Edad

Edad	Frecuencia	Porcentaje
De 15 a 30	36	10%
De 31 a 45	55	15%
De 45 a 60	109	30%
De 60 y mas	164	45%
Total	364	100%

Fuente: parroquia de San José de Ancón

Elaborado por: Stephany Barreiro

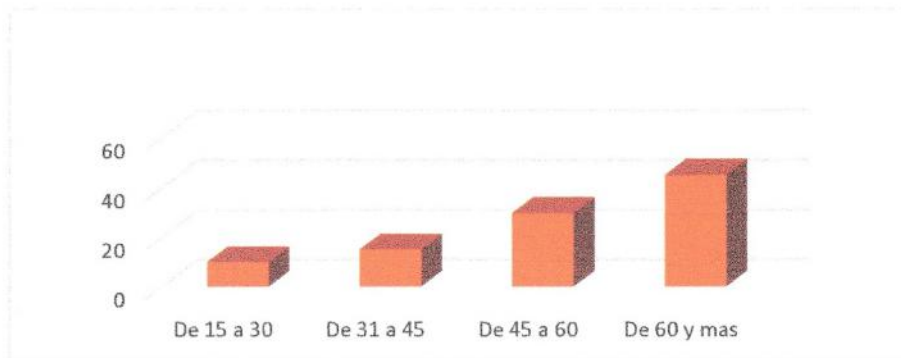


Gráfico 1 Edad

Fuente: parroquia de San José de Ancón

Elaborado por: Stephany Barreiro

Los resultados obtenidos mediante el levantamiento de información, revelaron que en un alto porcentaje de la población de la parroquia San José de Ancón son adultos mayores con conocimiento acerca del proceso petrolero como manifestación cultural. Por otro lado, existe un rango de edad medio considerados adultos por estar en el rango de 45 años a 60, los cuales son generaciones que aún conservan los conocimientos de sus antepasados sobre lo cultural.

Tabla 4 Género

Género	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	193	53%
Femenino	171	47%
Total	364	100%

Fuente: parroquia de San José de Ancón
Elaborado por: Stephany Barreiro

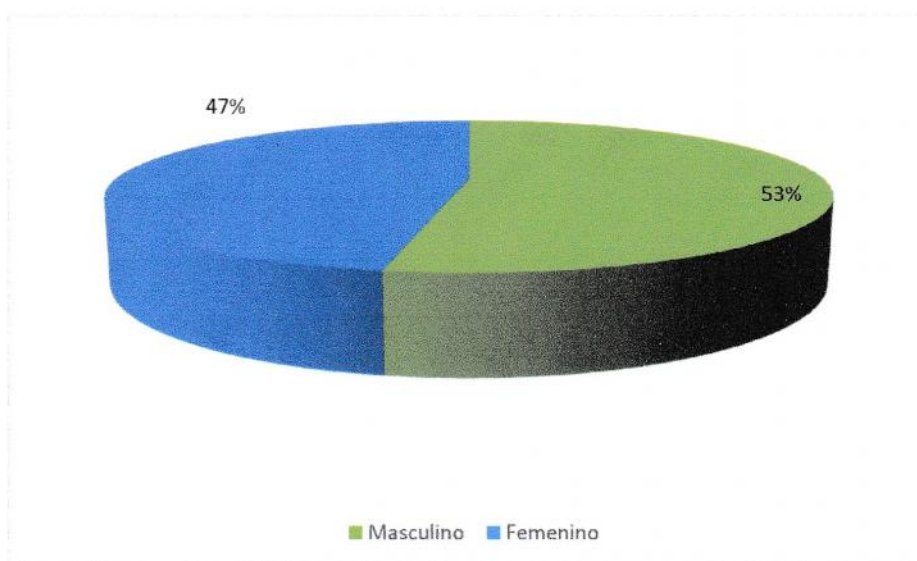


Gráfico 2 Género
Fuente: parroquia de San José de Ancón
Elaborado por: Stephany Barreiro

A través del levantamiento de información los resultados obtenidos con respecto al género, se demostró que existe mayor población masculina que femenina, en donde son los principales actores turísticos que pueden indicar el nivel de satisfacción del turista y sobre la actual gestión turística de la localidad.

Tabla 5 Nacionalidad

Nacional	Frecuencia	Porcentaje
Ecuatoriano	328	90%
Extranjero	36	10%
Total	364	100%

Fuente: parroquia de San José de Ancón
Elaborado por: Stephany Barreiro

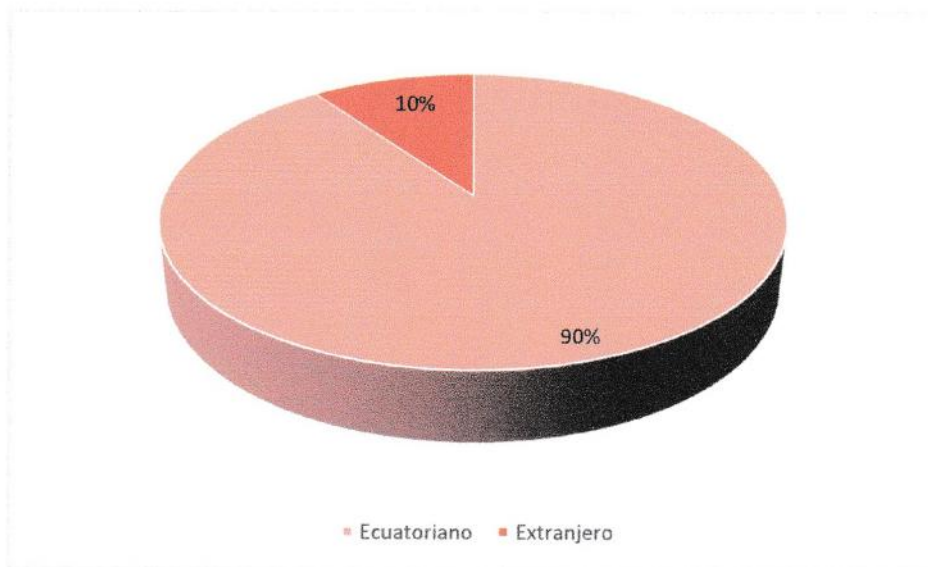


Gráfico 3 Nacionalidad
Fuente: parroquia de San José de Ancón
Elaborado por: Stephany Barreiro

De acuerdo al levantamiento de información se reflejó que en un alto porcentaje de la población local son de nacionalidad ecuatoriana, lo cual es importante debido a que conocen la historia de la localidad y sus actuales falencias.

Tabla 6 Estado Civil

Estado Civil	Frecuencia	Porcentaje
Soltero	55	15%
Casado	149	41%
Divorciado	73	20%
Viudo	15	4%
Unión Libre	72	20%
Total	364	100%

Fuente: parroquia de San José de Ancón
Elaborado por: Stephany Barreiro

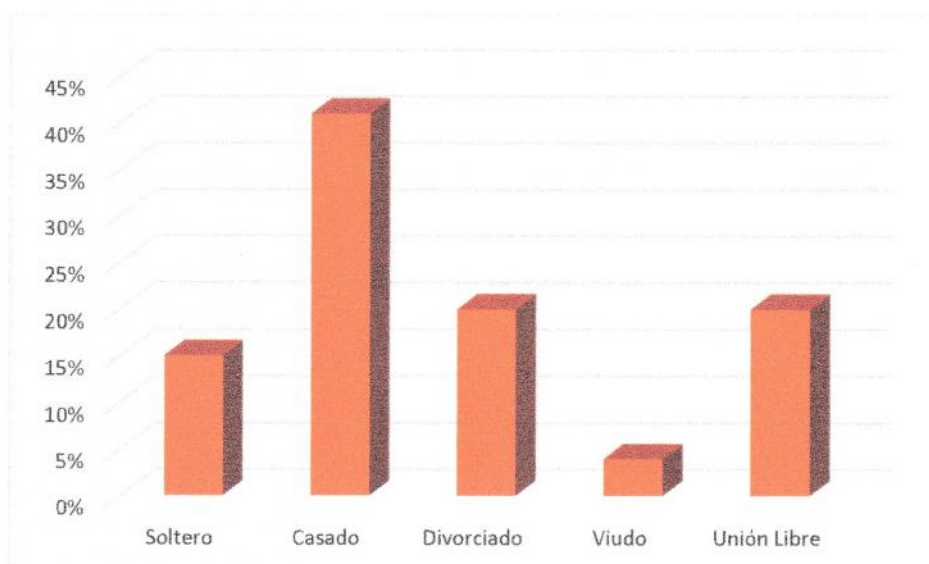


Gráfico 4 Estado civil
Fuente: parroquia de San José de Ancón
Elaborado por: Stephany Barreiro

De acuerdo al levantamiento de información se pudo evidenciar que la mayoría de pobladores se encuentran casados, mientras en un porcentaje bajo son viudos, esto es debido a que la mayor población son adultos mayores.

Tabla 7 Nivel de Educación

Educación	Frecuencia	Porcentaje
Primaria	18	5%
Secundaria	238	65%
Superior	73	20%
Postgrado	35	10%
Total	364	100%

Fuente: parroquia de San José de Ancón
Elaborado por: Stephany Barreiro

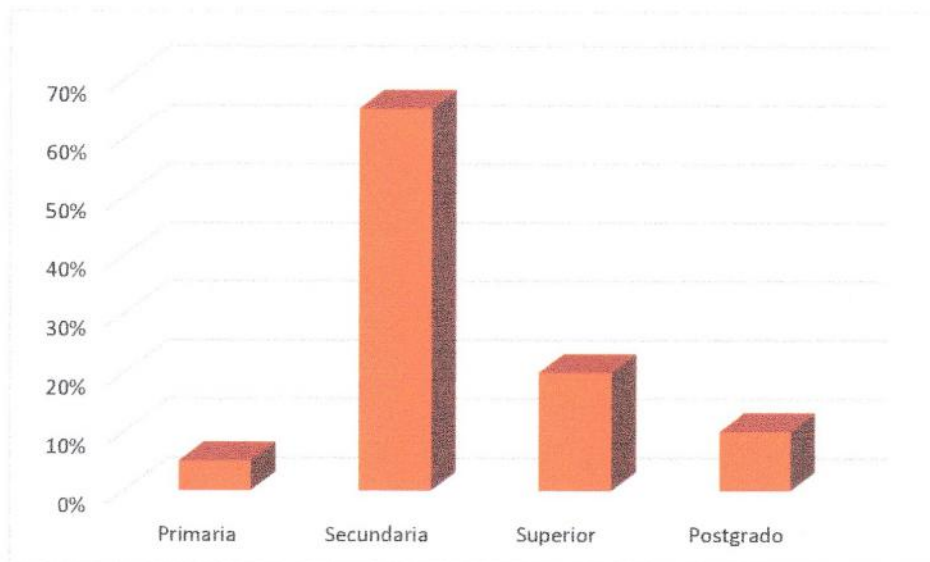


Gráfico 5 Nivel de educación
Fuente: parroquia de San José de Ancón
Elaborado por: Stephany Barreiro

Con respecto a la interrogante sobre el nivel de estudio de la localidad, en un porcentaje alto tienen estudios de secundaria, mientras en un bajo nivel cuenta con estudios de postgrado que son maestrías y doctorados; por lo tanto, la parroquia necesita tener un mayor incremento en estudios superiores para mejorar la gestión turística patrimonial.

1- ¿Considera usted que existe una participación de parte de las entidades de turismo locales con respecto a la gestión turística del patrimonio?

Tabla 8 Gestión Turística Patrimonial

Gestión Turística	Frecuencia	Porcentaje
Si	18	5%
No	346	95%
Total	364	100%

Fuente: parroquia de San José de Ancón
Elaborado por: Stephany Barreiro

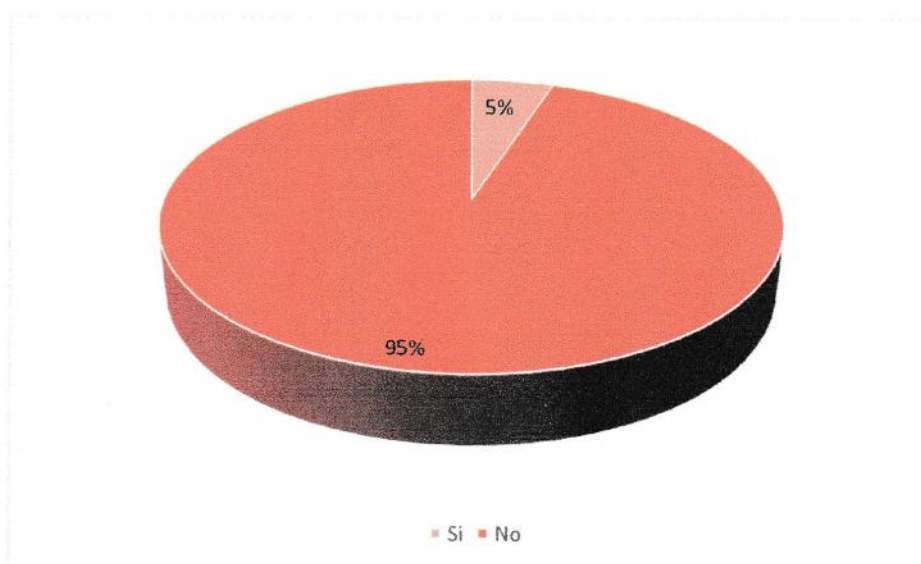


Gráfico 6 Gestión turística patrimonial
Fuente: parroquia de San José de Ancón
Elaborado por: Stephany Barreiro

Con respecto a la interrogante sobre la existencia de gestión turística patrimonial, en un porcentaje mayor concordó que no hay participación de entidades turísticas para potenciar al destino cultural, dejando saber que se tiene que realizar concesos con entidades turísticas de la provincia para el desarrollo de la actividad.

2.- ¿Considera usted que las políticas de la parroquia incluyen propuestas de acción en la gestión del destino?

Tabla 9 Políticas

Políticas	Frecuencia	Porcentaje
Si	73	20%
No	291	80%
Total	364	100%

Fuente: parroquia de San José de Ancón
Elaborado por: Stephany Barreiro

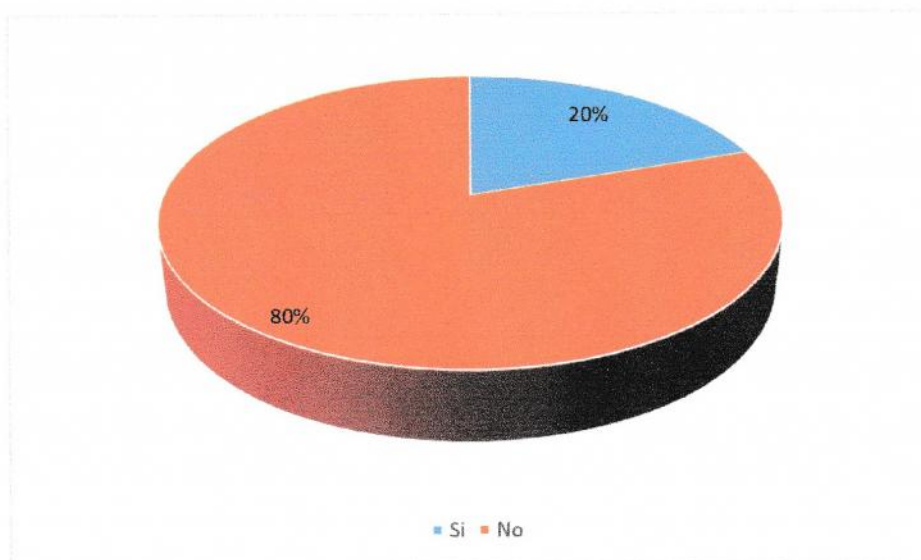


Gráfico 7 Políticas
Fuente: parroquia de San José de Ancón
Elaborado por: Stephany Barreiro

Con respecto a la interrogante en un porcentaje alto de la población manifestó que, en las propuestas de desarrollo de la parroquia, no existen políticas o acciones que impulsen al desarrollo del turismo patrimonial, la razón sería por el limitado conocimiento.

3.- ¿Considera usted que existe consensos de análisis que permitan mejorar la gestión turística en la parroquia?

Tabla 10 Mejora de la gestión turística

Mejorar	Frecuencia	Porcentaje
Si	127	35%
No	237	65%
Total	364	100%

Fuente: parroquia de San José de Ancón
Elaborado por: Stephany Barreiro

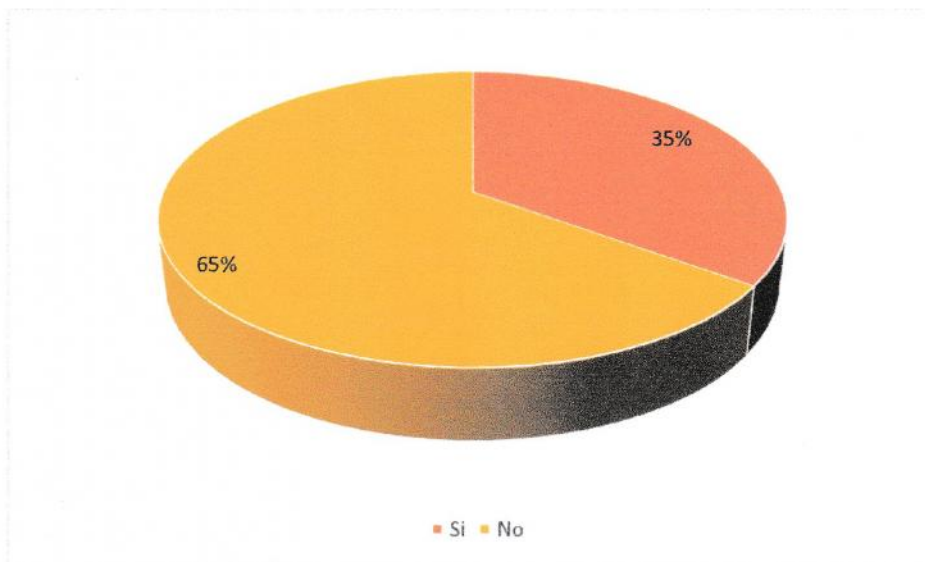


Gráfico 8 Mejora de la gestión turística
Fuente: parroquia de San José de Ancón
Elaborado por: Stephany Barreiro

Mediante el levantamiento de información la población en un porcentaje alto manifestó que no existen concesos para potencializar en turismo de acorde con el patrimonio cultural de la localidad, debido a esto no existe diversificación de la actividad, minimizando el cambio de la matriz productiva a través del turismo.

4.- ¿Considera usted que existe gestión de talento humano que promueva y conserve el patrimonio cultural?

Tabla 11 Talento humano

Talento Humano	Frecuencia	Porcentaje
Si	109	30%
No	255	70%
Total	364	100%

Fuente: parroquia de San José de Ancón
Elaborado por: Stephany Barreiro

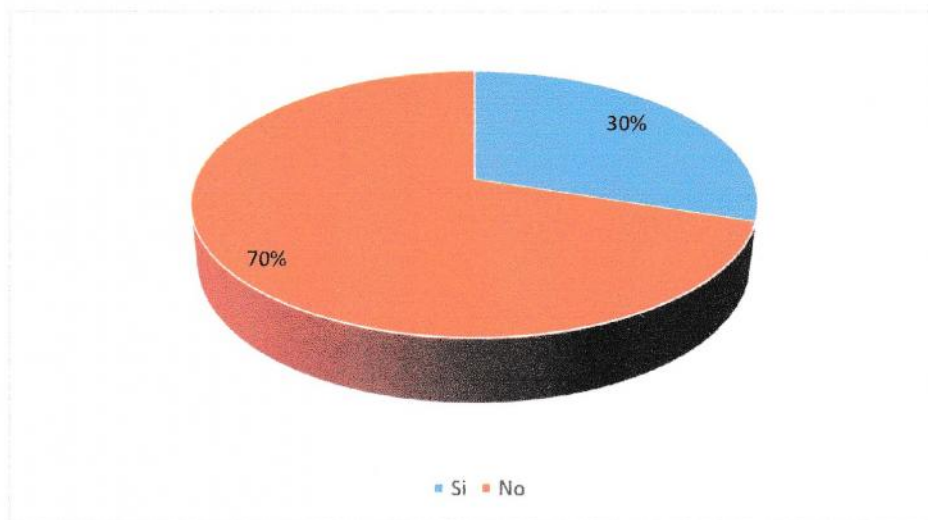


Gráfico 9 Talento humano
Fuente: parroquia de San José de Ancón
Elaborado por: Stephany Barreiro

De acuerdo a la interrogante acerca del talento humano con respecto a la promoción y conservación del destino, los encuestados en un alto porcentaje manifestaron que no existen este recurso, debido a que las personas de la localidad en su mayoría tienen un nivel de estudio de secundaria y, por lo tanto, no cuentan con conocimientos de turismo.

5.- ¿Considera usted que con la gestión turística adecuada las manifestaciones culturales puedan diversificar el turismo?

Tabla 12 Diversificación del turismo

Diversificación	Frecuencia	Porcentaje
Si	346	95%
No	18	5%
Total	364	100%

Fuente: parroquia de San José de Ancón
Elaborado por: Stephany Barreiro

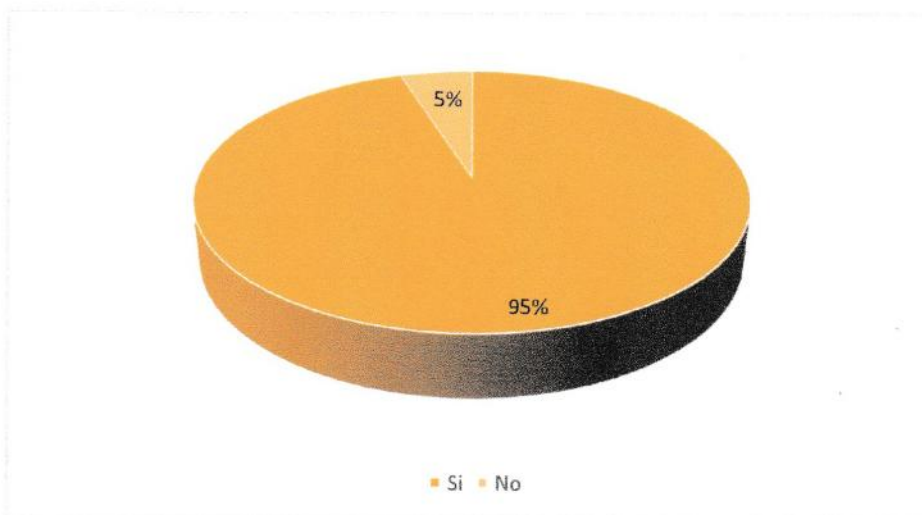


Gráfico 10 Diversificación del turismo
Fuente: parroquia de San José de Ancón
Elaborado por: Stephany Barreiro

De acuerdo con la interrogante planteada sobre la diversificación del turismo, en un gran porcentaje concuerda que el patrimonio cultural de la parroquia San José de Ancón, puede transformar la oferta actual debido a que hacen referencias a otros destinos turísticos que promocionan el turismo cultural y tienen una viabilidad en el aspecto socioeconómico.

6.- ¿Considera usted que existe una participación de parte de las entidades de turismo locales con respecto a la gestión turística del patrimonio?

Tabla 13 Organismos de turismo

Organismos	Frecuencia	Porcentaje
Si	73	20%
No	291	80%
Total	364	100%

Fuente: parroquia de San José de Ancón
Elaborado por: Stephany Barreiro

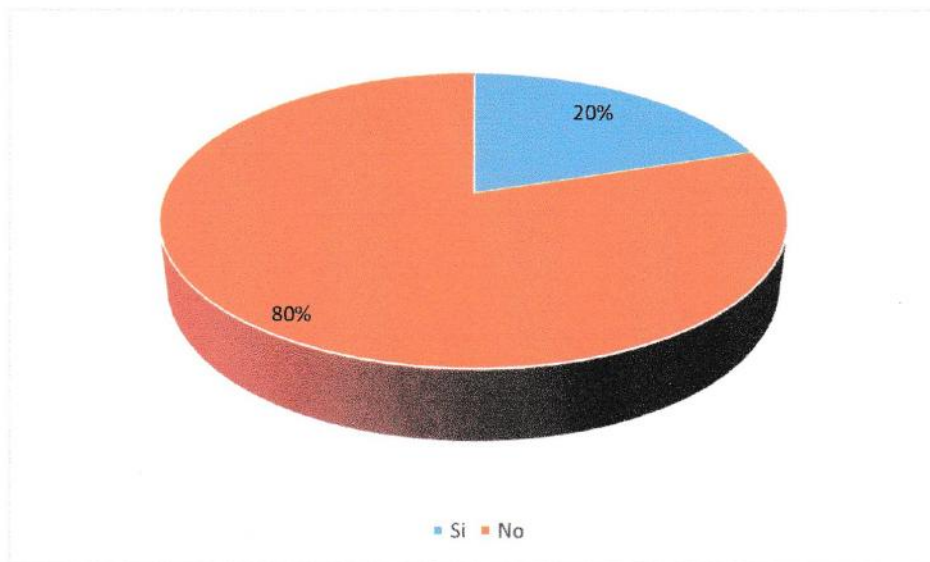


Gráfico 11 Organismos turísticos
Fuente: parroquia de San José de Ancón
Elaborado por: Stephany Barreiro

Mediante el levantamiento de información los encuestados manifestaron que ningún organismo provincial, interviene en la gestión turística patrimonial de la parroquia, lo cual establece que el destino turístico Ancón no cuente con apoyo de entidades para su desarrollo y tiene que progresar con recursos locales.

7.- ¿Considera usted que es necesario desarrollar productos turísticos para garantizar la competitividad?

Tabla 14 Desarrollo de productos turísticos

Desarrollo	Frecuencia	Porcentaje
Si	309	85%
No	55	15%
Total	364	100%

Fuente: parroquia de San José de Ancón
Elaborado por: Stephany Barreiro

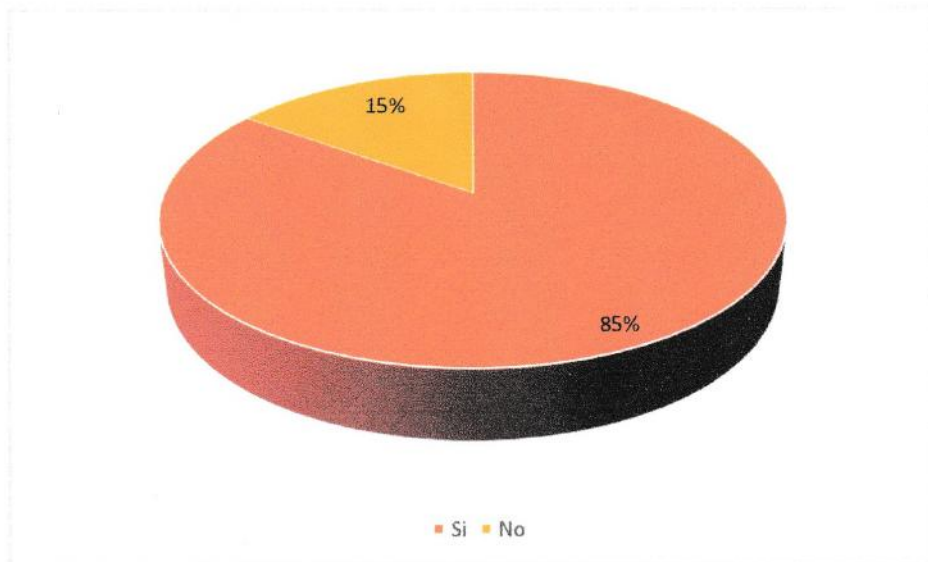


Gráfico 12 Desarrollo de productos turísticos
Fuente: parroquia de San José de Ancón
Elaborado por: Stephany Barreiro

De acuerdo a la totalidad de encuestado en un 85% considera que deben de desarrollarse productos turísticos con aspectos culturales, de tal forma buscar una competitividad y diferenciarse de otros destinos, debido a que no todos tienen manifestaciones culturales como parte de su oferta, del mismo modo buscar una afluencia de turista superior a la actual.

8.- ¿Considera usted que existen elementos tangibles e intangibles que puedan aumentar el índice de atractivos del destino?

Tabla 15 Atractivos turísticos

Atractivos	Frecuencia	Porcentaje
Si	328	90%
No	36	10%
Total	364	100%

Fuente: parroquia de San José de Ancón
Elaborado por: Stephany Barreiro

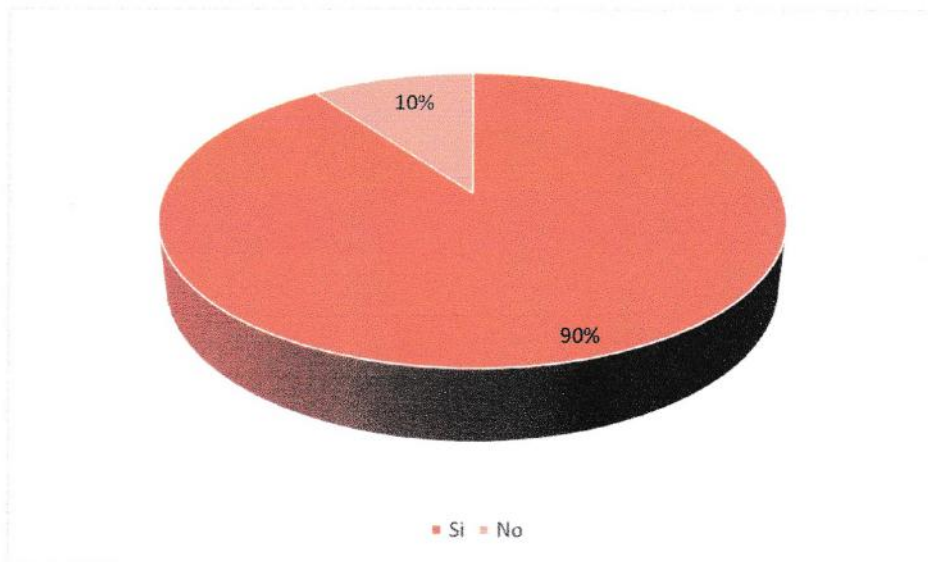


Gráfico 13 Atractivos turísticos
Fuente: parroquia de San José de Ancón
Elaborado por: Stephany Barreiro

Mediante el levantamiento de información en un 90% los encuestados manifestaron que, si existen elementos tangibles e intangibles, los cuales tendrán un impacto y aumentará la diversidad en la oferta incorporando nuevos elementos y promocionándoles, de manera que influirá de forma directa en la atraktividad del destino, llamando la atención de los turistas para visitarlos.

9.- ¿Considera que los turistas satisfacen sus necesidades mediante la prestación de servicios que ofrece la localidad?

Tabla 16 Prestación de servicios

Servicios	Frecuencia	Porcentaje
Si	36	10%
No	328	90%
Total	364	100%

Fuente: parroquia de San José de Ancón
Elaborado por: Stephany Barreiro

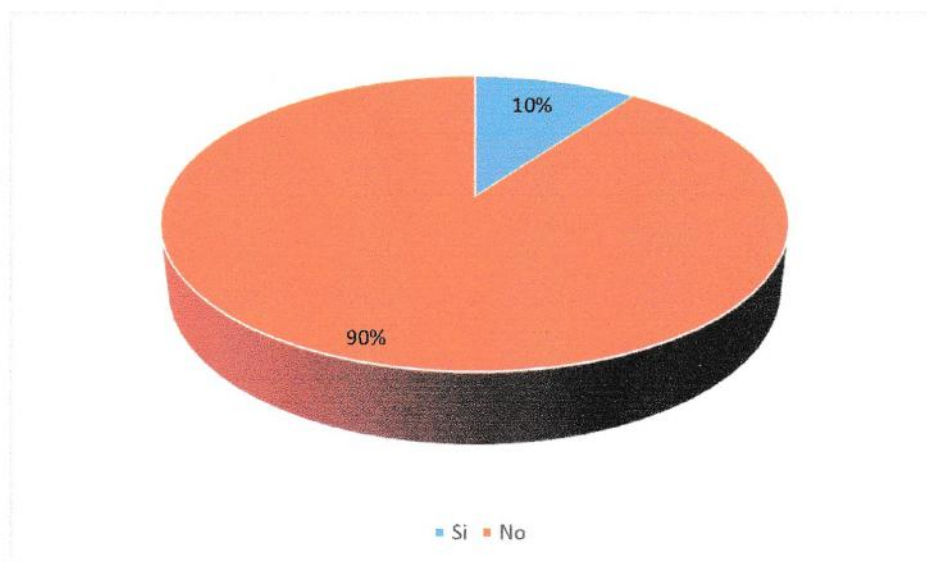


Gráfico 14 Prestación de servicios
Fuente: parroquia de San José de Ancón
Elaborado por: Stephany Barreiro

La mayoría de encuestados manifestaron que la prestación de servicios no es la adecuada y como tal no satisface las necesidades y expectativas de los visitantes, por lo tanto, si no se mejoran las falencias en el servicio de hospedaje, alimentación y complementarios, en aspectos de calidad, precio y promoción, el índice de turistas decaerá.

10.- ¿Considera usted que los costos de los servicios turísticos están acorde al servicio que brindan?

Tabla 17 Costos de los servicios

Costos	Frecuencia	Porcentaje
Si	309	85%
No	55	15%
Total	364	100%

Fuente: parroquia de San José de Ancón
Elaborado por: Stephany Barreiro

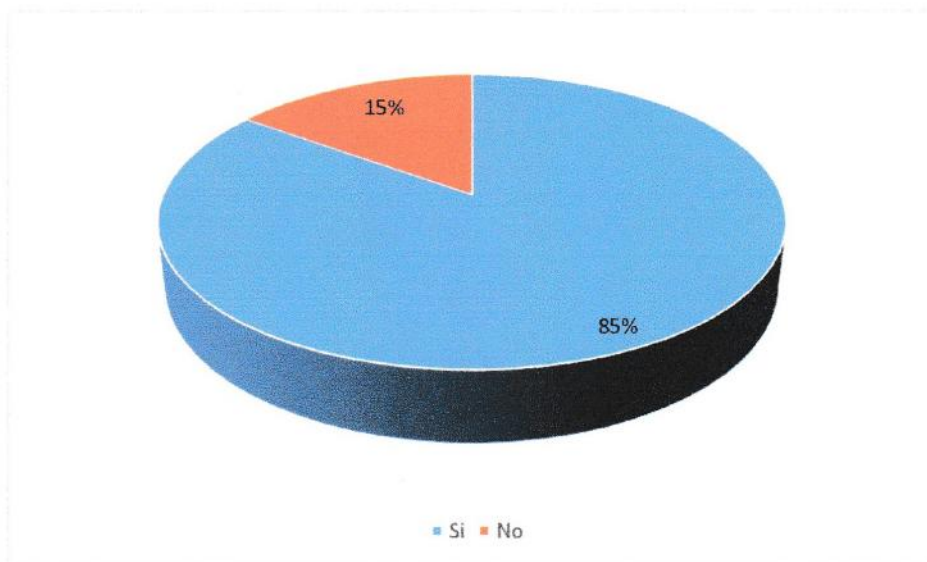


Gráfico 15 Costos de los servicios
Fuente: parroquia de San José de Ancón
Elaborado por: Stephany Barreiro

De acuerdo a esta interrogante del total de encuestados, en un 85% manifestaron que los costos de los servicios están acorde a la prestación, pero el bajo consumo de estos, no se debe al precio estipulado si no al bajo índice de turistas que visitan la localidad, debido a que pocos son los que pernoctan los demás solo son visitantes.

11.- La promoción turística con mayor aceptación es a través de:

Tabla 18 Promoción turística

Promoción	Frecuencia	Porcentaje
Tour Operadora	25	7%
Agencias de viaje	11	3%
Intermediarios	15	4%
Instituciones de turismo	313	86%
Total	364	100%

Fuente: parroquia de San José de Ancón
Elaborado por: Stephany Barreiro



Gráfico 16 Promoción turística
Fuente: parroquia de San José de Ancón
Elaborado por: Stephany Barreiro

En la totalidad de encuestados con respecto a la promoción con mayor efectividad que tiene el destino es mediante las instituciones de turismo locales, las cuales son a nivel provincial y es limitado a nivel nacional, debido a esto no tiene un mayor impacto en los turistas ni despierta el interés de los visitantes por acudir a la localidad.

12.- ¿Considera usted que la comunidad local influye en la satisfacción del turista?

Tabla 19 Comunidad

Comunidad	Frecuencia	Porcentaje
Si	255	70%
No	109	30%
Total	364	100%

Fuente: parroquia de San José de Ancón
Elaborado por: Stephany Barreiro

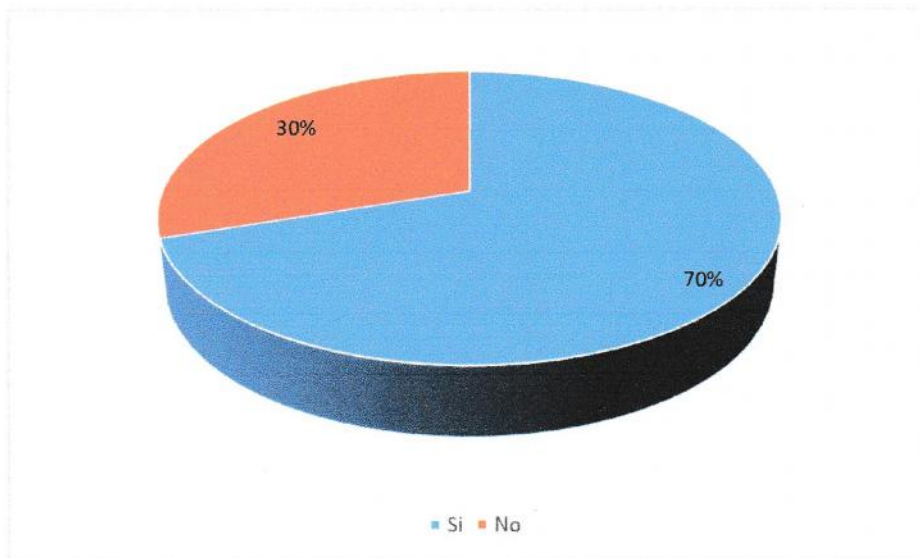


Gráfico 17 Comunidad
Fuente: parroquia de San José de Ancón
Elaborado por: Stephany Barreiro

En la mayoría de los encuestados manifestaron que la comunidad influye en la satisfacción del turista, debido a que son ellos los principales actores turísticos que interactúan con los visitantes y es un factor importante al momento de la prestación de servicios en la atención al cliente.

13.- ¿Cuál es la manifestación cultural con mayor demanda para usted?

Tabla 20 Demanda

Demanda	Frecuencia	Porcentaje
Pozo petrolero	255	70%
La iglesia	72	20%
Estructura Inglesa	37	10%
Total	364	100%

Fuente: parroquia de San José de Ancón
Elaborado por: Stephany Barreiro

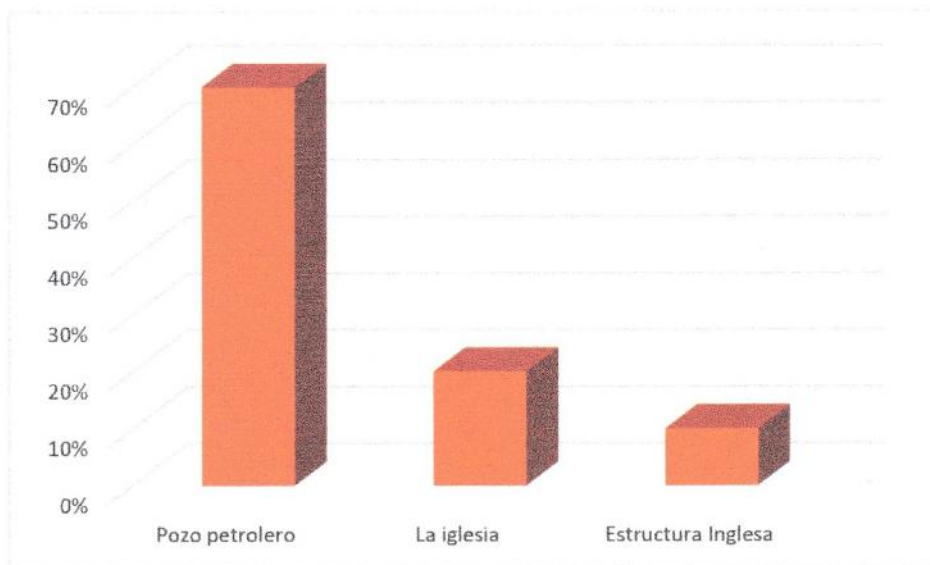


Gráfico 18 Demanda
Fuente: parroquia de San José de Ancón
Elaborado por: Stephany Barreiro

En su mayoría los encuestados manifestaron que el atractivo turístico con mayor afluencia de turistas es el pozo petrolero, el cual brinda un recorrido a los paseantes acerca del proceso, también por ser parte del Patrimonio Cultural de la Humanidad del Ecuador.

14.- ¿Considera usted que la infraestructura esta adecuada para la demanda turística?

Tabla 21 Infraestructura

Infraestructura	Frecuencia	Porcentaje
Si	127	35%
No	237	65%
Total	364	100%

Fuente: parroquia de San José de Ancón
Elaborado por: Stephany Barreiro

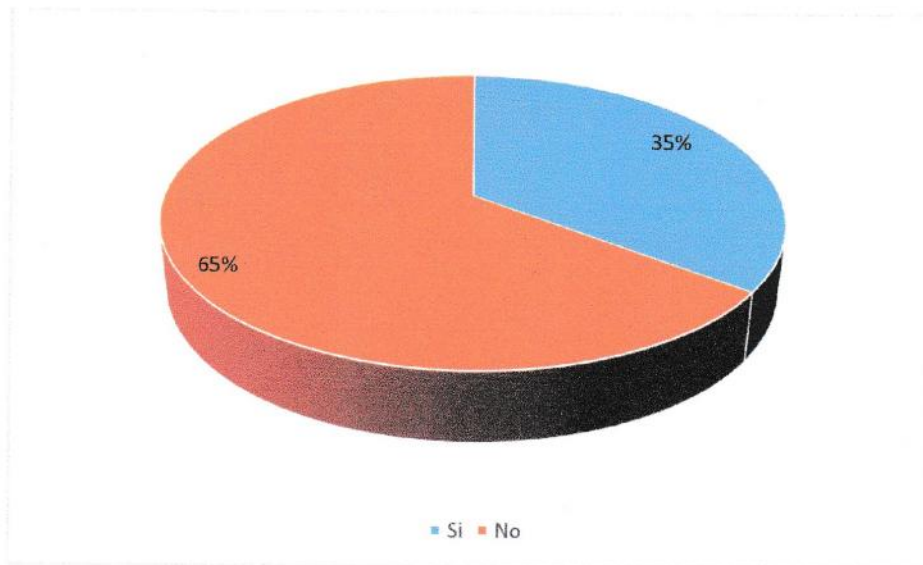


Gráfico 19 Infraestructura
Fuente: parroquia de San José de Ancón
Elaborado por: Stephany Barreiro

De acuerdo a los encuestados manifestaron que la infraestructura de la parroquia no es la adecuada para cumplir con las expectativas de los visitantes debido a que esta es limitada en el servicio de hospedaje y en otros centros de apoyo turísticos.

3.2.2. Análisis de la entrevista a profesionales de turismo.

Para conocer indicadores de satisfacción que se aplican en la parroquia San José de Ancón, se realizó una matriz para contabilizar las respuestas de los profesionales que se desempeñan en el ámbito turístico en la actualidad. Dentro de estos profesionales en turismo entrevistados, fueron 4 Licenciados en Administración de Turismo, 5 Ingenieros en Gestión y Desarrollo Turístico, 1 Licenciada en Administración Pública, los cuales se expresaron de la siguiente forma:

Tabla 22 Matriz

PREGUNTAS	MUY DE ACUERDO	DE ACUERDO	EN DESACUERDO	NADA DE ACUERDO
¿Cree usted que en la parroquia San José de Ancón se promueve una gestión turística patrimonial?	2	6	2	0
¿Está usted de acuerdo con la gestión turística patrimonial de la parroquia San José de Ancón?	5	4	1	0
¿Cree usted que la satisfacción del visitante está relacionada con la gestión turística patrimonial de Ancón?	1	9	0	0
¿Está usted de acuerdo que es importante la cultura turística de la población para el visitante?	4	6	0	0
¿Considera usted que los patrimonios turísticos culturales (casas patrimoniales) son conocidas por la población y visitantes?	2	7	1	0
¿Estaría usted de acuerdo en implementar nuevas medidas	2	8	0	0

de gestión turística patrimonial?				
¿Piensa usted que existe un desarrollo turístico patrimonial en la parroquia San José de Ancón?	1	7	1	1
TOTALES	17	47	5	1

Fuente: Profesionales
 Elaborado por: Stephany Barreiro

Conforme a la entrevista realizada a los profesionales de turismo se logró identificar, los factores de satisfacción, promoción, gestión turística, cultura turística, desarrollo turístico y atención al cliente estos factores ayudarán a la implementación de las directrices para la gestión turística de los bienes tangibles patrimoniales, como lo son, las casas patrimoniales, que carecen de gestión local de la provincia Santa Elena.

3.3. Limitaciones

En el levantamiento de información, una de las complicaciones que se exteriorizó fue la limitada cooperación de los pobladores de la parroquia al momento de realizar la encuesta, lo cual afectó en el tiempo previsto de entrega final del trabajo de investigación.

Por otro lado, otras de las restricciones presentadas fue el factor económico, debido a que, por no contar con unos ingresos fijos mensuales, no se podía trasladar diariamente al sector de investigación desde el lugar de origen del investigador, lo cual prohibió la entrega final del trabajo en la fecha establecida.

3.4. Comprobación de Hipótesis

Para la comprobación de las hipótesis se consideró dos interrogantes de relevancia para el presente trabajo investigativo las cuales determinaran la prueba del chi-cuadrado, escogiendo una pregunta para cada variable, para la variable dependiente, se tomó en consideración ¿Cree usted que existe participación de parte de las entidades de turismo locales con respecto a la gestión turística del patrimonio?, del mismo modo para la variable independiente “¿Usted cree que los turistas satisfacen sus necesidades mediante la prestación de servicios que ofrece la localidad?”.

Tabla 23 Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
¿Cree usted que existe una participación de parte de las entidades de turismo locales con respecto a la gestión turística del patrimonio? * ¿Usted cree que los turistas satisfacen sus necesidades mediante la prestación de servicios que ofrece la localidad?	364	91,2%	35	8,8%	399	100,0%

Fuente: Comprobación de Hipótesis
Elaborado por: Stephany Barreiro

Tabla 24 Tabla de contingencia

¿Cree usted que existe una participación de parte de las entidades de turismo locales con respecto a la gestión turística del patrimonio? * ¿Usted cree que los turistas satisfacen sus necesidades mediante la prestación de servicios que ofrece la localidad?

Recuento		¿Usted cree que los turistas satisfacen sus necesidades mediante la prestación de servicios que ofrece la localidad?		Total
		Si	No	
¿Cree usted que existe una participación de parte de las entidades de turismo locales con respecto a la gestión turística del patrimonio?	Si	36	37	73
	No	0	291	291
Total		36	328	364

Fuente: Comprobación de Hipótesis

Elaborado por: Stephany Barreiro

Tabla 25 Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	159,258 ^a	1	,000		
Corrección por continuidad ^b	153,772	1	,000		
Razón de verosimilitudes	133,712	1	,000		
Estadístico exacto de Fisher				,000	,000
Asociación lineal por lineal	158,820	1	,000		
N de casos válidos	364				

a. 0 casillas (0,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 7,22.

b. Calculado sólo para una tabla de 2x2.

Fuente: Comprobación de Hipótesis

Elaborado por: Stephany Barreiro

Tabla 26 Medidas simétricas

	Valor	Error tip. asint. ^a	T aproximada ^b	Sig. aproximada
Intervalo por intervalo R de Pearson	,661	,044	16,780	,000 ^c
Ordinal por ordinal Correlación de Spearman	,661	,044	16,780	,000 ^c
N de casos válidos	364			

a. Asumiendo la hipótesis alternativa.

b. Empleando el error típico asintótico basado en la hipótesis nula.

c. Basada en la aproximación normal.

Fuente: Comprobación de Hipótesis

Elaborado por: Stephany Barreiro

De acuerdo a las pruebas del chi-cuadro con el análisis de las dos variables, dio como resultado 0, lo cual da a entender que la hipótesis de la investigación se comprueba, lo cual significa que los indicadores de satisfacción si influyen en la gestión del patrimonio cultural.

3.5. Discusión

Los resultados obtenidos mediante la investigación, son de carácter institucional, que consiste en la alianza estratégica a través de la cooperación de empresas, debido a que en la población no existe apoyo por parte de organismo de turismo para potenciar el destino de tipo cultural, en donde se encomienda realizar gestiones con instituciones turísticas.

En el trabajo de Ramos, (2004) sobre la construcción de un índice de satisfacción del turismo en Calpulalpan en el país de México, fue de utilidad para la presente

investigación ya que es necesario conocer el nivel de agrado de los turistas hacia el destino de tipo cultural, con el fin de brindar un servicio de calidad y cumplir con todas las perspectivas del visitante durante la pernoctación.

Entre los resultados más relevantes están que; Con respecto a la interrogante sobre la existencia de gestión turística patrimonial, en un 95% concordó que no hay participación de entidades turísticas para potenciar al destino cultural, dejando saber que se tiene que realizar concesos con entidades turísticas de la provincia para el desarrollo de la actividad.

En el trabajo de Nicolás, (2014) sobre la busca de la identidad cultural como atractivo turístico en la ciudad de Rosario-Argentina, tuvo como propósito el investigar la potencia turística de Rojas desde el punto de vista socio-cultural con el fin de proyectar dicha actividad en relación a los rasgos identitarios de sus patrimonios culturales, debido a esta investigación se pudo concretar un progreso turístico social y cultural y es necesario contar con la reglamentación local en base a la conservación patrimonial, además se debe incorporar a la sociedad y el encargado de desarrollo, gestión son las entidades de turismo.

Por otro lado, en un porcentaje del 80% de la población manifestó que, en las propuestas de desarrollo de la parroquia, no existen políticas o acciones que impulsen al desarrollo del turismo patrimonial, esto puede darse al limitado conocimientos que tienen los gobernantes en el aspecto turístico.

Del mismo modo, un 65%, manifestó que no existen concesos para potencializar en turismo de acorde con el patrimonio cultural de la localidad, debido a esto no existe

diversificación de la actividad, minimizando el cambio de la matriz productiva a través del turismo.

Además, con respecto al talento humano encargado de la promoción y conservación del destino, los encuestados en un 70% manifestaron que no existen personas capacitadas, debido a que en la localidad en su mayoría tienen un nivel de estudio de secundaria y, por lo tanto, no cuentan con conocimientos de turismo a nivel profesional.

Con respecto a los atractivos turísticos de carácter cultural en que tienen mayor influencia dentro de la parroquia es él; Pozo Petrolero, el cual brinda un recorrido a los turistas acerca del proceso, también por ser parte del Patrimonio Cultural de la Humanidad del Ecuador.

La población local afirma que los pobladores influyen en la satisfacción del turista, debido a que son ellos los principales actores turísticos que interactúan con los visitantes y es un factor importante al momento de la prestación de servicios en la atención al cliente.

De acuerdo al total de encuestados en un 85% manifestaron que los costos de los servicios están acorde a la prestación, pero el bajo consumo de estos, no se debe al precio estipulado si no al bajo índice de turistas que visitan la localidad, debido a que pocos son los que pernoctan los demás solo son visitantes.

Con respecto a los indicadores de satisfacción de la localidad, tiene que centrarse en brindar un mejor servicio en la atención al cliente debido a que este es un factor

importante para fidelizar a los turistas, del mismo modo para atraer más visitantes y aumentar la demanda, se tienen que fortalecer la oferta, de tal forma que los organismos de la localidad y provinciales deben gestionar la parte cultural generando mayor diversidad y considerando la idea de ser posible cambiar la matriz productivas a través del turismo.

Del mismo en el trabajo de titulación de (Vilar, 2013) acerca de la gestión turística desde la perspectiva de la autenticidad, que logró como resultado caracterizar el destino incluyendo su distribución por polos, centros o áreas de desarrollo y su respectiva vocación turística, así como la distribución general de los recursos turísticos, la parroquia de San José de Ancón puede alcanzar estos resultados mediante la debida gestión del Patrimonio Cultural sin perder su autenticidad.

CONCLUSIONES

- Los indicadores de calidad inciden de manera directa en la gestión turística, ya que a través de estos factores los gestores pueden basarse para realizar su promoción y creación de productos turísticos para cumplir con las expectativas del cliente.
- Los atractivos con mayor demanda en la localidad en el aspecto cultural son El pozo petrolero, La iglesia y la estructura inglesa, siendo el primero con mayor afluencia de turistas por lo que representa en el Ecuador perteneciendo a la parte del Patrimonio Cultural de la Humanidad.
- La gestión turística cultural de la parroquia de San José de Ancón es limitada debido a que las personas que ejercen estas funciones no están debidamente capacitadas para el desarrollo de la misma, generando como efecto que la actividad turística sea condicionada.
- Los indicadores de satisfacción con mayor relevancia para el turista que visita la localidad, son los precios los cuales están acorde al producto ofrecido, pero por otra parte está la atención al cliente la cual debe mejorar; del mismo modo el producto turístico buscar mayor diversidad con los recursos culturales para fidelizar los turistas actuales y futuros.

RECOMENDACIONES

- A través de los estudios sobre los indicadores de satisfacción y la gestión turística patrimonial. Se promueven proyectos o iniciativas para mejorar la oferta. En caso de la parroquia de San José de Ancón crear un producto turístico cultural incorporando a los elementos tangibles e intangibles para aumentar la demanda.
- Promocionar el pozo petrolero incorporando recorridos con visitas guiadas e interpretativas, para aumentar el interés por la actividad, del mismo modo crear una marca para la localidad basada en el aspecto cultural de tal forma mejorar la proyección de imagen del destino
- Buscar alianzas estratégicas con organismos de turismo para promover el destino de San José de Ancón, como principal en el cantón; gestionar actividades de promoción con la Empresa Municipal de Turismo de Santa Elena, del mismo modo que el organismo ha hecho con otros destinos de la zona norte.
- Con respecto a los indicadores de satisfacción se tiene que mejorar la cartera turística, incorporando nuevos productos culturales como utilizar las estructuras inglesas para realizar recorridos guiados con historia de la localidad.

BIBLIOGRAFÍA

- ALBERDI, C. E. (2007). *INDICADORES DE CALIDAD EN EMPRESAS DE INTERMEDIACION TURÍSTICA*. COLOMBIA.
- ÁLVAREZ, A. (2012). *MERCAOCTENIA, MARKETING, PROMOCIÓN TURÍSTICA*. BUENOS AIRES.
- ÁNGEL, T. V. (2002). *RECUPERACIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL URBANO COMO RECURSO TURÍSTICO*. MADRID.
- ARRIAGA, J. F. (2009). *CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS*. VILCUN.
- CANNEL, M. (1999). *TURISMO COMO BUSQUEDA DE LA AUTENTICIDAD*.
- CANNEL, M. (1999). *TURISMO COMO BUSQUEDA DE LA AUTENTICIDAD*.
- CARREÑO, C., MECA, J., MORA, M., OCHOA, K., & RODRÍGUEZ, L. (2016). *CUADERNOS DE PATRIMONIO CULTURAL*. TUNJA.
- CASTAÑO, J. M. (2005). *PSICOLOGIA SOCIAL DE VIAJES Y TURISMO*. MADRID - ESPAÑA: THOMSON.
- CASTRO, K. B. (2017). *GESTIÓN DE DESTINOS E INFORMACIÓN CONFIABLE*. NEVADA.
- CHILE, S. D. (2015). [HTTP://WWW.DATATUR.SECTUR.GOB.MX/SITEPAGES/GLOSARIO.A SPX](http://www.datatur.sectur.gob.mx/sitepages/glosario.aspx). SANTIAGO.
- CORTADA, D. M. (2006). *TURISMO, CULTURA Y DESARROLLO*. ESPAÑA.
- ESPAÑOLA, C. R. (2010). *GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS MULTICULTURALES*.
- FLORES, E. (2012). *COMPETITIVIDAD DE DESTINOS TURÍSTICOS CULTURALES COMO COMPLEMENTO AL TURISMO SOL Y PLAYA*.
- GONZÁLES, M. V. (2009). *GESTIÓN TURÍSTICA DEL PATRIMONIO CULTURAL: ENFOQUES PARA UN DESARROLLO SOSTENIBLE DEL TURISMO CULTURAL*. MADRID.
- GONZÁLEZ, M. V. (ENERO DE 2009). *GESTIÓN TURÍSTICA DEL PATRIMONIO CULTURAL: ENFOQUES PARA UN DESARROLLO SOSTENIBLE DEL TURISMO CULTURAL*. *CUADERNOS DE TURISMO*, 23. OBTENIDO DE [HTTP://REVISTAS.UM.ES/TURISMO/ARTICLE/VIEW/70121](http://revistas.um.es/turismo/article/view/70121)

- GONZÁLEZ, M. V. (2009). *GESTIÓN TURÍSTICA DEL PATRIMONIO CULTURAL: ENFOQUES PARA UN DESARROLLO SOSTENIBLE DEL TURISMO CULTURAL. CALIDAD DE REVISTAS CIENTIFICAS ESPAÑOLAS*, 23.
- GUZMÁN, L., & GARCIA, G. (2006). *FUNDAMENTOS TEÓRICOS PARA UNA GESTION TURÍSTICA DEL PATRIMONIO CULTURAL DESDE LA PERSPECTIVA DE LA AUTENTICIDAD. CUBA*.
- HERNÁNDEZ, M. (2009). *GESTIÓN TURÍSTICA DEL PATRIMONIO CULTURAL: ENFOQUES PARA UN DESARROLLO SOSTENIBLE DEL TURISMO CULTURAL. BUENOS AIRES*.
- HERNÁNDEZ, M. G. (2007). *ENTIDADES DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN TURÍSTICA A ESCALA LOCAL . ESPAÑA*.
- NESTOR, G. C. (2008). *LOS USOS SOCIALES DEL PATRIMONIO CULTURAL . MADRID*.
- NICOLÁS, F. H. (2014). *EN BUSCA DE LA IDENTIDAD CULTURAL COMO ATRACTIVO TURÍSTICO. ROSARIO-ARGENTINA*.
- OLIVERA, B. (2011). *DETERMINANTES DE LA SATISFACCION DEL TURISTA: UN ESTUDIO EN LA CIUDAD DE GUARUJÁ . BRASIL .*
- ONVBENSIS, U. (2012). *ORGANIZACIONES Y GESTIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS*.
- OYARZUN, E. (2017). *EL TURISMO CULTURAL, POTENCIALIDADES Y RIESGO EN LA REGION DE LOS LAGOS CHILE. CHILE*.
- PONS. (2005). *PRODUCTO TURÍSTICO .*
- PRATS, L. (2005). *CONCEPTO Y GESTIÓN DEL PATRIMONIO LOCAL. BUENOS AIRES*.
- QUEROL, M. Á. (2015). *MANUAL DE GESTIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL. MEXICO .*
- RAMOS, O. L. (2004). *CONSTRUCCIÓN DE UN ÍNDICE DE SASTIFACCION DE TURISMO EN CAPULÁLPAM. MEXICO .*
- RIZZI, L. A. (2009). *LA IMPORTACIA DE LA CONFIABILIDAD DE LOS DESTINOS. URUGUAY*.
- SANTOS. (2014). *CONCEPTOS BÁSICOS PARA LA GESTION DE DESTINOS TURÍSTICOS*.
- SENATUR, G. D. (2015). *GLOSARIO DE TERMINOS*.

- SORIANO. (2010). *SENSIBILIDAD TURÍSTICA*. ESPAÑA.
- TALAVERA, A. S. (2015). *TURISMO CULTURAL*. ESPAÑA.
- TANGO, J. D. (2014). *ELEMENTOS TANGIBLES E INTANGIBLES CONCEPTUALIZACIONES*. MEXICO.
- TURISMO, L. D. (2008). *LEY DE TURISMO*. QUITO.
- TURÍSTICA, U. T. (2013). *DEMANADA TURÍSTICA*.
- TURISTICO. (2016).
[HTTPS://SITES.GOOGLE.COM/SITE/SERVICIOSTUR/CONCEPTOS-ST](https://sites.google.com/site/serviciostur/conceptos-st).
- TURÍSTICO, P. (2014). *DERECHO Y TURISMO*. REPUBLICA DOMINICANA.
- VARNA HERNÁNDEZ , J., MIRANDA LORENZO, Y., JUNCO HORTA, J., & SALTOS GILER, M. (2017). *MEDICIÓN DE INDICADORES TANGIBLES E INTANGIBLES PARA LA EVALUACIÓN- GESTIÓN DE LA CALIDAD Y VARIABLES SOCIO-PSICOLÓGICAS EN EL SERVICIO*. MANABÍ.
- VELAZCO. (2009). *GESTIÓN TURÍSTICA DEL PATRIMONIO CULTURAL: ENFOQUES PARA UN DESARROLLO SOSTENIBLE DEL TURISMO CULTURAL*. *CALIDAD DE REVISTAS CIENTIFICAS ESPAÑOLAS*, 23.
- VILAR, L. G. (2013). *GESTION TURÍSTICA DESDE LA PERSPECTIVA DE LA AUTENTICIDAD*. HOLGUIN-GRANADA-CUBA.
- YEPEZ, E., & JESSICA, C. (2015). *EVALUACIÓN DE LA SITUACIÓN TURÍSTICA DEL ÁREA NATURAL SIETE CASCADAS PARA EL DESARROLLO DEL TURISMO DE AVENTURA*. GUAYAQUIL.
- ZANFARDINI, M. (2004). *INDICADORES DE CALIDAD EN AGENCIAS DE VIAJE*. ARGENTINA.
- ZÚÑIGA, C. P. (2012). *GESTIÓN TURÍSTICA DEL PATRIMONIO Y ETNOGÉNESIS EN EL TERRITORIO ATACAMEÑO*. BARCELONA.

Anexos



Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial San José de Ancón

Patrimonio Cultural de la Nación

San José de Ancón, 13 de Septiembre del 2018
Oficio No. 355 -GADPRSJA

M.Sc.

Paola Peralta Mendoza

DIRECTORA DE LA CARRERA DE GESTIÓN EN DESARROLLO TURÍSTICO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Santa Elena.

De mis consideraciones:

En respuesta al oficio S/N recibido el 13 de Septiembre del 2018, me permito indicar que adjunto a la presente encontrara la respectiva **CARTA AVAL** otorgada a la Srta. **MARIANA STEPHANY BARREIRO CAGUA**, con cedula de identidad No. **1311625410**, Egresada de la Carrera de Licenciatura en Administración de Turismo de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, para que desarrolle su tesis, cuyo tema es **"INDICADORES DE SATISFACCIÓN Y GESTIÓN TURÍSTICA PATRIMONIAL DE LA PARROQUIA SAN JOSÉ DE ANCÓN, PROVINCIA DE SANTA ELENA"**.

Particular que comunico a Ud. Par los fines pertinentes.

ANCÓN, RUMBO AL ÉXITO CON TRABAJO

Martha Peralta

Sra. Martha Peralta

PRESIDENTA GOBIERNO

PARROQUIAL SAN JOSÉ DE ANCÓN



C.C.: Archivo





Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial San José de Ancón


Patrimonio Cultural de la Nación

San José de Ancón, 13 de Septiembre del 2018

CARTA AVAL

En consideración al petitorio de la Srta. **MARIANA STEPHANY BARREIRO CAGUA**, con C.I. # 1311625410, estudiante egresada de la Carrera Licenciatura en Administración de Turismo de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, y una vez analizada la propuesta de tema de tesis "**INDICADORES DE SATISFACCIÓN Y GESTIÓN TURÍSTICA PATRIMONIAL DE LA PARROQUIA SAN JOSÉ DE ANCÓN, PROVINCIA DE SANTA ELENA**", procede a la aprobación de la solicitud, comprometiéndose a brindar la apertura, el apoyo y la información necesaria para el desarrollo de la respectiva tesis.

Atentamente,


Sra. Martha Pilco Torres
**PRESIDENTA GOBIERNO
PARROQUIAL SAN JOSÉ DE ANCÓN**



C.C.: Archivo



Anexo 1 Matriz Del Problema

Título	Indicadores de satisfacción y gestión turística patrimonial de la parroquia San José de Ancón, provincia de Santa Elena
Variable dependiente	Gestión turística
Variable independiente	Indicadores de satisfacción
Formulación del problema	¿Cómo los indicadores de satisfacción en la gestión turística patrimonial de la parroquia de San José de Ancón
Objetivo	Determinar cómo incide los indicadores de satisfacción en la gestión turística patrimonial de la parroquia San José de Ancón, provincia de Santa Elena
Hipótesis	Los indicadores de satisfacción en la gestión turística patrimonial de la parroquia de San José de Ancón.

Elaborado por: Stephany Barreiro.

Anexo 2 Operacionalización de la variable dependiente

Hipótesis	Variable D	Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento
Los Indicadores de satisfacción en la gestión turística patrimonial de la parroquia de San José de Ancón	Gestión turística patrimonial	Gestión turística patrimonial es la aplicación de conocimientos técnicos o científicos para la transformación de bienes patrimoniales culturales en recursos turísticos. (González, 2009)	Conocimientos técnicos o científicos	Organizaciones turística	¿Considera usted que existe una participación de parte de las entidades de turismo locales con respecto a la gestión turística del patrimonio?	Encuestas Entrevista
				Gestión del destino	¿Considera usted que las políticas de la parroquia incluyen propuestas de acción en la gestión del destino?	
				Planificación turística	¿Considera usted que existe consensos de análisis que permitan mejorar la gestión turística en la parroquia?	
			Gestión de recursos humanos	¿Existe gestión de talento humano que promueva y conserve el patrimonio cultural? ¿Considera usted que con la gestión turística adecuada las manifestaciones culturales puedan diversificar el turismo ?		
			Recursos turísticos	Desarrollo turístico	¿Considera usted que es necesario desarrollar productos turísticos para garantizar la competitividad?	

Elaborado por: Stephany Barreiro.

Anexo 3 Operacionalización de la variable independiente

Hipótesis	Variable I	Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento
Los Indicadores de satisfacción en la gestión turística patrimonial de la parroquia de San José de Ancón.	Indicadores de satisfacción	Son los atributos que posee o lo posiciona como un producto turístico; considerando los diferentes factores como la demanda, oferta y espacio geográfico para cumplir con las necesidades y expectativas del turista	Atributos turístico	Elementos tangibles e intangibles	¿Existen elementos tangibles e intangibles que puedan aumentar el índice de atractividad del destino? La promoción turística con mayor aceptación es a través de:	Encuesta Entrevista
				Servicios turísticos	¿Los costos de los servicios turísticos están acorde al servicio que brindan?	
				Infraestructura	¿La infraestructura esta adecuada para la demanda turística?	
				Comunidad local	¿La comunidad local influye en la satisfacción del turista?	
			Oferta	Atractivos turísticos	¿Cuáles son las manifestaciones culturales con mayor demanda?	
			Demanda	Turistas	¿considera usted que los turistas a través de los servicios se siente.?: ¿considera usted que los turistas satisfacen sus necesidades mediante la prestación de servicios que ofrece la localidad?	
			Necesidades y expectativas	Satisfacción directa		

Elaborado por: Stephany Barreiro.

Anexo 4 Matriz de consistencia

Título	Problema	Objetivo	Hipótesis	Variable	Indicadores
Indicadores de satisfacción y gestión turística patrimonial de la parroquia San José de ancón, provincia de Santa Elena	¿Cómo los Indicadores de satisfacción en la gestión turística patrimonial de la parroquia de San José de Ancón	Determinar cómo incide los indicadores de satisfacción en la gestión turística patrimonial de la parroquia San José de Ancón, provincia de Santa Elena	Los Indicadores de satisfacción incide en la gestión turística patrimonial de la parroquia de San José de Ancón.	Variable dependiente: Gestión turística	Organizaciones turísticas Gestión del destino Planificación turística Gestión de recursos humanos Manifestaciones culturales Desarrollo turístico
	<p>Problemas específicos</p> <p>P1: De qué manera el Identificar los atractivos poseionados influye el índice de atractividad.</p> <p>P2: De qué manera la aplicación de conocimientos técnicos influye en la gestión patrimonial</p> <p>P3: De qué manera el análisis del índice de la atractividad influye en la gestión turística</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>O1: Identificar los atractivos poseionados y el índice de atractividad.</p> <p>O2: Analizar la aplicación de conocimientos técnicos en la gestión turística patrimonial.</p> <p>O3: Analizar el índice de la atractividad en la gestión turística</p>	<p>Hipótesis específicas</p> <p>H1: La identificación de los atractivos poseionados influye en el índice de atractividad</p> <p>H2: La aplicación de conocimientos técnicos influye en la gestión patrimonial</p> <p>H3: El análisis del índice de la atractividad influye en la gestión turística</p>	<p>Variable independiente: Indicadores de satisfacción</p>	<p>Elementos tangibles e intangibles Servicios turísticos Infraestructura Comunidad local Atractivos turísticos Turistas Ubicación</p>

Elaborado por: Stephany Barreiro.

Anexo 5 Encuesta

UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO
CARRERA DE LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE TURISMO

OBJETIVO: Mediante la siguiente encuesta se requiere obtener información sobre los indicadores de

satisfacción y gestión turística patrimonial.

**Gracias por su colaboración
 comunidad.**

Dirigida a la

Datos Generales		
<p style="text-align: center;">1.-Edad</p> <p>1 De 15 a 30 <input type="checkbox"/></p> <p>2 De 31 a 45 <input type="checkbox"/></p> <p>3 De 46 a 60 <input type="checkbox"/></p> <p>4 De 60 y más <input type="checkbox"/></p>	<p style="text-align: center;">2.-Sexo</p> <p>1 Masculino <input type="checkbox"/></p> <p>2 Femenino <input type="checkbox"/></p>	<p style="text-align: center;">3.- Nacionalidad</p> <p>1 Ecuatoriana <input type="checkbox"/></p> <p>2 Extranjera <input type="checkbox"/></p>
<p style="text-align: center;">4.- Estado Civil</p> <p>1 Soltero / a <input type="checkbox"/></p> <p>2 Casado /a <input type="checkbox"/></p> <p>3 Divorciado /a <input type="checkbox"/></p> <p>4 viudo / a <input type="checkbox"/></p> <p>5 Unión Libre <input type="checkbox"/></p>	<p style="text-align: center;">5.- Nivel de Educación</p> <p>1 Primaria <input type="checkbox"/></p> <p>2 Secundaria <input type="checkbox"/></p> <p>3 Superior <input type="checkbox"/></p> <p>4 Posgrado <input type="checkbox"/></p>	<p>6.- ¿Considera usted que existe una participación de parte de las entidades de turismo locales con respecto a la gestión turística del patrimonio?</p> <p>1.- Si <input type="checkbox"/></p> <p>2.- no <input type="checkbox"/></p>
<p>7.- ¿Considera usted que las políticas de la parroquia incluyen propuestas de acción en la gestión del destino?</p> <p>1.- Si <input type="checkbox"/></p> <p>2.- no <input type="checkbox"/></p>	<p>8.- ¿Considera usted que existe consensos de análisis que permitan mejorar la gestión turística en la parroquia?</p> <p>1.- Si <input type="checkbox"/></p> <p>2.- no <input type="checkbox"/></p>	<p>9.- ¿Considera usted que existe gestión de tálento humano que promueva y conserve el patrimonio cultural'?</p> <p>1.- Si <input type="checkbox"/></p> <p>2.- no <input type="checkbox"/></p>

<p>10.- ¿Considera usted que con la gestión turística adecuada las manifestaciones culturales puedan diversificar el turismo?</p> <p>1.- Si 2.- no</p>	<p>11.-¿Considera usted que es necesario desarrollar productos turísticos para garantizar la competitividad?</p> <p>1.- Si 2.- no</p>	<p>12.- ¿Considera Usted que existen elementos tangibles e intangibles que puedan aumentar el índice de atractividad del destino?</p> <p>1.- Si <input type="checkbox"/> 2.- no <input type="checkbox"/></p>
<p>13.- ¿Considera usted que los turistas satisfacen sus necesidades mediante la prestación de servicios que ofrece la localidad?</p> <p>1 si <input type="checkbox"/> 2 no <input type="checkbox"/></p>		<p>14.- ¿Considera usted que los costos de los servicios turísticos están acorde al servicio que brindan?</p> <p>1 si <input type="checkbox"/> 2 no <input type="checkbox"/></p>
<p>15.- La promoción turística con mayor aceptación es a través de:</p> <p>1 Tour operadora <input type="checkbox"/> 2 agencias de viajes <input type="checkbox"/> 3 intermediarios <input type="checkbox"/> 4 instituciones de turismo locales <input type="checkbox"/> Cuál ?..... <input type="checkbox"/></p>	<p>16.- ¿Considera usted que la comunidad local influye en la satisfacción del turista?</p> <p>1.- Si <input type="checkbox"/> 2.- no <input type="checkbox"/></p>	
<p>17.- ¿Cuál es la manifestación cultural con mayor demanda?</p> <p>_____</p>	<p>18.- ¿Considera usted que La infraestructura esta adecuada para la demanda turística?</p> <p>1.- Si <input type="checkbox"/> 2.- no <input type="checkbox"/></p>	<p>19.- Considera usted que el turista a través de los servicios se siente:</p> <p>1.- Muy satisfecho <input type="checkbox"/> 2.- satisfecho <input type="checkbox"/> 3.- Poco Satisfecho <input type="checkbox"/> 4.- Insatisfecho <input type="checkbox"/></p>

Elaborado por: Stephany Barreiro.

Anexo 6 Matriz de Autores

MATRIZ DE AUTORES	
AUTOR	Gestión turística del patrimonio cultural: enfoques para un desarrollo sostenible del destino cultural
TITULO	María Velasco González
AÑO	2009 Madrid-España
OBJETIVO	Analizar la relación entre el turismo y la gestión del patrimonio cultural considerando las contradicciones y sinergias que conlleva el contacto entre dos espacios de la realidad social con principios, valores y culturas muy diferentes.
METODOLOGÍA	Metodología deductiva, con una investigación cuali-cuantitativa
CONCLUSIÓN	Los gestores de patrimonio deben entender que la lógica del visitante y de la actividad turística son diferentes y comprender que el distracción y el ocio son valores que pueden enriquecer su tarea de progresar la consideración social de la cultura y el patrimonio.

Elaborado por: Stephany Barreiro.

MATRIZ DE AUTORES	
AUTOR	Fernández Horacio Nicolás
TITULO	En busca de la identidad cultural como atractivo turístico
AÑO	2014 Rosario-Buenos aires-Argentina
OBJETIVO	Investigar la potencia turística de Rojas desde el punto de vista socio-cultural con el fin de proyectar dicha actividad en relación a los rasgos identitarios de sus patrimonios culturales, además de incitar el interés por la actividad turística de la localidad, acentuando la conservación y protección del patrimonio arquitectónico y natural
METODOLOGÍA	Investigación bibliográfica o documental y de campo
CONCLUSIÓN	Para concretar un progreso turístico social y cultural, es necesario contar con la reglamentación local en base a la conservación patrimonial, además se debe incorporar a la sociedad y el encargado de desarrollo, gestión son las entidades de turismo.

Elaborado por: Stephany Barreiro.

MATRIZ DE AUTORES	
AUTOR	Trotiño Vinuesa Miguel Ángel
TITULO	Recuperación del patrimonio cultural urbano como recurso turístico
AÑO	2002-Madrid
OBJETIVO	Identificar las políticas e instrumentos de planificación fundamentales que puedan influir en el proceso de recuperación del patrimonio cultural urbano como recurso turístico, en el ámbito europeo, estatal, autonómico y local, además de profundizar el análisis de entre el sector privado y público para la reutilización del patrimonio cultural.
METODOLOGÍA	Investigación cuali-cuantitativa
CONCLUSIÓN	La recuperación de patrimonio cultural urbano como recurso turístico en España tendrá una mayor y positiva repercusión socioeconómica si no existiese un evidente desencuentro entre las políticas e instrumentos de planificación que están implicadas en esta realidad,

Elaborado por: Stephany Barreiro.

MATRIZ DE AUTORES	
AUTOR	Laritza Guzmán Vilar
TITULO	Gestión turística desde la perspectiva de la autenticidad
AÑO	2013-Granada
OBJETIVO	Diseñar la concepción teórica que facilite la propuesta y aplicación de una metodología para la mejora de la gestión turística del patrimonio cultural desde la perspectiva de la autenticidad.
METODOLOGÍA	Método inductivo-sintético, investigación de campo
CONCLUSIÓN	Desde el punto turístico se logró caracterizar el destino incluyendo su distribución por polos, centros o áreas de desarrollo y su respectiva vocación turística, así como la distribución general de los recursos turísticos

Elaborado por: Stephany Barreiro.

MATRIZ DE AUTORES	
AUTOR	Camila Paz Bustos Zúñiga
TITULO	Gestión turística del patrimonio y etnogénesis en el territorio atacameño
AÑO	Barcelona
OBJETIVO	Comprender como influye el uso turístico del patrimonio en la edificación de la identidad étnica y en los procesos de patrimonialización de la cultura en las comunidades indígenas atacameñas y, a la vez, como influye la identidad étnica en el proceso de concepción, elaboración y comercialización de los productos turísticos-patrimoniales.
METODOLOGÍA	Metodología cualitativa además de emplear técnicas etnográficas
CONCLUSIÓN	A su vez la gestión del patrimonio implica la articulación de la etnogénesis y al crecimiento turístico, para defender y proteger sus territorios.

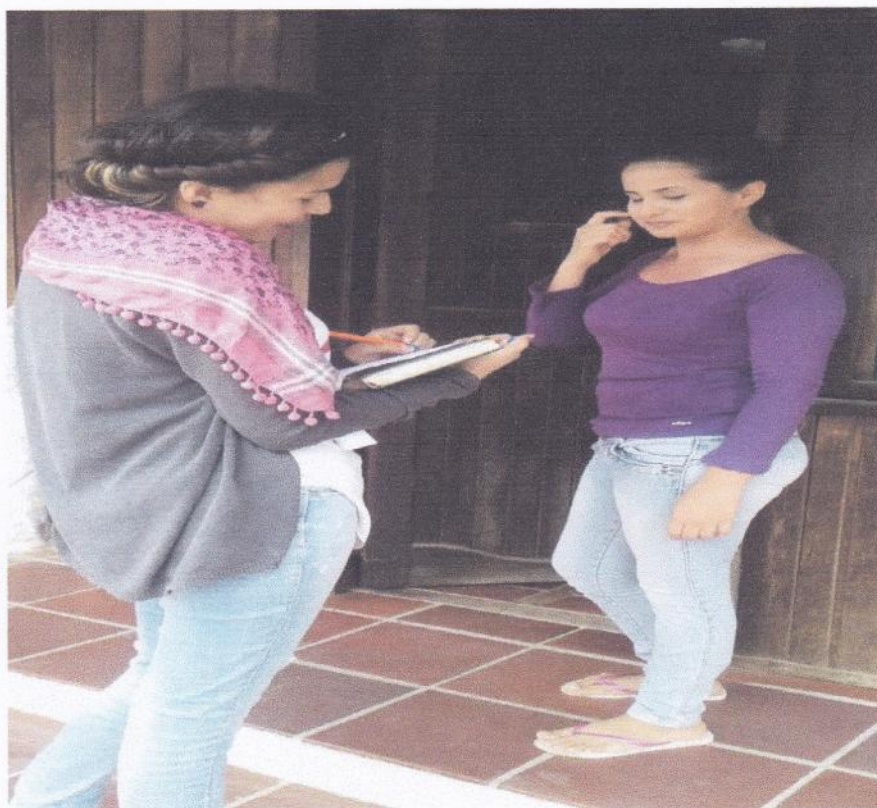
Elaborado por: Stephany Barreiro.

Presupuesto

Presupuesto	
Inicio del proyecto de investigación	800,00
Encuestas a realizar	50,00
Creas página web con los atractivos patrimoniales que posee esta parroquia	25,00
Medios de comunicación (televisión, radio y prensa escrita)	100.00
Recolección de datos	50.00
Gastos Varios	150,00
TOTAL	1170.00

Elaborado por: Stephany Barreiro

Anexo 7 evidencia de la investigación



Levantamiento de información



Socializando la encuesta con un grupo de artesanas en el CIC de Ancón